



PEMERINTAH KOTA SALATIGA
KECAMATAN SIDOREJO
KELURAHAN BLOTONGAN
Jl. Fatmawati No.100 Telp. 340331
SALATIGA
Kode pos 50715

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN BLOTONGAN SEMESTER I TAHUN 2025

PEMERINTAH KOTA SALATIGA
KECAMATAN SIDOREJO
KELURAHAN BLOTONGAN

Jalan Fatmawati No. 100 Salatiga 50715

Telepon (0298) 340331

KATA PENGANTAR

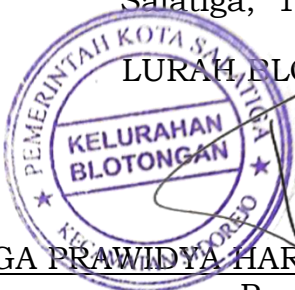
Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada kita semua, sehingga dengan segala limpahan nikmatnya kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan di Kelurahan Blotongan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Semester I Tahun 2025 dengan baik dan lancar.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, dan terlibat dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari buku laporan ini masih memerlukan penyempurnaan berharap adanya kritik dan saran terhadap laporan ini guna penyempurnaan pada masa yang akan datang.

Demikian sedikit pengantar dari kami, semoga apa yang kami susun ini bisa bermanfaat secara luas dalam upaya pada peningkatan kesejahteraan masyarakat Kelurahan Blotongan khususnya, Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga pada umumnya.

Salatiga, 1 Juni 2025

LURAH BLOTONGAN,



AGA PRAWIDYA HARJONO, S.STP., M.M.

Penata

NIP. 19930127 201406 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ...	4
A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan Data	6
D. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
E. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ...	8
A. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	10
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan....	10
B. Rencana Tindak Lanjut	13
C. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	15
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	
1. Contoh Kuesioner Yang Digunakan	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 5

Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Klasifikasi 8

Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat 9

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM 14

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Nilai IKM Per Unsur 9

Grafik 4.1 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat 15

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Blotongan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga;
2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Per Unsur Pelayanan Kelurahan Blotongan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga;
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat 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.

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

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

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

Untuk mengukur kinerja aparat Kelurahan Blotongan Kecamatan Sidorejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Kelurahan Blotongan”.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
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.

C. Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur di Kelurahan Blotongan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerapan aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Sedangkan tujuan dari survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit layanan Kelurahan Blotongan Semester I Tahun 2025 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Blotongan dengan membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan Se-Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga Tahun 2025. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga adalah tim yang sesuai DPA Kecamatan Sidorejo pada Sub Kegiatan Peningkatan Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan kepada Masyarakat di Wilayah Kecamatan Tahun 2025.

B. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner manual yang disebarakan langsung kepada pengguna layanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Instrumen yang digunakan harus memenuhi unsur utama yang diukur meliputi:

1. 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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Standar harga yang dikeluarkan untuk mendapatkan setiap jenis pelayanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

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.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Pelaksanaan pengumpulan data SKM Semester I Tahun 2025 pada unit layanan Kelurahan Blotongan dilaksanakan di ruang pelayanan Kantor Kelurahan Blotongan dengan pengisian kuesioner oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan berperan aktif dalam pengisian survei.

D. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Blotongan dilakukan selama satu periode bulan Januari-Juni 2025. Untuk penyusunan semester 1 (Satu) tahun 2025 ini memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2025	20
2.	Pengumpulan Data	Maret-April 2025	35
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	13
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2025	11

E. Penentuan Jumlah Responden

Partisipan dalam pelaksanaan SKM ini adalah penduduk wilayah Kelurahan Blotongan yang menerima pelayanan dari Kantor Kelurahan Blotongan. Jumlah responden yang menjadi sasaran ditetapkan sebanyak 100 (seratus) responden dengan profil yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima layanan sebanyak 100 Orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kelompok Umur, Pendidikan Terakhir,dan Pekerjaan Tahun 2025

