



PEMERINTAH
KOTA SALATIGA

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KELURAHAN DUKUH
SEMESTER I TAHUN 2023



KELURAHAN DUKUH KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

☎ 0298 322338

✉ dukuh@salatiga.go.id

🌐 dukuh.salatiga.go.id

PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada kami, sehingga bisa melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PerMenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2023 ini kami susun dengan tujuan untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Dukuh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima manfaat layanan publik guna perbaikan, peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Laporan ini secara ringkas dan terbatas memuat tentang pendahuluan, teknik pengumpulan data, hasil pengolahan data, analisis hasil SKM, dan penutup. Oleh karena itulah, apabila masih terdapat kekurangan, kami mohon maaf dan akan selalu menerima masukan dan saran konstruktif dari berbagai pihak serta arahan dan petunjuk dari pimpinan.

Demikian laporan yang dapat kami susun dan sajikan, kiranya Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan serta perlindungan kepada kita semua.

LURAH DUKUH



DAFTAR ISI

PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar	2
C. Maksud	3
D. Tujuan	3
E. Sasaran	4
F. Manfaat	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA	5
A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	5
B. Metode Pengumpulan Data	5
C. Lokasi Pengumpulan Data	6
D. Waktu Pelaksanaan	7
E. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA	10
A. Karakteristik Responden	10
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan dan Per Unsur Layanan	11
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	14
A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
B. Rencana Tindak Lanjut (RTL)	15
C. Trend Nilai SKM	16
BAB V. KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
A. Kuesioner	19
B. Hasil Olah Data SKM	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tahapan Kegiatan Penyusunan SKM	7
Tabel 2.2. Sampel dan Populasi Standar (Krejcie and Morgan)	8
Tabel 3.1. Karakteristik Responden Kelurahan Dukuh	10
Tabel 3.2. Nilai Unsur Pelayanan	11
Tabel 3.3. Persentase Jawaban Kuesioner SKM	12
Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Grafik Nilai IKM per Unsur	12
Gambar 4.1. Grafik Nilai SKM Kelurahan Dukuh	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digitalisasi menuntut adanya reformasi birokrasi Pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk di bidang pelayanan publik. Dalam upaya membangun tuntutan masyarakat yang semakin dinamis, Pemerintah kelurahan menjadi potret terdepan dalam hal pelayanan publik. Masih banyaknya sorotan masyarakat terhadap kinerja pelayanan baik melalui layanan aduan, media sosial, atau *getok tular* yang kadang seperti bola salju sehingga menguras waktu dan energi untuk segera direspon.

Pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, khususnya untuk memfasilitasi dan mempermudah masyarakat dalam urusan-urusan administrasi publik dan pemerintahan serta pelayanan sosial dan utamanya mendorong tercapainya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara berkala, terus menerus dan berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 terhadap Tingkat Pelayanan di Kelurahan Dukuh Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga dilakukan dengan fokus untuk: 1) mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Dukuh, sekaligus untuk: 2) mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan terkait dengan pelayanan di Kelurahan Dukuh.

SKM Semester I Tahun 2023 di Kelurahan Dukuh dilaksanakan dengan memedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PerMenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi tersebut mengamanatkan kepada penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Penyelenggara pelayanan publik wajib

mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Partisipasi dan/ atau keterlibatan masyarakat menjadi sangat penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Penilaian masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas kinerja pelayanan Kelurahan Dukuh sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Salatiga, maka sudah menjadi suatu kebutuhan untuk dilaksanakan survei atau jajak pendapat berkaitan dengan penilaian pengguna layanan publik atas pelayanan yang telah diberikan. Dengan memedomani PerMenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka Pemerintah Kelurahan Dukuh melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil SKM Semester I Tahun 2023 diharapkan dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan diperoleh kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei tersebut akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk senantiasa dan secara terus-menerus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, 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

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana diubah terakhir kali dengan Undang-Undang

- Nomor 11 Tahun 2020;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 7. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
 8. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
 9. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2021;
 10. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 118 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan;
 11. Keputusan Camat Sidomukti Kota Salatiga Nomor 072/85/604 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan se-Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Tahun 2021.

C. Maksud

Maksud pelaksanaan SKM yaitu untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Dukuh guna perbaikan, peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

D. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan

masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Dukuh.

