



# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SIDOREJO KOTA SALATIGA TAHUN 2020



**PEMERINTAH KECAMATAN SIDOREJO  
KOTA SALATIGA**

Jl. Ki Penjawi No. 19 Kode Pos 50714 Telp. (0298) 323 977  
Website [www.sidorejo.salatiga.go.id](http://www.sidorejo.salatiga.go.id) Email [sidorejo@salatiga.go.id](mailto:sidorejo@salatiga.go.id)

---

## 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 2020 dapat kami selesaikan 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 evaluasi pelayanan publik khususnya di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Salatiga, Oktober 2020



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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	3
C. Sasaran.....	4
D. Dasar Hukum.....	4
E. Hasil Yang Diharapkan.....	5
<b>BAB II. INSTRUMEN DAN METODOLOGI</b>	<b>6</b>
A. Instrumen.....	6
1. Unsur.....	6
B. Metodologi.....	8
1. Pendekatan Penelitian.....	8
2. Pengumpulan Data .....	8
3. Lokus.....	9
4. Responden.....	10
5. Pengolahan Data.....	10
C. Jadwal Pelaksanaan Survei.....	11
<b>BAB III. GAMBARAN UMUM KECAMATAN SIDOREJO</b>	<b>13</b>
A. Aspek Geografi dan Demografi.....	13
1. Aspek Geografi.....	13
a. Karakteristik Lokasi, Luas dan Batas Wilayah.....	13
b. Kondisi Topografi.....	15
2. Aspek Demografi.....	15
a. Jumlah Penduduk.....	14
b. Penduduk berdasarkan kelompok umur dan Jenis kelamin	16

c. Tingkat Kepadatan penduduk.....	17
B. Aspek Pemerintahan.....	18
<b>BAB IV. ANALISA DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	20
A. Karakteristik Responden .....	20
B. Perhitungan Pengukuran .....	24
C. Deskripsi Hasil Analisis.....	26
<b>BAB V. PENUTUP</b>	31
A. Kesimpulan .....	31
B. Rekomendasi.....	32
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	11
Tabel 2	: Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
Tabel 3	: Luas Wilayah Administrasi, Jumlah RT dan RW Kecamatan Sidorejo .....	13
Tabel 4	: Data Jumlah Penduduk di Kecamatan Sidorejo Tahun 2020.....	15
Tabel 5	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur Di Kecamatan Sidorejo Tahun 2020.....	16
Tabel 6	: Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan di Kecamatan Sidorejo Tahun 2020.....	17
Tabel 7	: Persebaran dan Kepadatan Penduduk di Kecamatan Sidorejo Tahun 2020.....	17
Tabel 8	: Jumlah Aparatur Kecamatan Sidorejo Tahun 2020....	19
Tabel 9	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Tabel 10	: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	22
Tabel 11	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	23
Tabel 12	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	24
Tabel 13	: Kriteria Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan KUP .....	25
Tabel 14	: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sidorejo Tahun 2020.....	27
Tabel 15	: Urutan Hasil Kualitas Pelayanan yang Terendah s/d Tertinggi.....	28
Tabel 16	: Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	29

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 1 : Peta Administrasi Wilayah Kecamatan Sidorejo..... 14
- Gambar 2 : Struktur Organisasi Kecamatan Sidorejo..... 18

## **DAFTAR LAMPIRAN**

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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan jaminan terhadap masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya memenuhi hak-hak masyarakat atas pelayanan publik. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik dan pelayanan administratif lainnya. Di tengah makin meningkatnya daya kritis dan makin dewasanya pemahaman demokrasi masyarakat, kewajiban pelayanan publik yang diselenggarakan negara menjadi sorotan. Tidak dipungkiri bahwa masih banyak laporan komplain masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah. Beberapa persepsi buruk masyarakat terkait pelayanan publik diantaranya masih belum adanya kepastian waktu, prosedur pelayanan yang berbelit, biaya mahal, dan kurang responsif. Sementara itu penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan banyak pihak, antara pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan. Terkadang standar kualitas layanan yang menjadi pedoman kedua belah pihak belum mencapai kesamaan, sehingga terjadi gap, pemerintah sudah merasa melayani dengan baik, namun masyarakat merasa belum dilayani dengan maksimal. Karenanya perlu tolok ukur terhadap standar layanan publik pemerintah. Kondisi yang demikian menjadi bahan instropeksi pemerintah dan menjadi awal titik balik untuk mengubah pelayanan publik yang buruk menuju yg lebih baik (*from bad governance to good governance*).