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PROSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	50 %
		PEREMPUAN	50	50 %
2	STATUS PERKAWINAN	KAWIN	53	53 %
		BELUM KAWIN	47	47 %
3	KELOMPOK UMUR	<20 th	19	19 %
		21-30 th	18	18 %
		31-40 th	22	22 %
		41-50 th	23	23 %
		51-60 th	12	12 %
		>60 th	6	6 %
4	PENDIDIKAN TERAKHIR	SD	8	8 %
		SMP	10	10 %
		SMA	41	41 %
		D2/D3	9	9 %
		DIV/S1	28	28 %
		S2/S3	4	4 %
5	PEKERJAAN	PNS	13	13 %
		KARYAWAN	19	19 %
		WIRASWASTA	18	18 %
		PELAJAR	17	17 %
		LAINNYA	33	33 %

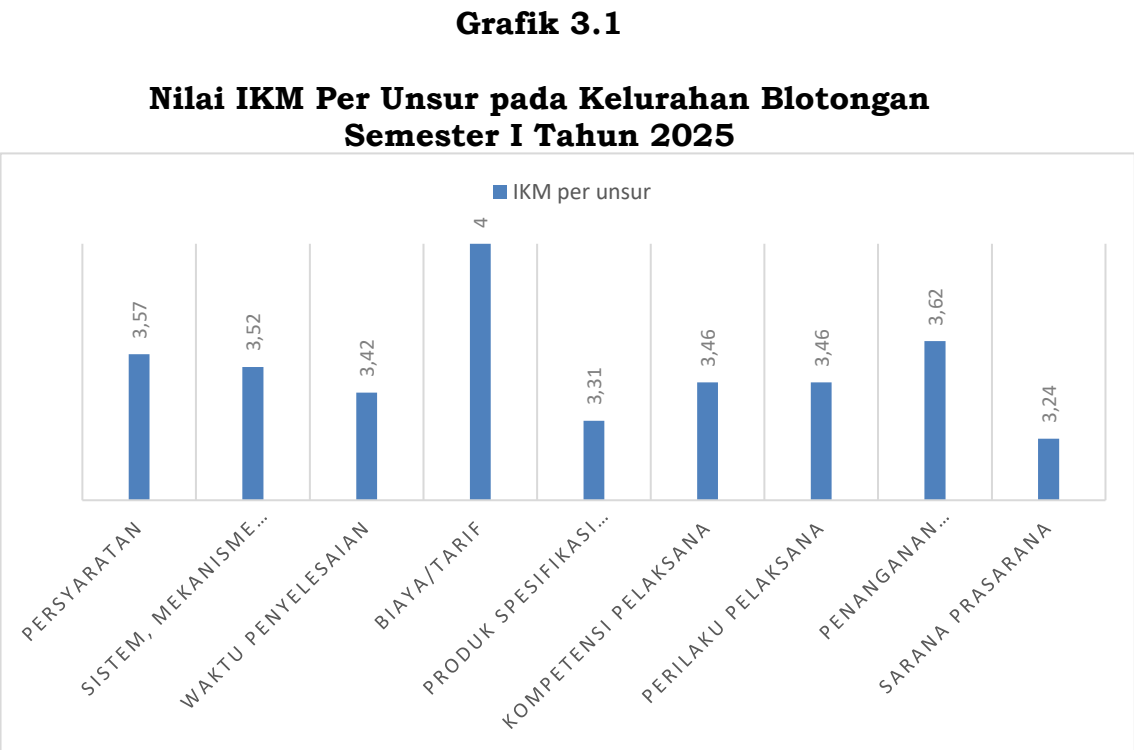
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2

Indeks Kepuasan Masyarakat

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,57	3,52	3,42	4,00	3,31	3,46	3,46	3,62	3,24
Kategori	A	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	B (Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai **3,24** yang merupakan terendah dari persepsi responden. Unsur layanan Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai **3,31** terendah kedua dan unsur layanan Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai **3,42** terendah ketiga.
2. Unsur layanan Biaya/Tarif mendapatkan nilai **4,00** yang merupakan tertinggi dari persepsi responden. Unsur layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai **3,62** tertinggi kedua dan unsur layanan Persyaratan mendapatkan nilai **3,57** tertinggi ketiga.

