

LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KELURAHAN CEBONGAN  
KOTA SALATIGA



TAHUN 2021

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

*Crir Astu Swasti Prajabyah*

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat taufik dan hidayahNya, sehingga pada kesempatan ini kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cebongan Tahun 2021. Kegiatan ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan ini merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disusun sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja ASN di Kelurahan Cebongan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik kepada masyarakat. Laporan ini sekaligus sebagai bentuk pertanggungjawaban atas komitmen kami melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pada kesempatan ini, kami juga menyampaikan apresiasi dan terimakasih kepada masyarakat dan semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan ini. Kiranya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi masyarakat Kelurahan Cebongan dan bagi peningkatan pelayanan publik di Kota Salatiga.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Salatiga, 28 - 6 - 2021

  
KELURAHAN CEBONGAN  
KOTA SALATIGA  
Drs. SURURI  
Penata Tk. I

NIP. 19660606 200312 1 006

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

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

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

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

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

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

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan

kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparaturnya Kelurahan Cebongan Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka dilaksanakan “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KELURAHAN CEBONGAN KOTA SALATIGA TAHUN 2021”.

## B. TUJUAN

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
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;
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan;
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
7. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pelayanan di kelurahan.

## C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## D. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### E. HASIL YANG DIHARAPKAN

Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan masyarakat dapat mengetahui kualitas pelayanan di Kelurahan Cebongan Kota Salatiga, sedangkan bagi Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Cebongan dapat menjadi masukan dan motivasi untuk lebih berinovasi dalam rangka peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## BAB II

### INSTRUMEN DAN METODOLOGI

#### A. INSTRUMEN

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cebongan Kota Salatiga Tahun 2021 ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

##### 1. UNSUR

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cebongan Kota Salatiga Tahun 2021 adalah :

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. 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
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- i. 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## B. METODOLOGI

Metodologi dalam laporan 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 Kelurahan Cebongan Kota Salatiga Tahun 2021 adalah pendekatan kuantitatif.

### 2. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cebongan Kota Salatiga Tahun 2021 adalah melalui Kuesioner yang disusun dan kemudian disebarakan 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.

### 3. LOKUS

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cebongan Kota Salatiga Tahun 2021 ini dilaksanakan di wilayah Kelurahan Cebongan Kecamatan Argomulyo Kota Salatiga.

### 4. RESPONDEN

Karena populasi / responden bersifat heterogen, maka teknik sampling yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cebongan Kota Salatiga Tahun 2021 adalah *Proportionale Stratified Random Sampling*.

### 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 SKM 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 I  
Interval Kategori Penilaian

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



BAB III  
GAMBARAN UMUM

A. ASPEK GEOGRAFI DAN DEMOGRAFI

1. ASPEK GEOGRAFI

a. KARAKTERISTIK LOKASI, LUAS, DAN BATAS WILAYAH

Kelurahan Cebongan memiliki luas wilayah ±138.100 hektar. Penggunaan lahan di Kelurahan Cebongan sebagian besar berupa lahan sawah yaitu seluas 14,60 ha, lahan kering seluas 111,29 ha dan lahan lainnya seluas 12,22 ha.

Kelurahan Cebongan terletak di Jalan Soekarno-Hatta Nomor 32 Salatiga yaitu pada 07°21'28.4"LS dan 110°30'46.6"BT pada ketinggian 632 m(dpl).

Adapun batas wilayah Kelurahan Cebongan adalah :

Sebelah Utara : Kelurahan Ledok Kecamatan Argomulyo.

Sebelah Timur : Kelurahan Tingkir Tengah Kecamatan Tingkir, Desa Bener Kabupaten Semarang.

Sebelah Selatan : Kelurahan Noborejo Kecamatan Argomulyo, Kelurahan Tingkir Tengah Kecamatan Tingkir.

Sebelah Barat : Kelurahan Randuacir Kecamatan Argomulyo, Kelurahan Ledok Kecamatan Argomulyo.