E. Sasaran

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.

F. Manfaat

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengetahui 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 SKM.
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 akan dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan SKM Semester I Tahun 2023 dilaksanakan secara mandiri oleh bagian kesekretariatan Kelurahan Dukuh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Adapun tim pelaksana adalah tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Camat Sidomukti Kota Salatiga Nomor 072/85/604 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan se-Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Tahun 2021.

B. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam pelaksanaan Kegiatan SKM Semester I Tahun 2023 yaitu menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket (*quesioner*) baik secara manual maupun online dengan alamat <https://bit.ly/3AwzXIm> yang ditujukan kepada para penerima manfaat layanan di Kelurahan Dukuh. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima berdasarkan PerMenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM tersebut 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data secara manual dilakukan di lokasi unit pelayanan Kantor Kelurahan Dukuh Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga pada saat layanan sedang berlangsung atau pada saat para penerima manfaat layanan (responden) sedang menggunakan/ menikmati layanan yang tengah diberikan dan/ atau dihantarkan oleh petugas, sedangkan pengumpulan data secara online dilakukan dengan menyebarkan alamat questioner online <https://bit.ly/3AwzXIm> ke grup warga, yaitu Guyup Rukun RW dan PKK Kelurahan Dukuh.

D. Waktu Pelaksanaan

SKM yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kelurahan Dukuh dilakukan secara berkala dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Semester I (Februari - Mei 2023). Adapun SKM Semester I Tahun 2023 mulai dilakukan pada awal bulan Februari 2023 sampai dengan akhir bulan Mei 2023. Adapun rangkaian/ tahapan kegiatan sampai dengan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) membutuhkan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1. Tahapan Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

NO.	JENIS KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1.	Persiapan	Februari 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Maret – April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2023	7

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam menentukan jumlah responden, terlebih dahulu menentukan jumlah populasi penerima manfaat layanan dari seluruh jenis pelayanan yang telah diberikan/ dihantarkan oleh Pemerintah Kelurahan Dukuh Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga berdasarkan periode survey sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima manfaat layanan pada semester I tahun 2023, maka populasi penerima manfaat layanan di Kelurahan Dukuh dalam rentang waktu 4 (empat) bulan, yang dimulai pada awal bulan Februari 2023 sampai dengan akhir bulan Mei 2023 yaitu sebanyak **1099** orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, besaran sampel dan populasi standar menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **285** orang. Sebagai berikut merupakan Tabel Krejcie and Morgan yang digunakan sebagai pedoman dalam menentukan jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada saat pelaksanaan SKM Semester I di Kelurahan Dukuh:

Tabel 2.2. Sampel dan Populasi Standar (Krejcie and Morgan)

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasar standar penentuan besaran sampel responden dengan menggunakan rumus Tabel Krejcie and Morgan di atas, sebanyak **1099** orang penerima manfaat layanan (**N**) dibulatkan menjadi **1100** orang, sehingga sampel responden (**n**) yang harus diambil yaitu sebanyak **285** orang. Dari hasil pengumpulan kuesioner selama jadwal pelaksanaan SKM Semester I berlangsung, dapat diperoleh jumlah responden sesuai dengan Teknik penentuan jumlah sampel responden menurut Tabel Krejcie and Morgan yaitu sebanyak **285** orang/ responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data, jumlah sampel responden masyarakat penerima manfaat layanan yang diperoleh pada saat pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2023 di Kelurahan Dukuh yaitu sebanyak **285** orang responden, dengan pengkategorian/ pengklasifikasian sebagai berikut:

Tabel 3.1. Karakteristik Responden Kelurahan Dukuh

NO.	KARAKTERISTIK	KRITERIA	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	126	44,21 %
		Perempuan	159	55,79 %
2.	Tingkat Pendidikan	SD ke bawah	14	4,91 %
		SLTP	22	7,72 %
		SLTA	155	54,39 %
		D III	38	13,33 %
		SI/ S2	56	19,65 %
3.	Jenis Pekerjaan	PNS/ TNI/ POLRI	33	11,58 %
		Swasta	122	42,81 %
		Wirausaha	52	18,25 %
		Pelajar/ Mahasiswa	51	17,89 %
		Lainnya	27	9,47 %