Berikut ini diskripsi analisis permasalahan dari tiap unsur layanan:

1. Persyaratan

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Persyaratan menunjukkan nilai rata-rata **3,57** dengan kinerja **Sangat Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa persyaratan secara umum sudah sesuai walaupun belum sepenuhnya bisa memenuhi harapan masyarakat, dikarenakan beberapa peraturan administrasi yang kurang terkoordinasi dan tersosialisasi dengan baik dari *stakeholder* kepada kami sebagai pelaksana layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai rata-rata **3,52** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sudah dianggap mudah oleh masyarakat pengguna layanan.

3. Waktu Penyelesaian

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian memperoleh nilai rata-rata **3,42** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan dianggap cepat oleh masyarakat, walaupun kami mengalami kendala harus melakukan layanan dengan cara manual sehingga penyelesaian tidak dapat sangat cepat dikarenakan sarana prasarana kurang memadai.

4. Biaya/Tarif

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Biaya/Tarif 100% menyatakan gratis, nilai rata-rata **4** dengan kinerja **Sangat Baik**. Hal tersebut dikarenakan dalam melaksanakan pelayanan kami tidak pernah memungut biaya dalam jumlah dan bentuk apapun.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Layanan menghasilkan nilai rata-rata **3,31** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai rata-rata **3,46** dengan kinerja **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana layanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman dapat menyelesaikan pelayanan dengan baik.

7. Perilaku Pelaksana

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana menyatakan sangat sopan dan ramah, nilai rata-rata **3,46** dengan kinerja **Baik**. Hasil ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan kami selalu menerapkan Budaya 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menyatakan dikelola dengan baik, nilai rata-rata **3,62** dengan kinerja **Sangat Baik**. Hasil ini menunjukkan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan masyarakat diterima dengan baik dan sesegera mungkin ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan *stakeholder* sesuai dengan Tugas Pokok Fungsi Kelurahan.

9. Sarana dan Prasarana

Persepsi responden terhadap Unsur Pelayanan Sarana dan nilai rata-rata **3,24 (Baik)** walaupun masih terkendala dengan kekurangan jumlah printer Kelurahan Blotongan tetap memaksimalkan sumber daya yang ada. Hal ini kami sadari

bahwa sarana dan prasarana Unit Layanan Kelurahan Blotongan saat ini masih kurang maksimal. Sarana penunjang kinerja yang digunakan yaitu komputer dan printer jumlahnya sangat terbatas dan sudah tidak *up to date* dalam mengikuti perkembangan perangkat teknologi informasi sehingga sering mengalami kendala/kerusakan. Meja layanan untuk masyarakat mengisi formulir-formulir administrasi kependudukan sangat kurang memadai. Prasarana pelayanan masih jauh dari sempurna dan nyaman, diantaranya tidak ramah difabel, tidak adanya ruang laktasi, tidak adanya tempat bermain anak dan keterbatasan ruang tunggu untuk pelayanan.

Secara keseluruhan berdasarkan dari hasil perhitungan tiap unsur layanan maka diperoleh nilai rata-rata **3,51** dengan nilai konversi IKM Unit Layanan **86,90** sehingga Mutu Layanan berada pada tingkat **B**. Kinerja Unit Layanan Kelurahan Blotongan adalah **BAIK**.