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.

Pelayanan publik akhirnya menjadi salah satu dari delapan area perubahan yang menjadi fokus capaian perbaikan pada kerangka Reformasi Birokrasi. Salah satu upaya peningkatan pelayanan publik adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui survei ini masyarakat dilibatkan untuk memberikan penilaiannya terhadap kualitas kinerja pelayanan pemerintah, dimana hasilnya nanti akan menjadi dasar bagi tindak lanjut untuk terwujudnya pelayanan publik yang prima. Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga merupakan perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan publik. Layanan informasi publik menjadi hal wajib yang harus dilakukan selain layanan di bidang pemberdayaan masyarakat dan pembangunan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga ingin mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari pengukuran ini akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pada pelayanan publik di masa mendatang sehingga mampu memenuhi standar pelayanan prima bagi masyarakat.

## **B. Tujuan**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat Kecamatan Sidorejo tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan. Selain itu penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan maksud tiada lain adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara di Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerapan aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus tanggapan 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 oleh Pemerintah 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 Pemerintah Kecamatan Sidorejo.
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan Pemerintah Kecamatan Sidorejo.

6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Sidorejo.
7. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pelayanan Pemerintah Kecamatan Sidorejo.

### **C. Sasaran**

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat pencapaian kinerja pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

### **D. Dasar Hukum**

Dasar hukum dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun 2020 ini adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Walikota Salatiga No.072/035/603 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun Anggaran 2020.

#### **E. Hasil Yang Diharapkan**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga.

## **BAB II**

### **INSTRUMEN DAN METODOLOGI**

#### **A. Instrumen**

Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga tahun 2020 ini 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

Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan untuk mendapatkan penilaian masyarakat terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga. Sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yakni :

##### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan yang dimaksud adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik teknis maupun administratif.

##### 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Sistem Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditempuh si pemohon pelayanan.

##### 3. Waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Aduan, 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).

## **B. Metodologi**

Metodologi dalam Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini berkaitan dengan pemilihan pendekatan penelitian, pengumpulan data, lokus, dan pemilihan sampel responden, serta pengolahan data dalam survei yang dilakukan.

### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Sidorejo Kota Salatiga adalah *mixed methode* yang menggabungkan antara metode kualitatif dan kuantitatif. Pemilihan pendekatan tersebut dimaksudkan untuk memperoleh studi yang holistik serta mendalam terkait kondisi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Sidorejo.

### 2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Data yang dikumpulkan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kecamatan Sidorejo 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 Sidorejo 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.

### **3. Lokus**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga dilaksanakan di



Lingkungan Pemerintah Kecamatan Sidorejo berkaitan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga.

#### **4. Responden**

Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Kantor Pemerintah Kecamatan Sidorejo 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 lainlain. Sebagai contoh pada responden layanan Rumah Sakit yang memberikan jenis layanan berbeda yaitu pasien rawat inap, pasien rawat jalan, dan sebagainya.

#### **5. Pengolahan Data**

Kuesioner yang telah terisi ditabulasi dan diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi. Pengolahan data dapat dilakukan dengan mengkombinasikan data dan informasi yang diperoleh dari instrumen. Analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif terhadap data yang

diperoleh untuk memberikan gambaran kelebihan dan kelemahan pelayanan. Validasi dilakukan dengan triangulasi data yaitu membandingkan antara data jawaban responden, hasil pengamatan peneliti atau surveior yang melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga dan proses tanya jawab yang dilakukan dalam proses kegiatan, sehingga dapat diketahui konsistensi jawaban.