4.	Kelompok Usia	<20	35	12,28 %
		21-30	87	30,53 %
		31-40	49	17,19 %
		41-50	50	17,54 %
		51-60	34	11,93 %
		>60	30	10,53 %
5.	Status kawinan	Kawin	170	59,65%
		Belum kawin	115	40,35%

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

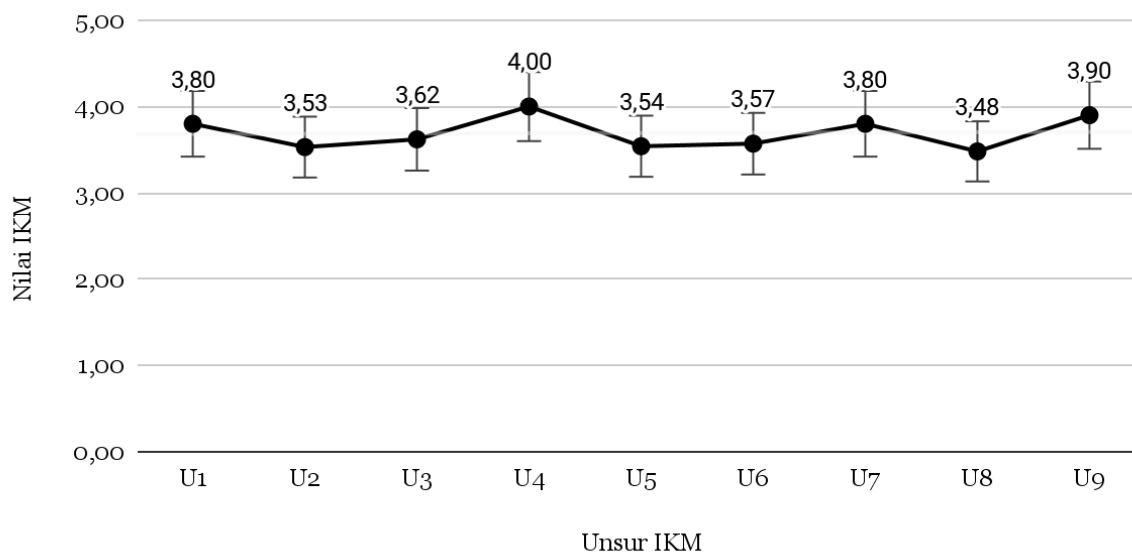
Berdasarkan hasil pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagaimana terinformasikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2. Nilai Unsur Pelayanan

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,79	3,53	3,64	4,00	3,55	3,58	3,78	3,46	3,89
Kategori	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	91,37 (Sangat Baik)								

DIAGRAM NILAI IKM

Nilai KM Per Unsur



Gambar 3.1. Grafik Nilai IKM per Unsur

Keterangan:

U1 : Unsur Persyaratan

U2 : Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur

U3 : Waktu Penyelesaian

U4 : Biaya/Tarif

U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U7 : Perilaku Pelaksana

U8 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Adapun persentase Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan unsur yang menjadi materi pertanyaan dalam angket/ kuesioner bagi **285** orang responden dapat diinformasikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3. Persentase Jawaban Kuesioner SKM

NO.	SOAL/ PERTANYAAN	JAWABAN (%)	
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Sangat Sesuai 79,30 %	Sesuai 20,70 %
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Sangat Mudah 52,98%	Mudah 47,02%
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Sangat Cepat 63,51 %	Cepat 36,49 %
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	Gratis 100 %	Murah 0 %
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Sangat Sesuai 54,74 %	Sesuai 45,26%
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Sangat Kompeten 58,25 %	Kompeten 41,75 %
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Sangat Sopan & Ramah 77,89 %	Sopan & Ramah 22,11 %
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Sangat Baik 46,32 %	Baik 53,68%
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Dikelola dgn baik 89,47 %	Berfungsi Kurang Maksimal 10,53 %

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan melalui pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2023 di Kelurahan Dukuh Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan skor/ nilai terendah yaitu sebesar 3,46. Sedangkan unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur mendapatkan skor/ nilai sebesar 3,53 menjadi unsur dengan skor/ nilai terendah kedua. Lalu pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan skor/ nilai sebesar 3,55 dan menjadi skor/ nilai terendah ketiga Meskipun demikian, ketiga unsur yang dinilai tersebut masih masuk dalam kategori baik.
2. Unsur layanan dengan skor/ nilai tertinggi yaitu unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang memperoleh skor/ nilai tertinggi sebesar 4,00. Adapun unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan memperoleh skor/ nilai tertinggi selanjutnya sebesar 3,89. Kemudian unsur ketiga tertinggi yaitu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan serta persyaratan memperoleh skor/ nilai 3,78. Ketiga unsur layanan ini masuk dalam kategori sangat baik.