B. Rencana Tindak Lanjut

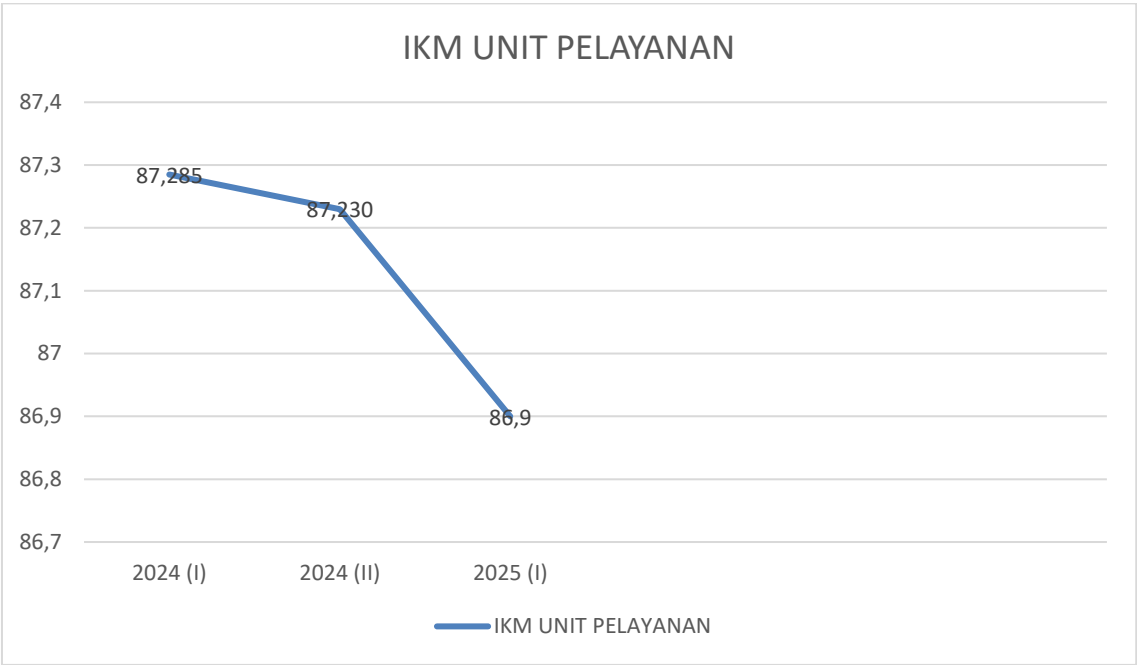
Dari hasil analisa survei kepuasan, dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				THN	Penanggung Jawab
			T W I	T W II	TW III	TW IV		
1	Sarana Prasarana	Pengusulan pengadaan sarana dan prasarana perkantoran melalui Kecamatan Sidorejo			√	√	2025	Sekretaris Kelurahan
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi produk pelayanan		√	√	√	2025	Kasi. Pemtrantib um
3	Waktu Penyelesaian	Mengusulkan printer untuk memaksimalkan pelayanan dikarenakan kelurahan blotongan hanya memiliki 1 (satu) buah printer yang bisa digunakan		√	√	√	2025	Sekretaris kelurahan

C. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Grafik 4.1
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Blotongan
Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga
Tahun 2024-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Lingkup Kelurahan Blotongan cenderung menurun, tetapi hasil kinerja unit pelayanan masih dalam rentang baik.

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Kelurahan Blotongan Tahun 2025 Semester I yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan pada Kelurahan Blotongan adalah **BAIK** dengan nilai konversi IKM **86,90**.

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yakni sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,24. Selanjutnya produk sepesifikasi jenis pelayanan yang mendapatkan 3,31 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu penyelesaian termasuk tiga unsur terendah dengan mendapatkan nilai 3,42. Maka dari itu dari ketiga unsur tersebut dijadikan prioritas untuk perbaikan.

Demikian Laporan Hasil Suvei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Kelurahan Blotongan yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan dalam melakukan survei ini. Namun demikian kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Blotongan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN SIDOREJO KOTA SALATIGA

Nomor Responden :

Jam Survei ☐ 08.00 – 12.00*

Tanggal Survei :

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DI / DII / DIII ☐ DIV / S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	p*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	p*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	Saran :	