Proses klasifikasi hasil data menggunakan skala likert, yaitu menghitung setiap variabel unsur penyelenggaraan pelayanan untuk memperoleh nilai rata-rata (NRR). Nilai tersebut digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat dari masing-masing variabel sehingga dapat diketahui persentase nilai yang paling tinggi dari penilaian responden terhadap layanan. Interval kategori penilaian sebagai berikut.

**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 – 100,00	A	Sangat Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Sumber: PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

### **C. Jadwal Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama 1 (satu) bulan, dimulai bulan September 2020 dan dilaporkan pada bulan Oktober 2020. Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	Mulai tanggal 1 sept 2020 s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
2.	Pengumpulan Data/ Survei Kepuasan Masyarakat	Mulai tanggal 7 Sept s/d selesai (maksimal 12 hari kerja)
3.	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 21 Sept s/d selesai (maksimal 5 hari kerja)
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai tanggal 26 Sept s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM KECAMATAN SIDOREJO**  
**KOTA SALATIGA**

**3.1. Aspek Geografi dan Demografi**

**3.2. 1. Aspek Geografi**

**a. Karakteristik Lokasi, Luas dan Batas Wilayah**

Kecamatan Sidorejo merupakan salah satu wilayah yang berada dibawah Pemerintahan Kota Salatiga, terletak  $\pm$  2,7 km arah utara dari pusat pemerintahan Kota Salatiga yang terletak Jalan Sukowati No. 51 dan  $\pm$  2 km dari pusat Kota Salatiga.

Luas wilayah Kecamatan Sidorejo : 1.624,720 ha, dengan perincian sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Luas Wilayah Administrasi, Jumlah RT dan RW**  
**Kecamatan Sidorejo Tahun 2020**

Kelurahan	Luas Tanah	Jumlah RT	Jumlah RW	Jumlah RT dan RW
Pulutan	237,10	20	5	25
Blotongan	423,80	72	15	87
SidorejoLor	271,60	91	15	103
Salatiga	202,00	80	12	92
Bugel	294,40	21	6	27
KaumanKidul	195,85	25	7	32
Jumlah	1.624,720	309	60	369

Data monografi Kecamatan Bulan Agustus 2020

Wilayah Kecamatan Sidorejo terdiri dari 6 kelurahan, yaitu :

- Kelurahan Pulutan.
- Kelurahan Blotongan.
- Kelurahan Sidorejo Lor.
- Kecamatan Sidorejo.
- Kelurahan Bugel.
- Kelurahan Kauman Kidul.

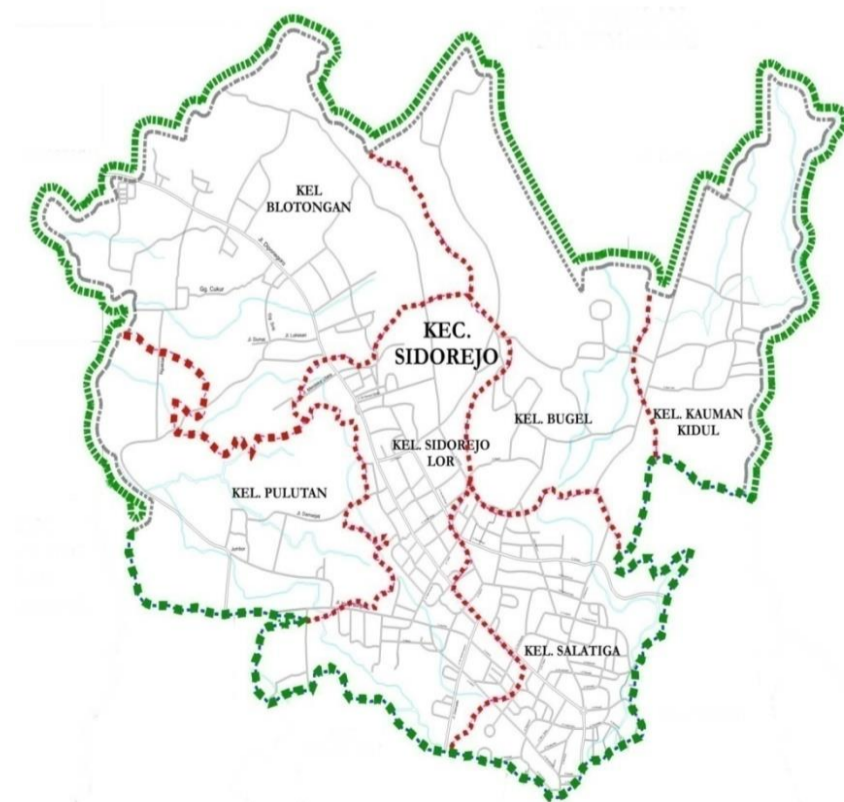
Secara umum berada pada ketinggian antara 450-675 dpl dan beriklim ropis, berhawa sejuk dengan curah