2. ASPEK DEMOGRAFI

a. JUMLAH PENDUDUK

Jumlah penduduk di wilayah Kelurahan Cebongan Kota Salatiga pada semester II Tahun 2020 sebanyak 5.156 jiwa. (Sumber : <https://datadukcapil.salatiga.go.id>)

b. PENDUDUK BERDASARKAN KELOMPOK USIA DAN PENDIDIKAN

Tabel II  
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Umur	laki-laki	perempuan	jumlah
1.	0-4	179	157	336
2.	5-9	215	186	401
3.	10-14	224	211	435
4.	15-19	191	198	389
5.	20-24	181	160	341
6.	25-29	203	184	387
7.	30-34	187	193	380

8.	35-39	204	254	458
9.	40-44	241	222	463
10.	45-49	165	166	331
11.	50-54	171	205	376
12.	55-59	134	133	267
13.	60-64	95	119	214
14.	65-69	89	68	157
15.	70-74	37	47	86
16.	≥75	59	76	135
	Jumlah	2.577	2.579	5.156

Sumber : <https://datadukcapil.salatiga.go.id>

Tabel II  
Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	laki-laki	perempuan	jumlah
1.	Tidak/Belum Sekolah	496	453	949
2.	Belum Tamat SD/Sederajat	273	260	533
3.	Tamat SD/Sederajat	331	441	772
4.	SLTP/Sederajat	463	444	907
5.	SLTA/Sederajat	181	160	341
6.	Diploma I/II	18	28	46
7.	Akademi/DiplomaIII/ Sarjana Muda	67	73	140
8.	Diploma IV/Strata I	155	175	330
9.	Strata II	20	11	31
10.	Strata III	2	0	2
	Jumlah	2.577	2.579	5.156

Sumber : <https://datadukcapil.salatiga.go.id>

c. TINGKAT KEPADATAN PENDUDUK

Tingkat Kepadatan Penduduk Kelurahan Cebongan adalah 3,733 jiwa per km<sup>2</sup>.

## B. ASPEK KESEJAHTERAAN RAKYAT

### 1. FOKUS KESEJAHTERAAN DAN PEMERATAAN EKONOMI

Perekonomian Salatiga pada tahun 2020 berdasarkan besaran Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) atas dasar harga berlaku (ADHB) mencapai Rp. 13.269.938,91 juta dan atas dasar harga konstan (ADHK) 2010 mencapai Rp.9.503.162,71 juta. Perekonomian Salatiga tahun 2020 mengalami kontraksi sebesar -1,68 persen dibandingkan pencapaian pada tahun 2019 yang pertumbuhannya mencapai 5,90 persen (angka revisi). Dari sisi produksi, kontraksi terjadi pada 11 lapangan usaha dengan kontraksi terdalam dialami oleh lapangan usaha Transportasi dan Pergudangan sebesar -26,86 persen.

Kategori yang mengalami pertumbuhan positif yang cukup tinggi adalah Kategori Informasi dan Komunikasi dengan pertumbuhan sebesar 19,02 persen. Pandemi Covid-19 meningkatkan akses penggunaan internet oleh masyarakat. Struktur ekonomi Kota Salatiga tahun 2020 dari sisi produksi masih didominasi oleh lapangan usaha Industri Pengolahan dengan kontribusi sebesar 32,23 persen. Kontribusi kategori Industri Pengolahan pada tahun ini nilainya lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya dengan kontribusi tahun 2019 sebesar 31,26 persen.

Pertumbuhan Ekonomi Kota Salatiga Tahun 2020 Pandemi Covid-19 yang terjadi sepanjang tahun 2020 secara nyata memengaruhi kondisi perekonomian di seluruh Indonesia tak terkecuali Kota Salatiga. Perekonomian Kota Salatiga untuk pertama kalinya sejak tahun 2010 mengalami kontraksi sebesar -1,68 persen setelah selama satu dasawarsa lamanya mampu mencatatkan pertumbuhan di atas 5 persen. Sebelas kategori lapangan usaha mengalami kontraksi dan hanya enam kategori yang mengalami pertumbuhan positif. Transportasi dan Pergudangan merupakan lapangan usaha yang mengalami kontraksi terdalam yaitu sebesar -26,86 persen. Segala bentuk kebijakan pemerintah untuk mengurangi penyebaran Covid-19 selama tahun 2020 mulai dari Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKM), *Work From Home* (bekerja dari rumah), *School From Home* (sekolah dari rumah), pelarangan mudik, dan kecemasan masyarakat menggunakan transportasi umum menekan kinerja seluruh lapangan usaha utamanya Transportasi dan Pergudangan. Lapangan usaha lain yang juga mengalami kontraksi cukup dalam yaitu : Jasa Lainnya sebesar -7,09 persen; Jasa Perusahaan -6,85 persen; Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum -5,85 persen; Konstruksi -3,85 persen; serta Kategori Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor sebesar -3,76 persen. Sementara lapangan usaha yang

mampu mencatatkan pertumbuhan tertinggi sepanjang tahun 2020 adalah Informasi dan Komunikasi yang tumbuh sebesar 19,02 persen seiring meningkatnya kebutuhan pembelajaran baik untuk pelajar maupun mahasiswa secara online serta pertemuan dan penyelesaian pekerjaan secara virtual.