2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Per Unsur Pelayanan Kelurahan Blotongan Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN																																
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jns kelamin		Sls kan		Umur						Pendidikan				Pekerjaan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Laki2	perempuan	Kwn	Bln	<20	21-30	31-40	41-50	51-60	>60	SD	SMP	SMA/IK	D1/D2/D3	D4/51	S2/S3	PNS	Karyawan	Wswst	Pelajar	Lain		
1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	1				1										1	1						
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			1		1										1	1			1			
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	1														1			1				
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3		1	1					1								1		1					
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3		1	1						1			1				1		1					
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1					1							1		1						
7	4	3	4	4	4	3	3	4	3		1	1			1									1		1		1				
8	3	3	3	4	3	3	3	4	2		1	1					1							1		1						
9	3	3	4	4	3	4	3	4	3		1	1			1						1				1				1			
10	3	3	2	4	3	2	3	4	2				1			1					1								1			
11	4	3	3	4	3	4	4	2	3				1		1									1								1
12	4	3	4	4	3	4	4	4	4		1	1				1								1								1
13	4	3	3	4	3	4	3	3	4		1	1				1					1							1				
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1				1									1					1		
15	3	4	3	4	3	3	3	2	3		1	1					1							1							1	
16	4	4	4	4	3	4	4	3	3		1	1					1					1						1				
17	4	4	4	4	3	3	3	4	3		1		1					1						1					1			
18	4	3	3	4	3	4	3	3	4		1		1				1							1								1
19	4	3	3	4	3	4	4	3	3		1	1						1				1										1
20	4	4	4	4	3	3	4	3	4		1	1				1								1								1
21	3	4	3	4	3	3	3	4	3		1	1			1									1					1			
22	4	4	4	4	3	4	3	3	3		1	1	1				1					1										
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4		1	1					1					1										1
24	3	3	4	4	3	4	3	3	4		1	1	1				1					1						1				
25	4	3	4	4	3	3	4	2	3		1	1					1					1						1				
26	4	4	3	4	3	4	4	4	3		1	1	1						1					1								1
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3		1	1	1				1					1										1
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3		1	1			1															1		
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1	1	1					1				1									1	
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4		1	1	1				1				1											
31	3	4	3	4	3	3	3	3	4		1	1					1							1					1			
32	4	3	4	4	3	3	4	4	3		1	1	1				1					1										1
33	3	4	3	4	3	4	4	3	3		1	1	1				1					1			1							
34	3	3	3	4	3	4	3	4	3		1	1					1					1										
35	3	4	3	4	3	4	4	3	4		1	1	1				1				1											1
36	4	3	3	4	3	3	4	4	4		1	1			1							1										
37	3	3	4	4	3	3	3	3	3		1	1	1				1					1										1
38	4	3	3	4	3	4	3	3	3		1	1	1											1								1
39	4	4	4	4	3	4	3	3	3		1	1	1					1						1								
40	4	4	4	4	3	3	3	4	4		1	1	1				1				1											1
41	4	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1	1					1						1								1
42	4	4	4	4	3	3	3	4	4		1	1	1			1						1										1
43	3	4	3	4	3	3	3	4	4		1	1	1						1			1										1
44	4	3	3	4	3	3	3	3	3		1	1	1				1					1										
45	4	4	3	4	3	3	4	4	3		1	1	1			1					1				1							1
46	3	3	4	4	3	4	3	3	4		1	1	1				1							1					1			
47	4	4	3	4	3	4	4	2	4		1	1					1				1											
48	3	3	4	4	3	4	4	3	3		1	1			1									1				1				
49	4	4	3	4	3	3	4	2	4		1	1				1						1										
50	3	4	4	4	3	3	3	3	4		1	1					1							1								
51	3	3	4	4	4	4	3	4	3		1	1			1						1											
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1	1				1				1											
53	3	3	3	4	4	3	3	4	4		1	1	1			1						1										
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1	1					1					1										1
55	4	3	4	4	4	3	4	4	4		1	1	1				1							1								
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3		1	1				1					1											1
57	4	4	4	4	3	3	3	4	3		1	1						1						1								1
58	4	4	4	4	3	4	4	4	3		1	1	1			1					1											
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1			1									1								
60	3	3	4	4	3	3	4	4	3		1	1	1		1									1							1	
61	3	4	3	4	3	3	4	4	3		1	1	1									1									1	
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1	1				1						1										
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1	1	1		1										1							1
64	3	4	3	4	4	3	4	4	4		1	1				1								1								