hujan cukup tinggi. Suhu tertinggi di Kecamatan Sidorejo yaitu 31.8° celsius dan suhu terendah 23,89° celsius.

Kecamatan Sidorejo merupakan kawasan pusat pengembangan pendidikan di Kota Salatiga bagian sebelah barat dan utara dengan batas – batas wilayah:

- a. Sebelah Utara :  
Desa Kesongo, Desa Watu Agung Kecamatan Tuntang, Dusun Rembes, Desa Pabelan dan Desa Kauman Lor Kecamatan Pabelan.
- b. Sebelah Timur :  
Desa Sukoharjo, Desa Gelawan Kecamatan Pabelan, Kelurahan Kutowinangun Lor Kecamatan Tingkir.
- c. Sebelah Selatan :  
Kelurahan Kalicacing, Kelurahan Mangunsari, Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti.
- d. Sebelah Barat :  
Desa Sraten, Desa Candirejo, Desa Kesongo, Kecamatan Tuntang.

**Gambar 1**  
**Peta Wilayah Kecamatan Sidorejo**



## **b. Kondisi Topografi**

Struktur jenis tanah di wilayah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga merupakan jenis tanah pesolik, topografi sebagian besar merupakan dataran dengan ketinggian  $\pm$  450-675 m dpl, dengan kemiringan kurang dari 15% dan datar 85%, dengan curah hujan rata – rata cukup tinggi, yakni 1.419 mm pertahun, dengan pembagian wilayah :

1. Daerah bergelombang, meliputi :
  - Kelurahan Sidorejo Lor.
  - Kelurahan Salatiga.
2. Daerah miring, meliputi :
  - Kelurahan Sidorejo Lor.
  - Kelurahan Kauman Kidul.
  - Kelurahan Pulutan.
3. Daerah datar, meliputi :
  - Kelurahan Pulutan.
  - Kelurahan Blotongan.
  - Kelurahan Salatiga.

### **3.2.2. Aspek Demografi**

#### **a. Jumlah Penduduk**

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

**Tabel 4**

#### **Data Jumlah Penduduk di Kecamatan Sidorejo Tahun 2020**

No.	Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	BLOTONGAN	6.561	6.579	13.140
2	SIDOREJO LOR	7.086	7.408	14.494
3	SALATIGA	7.228	7.417	14.645
4	BUGEL	1.732	1.702	3.434
5	KAUMAN KIDUL	2.076	2.193	4.269
6	PULUTAN	2.268	2.238	4.506
	JUMLAH	26.951	27.537	54.488

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kemendagri Semester I Tahun 2020

b. Penduduk berdasarkan kelompok Umur

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

**Tabel 5**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur**  
**Di Kecamatan Sidorejo Tahun 2020**

Data Dasar	Uraian Data Dasar			Jumlah Penduduk (jiwa)
	Usia	Laki-laki	Perempuan	
Kelompok Usia	00-04	1.890	1.766	3.656
	05-09	2.200	1.955	4.155
	10-14	2.197	2.087	4.284
	15-19	2.041	1.971	4.012
	20-24	2.024	1.970	3.994
	25-29	2.007	1.971	3.978
	30-34	1.898	2.012	3.910
	35-39	2.325	2.293	4.618
	40-44	2.082	2.181	4.263
	45-49	1.804	1.893	3.697
	50-54	1.690	1.868	3.558
	55-59	1.470	1.748	3.218
	60-64	1.233	1.377	2.610
	65-69	948	882	1.830
	70-74	404	532	936
	>=75	738	1.031	1.769
JUMLAH	26.951	27.537	54.488	