Penyumbang kontraksi terdalam terhadap perekonomian tahun 2020 di Kota Salatiga dicatat oleh Lapangan Usaha Transportasi dan Pergudangan sebesar -0,95 persen; sedangkan Lapangan Usaha Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Motor serta Lapangan Usaha Konstruksi menjadi penyumbang kontraksi yang hampir sama yaitu sebesar -0,53 persen. Diikuti oleh Lapangan Usaha Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum yang menjadi penyumbang kontraksi sebesar -0,47 persen. Perekonomian masih ditopang oleh lapangan usaha yang masih bisa tumbuh positif di masa pandemi *Covid-19*. Lapangan usaha yang menahan kontraksi makin dalam meliputi Lapangan Usaha Informasi dan Komunikasi yang menyumbang pertumbuhan ekonomi sebesar 0,85 persen; diikuti Jasa Kesehatan sebesar 0,14 persen; Jasa Keuangan menyumbang sebesar 0,06 persen, Industri Pengolahan serta Pengadaan Listrik dan Gas menyumbang hampir sama sekitar 0,01 persen. (Sumber : <https://salatigakota.bps.go.id/>)

## C. ASPEK PEMERINTAHAN

### 1. WILAYAH ADMINISTRASI

Kelurahan Cebongan sendiri terdiri dari 6 (enam) Dukuh yang merupakan 6 (enam) RW dan 22 (dua puluh dua) RT dengan rincian sebagai berikut:

a. Dukuh Cebongan

Meliputi wilayah RW I terdiri dari RT 01, 02, 03, 04, 05, 06;

b. Dukuh Sukosari

Meliputi wilayah RW II terdiri dari RT 01, 02, 03;

c. Dukuh Isep-Isep

Meliputi wilayah RW III terdiri dari RT 01, 02, 03;

d. Dukuh Sidoharjo

Meliputi wilayah RW IV terdiri dari RT 01, 02, 03, 04;

e. Dukuh Jagalan

Meliputi wilayah RW V terdiri dari RT 01, 02, 03;

f. Dukuh Sukoharjo

Meliputi wilayah RW VI terdiri dari RT 01, 02, 03.

### 2. KEPEGAWAIAN

Berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja

Kecamatan dan Kelurahan, Susunan Organisasi Kelurahan Cebongan terdiri atas :

- a. Lurah;
- b. Sekretaris Kelurahan;
- c. Seksi Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban Umum;
- d. Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
- e. Seksi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

Adapun Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Cebongan berjumlah 8 (delapan) orang yaitu :

- a. Drs. Sururi (Lurah)
- b. Wardha Andrera P., SE (Sekretaris Kelurahan)
- c. Lambang Parmono, S.IP. (Kasi. Pemtrantibum)
- d. Sri Handayani, SE. (Kasi. Ekbang)
- e. Aminah M. Hidayati, SE. (Kasi. Sospermas)
- f. Ida Patmiyati, A.Md. (Pranata Komputer Pelaksana)
- g. Miftakhul Hanifah, A.Md.M. (Pengelola Pemberdayaan Masyarakat)
- h. Rr. Siti Sundari (Pengadministrasi Umum)

### 3. PERTANAHAN

Aset pertanahan yang dikelola Kelurahan Cebongan adalah eks bengkok sebanyak 43 (empat puluh tiga) bidang. Eks bengkok berdasarkan lokasi dan jenis barangnya terdiri dari:

- a. Lokasi dalam Kota Salatiga

Lokasi di dalam wilayah Kelurahan Cebongan berjumlah 23 bidang (20 bidang berupa tanah dan 3 bidang berupa bangunan). Sedangkan yang berada di luar wilayah Kelurahan Cebongan berjumlah 2 bidang berupa tanah.

- b. Lokasi di luar Kota Salatiga

Lokasi di Kabupaten Semarang berjumlah 18 bidang berupa tanah.

BAB IV  
ANALISIS DATA SKM

A. DATA KUISIONER

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kelurahan Cebongan diperoleh dari survei terhadap 50 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturn Kelurahan.