87	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1				1	1	1							1						1		
88	4	4	3	4	4	3	3	4	3		1	1					1						1								
89	4	3	3	4	4	4	4	4	3			1	1					1									1				
90	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1		1			1								1					1			
91	4	3	3	4	3	4	4	4	3		1		1						1								1				
92	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1					1				1				1								
93	4	4	3	4	4	3	4	3	3		1		1					1					1					1			
94	3	4	3	4	4	3	3	3	2	1		1						1					1					1			
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1	1	1	1										1					
96	3	4	3	4	4	3	3	3	3			1	1					1					1					1			
97	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1		1					1	1										1			
98	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1				1				1					1					1			
99	3	4	3	4	4	3	3	3	3		1		1	1	1	1									1				1		
100	4	4	4	4	4	3	4	3	2		1		1	1	1	1								1					1		
Jumlah Responden										100																					
Jumlah/ Unsur	357	352	342	400	331	346	346	362	324	50	1	50	53	47	19	18	22	23	12	6	8	10	41	9	28	4	13	19	18	17	33
NRR/ Unsur	3,57	3,52	3,42	4	3,31	3,46	3,46	3,62	3,24	100					100								100						100		
NRR tertimbang/ Unsur	0,393	0,387	0,376	0,440	0,364	0,381	0,381	0,398	0,356																						
IKM Unit Pelayanan										86,9																					

Keterangan :
U1-U9 = unsur-unsur pelayanan
NRR = Nilai Rata-Rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jml NRR IKM tertimbang
**) = IKM unit pelayanan x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yg terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Pelayanan	3,57
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,52
U3	Waktu Penyelesaian	3,42
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Spesifikasi Jrs Pelayanan	3,31
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46
U7	Perilaku Pelaksana	3,46
U8	Pemangku Pengabdian, Saran dan	3,62
U9	Sarana dan Peralatan	3,24

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

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	50	50%
	Perempuan	50	50%
2	Status Perkawinan		
	Kawin	53	53%
	Belum Kawin	47	47%
3	Umur		
	<20	19	19%
	21-30	18	18%
	31-40	22	22%
	41-50	23	23%
	51-60	12	12%
	>60	6	6%
4	Pendidikan		
	SD	8	8%
	SMP	10	10%
	SMA/IK	41	41%
	D1/D2/D3	9	9%
	D4/D1	28	28%
	S2/S3	4	4%
5	Pekerjaan		
	PNS	13	13%
	Karyawan	19	19%
	Wirat	18	18%
	Pelajar	17	17%
	Lain	33	33%

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN BLOTONGAN
SEMESTER II TAHUN 2024**

**KELURAHAN BLOTONGAN
KECAMATAN SIDOREJO KOTA SALATIGA
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kelurahan Blotongan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Blotongan Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,6	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,45	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,31	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,43	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,62	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,29	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				THN	Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Sarana Prasarana	Pengusulan pengadaan sarana dan prasarana perkantoran melalui Kecamatan Sidorejo	√	√	√	√	2025	Sekretaris Kelurahan
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi produk pelayanan	√	√	√	√	2025	Kasi. Pemtrantibu m
3	Waktu Penyelesaian	Mengusulkan printer untuk memaksimalkan pelayanan dikarenakan kelurahan blotongan hanya memiliki 1 (satu) buah printer yang bisa digunakan	√	√	√	√	2025	Sekretaris kelurahan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pengusulan pengadaan sarana dan prasarana perkantoran melalui Kecamatan Sidorejo	Sudah	Usulan Rencana Kebutuhan Barang TA. 2025 dan 2026		-
2	Koordinasi dinas terkait dan sosialisasi produk pelayanan	Sudah	Koordinasi dengan disdukcapil, dinsos kemudian disampaikan kepada masyarakat melalui RW		-
3.	Mengusulkan printer untuk memaksimalkan pelayanan dikarenakan kelurahan blotongan hanya memiliki 1 (satu) buah printer yang bisa digunakan	Sudah	Mengusulkan Komputer dan Printer untuk meningkatkan kecepatan layanan		-

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- 1. Unit Pelayanan Kelurahan Blotongan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %
- 2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum terealisasi karena refocusing anggaran.
- 3. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan	Dilaksanakan setiap tahun	Triwulan I	Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kasi. Pemtrantibum	Mengundang Ketua RW, RT, PKK, LPMK, Karang Taruna, KSP, PSM, KELSI
2	Koordinasi dinas terkait	Dilaksanakan berkala	Setiap awal triwulan	Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kasi. Pemtrantibum Kasi. Sospermas	DISDUKCAPIL, KEC. SIDOREJO, KUA, BPN

Salatiga, 1 Juni 2025

LURAH BLOTONGAN,


AGA PRAWIDYA HARJONO, S.STP., M.M.
Penata
NIP. 19930127 201406 1 001