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kemendagri Semester I Tahun 2020

c. Penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan

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

**Tabel 6**  
**Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan**  
**di Kecamatan Sidorejo Tahun 2020**

No.	Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak/Blm Sekolah	5.535	5.343	10.878
2	Belum Tamat SD/Sederajat	2.555	2.607	5.162
3	Tamat SD/Sederajat	3.463	4.365	7.828
4	SLTP/Sederajat	3.712	3.808	7.520
5	SLTA/Sederajat	7.680	7.106	14.786
6	Diploma I/II	216	283	499
7	Akademi/Diploma III/Sarjana Muda	764	1.051	1.815
8	Diploma IV/Strata I	2.656	2.691	5.347
9	Strata-II	316	266	582
10	Strata-III	54	17	71
	<b>JUMLAH</b>	<b>26.951</b>	<b>27.537</b>	<b>54.488</b>

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kemendagri Semester I Tahun 2020

### 3.2.3. Tingkat Kepadatan Penduduk

Persebaran penduduk wilayah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga tahun 2020 tertinggi terdapat di Kelurahan Salatiga dengan jumlah penduduk sebanyak 14.645 jiwa dan terendah terdapat di Kelurahan Bugel dengan jumlah penduduk 3.434 jiwa. Sedangkan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Kelurahan Salatiga 7,25 km<sup>2</sup> terendah di Kelurahan Bugel 1,168 km<sup>2</sup> disajikan pada tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Persebaran dan Kepadatan Penduduk di Kecamatan Sidorejo**  
**Tahun 2020**

No.	Kelurahan	Luas Kel (km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk'per km <sup>2</sup>
1	BLOTONGAN	4,24	13.140	3.099
2	SIDOREJO LOR	2,72	14.494	5.328
3	SALATIGA	2,02	14.645	7.250
4	BUGEL	2,94	3.434	1.168
5	KAUMAN KIDUL	1,96	4.269	2.178
6	PULUTAN	2,37	4.506	1.901
	<b>JUMLAH</b>	<b>1.625</b>	<b>54.448</b>	<b>33.506</b>

