

# LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN  
PADA KELURAHAN KECANDRAN  
SEMESTER I TAHUN 2024**



**PERINTAH KOTA SALATIGA**

**KELURAHAN KECANDRAN KECAMATAN SIDOMUKTI**

**JL. Imam Bonjol No. 117 Kota Salatiga**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas terselesainya Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Tingkat Pelayanan di Kelurahan Kecandran, Kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga tahun 2024 Semester I.

Survey Kepuasan Masyarakat atau disingkat dengan SKM adalah sebuah survey yang dilaksanakan untuk mengukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh sebuah instansi/lembaga kepada masyarakat sebagai pengguna/ penerima layanan tersebut, dalam hal ini Kantor Kelurahan Kecandran, Kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga adalah sebagai objek penelitian.

Setelah melalui proses dari pembagian kuesioner sampai dengan pengolahan data, menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa tingkat pelayanan di Kantor Kelurahan Kecandran, Kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga adalah **BAIK** dengan skor **83,24**. Selanjutnya proses pelaksanaan SKM ini kami tuangkan dalam laporan ini, dengan harapan pembaca dapat memperoleh informasi lebih detail atas pelaksanaan kegiatan SKM yang telah kami laksanakan.

Demikian semoga Laporan SKM ini dapat member manfaat terutama bagi kami selaku pelayan masyarakat untuk senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Salatiga, 28 Juni 2024

**LURAH KECANDRAN**



**NUGROHO BUDI RAHARJO, SE**

Penata Tk I

NIP. 19770219 199703 1 004

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK .....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	4
A. Pelaksanaan SKM .....	4
B. Metode Pengumpulan Data .....	4
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
E. Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	8
A. Jumlah Responden SKM.....	8
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	11
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11	
B. Rencana Tindak Lanjut .....	11
C. Tren Nilai SKM.....	13
BAB V .....	15
KESIMPULAN .....	15
DAFTAR PUSTAKA .....	16
LAMPIRAN.....	17
1. Hasil Olah Data SKM.....	17
2. Kuisisioner SKM.....	24
3. SK Tim SKM .....	27
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM .....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Pelaksanaan SKM .....	6
Tabel 2.2 Tabel Krejcie and Morgan .....	7
Tabel 3.1 Rincian Responden SKM .....	8
Tabel 3.2 Nilai Unsur Pelayanan.....	9
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	12

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 IKM per Unsur Kelurahan Kecandran.....	10
Grafik 4.1 Tren Nilai SKM Kelurahan Kecandran .....	14

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Hasil Olah Data SKM Kelurahan Kecandran.....	17
2. Kuesioner SKM Kelurahan Kecandran .....	25
3. Keputusan tentang Tim Penyusun SKM .....	27

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. 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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Kelurahan Kecandran 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 PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM 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.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kelurahan Kecandran Kota Salatiga.

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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 SKM 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 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Kecandran Kota Salatiga dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Kecandran Kota Salatiga adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Kecandran 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).

### **C. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **D. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan untuk kegiatan SKM Semester I. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Waktu pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	4
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni	126
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	5

### **E. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Kecandran Kota Salatiga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 di Semester I, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Kecandran Kota Salatiga dalam kurun waktu 6 bulan (Januari s/d Juni 2024) adalah sebanyak 114 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 SKM yaitu di semester I adalah 86 orang.

Tabel 2.2 Penentuan jumlah responden dengan Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rincian Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	45	52%
		PEREMPUAN	41	48%
2	STATUS PERKAWINAN	KAWIN	63	73%
		BELUM KAWIN	23	27%
3	UMUR	<20	8	9%
		21-30	22	26%
		31-40	26	30%
		41-50	12	14%
		51-60	8	9%
		>60	10	12%
2	PENDIDIKAN	SD	17	20%
		SMP	17	20%
		SMA/SMK	39	45%
		D1/D2/D3	2	2%
		D4/S1	11	13%
		S2/S3	0	0%

3	PEKERJAAN	PNS	2	2%
		KARYAWAN	17	20%
		WIRASWASTA	9	10%
		PELAJAR	13	15%
		BURUH	19	22%
		PETANI	0	0%
		LAIN-LAIN	26	30%

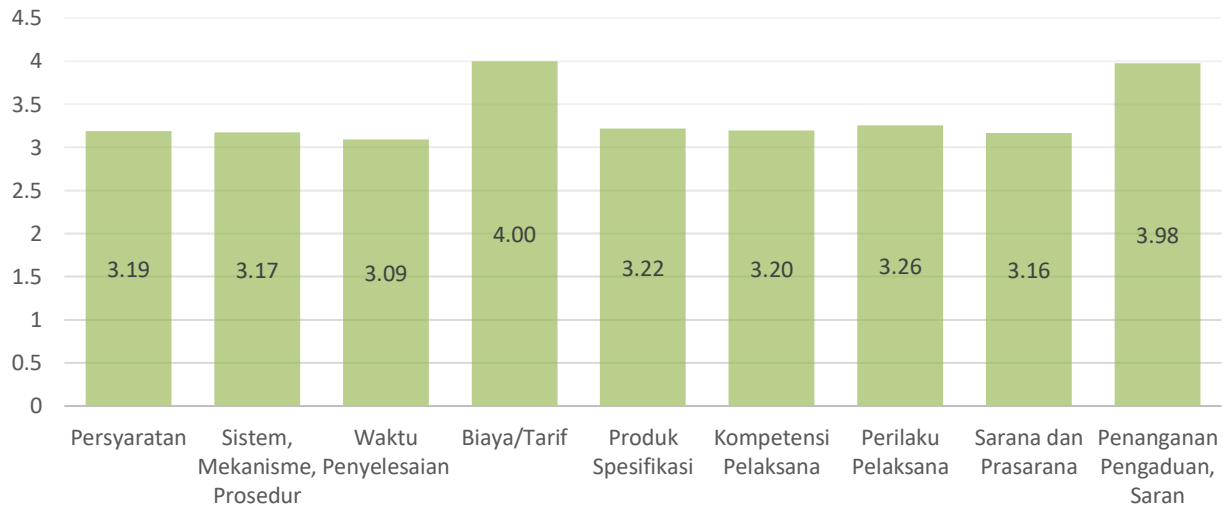
### B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Nilai Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,19</b>	<b>3,17</b>	<b>3,09</b>	<b>4,00</b>	<b>3,22</b>	<b>3,20</b>	<b>3,26</b>	<b>3,16</b>	<b>3,98</b>
<b>Kategori</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>83,24 (BAIK)</b>								