Survei dilakukan pada bulan Agustus tahun 2021. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Adapun data karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel IV  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (org)	Presentase (%)
1	Perempuan	23	46
2	Laki-Laki	27	54
	Jumlah	50	100

Tabel V  
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Kelompok umur (thn)	Jumlah (org)	Presentase (%)
1	< 20	6	12
2	21 – 30	10	20
3	31 – 40	9	18
4	41 – 50	10	20
5	51 – 60	8	16
6	> 60	7	14
	Jumlah	50	100

Tabel VI  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (org)	Presentase (%)
1	SD	1	2
2	SMP	2	4
3	SMA/SMK	30	60
4	D2/D3	6	12
5	S1	9	18
6	S2	2	4
	Jumlah	50	100

Tabel VII  
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No.	Status Perkawinan	Jumlah (org)	Presentase (%)
1	Kawin	39	78
2	Belum	11	22
	Jumlah	50	100

Tabel VIII  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (org)	Prosentase (%)
1	Buruh	4	8
2	Petani	0	0
3	Wiraswasta	16	32
4	Karyawan Swasta	10	20
5	PNS/TNI/Polri	0	0
6	Pelajar/Mahasiswa	6	12
7	Lainnya	14	28
	Jumlah	50	100

## B. PERHITUNGAN PENGUKURAN

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus : *SKM Unit Pelayanan x 25*

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

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 10.

Adapun hasil pengolahan data SKM per responden dan per unsur pelayanan terdapat pada Lampiran III.

### C. HASIL ANALISA

Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel sebagai berikut :

Tabel VIII  
Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,16
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,28
3	Waktu Pelayanan	3,08
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22
6	Kompetensi Pelaksana	3,26
7	Perilaku Pelaksana	3,26
8	Sarana dan Prasarana	3,14
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26
	Nilai Rata - Rata	3,30
	SKM Unit Pelayanan	82,31
	Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan	Baik



Dari tabel tersebut diatas terlihat bahwa secara umum Mutu pelayanan di Kelurahan Cebongan dikategorikan **“Baik”** dengan nilai yaitu sebesar **82,31** (meningkat 0,45 dari tahun 2020). Unsur Pelayanan dengan nilai terendah ada pada **U8 atau waktu pelayanan** dengan nilai **3.08**. Hal ini memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana di Kelurahan Cebongan belum sepenuhnya dapat mendukung kinerja pelayanan. Sedangkan unsur yang menjadi pelayanan yang tertinggi adalah **U4 atau biaya/tarif karena gratis** dengan nilai **4,00**. Hal tersebut memperlihatkan bahwa biaya atau tarif yang ditetapkan sudah memenuhi harapan bagi masyarakat yaitu biaya/tarif yang gratis.

Dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cebongan Tahun 2021, selanjutnya akan disusun rencana tindak lanjut perbaikan sebagaimana berikut :

Tabel IX  
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (tahun 2021)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	Usulan kepada Kecamatan Argomulyo untuk melakukan review terhadap Standar Pelayanan				√	Lurah
2.	Waktu Penyelesaian	Penambahan personil (ASN atau tenaga kontrak, dan siswa PKL)				√	Lurah
3.	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Sarana dan Prasarana (komputer, printer, dll)				√	Lurah

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan di Kelurahan Cebongan Kota Salatiga Tahun 2021, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegiatan SKM (tahap persiapan s/d tahap evaluasi, penyusunan laporan dan SPJ) dilaksanakan pada bulan Mei s/d Juli tahun 2021. Sedangkan untuk jumlah responden sebanyak 50 orang warga Kelurahan Cebongan.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 82,31 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,00 dimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan belum maksimal.
4. Unsur Pelayanan yang tertinggi adalah Biaya/Tarif pelayanan yaitu sebesar 4,00 dimana pelayanan sudah sesuai dengan keinginan warga masyarakat dengan pelayanan yang gratis.

#### B. SARAN DAN REKOMENDASI

##### 1. SARAN

Saran untuk meningkatkan kinerja di kelurahan perlu adanya berbagai dukungan antara lain:

- a. Kelurahan Cebongan akan mengusulkan penambahan sarana dan prasarana, antara lain printer komputer, Laptop serta peralatan lainnya yang menunjang kinerja Kelurahan Cebongan sehingga akan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.
- b. Perlu adanya penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai tenaga teknis di Kelurahan Cebongan, sehingga kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dapat meningkat dan masyarakat dapat terlayani dengan lebih baik.

##### 2. REKOMENDASI

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan publik yang inovatif di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga, Tim Penyusun laporan SKM Pemerintah Kota Salatiga merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Mendorong ditetapkannya Standar Pelayanan Kelurahan se-Kecamatan Argomulyo sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

- b. Mendorong sosialisasi instrumen kebijakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melalui kegiatan-kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga.
- c. Mendorong Pengisian Kuisisioner SKM di Kelurahan dilakukan secara online.