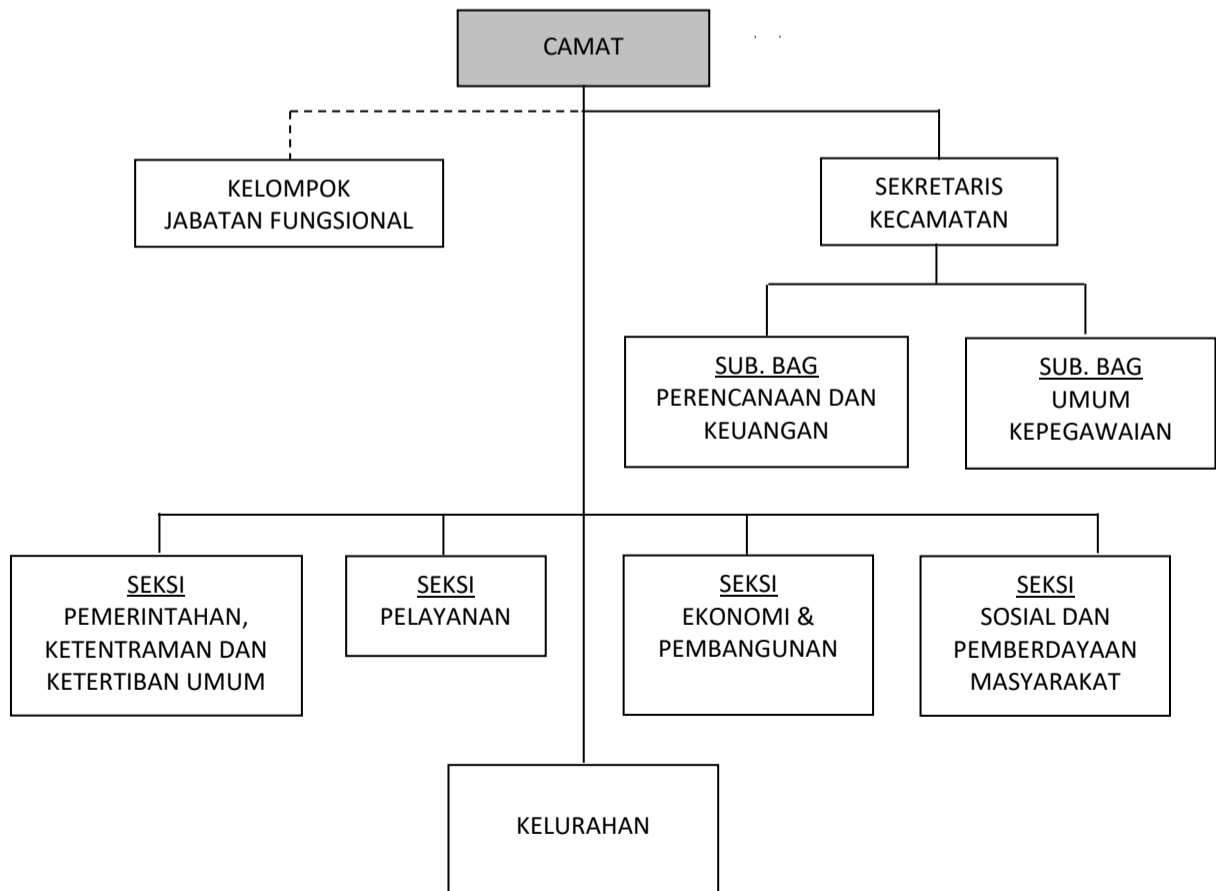
Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kemendagri Semester I Tahun 2020



### 3.2.4. Aspek Pemerintahan

Berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 51 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Salatiga, Kecamatan Sidorejo merupakan salah satu Perangkat Daerah Kota Salatiga yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh Camat yang berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerjanya, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota Salatiga melalui Sekretaris Daerah Kota Salatiga, sedangkan kedudukan Kecamatan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kota Pemerintah Kecamatan yang membawahi Kelurahan sebagai penyelenggara pemerintahan dan pembangunan selalu berpedoman dan berorientasi kepada pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga terwujud “*Good Governance*” serta berusaha memberdayakan masyarakat menuju kemandirian, keadilan dan kesejahteraan rakyat.

**Gambar 2**  
**Struktur Organisasi Kecamatan Sidorejo**



3.2.1. Jumlah Aparatur/PNS Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga per jenis kelamin tahun 2020.

**Tabel 8**  
**Jumlah Aparatur Kecamatan Sidorejo Tahun 2020**

Jabatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Camat	1	0	1
Lurah	6	0	6
Sekretaris Kecamatan	1	0	1
Kasubag	0	2	2
Sekretaris Kelurahan	5	1	6
Kasi Kecamatan	2	1	3
Kasi Kelurahan	6	12	18
Pelaksana & JFT	12	12	24
<b>J u m l a h</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>61</b>

Data Kepegawaian : September 2020

## **BAB IV**

### **ANALISA DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

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 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.

#### **A. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada survei kepuasan masyarakat pada Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga meliputi karakteristik menurut : jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada lampiran 1 Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) 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 9.

**Tabel 9**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1.	Perempuan	63	63
2.	Laki-Laki	37	37
	Jumlah	100	100

Responden laki-laki dominan sebagai pengguna jasa di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga perempuan sebesar 63 % atau sebanyak 63 orang, sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 37 %. Hal ini terjadi karena bulan selama Bulan Agustus 2020 ada kegiatan usulan bantuan pengajuan usaha IUMK yang sebagian besar yang datang mengurus surat pengantar/membuat IUMK adalah perempuan.

2. 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 perbedaan umur. Dari 100 responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 10.