Meskipun secara umum skor/ nilai atas pelayanan publik yang telah diberikan/ dihantarkan oleh Pemerintah Kelurahan Dukuh sudah masuk dalam kategori sangat baik. Namun hal tersebut sudah selayaknya untuk dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga pada tahun-tahun yang akan datang IKM akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil inventarisasi atas permasalahan, kelemahan, atau kekurangan layanan yang menjadi catatan dan perhatian untuk dapat digunakan sebagai basis

model penanganan permasalahan dalam melaksanakan Rencana Tindak Lanjut (RTL) dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana pelayanan publik seperti bangunan yang sudah kurang layak dan tidak ramah gender, komputer yang kurang memadai, dan, membuat kualitas pelayanan terdampak, khususnya dalam durasi waktu pelayanan yang sedang diberikan/ dihantarkan
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur layanan belum tersosialisasikan dengan baik sehingga masyarakat terkadang masih bingung dengan prosedur yang harus dilaksanakan.
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, masyarakat terkadang masih bingung dengan produk apa yang diinginkan.

B. Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Rencana Tindak Lanjut dilakukan dengan menentukan unsur layanan yang menjadi prioritas untuk dapat diperbaiki/ ditingkatkan karena memiliki skor/ nilai rendah, meskipun masih dalam kategori baik. Adapun pembahasan internal RTL Kelurahan Dukuh berdasar evaluasi dan analisis terhadap hasil SKM Semester I tahun 2023 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut

NO.	UNSUR LAYANAN PRIORITAS	RENCANA KEGIATAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN PER TRIWULAN					KOORDINATOR
			I	II	III	IV	THN	
1.	Sapras	Pengusulan daftar pengadaan barang kpd OPD Kecamatan Sidomukti. Usulan pembangunan gedung ke DPUPR			✓	✓	2023	Sekretaris Kelurahan
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur layanan	Mensosialisasikan SPP dan SOP kepada masyarakat melalui Guyup Rukun RW dan sosial media			✓	✓	2023	Sekretaris Kelurahan

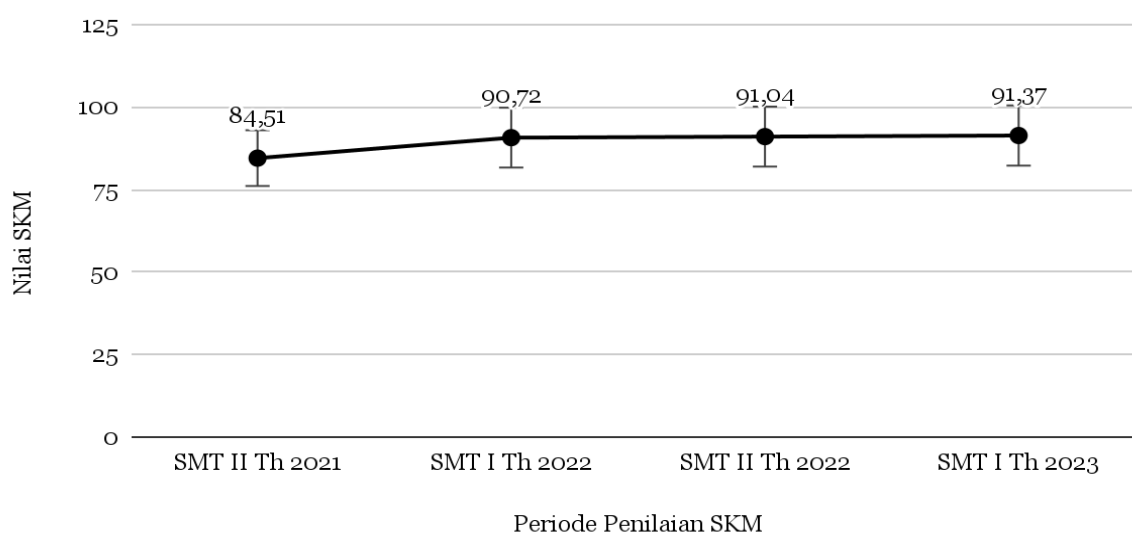
3.	Spesifikasi Produk Pelayanan	Mensosialisasikan produk-produk pelayanan kelurahan kepada masyarakat melalui Guyup Rukun RW dan sosial media			✓	✓	2023	Kasi Pemrantibum
----	------------------------------	---	--	--	---	---	------	------------------

C. Trend Nilai SKM

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan SKM yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kelurahan Dukuh pada Tahun 2021 Semester II, Tahun 2022 (Semester I dan Semester II) dapat disimpulkan bahwa terjadi **konsistensi dan peningkatan** kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat disampaikan dengan berdasarkan pada hasil skoring/ penilaian SKM pada Semester II (Juli – Desember 2021) sebesar 84,51 dan pada Semester I (Januari - Juni 2023) sebesar 90,72 dan pada Semester II (Juli - Desember 2023) sebesar 91,04, sedangkan SKM Semester I Tahun 2023 sebesar 91,37 sebagaimana terdeskripsi pada grafik berikut:

Nilai SKM DUKUH

Nilai SKM 2022-2023



Gambar 4.1. Grafik Nilai SKM Kelurahan Dukuh

BAB V

KESIMPULAN

Berdasar hasil pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2023 selama 1 (satu) semester dari bulan Februari – Mei 2023 di Kelurahan Dukuh Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, dapat diketahui benang merah atau simpulan sebagai berikut:

- kinerja pelayanan publik yang telah diberikan/ dihantarkan oleh Pemerintah Kelurahan Dukuh yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Dukuh secara umum telah merefleksikan suatu tingkat kualitas yang sangat baik dengan skor/ nilai SKM sebesar 91,37. Nilai SKM tersebut mencerminkan konsistensi dan peningkatan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan semester sebelumnya.
- Unsur sarana dan prasarana mendapatkan skor/ nilai terendah yaitu sebesar 3,46. Sedangkan unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur mendapatkan skor/ nilai sebesar 3,53 menjadi unsur dengan skor/ nilai terendah kedua. Lalu pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan skor/ nilai sebesar 3,55 dan menjadi skor/ nilai terendah ketiga Meskipun demikian, ketiga unsur yang dinilai tersebut masih masuk dalam kategori baik.
- Unsur layanan dengan skor/ nilai tertinggi yaitu unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang memperoleh skor/ nilai tertinggi sebesar 4,00. Adapun unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan memperoleh skor/ nilai tertinggi selanjutnya sebesar 3,89. Kemudian unsur ketiga tertinggi yaitu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan serta persyaratan memperoleh skor/ nilai 3,78. Ketiga unsur layanan ini masuk dalam kategori sangat baik.



LAMPIRAN

A. Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI KELURAHAN DUKUH KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA
--

Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □□ Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
	<input type="checkbox"/> Lainnya :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

B. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SUR1EI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN						
Keterangan :						
U1-U9	= unsur-unsur pelayanan	No.	UNSUR SKM	NRR	% NRR	
NRR	= Nilai Rata-Rata	U1	Persyaratan	3,79	94,82	91,37
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,53	88,25	
*)	= Jml NRR IKM tertimbang	U3	Waktu Penyelesaian	3,64	90,88	
**)	= IKM unit pelayanan x 25	U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	
		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55	88,68	
		U6	Kompetensi Pelaksana	3,58	89,56	
		U7	Perilaku Pelaksana	3,78	94,47	
		U8	Sarana dan Prasarana	3,46	86,58	
		U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,89	97,37	
IKM UNIT PELAYANAN						
Mutu Pelayanan						
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00					
B (baik)	: 76,61 - 88,30					
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60					
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99					



PEMERINTAH
KOTA SALATIGA

Chart Title



KELURAHAN DUKUH KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

☎ 0298 322338

✉ dukuh@salatiga.go.id

🌐 dukuh.salatiga.go.id