### IKM PER UNSUR PADA KELURAHAN KECANDRAN SEMESTER 1 TAHUN 2024



Grafik 3.1 IKM per Unsur Kelurahan Kecandran

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,09. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,16 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, Mekanisme, Prosedur yaitu 3,17 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00, Penanganan, Pengaduan, Saran mendapat nilai 3,98 serta Perilaku Pelaksana mendapat nilai 3,26.

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 :

- Waktu Penyelesaian pelayanan khususnya aplikasi pelayanan surat pengantar / keterangan dengan memberikan pendampingan kepada petugas yang menangani pelayanan.
- Sarana dan Prasarana di Ruang Pelayanan masih harus ditingkatkan untuk dapat memberikan layanan yang cepat, nyaman, dan mudah bagi masyarakat terutama Pemeliharaan komputer dan printer yang digunakan dalam pelayanan publik.
- Sistem, Mekanisme, Prosedur
- Kompetensi pelaksana dapat dilakukan dengan mengikutsertakan Petugas Pelayanan dalam acara Seminar, Sosialisasi, Bimtek, Diklat, Rapat atau FGD tentang Pelayanan Publik.

#### **B. 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 4.1 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
1	Waktu Penyelesaian	Memberikan pendampingan kepada petugas yang menangani pelayanan kususnya aplikasi pelayanan surat pengantar / keterangan			√		2024	Kasi Pemrantibum
2	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan komputer dan printer yang digunakan			√		2024	Sekretaris Kelurahan

		dalam pelayanan publik.						
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Melaksanakan monitoring dan evaluasi Standar Operasional dan Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Publik.				√	2024	Lurah Kecandran

### C. Tren Nilai SKM

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 Kelurahan Kecandran dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 4.1 Tren Nilai SKM Kelurahan Kecandran

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2023 semester I jika dibandingkan tahun 2022 Semester II, namun pada tahun 2023 semester II dan tahun 2024 Semester I terdapat penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkup Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **83,24**. 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 Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, serta Sistem, Mekanisme, Prosedur di Kelurahan Kecandran.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta Perilaku Pelaksana.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2021.
7. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 118 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.











ΣNilai/Unsur	27 4	27 3	26 6	34 4	27 7	275	280	272	342	45	41	63	23	8	2	2	1	8	10	1	17	39	2	1	0	19	0	2	17	9	13	26
NRR/Unsur	3,1 9	3,1 7	3,0 9	4,0 0	3,2 2	3,2 0	3,2 6	3,1 6	3,98	108,00		108,00		108,00						108,00					108,00							
NRR tertimbang /Unsur	0,3 50	0,3 49	0,3 40	0,4 40	0,3 54	0,3 52	0,3 58	0,3 48	0,437																							
IKM Unit Pelayanan										<b>3,329</b>																						
										<b>83,24</b>																						

Keterangan :

No	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,19
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,17
U3	<b>3,09</b>	<b>3,31</b>
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	ProdukSpesifikasi	3,38
U6	<b>KompetensiPelaksana</b>	3,20
U7	<b>3,26</b>	3,34
U8	<b>Sarana dan Prasarana</b>	<b>3,28</b>
U9	PenangananPengaduan, Saran	3,98

U1-U9 = unsur-unsurpelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = IndeksKepuasan Masyarakat

\*) = Jml NRR IKM tertimbang

\*\*) = IKM unit pelayanan x 25

NRR Per Unsur = Jumlahnilai per unsur dibagi Jumlahkuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

**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

## 2. Kuisisioner SKM

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN KECANDRAN**  
**KECAMATAN SIDOMUKTI**  
**KOTA SALATIGA**

Kolom Pilihan diisi dengan memberikan tanda centang ( v )

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. No Responden : ..... ( diisi petugas )

2. Tanggal : ..... Jam Survei  08.00 – 12.00  
 13.00 – 15.00

3. Jenis Kelamin : ( ) laki-laki ( ) perempuan

4. Status Perkawinan : ( ) kawin ( ) belum kawin

5. Umur : ..... tahun

6. Pendidikan Terakhir : ( ) SD ( ) SMP ( ) SMA  
( ) D2/D3 ( ) S1 ( ) S2

7. 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 Kelurahan Kecandran 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 Kelurahan Kecandran 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 Kelurahan Kecandran 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 Kelurahan Kecandran 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 Kelurahan Kecandran 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 Kelurahan Kecandran 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 Kelurahan Kecandran 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 Kelurahan Kecandran Kota Salatiga?
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Bp/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Kelurahan Kecandran 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 Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat  
Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti

### 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