**Tabel 10**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No.	Kelompok umur (thn)	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	< 20	0	0
2	21 – 30	17	17
3	31 – 40	26	26
4	41 – 50	33	33
5	51 – 60	22	22
6	> 60	2	2
	Jumlah	100	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan di Kecamatan Sidorejo paling dominan berada di kelompok 41-50 tahun sebanyak 33 orang (33 %), disusul kemudian 31-40 tahun 26 orang (26 %), disusul kategori kelompok umur 51-60 tahun 22 orang (22%), kemudian kategori kelompok umur 21-30 tahun 17 orang (17 %), selanjutnya kategori kelompok umur umur > 60 tahun 2 orang (2%).

3. 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 11.

**Tabel 11**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	SD	6	6
2	SMP	24	24
3	SMA/SMK	49	49
4	D2/D3	6	6
5	S1	13	13
6	S2	2	2
	Jumlah	100	100

Dari tabel 11 dapat dilihat bahwa pendidikan SMA/SMK mendominasi sebanyak 49 orang (49%), diikuti dengan kelompok pendidikan SMP 24 orang (24%), S1 sebanyak 13 orang (13%), D2/D3 sebanyak 6 orang (6%), pendidikan SD 6 orang (6%) dan S2 hanya 2 orang (2%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga memiliki pendidikan yang cukup banyak yaitu pendidikan SMA/SMK.

4. 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 12.

**Tabel 12**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	PNS	9	9
2	TNI	4	4
3	Polri	2	2
4	Wiraswasta	46	46
5	Lainnya	39	39
	Jumlah	100	100

Dari tabel 12 tersebut diatas sebanyak 46 orang (46 %) responden memiliki pekerjaan utama pada wiraswasta 46 orang (46 %), kemudian disusul pekerjaan lainnya 39 orang (39 %), PNS 9 orang (9%), TNI 4 orang (4%), Polri 2 orang (2 %). Kelompok pekerjaan wiraswasta ini mendominasi 46 orang (46 %) dibanding kelompok pekerjaan lain. Hal ini terjadi pada saat survei ini dilakukan bersamaan dengan adanya kegiatan usulan Bantuan Modal IUMK dari Kementerian Koperasi dan UKM sehingga kelompok pekerjaan wiraswasta mendominasi tingkat pelayanan.

**B. Perhitungan Pengukuran**

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsurpelayanan. 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 :

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

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.

**Tabel 13**

**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 September 2020. 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 14. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel Laporan SKM dibawah ini :

**Tabel 14**  
**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**KECAMATAN SIDOREJO TAHUN 2020**

UNIT LAYANAN : KECAMATAN SIDOREJO  
 ALAMAT : JL. KI Penjawi No. 19 SALATIGA 50714  
 TELEPON/EMAIL : (0298) 325 977 / [sidorejo@salatiga.go.id](mailto:sidorejo@salatiga.go.id)

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3.39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.35
3	Waktu Pelayanan	3.28
4	Biaya/Tarif	3.73
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.32
7	Perilaku Pelaksana	3.27
8	Sarana dan Prasarana	3.23
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.71
	<b>NILAI RATA - RATA</b>	<b>3,40</b>
	<b>SKM Unit Pelayanan</b>	<b>85,11</b>
	<b>Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel 14 tersebut diatas terlihat bahwa nilai terendah pada sarana dan prasarana. Hal ini memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana (3,23) yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Sidorejo masih banyak ditingkatkan/dipenuhi, sarana dan prasarana untuk kaum difabel/berkebutuhan khusus/lansia seperti : kursi roda, krek, mesin antrean, ruang laktasi (bagi ibu yang mempunyai anak balita/untuk menyusui), tempat arena bermain anak-anak bagi ibu yang membutuhkan pelayanan membawa anak balita belum memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan.

Sedangkan unsur yang menjadi pelayanan yang tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat di Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga yaitu

bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas sebagian besar sudah gratis (tidak dikenakan biaya), kecuali untuk Pelayanan Administrasi Perizinan Terpadu Kecamatan (PATEN) seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Pemakaman Umum milik Pemerintah Kota Salatiga yang sudah ditetapkan.

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 :

Upaya yang perlu untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat diurutkan berdasarkan urutan terendah sampai tertinggi dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut:

**Tabel 15**  
**Urutan Hasil Kualitas Pelayanan yang Terendah s/d Tertinggi**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
1	Sarana dan Prasarana	3,23
2	Perilaku Pelaksana	3,27
3	Waktu Penyelesaian	3,28
4	Kompetensi Pelaksana	3,32
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35
6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36
7	Persyaratan	3,39
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,71
9	Biaya/Tarif	3,73

**Tabel 16**  
**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan**  
**Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sidorejo**

No	Prioritas Unsur	Nilai	Program/ Kegiatan	Keterangan
1	Sarana dan Prasarana	3,23	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
2	Perilaku Pelaksana	3,27	Petugas Pelayanan harus mentaati Peraturan yang berlaku	Peraturan pegawai sudah ditetapkan
3	Waktu Pelayanan	3,28	Mengikutsertakan Bimtek Bagi Petugas Pelayanan dan Sosialisasi SOP Pelayanan	Waktu Pelayanan Mengikuti Jenis yang diajukan
4	Kompetensi Pelaksana	3,32	Mengikutsertakan Diklat bagi Petugas Pelayanan ( <i>front Office</i> )	Pengiriman personil bila ada diklat yang dilaksanakan dari Bkdiklatda Salatiga karena untuk Kecamatan tidak mempunyai kewenangan mengadakan diklat sendiri.
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	Koordinasi dgn OPD terkait utk perbaikan serta kejelasan prosedur bagi masyarakat	Sistem, Mekanisme dan Prosedur disesuaikan OPD Terkait.
6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	Sesuai dengan aturan yang ada	Masing-masing produk pelayanan sudah sesuai dengan spesifikasi
7	Persyaratan	3,39	Kejelasan informasi Syarat – Syarat Pelayanan	Persyaratan diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,71	Selalu menekankan isi kotak pengaduan, pengaduan lewat WA/SMS. Facebook.	Fac Kecamatan Sidorejo, SMS Get-away, WA, Email Kecamatan Sidorejo.salatiga@gmail.com
9	Biaya/Tarif	3,73	Gratis / kecuali spt IMB, Izin Pemakaman Umum	Untuk biaya disesuaikan dgn tarif yg berlaku (IMB, Izin Pemakaman Umum)

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pelayanan yang telah dilakukan Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun 2020, dapat diperoleh suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pelayanan ini sebanyak 100 orang yang menggunakan pelayanan publik di Kecamatan Sidorejo, survei dilaksanakan Bulan September 2020.
2. Dari hasil jawaban responden dari unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,23 dimana bahwa sarana dan prasarana untuk pelayanan publik belum memenuhi syarat pelayanan standar minimal, terutama sarana kaum difabel (berkebutuhan khusus) seperti kursi roda, arena bermain anak, ruang laktasi dan mesin antrean.
3. Untuk jawaban responden yang mempunyai nilai paling tinggi yaitu tentang biaya/ tarif dengan nilai unsur 3,73 hal dikarena untuk pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Sidorejo sebagian besar gratis, kecuali untuk Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Pemakaman di Tempat Pemakaman Umum milik Pemerintah Kecamatan Sidorejo.
4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 85,11 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 Sidorejo Kota Salatiga, Tim Penyusun merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Untuk Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur sipil negara di Pemerintah Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga sangat terbatas karena adanya mutasi dan pensiun beberapa tahun terakhir ini, mutasi jabatan dan pensiun yang belum ada penggantinya, mengingat Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga mempunyai wilayah yang luas di Kota Salatiga dengan 6 (enam) kelurahan dan jumlah penduduk yang besar mencapai 54.488 jiwa/orang.
2. Perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan dengan pengadaan peralatan teknologi informasi sesuai dengan standar pelayanan minimal.
3. Perlu adanya pengadaan petugas pelayanan (*Front office*) yang mempunyai kompetensi yang tinggi karena semakin hari tingkat pelayanan publik meningkat.

## **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.
5. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 51 Tahun 2016 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.























### **3. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik.
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik.
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik.
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik.