



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SALATIGA TAHUN 2019



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA SALATIGA
TAHUN 2019**



**BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SALATIGA
2020**

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga Tahun 2019 dapat diselesaikan. Masyarakat pada era ini menginginkan kualitas pelayanan publik yang prima dari instansi pemerintah sehingga evaluasi dan perbaikan layanan merupakan suatu hal yang wajib dilakukan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diarahkan untuk mengetahui item perbaikan yang perlu direspon dengan harapan bahwa kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada layanan pemerintah terus mengalami peningkatan.

Hal ini mengingat bahwa pelayanan publik merupakan wujud nyata dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditetapkan. Dalam prosesnya, berbagai cara dilakukan untuk terus memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun di lapangan masih sering dijumpai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Kondisi tersebut disinyalir karena pendekatan yang dipilih dalam upaya perbaikan pelayanan tidak dipadukan dengan catatan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Salatiga disusun berdasarkan analisa tabulasi data hasil SKM yang dilaksanakan setiap Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga. Laporan akhir ini juga disusun untuk menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat, permasalahan dan tantangan yang dihadapi serta rekomendasi perbaikan pelayanan publik di Kota Salatiga.

Melalui hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada jajaran Pemerintah Kota Salatiga. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota

Salatiga yang telah secara aktif melaksanakan dan menindaklanjuti temuan hasil SKM sebagai upaya perbaikan pelayanan.

Demikian, semoga tujuan dan keinginan mewujudkan pelayanan masyarakat yang prima dan profesional di Kota Salatiga dapat diwujudkan dengan optimal dan berkesinambungan.

Salatiga, Januari 2020

SEKRETARIS DAERAH
KOTA SALATIGA,

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring contains the text "PEMERINTAH KOTA SALATIGA" at the top and "SETDA" at the bottom, separated by two small stars. In the center of the stamp, the word "SETDA" is written in a larger font. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Drs. FAKRUROII
Pembina Utama Madya
NIP. 19610924 198903 1 004

Daftar Isi

	Hal.
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar dan Grafik	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Sasaran	2
1.4 Dasar Hukum	3
1.5 Hasil yang Diharapkan	3
BAB II INSTRUMEN DAN METODOLOGI	
2.1 Instrumen	4
2.2 Metodologi	5
BAB III GAMBARAN UMUM PEMERINTAH KOTA SALATIGA	
3.1 Aspek Geografi dan Demografi	9
3.2 Aspek Pemerintahan	18
BAB IV ANALISIS DATA SKM PEMERINTAH KOTA SALATIGA	
4.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	23
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	25
4.3 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga	27
4.4 Sekretariat Daerah	29
4.5 Sekretariat DPRD	30
4.6 Dinas Sosial	32
4.7 Satuan Polisi Pamong Praja	34

4.8 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	35
4.9 Dinas Kepemudaan dan Olahraga	36
4.10 Dinas Komunikasi dan Informatika	38
4.11 Badan Keuangan Daerah	40
4.12 Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	41
4.13 Badan Kepegawaian Daerah dan Diklat	42
4.14 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	42
4.15 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	43
4.16 Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	44
4.17 Dinas Perdagangan	45
4.18 Dinas Lingkungan Hidup	46
4.19 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	47
4.20 Dinas Pangan	48
4.21 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	49
4.22 Dinas Perhubungan	50
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Rekomendasi	54
DAFTAR PUSTAKA	55

Daftar Tabel

Tabel		Hal.
Tabel 2.1	Interval Kategori Penilaian	10
Tabel 3.1	Luas Wilayah Administratif dan Jumlah RT/RW di Kota Salatiga Tahun 2019	14
Tabel 3.2	Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kota Salatiga Tahun 2015-2019	16
Tabel 3.3	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin per Kecamatan di Kota Salatiga pada tahun 2019	17
Tabel 3.4	Jumlah PNS Kota Salatiga Berdasarkan Tingkat pendidikan Tahun 2019	21
Tabel 3.5	Komposisi PNS Berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin Tahun 2019	22
Tabel 4.1	Tabulasi Data SKM OPD Pemerintah Kota Salatiga Tahun 2019	51

Daftar Gambar dan Grafik

Gambar		Hal.
Gambar 3.1	Peta Kota Salatiga	12
Gambar 3.2	Letak Kota Salatiga dalam Konstelasi Jawa Tengah	13
Grafik		
Grafik 4.1	Hasil SKM DPMPTSP Kota Salatiga Tahun 2019	24
Grafik 4.2	Hasil SKM DISDUKCAPIL Kota Salatiga Tahun 2019	26
Grafik 4.3	Hasil SKM RSUD Kota Salatiga Tahun 2019	28
Grafik 4.4	Hasil SKM SETDA Kota Salatiga Tahun 2019	30
Grafik 4.5	Hasil SKM SETWAN Kota Salatiga Tahun 2019	31
Grafik 4.6	Hasil SKM DINSOS Kota Salatiga Tahun 2019	33
Grafik 4.7	Hasil SKM SATPOL PP Kota Salatiga Tahun 2019	34
Grafik 4.8	Hasil SKM PERPUSDA Kota Salatiga Tahun 2019	36
Grafik 4.9	Hasil SKM DISPORA Kota Salatiga Tahun 2019	37
Grafik 4.10	Hasil SKM DISKOMINFO Kota Salatiga Tahun 2019	39
Grafik 4.11	Hasil SKM BKD Kota Salatiga Tahun 2019	40
Grafik 4.12	Hasil SKM BAPPEDA Kota Salatiga Tahun 2019	41
Grafik 4.13	Hasil SKM BKDIKLATDA Kota Salatiga Tahun 2019	42
Grafik 4.14	Hasil SKM BAKESBANGPOL Kota Salatiga Tahun 2019	43
Grafik 4.15	Hasil SKM DP3A Kota Salatiga Tahun 2019	44
Grafik 4.16	Hasil SKM DISPERINAKER Kota Salatiga Tahun 2019	45
Grafik 4.17	Hasil SKM DISDAG Kota Salatiga Tahun 2019	46
Grafik 4.18	Hasil SKM DLH Kota Salatiga Tahun 2019	47
Grafik 4.19	Hasil SKM Dinas PKP Kota Salatiga Tahun 2019	48
Grafik 4.20	Hasil SKM Dinas Pangan Kota Salatiga Tahun 2020	49
Grafik 4.21	Hasil SKM DISBUDPAR Kota Salatiga Tahun 2019	50
Grafik 4.22	Hasil SKM DISHUB Kota Salatiga Tahun 2019	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan utamanya yang terkait dengan kebutuhan dasar saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut dapat dicermati dari keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media informasi dan muaranya adalah menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Namun demikian, upaya perbaikan terus dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan memperbaiki kepercayaan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Agenda tersebut wajib melibatkan masyarakat dalam melakukan evaluasi pelayanan publik.

Upaya penyempurnaan dilakukan dengan meningkatkan pelayanan masyarakat secara langsung maupun dengan implementasi kebijakan-kebijakan di tingkat pusat dan daerah yang mengarahkan pada perbaikan pelayanan publik. Terbitnya Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017¹ tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi payung kebijakan untuk terus memperbaiki pelayanan.

Bagian dari proses untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada

¹ Permenpan 14/2017 merupakan pembaruan dari regulasi kebijakan sebelumnya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditimbang telah tidak relevan dengan perkembangan birokrasi saat ini.

pendapat masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan tersebut perlu dilaksanakan secara berkesinambungan dengan tujuan agar perkembangan perolehan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diketahui secara periodik.

Pemerintah Kota Salatiga melaksanakan SKM pelayanan publik pada tahun 2019 sebagai komitmen mewujudkan pelayanan prima berbasis kepuasan masyarakat pengguna layanan. Melalui pelaksanaan kegiatan SKM yang pertama kali secara menyeluruh ini diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang diakses oleh masyarakat. Disamping itu, kegiatan SKM Kota Salatiga juga menjadi bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan kinerja dan berfungsi mendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga tahun 2019 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik. Maksud tujuan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. Mengetahui kinerja unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga;
- b. Mengetahui dan mengidentifikasi unsur-unsur yang masih memiliki kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga;
- c. Memperbaiki kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga berdasarkan hasil analisa terhadap unsur pelayanan yang masih rendah;
- d. Memacu kompetisi dan inovasi antar unit penyelenggara pelayanan publik untuk meraih pencapaian kinerja yang maksimal di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga.

1.3 Sasaran

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga yaitu:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga tahun 2019 yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

1.5 Hasil yang Diharapkan

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

BAB II

INSTRUMEN DAN METODOLOGI

2.1 Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga tahun 2019 merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.1.1 Unsur

Unsur utama yang diukur dalam kegiatan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga² meliputi:

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

Biaya atau 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.

² Unsur utama yang digunakan Tim Penyusun dalam analisa dan penulisan laporan SKM Kota Salatiga tahun 2019 ini merujuk pada Permenpan 14/2017. Namun demikian, mengingat pelaksanaan survei menyeluruh di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga baru pertama kali dilaksanakan, masih terdapat perbedaan rujukan maupun jumlah unsur yang digunakan oleh beberapa unit kerja organisasi yang menimbulkan tidak seragamnya hasil yang diperoleh. Tim Penyusun tetap berpedoman pada instrumen pengolahan data dalam Permenpan 14/2017 untuk menguji dan mengkalibrasi hasil pengolahan data SKM di level Organisasi Perangkat Daerah dengan standar yang sama.

Apabila biaya atau tarif dalam suatu peraturan perundangan tidak dibebankan maka unsur ini dapat diganti dengan pertanyaan lain.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

h. 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 dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

2.2 Metodologi

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

2.2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga adalah mixed methode yang menggabungkan antara metode kualitatif dan kuantitatif. Pemilihan pendekatan tersebut dimaksudkan untuk memperoleh studi yang holistik serta mendalam terkait kondisi pelayanan yang dilakukan oleh setiap organisasi perangkat daerah.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden dan dapat dilakukan melalui studi literatur (dokumen) yang relevan.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik diantaranya:

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data terkait gambaran kondisi dan keadaan sebenarnya terhadap pelayanan yang diberikan dari perspektif tim pelaksana SKM seperti dokumen foto dan dokumen pendukung lainnya.

b. Kuesioner

Kuesioner yang disusun dalam kegiatan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga dipersiapkan oleh setiap organisasi perangkat daerah dan disebarkan kepada responden pengguna layanan. Pengukuran menggunakan skala likert. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

c. Wawancara

Pendalaman data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap beberapa informan terpilih dari masyarakat pengguna layanan. Wawancara dilakukan pada responden atau masyarakat untuk memperoleh perspektif yang lebih memadai terkait jawaban-jawaban pada instrumen yang telah diberikan.

2.2.3 Lokus

Kegiatan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga dilaksanakan di Organisasi Perangkat Daerah dan Unit Kerja yaitu:

a. Sekretariat Daerah;

- b. Sekretariat DPRD;
- c. Inspektorat;
- d. Dinas Daerah terdiri dari:
 - 1. Dinas Pendidikan;
 - 2. Dinas Kesehatan, meliputi:
 - a) Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah;
 - b) Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Cebongan;
 - c) Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Sidorejo Lor;
 - d) Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kalicacing;
 - e) Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Mangunsari;
 - f) Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Tegalrejo;
 - g) Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Sidorejo Kidul; dan
 - h) Unit Pelaksana Teknis Dinas Balai Kesehatan Paru Masyarakat.
 - 3. Dinas Sosial;
 - 4. Satuan Polisi Pamong Praja;
 - 5. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
 - 6. Dinas Lingkungan Hidup;
 - 7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - 8. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak;
 - 9. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
 - 10. Dinas Pemuda dan Olahraga;
 - 11. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - 12. Dinas Komunikasi dan Informasi;
 - 13. Dinas Perdagangan;
 - 14. Dinas Pangan;
 - 15. Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah;
 - 16. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata;
 - 17. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
 - 18. Dinas Perhubungan;
 - 19. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja; dan
 - 20. Dinas Pertanian.

- e. Badan Daerah terdiri dari:
 - 1. Badan Keuangan Daerah;
 - 2. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan;
 - 3. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan; dan
 - 4. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
- f. Kecamatan dan Kelurahan terdiri dari:
 - 1. Kecamatan Argomulyo:
 - a) Kelurahan Ledok;
 - b) Kelurahan Cebongan;
 - c) Kelurahan Tegalrejo;
 - d) Kelurahan Randuacir;
 - e) Kelurahan Kumpulrejo; dan
 - f) Kelurahan Noborejo.
 - 2. Kecamatan Tingkir:
 - a) Kelurahan Salatiga;
 - b) Kelurahan Bugel;
 - c) Kelurahan Sidorejo Lor;
 - d) Kelurahan Blotongan;
 - e) Kelurahan Pulutan; dan
 - f) Kelurahan Kauman Kidul.
 - 3. Kecamatan Sidomukti:
 - a) Kelurahan Mangunsari;
 - b) Kelurahan Dukuh;
 - c) Kelurahan Kecandran; dan
 - d) Kelurahan Kalicacing.
 - 4. Kecamatan Sidorejo:
 - a) Kelurahan Salatiga;
 - b) Kelurahan Bugel;
 - c) Kelurahan Sidorejo Lor;
 - d) Kelurahan Blotongan;
 - e) Kelurahan Pulutan; dan
 - f) Kelurahan Kauman Kidul.

Namun demikian, dalam hal pelaksanaan SKM pada seluruh OPD merupakan kegiatan yang pertama kali dilakukan dan terdapat beberapa perbedaan instrumen yang digunakan, maka Tim Penyusun menentukan lokus berdasarkan OPD yang telah melaksanakan kegiatan SKM dengan mengacu instrumen Permenpan 14/2017.³

2.2.4 Responden

Populasi dalam SKM di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Organisasi Perangkat Daerah yang menjadi lokus. Berdasarkan populasi tersebut, ditentukan sampel dengan teknik meliputi:

a. Simple Random Sampling

Simple random sampling digunakan apabila responden bersifat homogen. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan kesamaan jenis layanannya.

b. Proportionale Stratified Random Sampling

Teknik sampling ini dipakai apabila responden bersifat heterogen dan dapat dilihat dari perbedaan jenis layanan, strata pendidikan, dan lain-lain. Sebagai contoh pada responden layanan Rumah Sakit yang memberikan jenis layanan berbeda yaitu pasien rawat inap, pasien rawat jalan, dan sebagainya.

2.2.5 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

³ Dalam agenda pemilahan lokus ini, Tim Penyusun melakukan analisa data terhadap laporan hasil kegiatan SKM setiap Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga. Dalam hal ditemukan anomali data dan ketidaksesuaian instrumen pengolahan data survei dengan yang tertuang dalam Permenpan 14/2017, maka hasil kegiatan SKM pada OPD tersebut dikecualikan dan tidak digunakan sebagai lokus dalam penyusunan laporan ini.

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 2.1 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 UMUM⁴
PEMERINTAH KOTA SALATIGA

3.1 Aspek Geografi dan Demografi

3.1.1 Aspek Geografi

A. Karakteristik Lokasi, Luas dan Batas Wilayah

Kota Salatiga secara astronomis terletak antara 007⁰.17' dan 007⁰.17'.23" Lintang Selatan dan antara 110⁰.27'.56,81" dan 110⁰.32'.4,64" Bujur Timur. Kota Salatiga memiliki ketinggian 450-825 (mdpl) dengan suhu rata-rata 23⁰ C – 28⁰ C. Kota Salatiga merupakan wilayah yang banyak dikelilingi oleh beberapa gunung, antara lain Gunung Merbabu, Telomoyo, Payung dan Rong. Keberadaan beberapa gunung tersebut menyebabkan Kota Salatiga memiliki tingkat kesuburan tanah dan potensi alam yang cukup besar. Seluruh wilayah Kota Salatiga dikelilingi oleh wilayah Kabupaten Semarang, dengan batas-batas sebagai berikut:

a. Sebelah Utara berbatasan dengan:

- Kecamatan Pabelan : Desa Pabelan, Desa Pejanten
- Kecamatan Tuntang : Desa Kesongo, Desa Watu Agung

b. Sebelah Timur berbatasan dengan:

- Kecamatan Pabelan : Desa Ujung-ujung, Desa Sukoharjo,
Desa Glawan
- Kecamatan Tengaran : Desa Bener, Desa Tegal Waton,
Desa Nyamat

c. Sebelah Selatan berbatasan dengan:

- Kecamatan Getasan : Desa Sumogawe, Desa Samirono,
Desa Jetak
- Kecamatan Tengaran : Desa Patemon, Desa Karang Duren

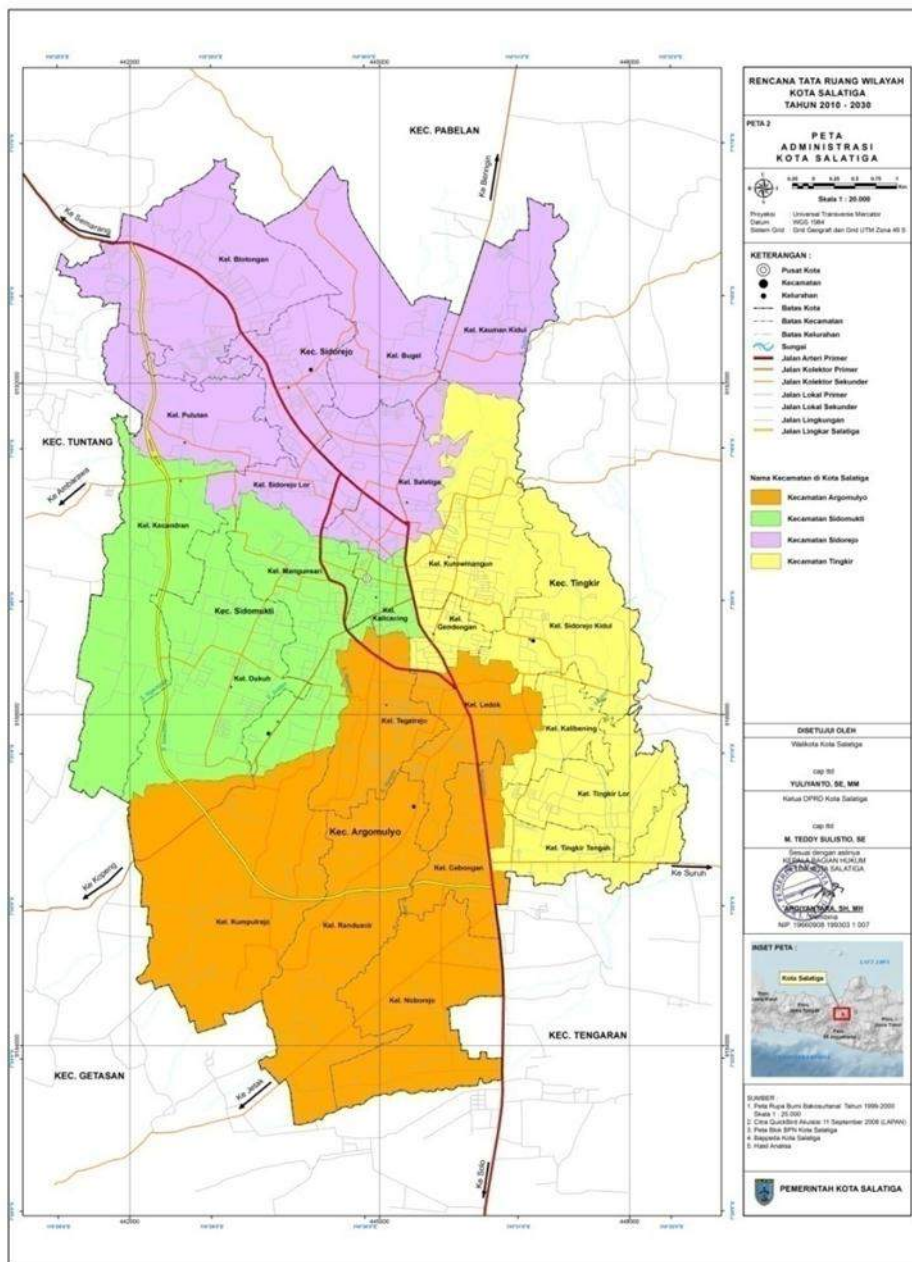
⁴ Data-data dalam penyusunan bab Gambaran Umum Pemerintah Kota Salatiga diperoleh dari penyuntingan seperlunya terhadap dokumen RPJMD Kota Salatiga Tahun 2017-2022.

d. Sebelah Barat berbatasan dengan:

- Kecamatan Tuntang : Desa Candirejo, Desa Jombor, Desa Sraten, Desa Gedongan
- Kecamatan Getasan : Desa Polobogo Kecamatan Getasan.

Adapun Peta Kota Salatiga disajikan pada gambar 3.1 sebagai berikut:

Gambar 3.1 Peta Kota Salatiga



Sumber : Dokumen RTRW Kota Salatiga

Kota Salatiga merupakan salah satu bagian dari 6 kota yang ada, dari 35 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah. Kota Salatiga berjarak \pm 53 kilometer dari Kota Surakarta dan \pm 50 kilometer dari Kota Semarang, serta dilintasi jalur arteri primer (jalan nasional) Jakarta-Semarang-Surakarta. Karena menjadi perlintasan dua kota besar di Jawa Tengah (Semarang-Surakarta) dan perlintasan dari Jawa Timur (jalur tengah) ke Jawa Barat, maka transportasi darat yang melalui Kota Salatiga cukup ramai. Hal ini sebagai indikasi bahwa Kota Salatiga merupakan salah satu wilayah penting dan strategis di Jawa Tengah. Letak Kota Salatiga dalam konstalasi Jawa Tengah disajikan dalam gambar 1.2 sebagai berikut:

Gambar 3.2 Letak Kota Salatiga dalam Konstalasi Jawa Tengah



Sumber : Dokumen RTRW Kota Salatiga

Luas wilayah Kota Salatiga pada tahun 2019 tercatat sebesar 5678 Ha terbagi menjadi 4 (empat) kecamatan dan 23 (dua puluh tiga) kelurahan yang terdiri dari 1.099 Rukun Tetangga (RT) dan 203 Rukun Warga (RW). Adapun rincian luas wilayah kecamatan dan kelurahan serta jumlah RT maupun RW di Kota Salatiga adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Luas Wilayah Administratif dan Jumlah RT/RW
di Kota Salatiga Tahun 2019**

No	Kecamatan/Kelurahan	Luas Wilayah (ha)	Jumlah RT	Jumlah RW
1.	KECAMATAN SIDOREJO	1.624,720	306	59
	1. Kelurahan Salatiga	202	80	12
	2. Kelurahan Bugel	294,4	21	6
	3. Kelurahan Sidorejo Lor	271,6	88	14
	4. Kelurahan Blotongan	423,8	72	15
	5. Kelurahan Pulutan	237,1	20	5
	6. Kelurahan Kauman Kidul	195,85	25	7
2.	KECAMATAN SIDOMUKTI	1.145,850	230	38
	1. Kelurahan Mangunsari	290,77	91	15
	2. Kelurahan Dukuh	377,15	74	10
	3. Kelurahan Kecandran	399,2	26	6
	4. Kelurahan Kalicacing	78,730	39	7
3.	KECAMATAN TINGKIR	1.054,850	296	49
	1. Kelurahan Kalibening	99,599	9	3
	2. Kelurahan Sidorejo Kidul	277,5	35	9
	3. Kelurahan Kutowinangun Lor	197	89	6
	4. Kelurahan Kutowinangun Kidul	102	70	8
	5. Kelurahan Kutowinangun	68,9	38	5
	6. Kelurahan Gendongan	137,801	32	10
	7. Kelurahan Gendongan	177,3	24	8
4.	KECAMATAN ARGOMULYO	1.852,690	266	57
	1. Kelurahan Ledok	187,33	66	13
	2. Kelurahan Cebongan	138,1	22	6
	3. Kelurahan Tegalrejo	188,43	58	9
	4. Kelurahan Randuacir	377,6	40	9
	5. Kelurahan Kumpulrejo	629,03	43	10
	6. Kelurahan Noborejo	332,2	37	10
JUMLAH		5.678,110	1.099	203

Sumber : Data Statistik Sektoral, Semester I 2019

Kota Salatiga merupakan bagian dari kawasan Strategis Nasional Kedungsepur. Kawasan ini selain didukung oleh potensi sumber daya alam dan prasarana juga memiliki letak strategis yang dapat mendorong pertumbuhan sektor industri, pariwisata, tanaman pangan dan perikanan. Strategi pengembangan untuk kawasan ini adalah secara intraregional sebagai pusat distribusi bagi produk dari daerah pedalaman karena berada sekita jalur Pantura dan secara interregional dan nasional merupakan tempat transit perdagangan dan jasa dari wilayah barat dan timur serta pulau-pulau lainnya terutama Kalimantan.

Menurut Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Salatiga, pembagian struktur ruang wilayah di Kota Salatiga, masing-masing memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Pusat Pelayanan Kota adalah sebagai pusat perdagangan jasa dan perkantoran, meliputi:
 - Kelurahan Salatiga
 - Kelurahan Kutowinangun
 - Kelurahan Gendongan
 - Kelurahan Kalicacing
- b. Subpusat Pelayanan Kota Sidorejo adalah sebagai pusat pengembangan pendidikan tinggi dan pariwisata. Terletak di Kelurahan Sidorejo Lor.
- c. Subpusat Pelayanan Kota Sidomukti adalah sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan dan pemukiman. Terletak di Kelurahan Mangunsari.
- d. Subpusat Pelayanan Kota Argomulyo adalah sebagai pengembangan kegiatan yang berbasis pertanian (agrowisata dan agroindustri) dan industri. Terletak di Kelurahan Randuacir.
- e. Subpusat Pelayanan Kota Tingkir adalah sebagai pengembangan kegiatan yang berbasis industri dan pertanian lahan basah. Terletak di Kelurahan Sidorejo Kidul.
- f. Pusat Lingkungan, sebagai pusat pelayanan lokal meliputi pelayanan ekonomi, sosial, dan/atau administrasi, meliputi:
 - Kelurahan Blotongan
 - Kelurahan Bugel
 - Kelurahan Kauman Kidul
 - Kelurahan Pulutan

- Kelurahan Kalibening
- Kelurahan Tingkir Lor
- Kelurahan Tingkir Tengah
- Kelurahan Noborejo
- Kelurahan Ledok
- Kelurahan Tegalorejo
- Kelurahan Kumpulrejo
- Kelurahan Cebongan
- Kelurahan Kecandran
- Kelurahan Dukuh

3.1.2 Aspek Demografi

A. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk di Kota Salatiga pada tahun 2019 sebanyak 195.563 jiwa, mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2018 sebanyak 952 jiwa atau 0,49%. Jumlah penduduk laki-laki adalah sebanyak 97.026 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 98.537 jiwa. Rasio jenis kelamin Kota Salatiga sebesar 98,46% atau dengan kata lain penduduk perempuan lebih banyak dari pada penduduk laki-laki.

Data jumlah penduduk dan rasio jenis kelamin di Kota Salatiga tahun 2015-2019 disajikan pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kota Salatiga Tahun 2015-2019

No	Tahun	Jumlah Penduduk (jiwa)			Rasio Jenis Kelamin
		Laki-Laki	Perempuan	Total	
1	2015	91.049	92.573	184.568	98,35
2	2016	92.401	93.915	186.316	98,39
3	2017	95.381	96.697	192.078	98,64
4	2018	96.490	98.121	194.611	98,34
5	2019	97.026	98.537	195.563	98,46

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga

Persebaran penduduk Kota Salatiga tahun 2019 tertinggi terdapat di Kecamatan Sidorejo dengan jumlah penduduk sebanyak 54.612 jiwa dan terendah terdapat di Kecamatan Sidomukti dengan jumlah penduduk 44.710 jiwa. Data Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin per Kecamatan di Kota Salatiga pada tahun 2019 disajikan pada tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3 Data Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin per Kecamatan dan Kelurahan Tahun 2019

No	Kecamatan/Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	KECAMATAN SIDOREJO	26.984	27.628	54.612
	1. Kelurahan Salatiga	7.275	7.502	14.777
	2. Kelurahan Bugel	1.730	1.706	3.436
	3. Kelurahan Sidorejo Lor	7.056	7.417	14.473
	4. Kelurahan Blotongan	6.579	6.569	13.148
	5. Kelurahan Pulutan	2.272	2.236	4.508
	6. Kelurahan Kauman Kidul	2.072	2.198	4.270
2.	KECAMATAN TINGKIR	23.003	23.559	46.562
	1. Kelurahan Kalibening	1.127	1.078	2.205
	2. Kelurahan Sidorejo Kidul	3.508	3.598	7.106
	3. Kelurahan Kutowinangun Lor	6.520	6.642	13.162
	4. Kelurahan Kutowinangun Kidul	4.044	4.305	8.349
	5. Kelurahan Gendongan	2.681	2.837	5.518
	6. Kelurahan Tingkir Tengah	2.691	2.628	5.319
	7. Kelurahan Tingkir Lor	2.432	2.471	4.903
3.	KECAMATAN ARGOMULYO	24.907	24.772	49.679
	1. Kelurahan Ledok	5.481	5.481	10.962
	2. Kelurahan Cebongan	2.507	2.517	5.024
	3. Kelurahan Tegalrejo	6.215	6.115	12.330
	4. Kelurahan Randuacir	3.258	3.246	6.504
	5. Kelurahan Kumpulrejo	4.136	4.113	8.249
	6. Kelurahan Noborejo	3.310	3.300	6.610

No	Kecamatan/Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
4.	KECAMATAN SIDOMUKTI	22.132	22.578	44.710
	1. Kelurahan Mangunsari	8.702	8.772	17.474
	2. Kelurahan Dukuh	6.953	7.059	14.012
	3. Kelurahan Kecandran	3.429	3.398	6.827
	4. Kelurahan Kalicacing	3.048	3.349	6.397
	JUMLAH	97.026	98.537	195.563

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga

3.2 Aspek Pemerintahan

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintahan daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah dengan berpegang pada prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan dari suatu daerah.

Pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan otonomi daerah perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintahan, potensi dan kemampuan daerah. Aspek hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara arif, adil dan selaras serta perlu memperhatikan peluang dan tantangan dalam persaingan global dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Agar mampu menjalankan peran tersebut daerah telah diberi kewenangan yang seluas-luasnya disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Untuk melaksanakan otonomi daerah Pemerintah Kota Salatiga mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan

Susunan Perangkat Daerah yang kemudian ditindaklanjuti dengan disusunnya Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 Kota Salatiga tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Berdasarkan Peraturan Daerah tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah seperti tersebut diatas, maka susunan organisasi Pemerintah Kota Salatiga terdiri dari :

- a. Sekretariat Daerah Tipe B merupakan unsur staf;
- b. Sekretariat DPRD Tipe C merupakan unsur staf pendukung DPRD;
- c. Inspektorat Tipe B merupakan unsur pengawas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- d. Dinas Daerah berjumlah 21 (dua puluh satu) terdiri dari:
 1. Dinas Pendidikan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pendidikan;
 2. Dinas Kesehatan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kesehatan;
 3. Dinas Sosial Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial;
 4. Satuan Polisi Pamong Praja Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat, sub urusan ketenteraman dan ketertiban umum, dan sub urusan kebakaran;
 5. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perumahan dan kawasan permukiman, dan bidang pertanahan;
 6. Dinas Lingkungan Hidup Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup, dan bidang kehutanan;
 7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 8. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak, Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan pelindungan anak,
 9. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan, dan bidang kearsipan;

10. Dinas Pemuda dan Olahraga Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pemuda dan olahraga;
 11. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, dan bidang energi dan sumber daya mineral;
 12. Dinas Komunikasi dan Informasi Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informasi, bidang statistik, dan bidang persandian;
 13. Dinas Perdagangan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perdagangan;
 14. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang;
 15. Dinas Pangan Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pangan;
 16. Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang koperasi dan usaha kecil dan menengah;
 17. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kebudayaan, dan bidang pariwisata;
 18. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
 19. Dinas Perhubungan Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perhubungan;
 20. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perindustrian, bidang tenaga kerja, dan bidang transmigrasi; dan
 21. Dinas Pertanian Tipe C menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pertanian, bidang kelautan dan perikanan.
- e. Badan Daerah berjumlah 3 (tiga) terdiri dari:
1. Badan Keuangan Daerah Tipe B melaksanakan fungsi penunjang Keuangan;
 2. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Tipe B melaksanakan fungsi penunjang perencanaan, penelitian dan pengembangan; dan

3. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Tipe C melaksanakan fungsi penunjang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan.
- f. Kecamatan berjumlah 4 (empat) terdiri dari:
1. Kecamatan Argomulyo
 2. Kecamatan Tingkir
 3. Kecamatan Sidomukti
 4. Kecamatan Sidorejo

Selain Perangkat Daerah sebagaimana diatas, juga dibentuk Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dan Kelurahan sebagai Perangkat Kecamatan yang berjumlah 23 (dua puluh tiga).

Untuk mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik diperlukan sumber daya aparatur yang memadai. Pada Tahun 2019 jumlah PNS di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga sebanyak 3437 Orang. Data jumlah aparatur di Kota Salatiga pada tahun 2019 disajikan pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4 Jumlah PNS Kota Salatiga Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2019

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
S 3	1	0	1
S 2	187	151	338
D 4/S 1	749	1163	1912
D 3	126	364	490
D 2	17	17	34
D 1	0	7	7
SLTA	321	158	479
SLTP	80	7	87
SD	89	0	89
JUMLAH	1570	1867	3437

Sumber : BKDIKLATDA Kota Salatiga

Sedangkan komposisi PNS di Lingkungan Pemerintah Kota Salatiga berdasarkan jabatan dan jenis kelamin tahun 2019 tersaji dalam tabel 3.5 sebagai berikut:

**Tabel 3.5 Komposisi PNS Berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin
Tahun 2019**

Jabatan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki -Laki	Perempuan	
Eselon I	0	0	0
Eselon II a	1	0	1
Eselon II b	18	12	30
Eselon III a	23	15	38
Eselon III b	48	22	70
Eselon IV a	170	130	300
Eselon IV b	48	51	99
JUMLAH	308	230	538

Sumber : BKDIKLATDA Kota Salatiga

BAB IV

ANALISIS DATA SKM

PEMERINTAH KOTA SALATIGA

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga dilaksanakan secara menyeluruh pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Kegiatan SKM di setiap OPD menggunakan instrumen kuesioner, observasi, dan wawancara mendalam dalam proses pengumpulan data. SKM yang dilaksanakan secara menyeluruh untuk pertama kalinya ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan masyarakat di Pemerintah Kota Salatiga. Adapun analisis capaian hasil survei⁵ tersaji sebagai berikut.

4.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, dan bidang energi dan sumber daya mineral. Dalam pelaksanaan SKM, DPMPTSP menggunakan 9 (sembilan) unsur yang terdiri atas persyaratan (U1); prosedur (U2); waktu pelayanan (U3); biaya/tarif (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); dan sarana prasarana (U9).

Kegiatan SKM DPMPTSP⁶ dilaksanakan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan. Adapun responden yang terlibat sebanyak 400 responden pengguna layanan. Responden tersebut dilihat dari sisi jenis pekerjaan meliputi pegawai swasta (49%); wiraswasta (25%); ASN, TNI, POLRI (9%); lainnya (11%); dan tidak menjawab

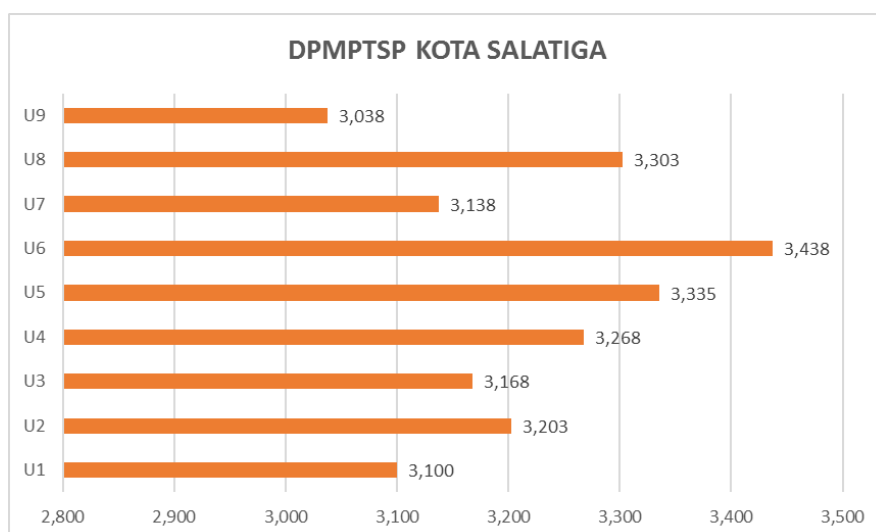
⁵ Capaian hasil survei yang disajikan merupakan analisa data yang dilakukan Tim Penyusun terhadap laporan hasil kegiatan SKM setiap Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga. Hasil SKM OPD yang tersaji adalah yang telah terverifikasi tidak menunjukkan anomali data dan telah menerapkan serta menggunakan instrumen pengolahan data survei yang tertuang dalam Permenpan 14/2017.

⁶ Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM DPMPTSP tahun 2019.

(6%). Kemudian dari sisi tingkat pendidikan antara lain Sarjana S1 dan S2 (37%); Diploma III (8%); SD, SMP, SMA (45%); dan tidak menjawab (10%).

Sebaran responden tersebut terdiri atas responden laki-laki (58%) dan responden perempuan (39%), dengan responden tidak mengisi jawaban jenis kelamin (3%). Ditinjau dari sisi usia responden yaitu 14% berusia kurang dari 30 tahun; 66% berada pada rentang usia 31 sampai 50 tahun; 11% berusia lebih dari 51 tahun; dan 9% tidak memberikan jawaban. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.1 Hasil SKM DPMPTSP Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020.

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DPMPTSP Kota Salatiga memperoleh nilai **80,44** dengan kategori **B (Baik)**. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana (U6) yang berarti bahwa kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan telah mencapai kinerja yang baik. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu sarana prasarana (U9) yang berarti bahwa aspek ini perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan dan dilakukan perbaikan.

Merujuk pada laporan SKM DPMPTSP yang dihimpun Tim Penyusun, beberapa catatan tindak lanjut dari hasil SKM yang secara khusus terkait evaluasi

layanan telah diidentifikasi dan dipetakan oleh DPMPTSP. Catatan tersebut meliputi pelayanan IMB, pelayanan izin reklame, jam layanan kantor, layanan berbasis website, hingga sarana prasarana yang belum memadai, telah menjadi agenda utama perbaikan dan peningkatan pelayanan DPMPTSP.

4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

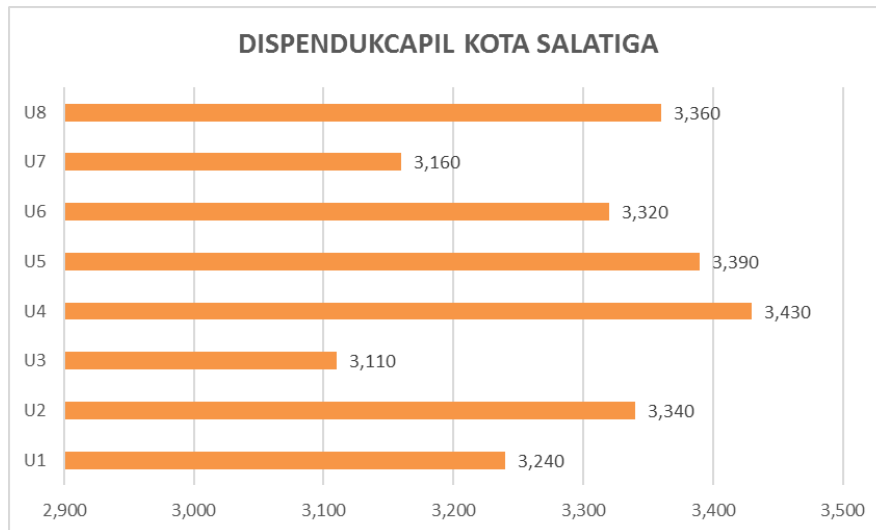
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam pelaksanaan SKM, DISPENDUKCAPIL menggunakan 8 (delapan) unsur yang terdiri atas persyaratan pelayanan (U1); prosedur pelayanan (U2); kecepatan pelayanan (U3); kemampuan petugas memberikan pelayanan (U4); kesopanan dan keramahan petugas (U5); standar pelayanan (U6); Penanganan terhadap pengaduan (U7); dan kenyamanan ruang pelayanan (U8).

Kegiatan SKM DISPENDUKCAPIL⁷ melibatkan 100 responden pengguna layanan. Terdapat sejumlah 16 layanan DISPENDUKCAPIL yang diakses oleh masyarakat pengguna layanan. Sebaran responden dilihat dari kategori rentang usia yaitu sejumlah 25 responden berusia kurang dari 20 tahun; 41 responden berada pada rentang usia 21 sampai 40 tahun; 29 responden pada rentang usia 41 sampai 60 tahun; dan 5 responden pada rentang usia 61 sampai 80 tahun. Dari komposisi tersebut, sejumlah 63 responden berjenis kelamin laki-laki, dan 37 responden berjenis kelamin perempuan.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan sekolah menengah dan diantaranya juga telah berpendidikan sarjana. Pada kategori pekerjaan responden terdiri atas ASN, TNI, POLRI sejumlah 8 responden; karyawan swasta sejumlah 14 responden; wiraswasta sejumlah 12 responden; pelajar atau mahasiswa sejumlah 16 responden; dan sejumlah 50 responden tidak memberikan jawaban. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

⁷ Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM DISPENDUKCAPIL tahun 2019.

Grafik 4.2 Hasil SKM DISPENDUKAPIL Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020.

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DISPENDUKAPIL Kota Salatiga memperoleh nilai **82,34** dengan kategori **B (Baik)**. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan (U4) yang berarti bahwa kemampuan petugas pemberi pelayanan telah mencapai kinerja yang baik dan dapat terus dipertahankan. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu kecepatan pelayanan (U3) yang berarti bahwa aspek kecepatan pelayanan perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

Merujuk pada laporan SKM DISPENDUKAPIL yang dihimpun Tim Penyusun, catatan tindak lanjut hasil SKM dalam rangka evaluasi dan upaya perbaikan layanan meliputi peningkatan kedisiplinan petugas pelayanan dan peningkatan pelayanan dengan penyederhanaan proses layanan. Selain itu, juga dilakukan penyediaan layanan yang secara khusus memberikan kemudahan pengguna layanan dalam mengajukan dan memproses keluhan pengguna layanan melalui berbagai media informasi (cetak dan online). Peningkatan kompetensi petugas juga terus dilakukan melalui pelatihan dan peningkatan kapasitas dalam mengantisipasi arus permintaan layanan yang semakin besar.

4.3 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga

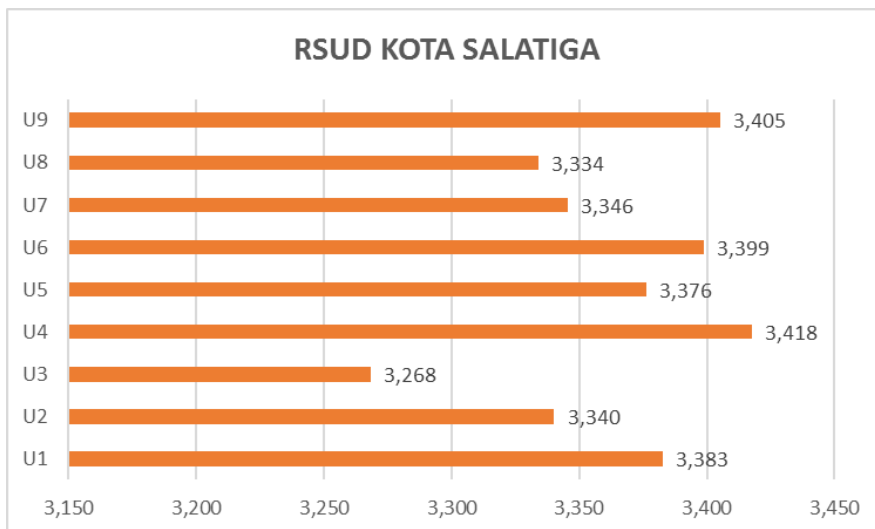
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan yang bersifat fungsional dan otonom dalam penyelenggaraan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis, serta menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum daerah. Dalam pelaksanaan SKM, RSUD menggunakan 9 (sembilan) unsur yang terdiri atas persyaratan (U1); prosedur pelayanan (U2); waktu pelayanan (U3); biaya atau tarif (U4); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); sarana dan prasarana (U8); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9).

Kegiatan SKM RSUD⁸ dilaksanakan dengan melibatkan sebanyak 1111 responden pengguna layanan. Pasien yang menjadi responden terdiri atas pasien rawat inap dan rawat jalan di RSUD Kota Salatiga. Responden survei diketahui sebagian besar atau 94,1% merupakan penduduk Kota Salatiga. Ditinjau dari sebaran usia, rata-rata usia responden sebagian besar berada di atas 37 tahun, dan sebagiannya merupakan kelompok umur dibawah tersebut. Dari sisi tingkat pendidikan, responden secara umum merupakan lulusan SMA ke bawah mencapai sekitar 74% dan lulusan Diploma hingga Sarjana mencapai 24%.

Adapun dari sisi jenis kelamin, responden laki-laki sejumlah 43,8% dan responden perempuan sejumlah 56,2%. Responden tersebut tersebar dalam berbagai profesi pekerjaan antara lain ASN, TNI, POLRI, Pensiunan, Pedagang, Ibu Rumah Tangga, Pelajar, Petani, Wiraswasta, dan sebagainya. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

⁸ Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM RSUD Kota Salatiga periode November 2019.

Grafik 4.3 Hasil SKM RSUD Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020.

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM RSUD Kota Salatiga memperoleh nilai **83,99** dengan kategori **B (Baik)**. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu biaya atau tarif (U4) yang berarti bahwa penerapan skema biaya atau tarif layanan telah mencapai kinerja yang baik. Hal ini tentunya juga tidak bisa dilepaskan dari program jaminan sosial (BPJS) yang telah dilaksanakan Pemerintah dan pengguna layanan, sehingga layanan kesehatan dapat diakses dengan baik oleh masyarakat pengguna layanan. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu waktu pelayanan (U3) yang berarti bahwa aspek ini perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan pada manajemen waktu yang selama ini telah diterapkan. Mencermati grafik tersebut, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) juga mencapai nilai yang tinggi setelah unsur biaya atau tarif, hal ini berarti bahwa aspek pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan pengguna layanan telah berlangsung dengan baik dengan kinerja yang memuaskan.

Merujuk pada laporan SKM RSUD Kota Salatiga yang dihimpun Tim Penyusun, beberapa catatan tindak lanjut dari SKM yang secara khusus terkait evaluasi layanan dan peningkatan layanan telah diidentifikasi oleh RSUD Kota Salatiga. Beberapa hal agenda peningkatan tersebut meliputi perlunya peningkatan pada kompetensi pelaksana terutama perawat, juga terhadap perilaku pelaksana seperti keramahan dan komunikasi petugas di semua layanan dari dokter, perawat,

petugas gizi, layanan kebersihan, layanan keamanan, dan sebagainya. Kemudian hal yang menjadi perhatian utama adalah kecepatan waktu pelayanan yang perlu ditingkatkan di semua lini layanan seperti poliklinik, farmasi, laboratorium, rehabilitasi medik, dan sebagainya.

4.4 Sekretariat Daerah

Sekretariat Daerah (SETDA) melaksanakan SKM melalui Bagian Organisasi dan Kepegawaian untuk mengukur dan memperoleh data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam pelaksanaan SKM, SETDA menggunakan 9 (sembilan) unsur yang terdiri atas persyaratan (U1); prosedur (U2); waktu penyelesaian (U3); biaya atau tarif (U4); produk spesifikasi jenis layanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); sarana dan prasarana (U8); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9).

Kegiatan SKM SETDA⁹ dilaksanakan dalam jangka waktu sekitar 1 (satu) bulan. Adapun responden yang terlibat sebanyak 100 responden pengguna layanan. Responden tersebut merupakan PNS di lingkungan Sekretariat Daerah. Ditinjau dari sisi jenis kelamin, terdapat 51% responden laki-laki dan sejumlah 49% responden perempuan. Kemudian menurut rentang usia, terdiri atas 14% responden pada rentang usia 20-30 tahun; 42% responden pada rentang usia 31-40 tahun; 23% responden pada rentang usia 41-50 tahun; dan 21% responden berusia diatas 50 tahun.

Ditinjau dari sisi tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan Sarjana atau sejumlah 72%, kemudian Diploma 16%, SMA 10%, dan berpendidikan SMP kebawah sejumlah 2%. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

⁹ Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM yang dilaksanakan Bagian Organisasi dan Kepegawaian SETDA Kota Salatiga tahun 2019.

Grafik 4.4 Hasil SKM SETDA Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020.

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM SETDA Kota Salatiga memperoleh nilai **84,33** dengan kategori **B (Baik)**. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu biaya atau tarif (U4) yang berarti bahwa unsur ini telah mencapai kinerja yang baik. Hal ini memang dipengaruhi oleh pelaksanaan layanan yang diberikan secara gratis kepada pengguna layanan sehingga mencapai nilai kepuasan yang maksimal. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu sarana dan prasarana (U8) yang berarti bahwa aspek ini perlu mendapat perhatian dan perbaikan dalam upaya peningkatan layanan.

Merujuk pada laporan SKM SETDA yang dihimpun Tim Penyusun, beberapa catatan tindak lanjut dari hasil SKM yang secara khusus terkait evaluasi layanan telah diidentifikasi dan dipetakan oleh SETDA. Catatan tindak lanjut perbaikan tersebut utamanya terkait peningkatan sarana dan prasarana pelayanan kepegawaian agar lebih memadai serta optimalisasi pelayanan pengaduan melalui berbagai media informasi baik cetak maupun online.

4.5 Sekretariat DPRD

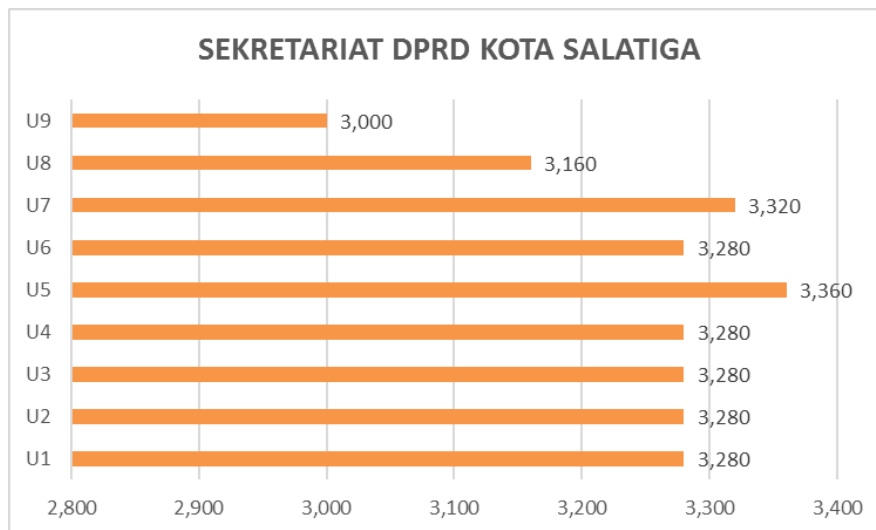
Sekretariat DPRD (SETWAN) merupakan unsur staf pendukung DPRD. Dalam pelaksanaan SKM, Sekretariat DPRD menggunakan 9 (sembilan) unsur yang terdiri atas persyaratan (U1); prosedur (U2); waktu pelayanan (U3); biaya atau tarif

(U4); produk atau spesifikasi pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); serta sarana dan prasarana (U9).

Kegiatan SKM SETWAN¹⁰ dilaksanakan dalam jangka waktu 2 (dua) bulan. Adapun responden yang terlibat sebanyak 25 responden pengguna layanan yang merupakan anggota DPRD. Ditinjau dari sisi jenis kelamin responden terdiri atas 20 responden berjenis kelamin laki-laki dan 5 responden perempuan. Tingkat pendidikan responden, mayoritas responden telah berpendidikan Sarjana ke atas mencapai sekitar 17 responden, dan sebagian lainnya berpendidikan SMA sederajat.

Sebaran responden tersebut dari sisi rentang usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 40-60 tahun. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.5 Hasil SKM SETWAN Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM SETWAN Kota Salatiga memperoleh nilai **81,14** dengan kategori **B (Baik)**. Perhatikan grafik tersebut, terdapat beberapa nilai unsur yang sama antara satu dan lainnya, dimana hal ini

¹⁰ Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM SETWAN tahun 2019.

juga dipengaruhi oleh variasi yang terbatas dari data yang diperoleh mengingat jumlah responden yang disurvei termasuk kategori terbatas atau sedikit. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu produk atau spesifikasi pelayanan (U5) yang berarti bahwa aspek produk layanan telah mencapai kinerja yang baik. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu sarana dan prasarana (U9) yang berarti bahwa aspek ini perlu dicermati dan dievaluasi untuk ditingkatkan.

Merujuk pada laporan SKM SETWAN yang dihimpun Tim Penyusun, beberapa catatan tindak lanjut dari hasil SKM yang secara khusus terkait evaluasi layanan telah diidentifikasi dan dipetakan oleh SETWAN. Beberapa catatan tersebut meliputi agenda peningkatan kapasitas ASN SETWAN melalui diklat pelayanan prima, dan selanjutnya juga peningkatan aspek sarana dan prasarana agar lebih memadai. Selain itu, peningkatan kegiatan monitoring dan evaluasi setiap layanan yang diberikan untuk memperoleh item perbaikan yang perlu dilakukan.

4.6 Dinas Sosial

Dinas Sosial (DINSOS) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial. Dalam pelaksanaan SKM, DINSOS menggunakan 9 (sembilan) unsur terdiri atas persyaratan pelayanan (U1); prosedur pelayanan (U2); kecepatan pelayanan (U3); biaya pelayanan (U4); hasil pelayanan (U5); kemampuan petugas pelayanan (U6); sikap petugas pelayanan (U7); maklumat atau standar pelayanan (U8); dan pengaduan saran dan masukan pelayanan (U9).

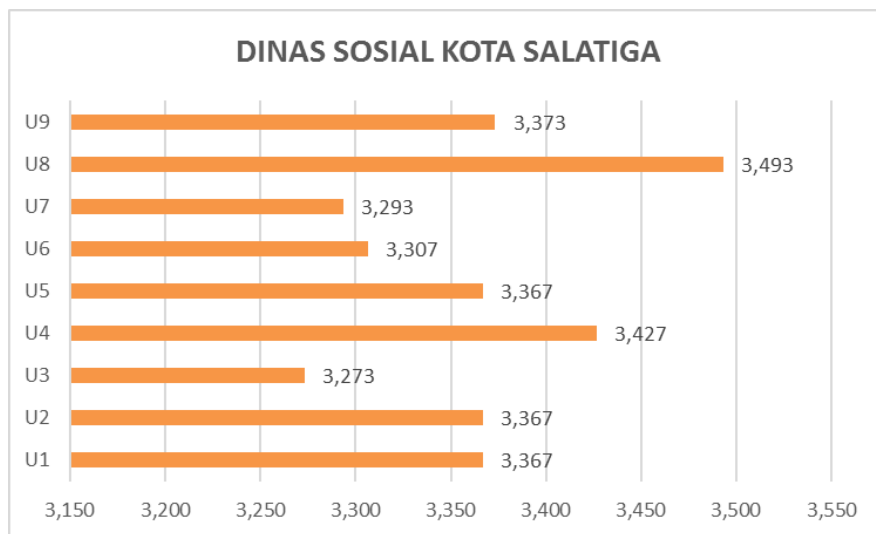
Kegiatan SKM DINSOS¹¹ dilaksanakan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan. Adapun responden yang terlibat sebanyak 150 responden pengguna layanan. Sebaran responden ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas berpendidikan SMA sekitar 51%, kemudian SMP sekitar 25%, pendidikan Diploma 8%, pendidikan Sarjana sebanyak 11%, dan sisanya berpendidikan SD sebanyak 5%. Dilihat dari sisi jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 61% dan responden perempuan sebanyak 39%.

Adapun rentang usia responden rata-rata pada usia kurang dari 35 tahun (52%), pada rentang usia 36-45 tahun sekitar 26%, dan 19% responden pada

¹¹ Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM DINSOS tahun 2019.

rentang usia 46-60 tahun, serta sekitar 3% responden berusia lebih dari 60 tahun. Dari sisi pekerjaan responden, sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta (52%), kemudian PNS/TNI/POLRI (7%), Pelajar atau Mahasiswa (15%), dan jenis pekerjaan lainnya (27%). Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.6 Hasil SKM DINSOS Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020.

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DINSOS Kota Salatiga memperoleh nilai **83,99** dengan kategori **B (Baik)**. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu maklumat dan standar pelayanan (U8) yang berarti bahwa pelaksanaan standar pelayanan di DINSOS telah berjalan dengan efektif. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu kecepatan pelayanan (U3) yang berarti bahwa aspek kecepatan pelayanan ini perlu dievaluasi untuk memperoleh catatan perbaikan yang perlu dilakukan.

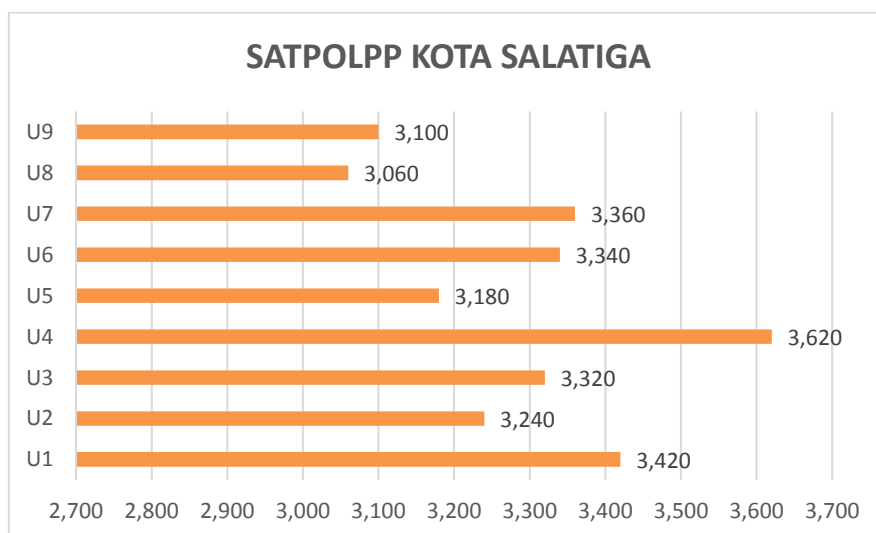
Merujuk pada laporan SKM DINSOS yang dihimpun Tim Penyusun, beberapa agenda evaluasi dan upaya perbaikan telah dipetakan oleh DINSOS. Hal utamanya adalah komitmen pelaksanaan pelayanan prima dari seluruh pelayanan dengan menerapkan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan.

4.7 Satuan Polisi Pamong Praja

Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat, sub urusan ketenteraman dan ketertiban umum, dan sub urusan kebakaran. Dalam pelaksanaan SKM, SATPOL PP menggunakan 9 (sembilan) unsur yang terdiri atas persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3); biaya/tarif (U4); produk layanan (U5); kompetensi personil (U6); perilaku personil (U7); penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8); serta sarana dan prasarana (U9).

Kegiatan SKM SATPOL PP¹² dilaksanakan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan. Adapun responden yang terlibat sebanyak 50 responden pengguna layanan. Responden tersebut merupakan masyarakat umum yang memperoleh pelayanan baik secara langsung maupun melalui mekanisme pengaduan yang diterima. Layanan tersebut merupakan layanan di lapangan meliputi pengguna jasa Damkar, penataan ketertiban umum, pengamanan kegiatan, aduan masyarakat dan sebagainya. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.7 Hasil SKM SATPOL PP Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

¹² Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM SATPOL PP tahun 2019.

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM SATPOL PP Kota Salatiga memperoleh nilai **82,25** dengan kategori **B (Baik)**. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu biaya/tarif (U4) yang berarti bahwa unsur biaya atau tarif dalam memberikan layanan kepada masyarakat telah dinilai secara baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yang berarti bahwa aspek ini perlu memperoleh perhatian untuk ditingkatkan dan dilakukan perbaikan.

Merujuk pada laporan SKM SATPOL PP yang dihimpun Tim Penyusun, beberapa catatan dan tindak lanjut dari hasil SKM yang secara khusus terkait evaluasi layanan telah diidentifikasi dan dipetakan oleh SATPOL PP. Catatan tersebut meliputi peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pendekatan yang humanis dan edukatif tanpa menimbulkan konflik, serta melakukan pembinaan terhadap personil SATPOL PP melalui pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan setiap tahun dengan tujuan pembentukan karakter personil yang dapat diterima masyarakat secara baik.

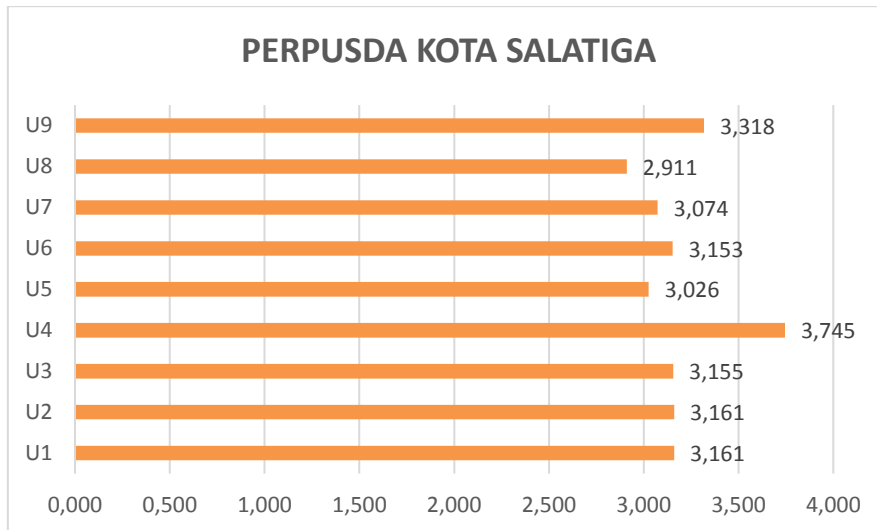
4.8 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (PERPUSDA) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan bidang kearsipan. Dalam pelaksanaan SKM, PERPUSDA menggunakan 9 (sembilan) unsur yang terdiri atas persyaratan pelayanan (U1); prosedur pelayanan (U2); kecepatan pelayanan (U3); kewajaran biaya (U4); kesesuaian SOP (U5); kemampuan petugas (U6); kesopanan petugas (U7); sarana dan prasarana (U8); pengaduan pelayanan (U9).

Kegiatan SKM PERPUSDA¹³ dilaksanakan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan. Adapun responden yang terlibat sebanyak 380 responden pengguna layanan. Adapun responden dalam survei merupakan pemustaka atau masyarakat yang telah memanfaatkan layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

¹³ Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM PERPUSDA tahun 2019.

Grafik 4.8 Hasil SKM PERPUSDA Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM PERPUSDA Kota Salatiga memperoleh nilai **79,65** dengan kategori **B (Baik)**. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya (U4) yang berarti bahwa unsur biaya telah dilaksanakan dengan kriteria penilaian baik dari masyarakat. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur sarana dan prasarana (U8) yang berarti bahwa aspek ini perlu mendapat perhatian untuk dilakukan peningkatan dan perbaikan.

Merujuk pada laporan SKM PERPUSDA yang dihimpun Tim Penyusun, beberapa catatan tindak lanjut dari hasil SKM yang secara khusus terkait evaluasi layanan telah diidentifikasi dan dipetakan oleh PERPUSDA. Catatan tersebut meliputi rencana peningkatan pada aspek sarana dan prasarana yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta penambahan jumlah buku untuk memperkaya perpustakaan.

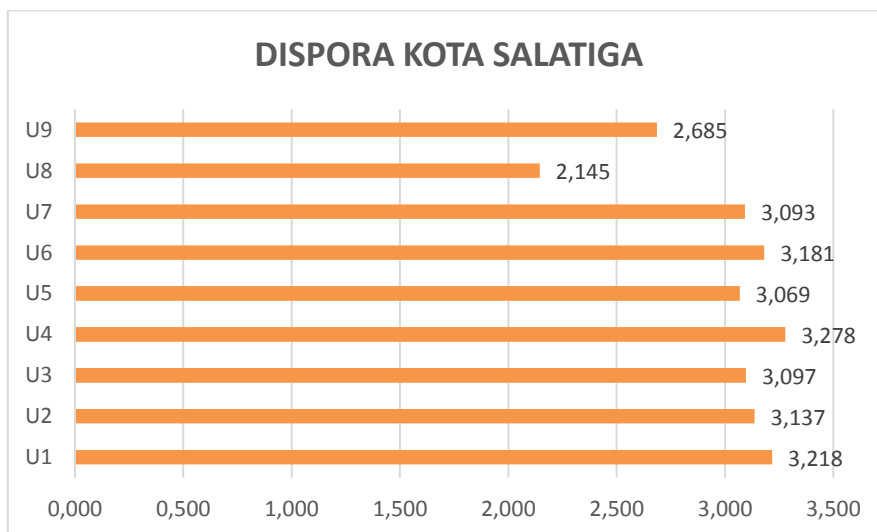
4.9 Dinas Kepemudaan dan Olahraga

Dinas Kepemudaan dan Olahraga (DISPORA) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kepemudaan dan olahraga. Dalam pelaksanaan SKM, DISPORA menggunakan 9 (sembilan) unsur yang terdiri atas persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3); biaya/tarif (U4);

produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); sarana dan prasarana (U8); serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9).

Kegiatan SKM DISPORA¹⁴ dilaksanakan dalam jangka waktu 2 (dua) bulan. Adapun responden yang terlibat sebanyak 248 responden pengguna layanan. Responden tersebut bila ditinjau dari jenis kelamin terdiri atas 66,5% adalah laki-laki dan 33,5% adalah perempuan. Ditinjau dari sisi sebaran jenis pekerjaan, terdapat 318 responden bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI; pegawai swasta sebanyak 25 responden; pegawai BUMN/BUMD/BLU/BLUD sebanyak 6 responden; wirausaha sebanyak 16 responden; pelajar/mahasiswa sebanyak 5 responden; dan 14 responden berprofesi pada sektor lainnya. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.9 Hasil SKM DISPORA Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DISPORA Kota Salatiga memperoleh nilai **74,66** dengan kategori **C (Kurang Baik)**. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif (U4) yang berarti bahwa unsur

¹⁴ Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM DISPORA tahun 2019.

ini telah dilaksanakan dengan baik dan memperoleh penilaian masyarakat yang memuaskan dari sisi pengenaan biaya pelayanan. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur sarana dan prasarana (U8) yang berarti bahwa aspek sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan kepemudaan dan olahraga di Kota Salatiga perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Merujuk pada laporan SKM DISPORA yang dihimpun Tim Penyusun, beberapa catatan tindak lanjut dari hasil SKM yang secara khusus terkait evaluasi layanan telah diidentifikasi dan dipetakan oleh DISPORA. Catatan tersebut meliputi upaya tindak lanjut yang akan dilakukan sesuai hasil kegiatan SKM meliputi upaya perbaikan sarana dan prasarana GOR Hati Beriman, perbaikan GOR Tenis Indoor, penyediaan unit layanan penanganan pengaduan masukan dan saran masyarakat, serta meningkatkan pelatihan petugas pelayanan untuk peningkatan kompetensi petugas layanan.

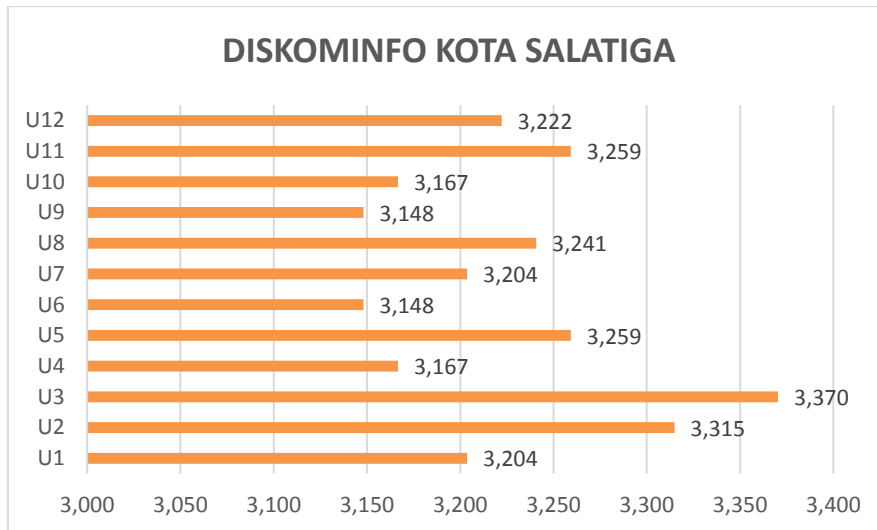
4.10 Dinas Komunikasi dan Informatika

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik, dan bidang persandian. Dalam pelaksanaan SKM, DISKOMINFO menggunakan 12 (dua belas) unsur. Unsur-unsur yang menjadi instrumen survei tersebut merupakan unsur yang bersifat layanan langsung kepada masyarakat yang dilakukan oleh DISKOMINFO.

Kegiatan SKM DISKOMINFO¹⁵ melibatkan sebanyak 54 responden pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

¹⁵ Data diolah dan disunting berdasarkan laporan SKM DISKOMINFO tahun 2019.

Grafik 4.10 Hasil SKM DISKOMINFO Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020.

Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DISKOMINFO Kota Salatiga memperoleh nilai **80,31** dengan kategori **B (Baik)**. Adapun unsur yang memperoleh nilai tertinggi yaitu (U3) dimana unsur ini merupakan penilaian masyarakat terhadap desk layanan informasi daerah Kota Salatiga, sehingga diartikan bahwa desk layanan ini telah berfungsi dengan baik dan melayani masyarakat dengan prima. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu (U6) dan (U9) dimana unsur (U6) merupakan pelayanan informasi mengenai aplikasi berbasis android bernama Salatigaku dan unsur (U9) merupakan pelayanan keberadaan layanan informasi melalui videotron. Sehingga kedua unsur ini dari sisi fungsi dan layanannya perlu ditingkatkan dan dievaluasi kembali sebagai bagian upaya perbaikan.

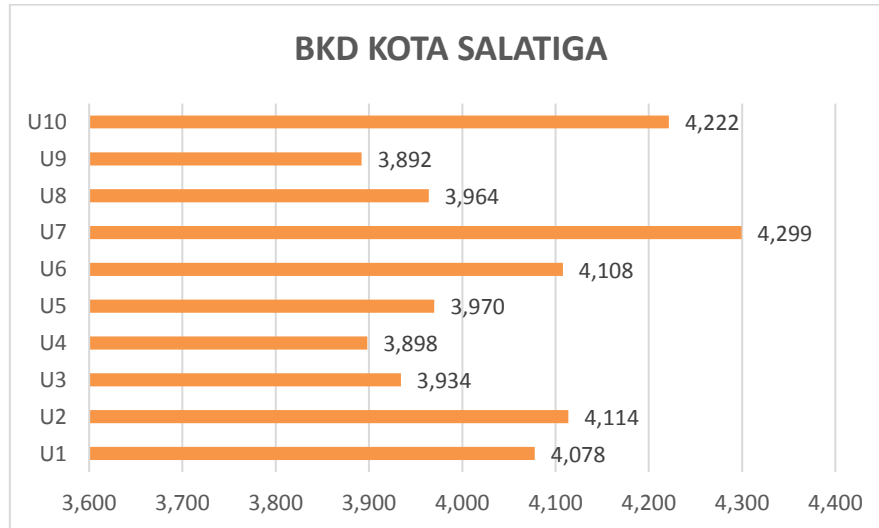
Merujuk pada laporan SKM DISKOMINFO yang dihimpun Tim Penyusun, beberapa catatan tindak lanjut hasil SKM secara khusus telah diidentifikasi dan dipetakan oleh DISKOMINFO. Walau demikian sebagai catatan Tim Penyusun bahwa pemilihan responden dan penentuan unsur pada kegiatan SKM di DISKOMINFO perlu dievaluasi dan diberikan pemahaman tata cara penyusunan SKM sesuai ketentuan yang berlaku, dimana unsur SKM merupakan hal yang berbeda dengan indikator penilaian.

Selain analisa data hasil laporan SKM OPD yang telah dilakukan terhadap 10 (sepuluh) OPD di atas, Tim Penyusun juga telah menganalisa dan mengolah data-data awal yang telah diperoleh dari beberapa OPD dan menentukan sejumlah 12 (dua belas) OPD¹⁶ yang dipilih menjadi sampling selanjutnya dalam menyusun laporan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga tahun 2019. Analisa dan pengolahan data awal yang telah diperoleh Tim Penyusun terhadap 12 (dua belas) OPD tersebut tersaji sebagai berikut.

4.11 Badan Keuangan Daerah

Badan Keuangan Daerah (BKD) melaksanakan fungsi penunjang keuangan. Dalam pelaksanaan SKM, BKD menggunakan 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.11 Hasil SKM BKD Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

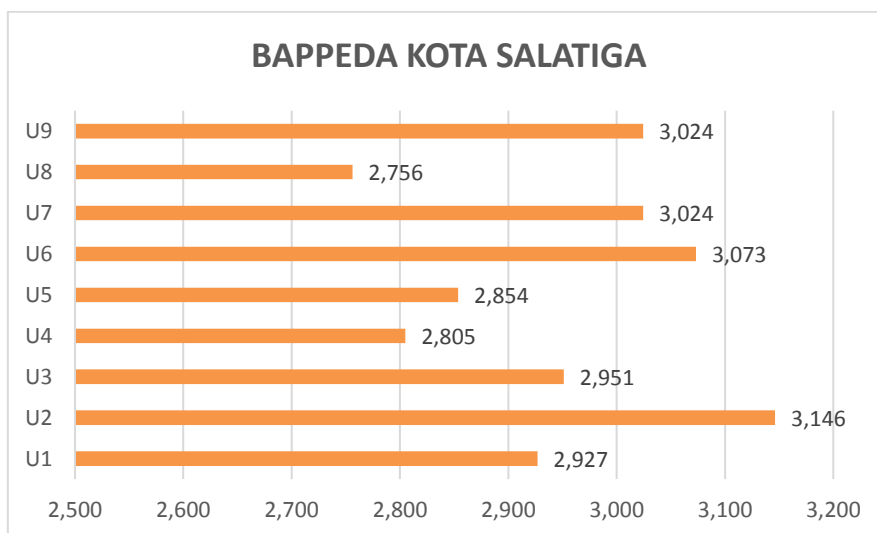
¹⁶ Analisa dan verifikasi yang dilakukan Tim Penyusun terhadap 12 (dua belas) OPD dan disajikan dalam bab pembahasan ini bersifat analisa singkat dan merupakan hasil pengolahan terhadap data-data perhitungan (excel) yang diperoleh dari OPD. Analisa lengkap dan menyeluruh akan dilakukan terhadap laporan SKM OPD yang telah disusun oleh 12 (dua belas) OPD tersebut. Hal ini selanjutnya menjadi agenda penyempurnaan laporan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga tahun 2019.

Adapun kegiatan SKM BKD melibatkan 167 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM BKD Kota Salatiga memperoleh nilai **80,96** dengan kategori **B (Baik)**.

4.12 Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah

Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) melaksanakan fungsi penunjang perencanaan serta penelitian dan pengembangan. Dalam pelaksanaan SKM, BAPPEDA menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.12 Hasil SKM BAPPEDA Kota Salatiga Tahun 2019



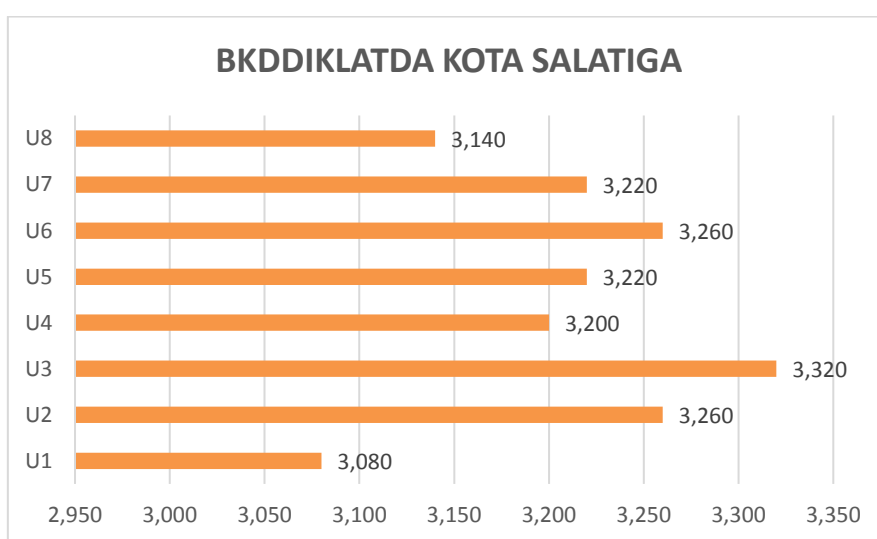
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM BAPPEDA melibatkan 41 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM BAPPEDA Kota Salatiga memperoleh nilai **73,71** dengan kategori **C (Kurang Baik)**.

4.13 Badan Kepegawaian Daerah dan Diklat

Badan Kepegawaian Daerah dan Diklat (BKDDIKLATDA) melaksanakan fungsi penunjang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan. Dalam pelaksanaan SKM, BKDDIKLATDA menggunakan 8 (delapan) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.13 Hasil SKM BKDDIKLATDA Kota Salatiga Tahun 2019



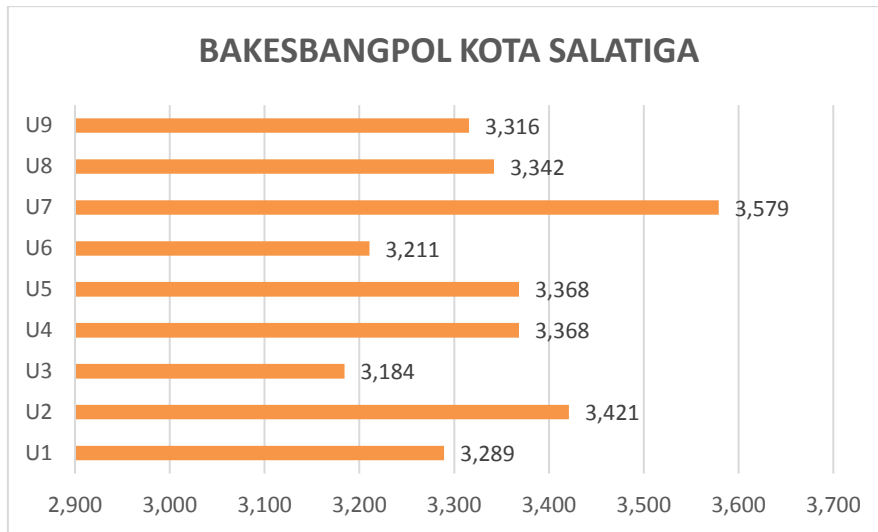
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM BKDDIKLATDA melibatkan 50 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM BKDDIKLATDA Kota Salatiga memperoleh nilai **80,31** dengan kategori **B (Baik)**.

4.14 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) melaksanakan urusan pemerintahan dibidang kesatuan bangsa dan politik. Dalam pelaksanaan SKM, BAKESBANGPOL menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.14 Hasil SKM BAKESBANGPOL Kota Salatiga Tahun 2019



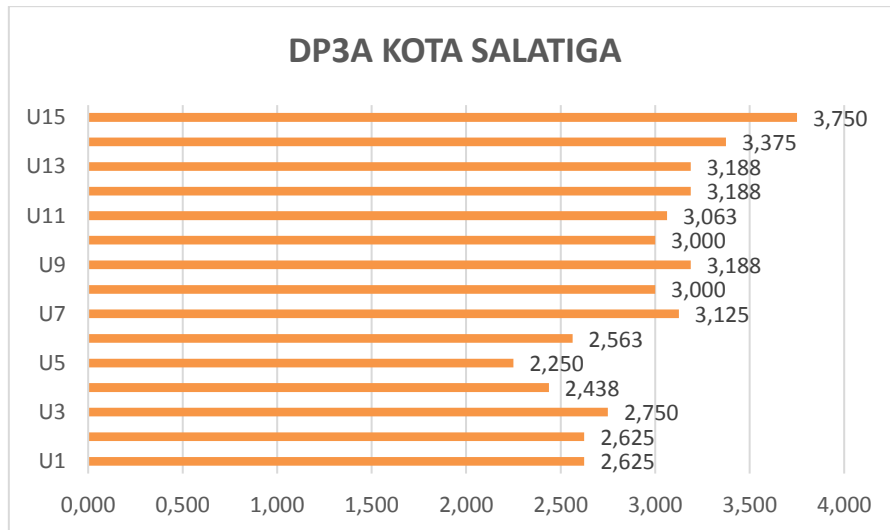
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM BAKESBANGPOL melibatkan 38 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM BAKESBANGPOL Kota Salatiga memperoleh nilai **83,47** dengan kategori **B (Baik)**.

4.15 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Dalam pelaksanaan SKM, DP3A menggunakan 15 (lima belas) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.15 Hasil SKM DP3A Kota Salatiga Tahun 2019



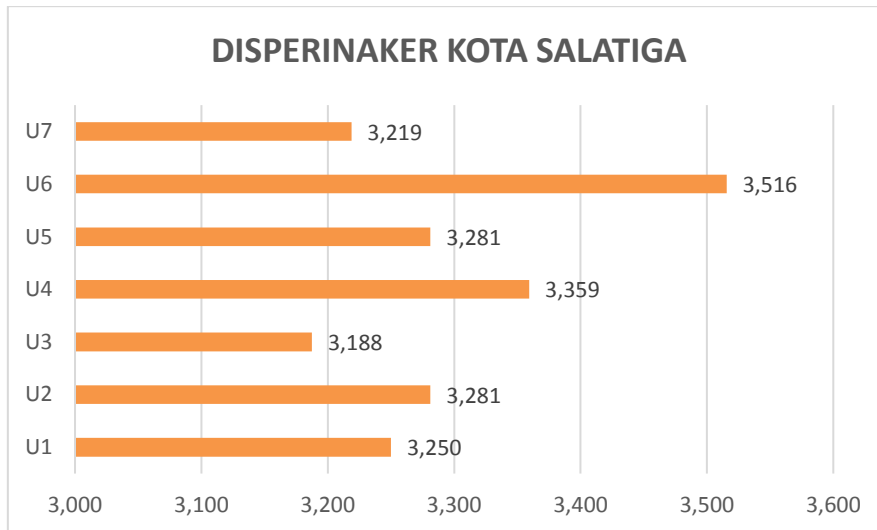
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM DP3A melibatkan 16 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DP3A Kota Salatiga memperoleh nilai **73,91** dengan kategori **C (Kurang Baik)**.

4.16 Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (DISPERINAKER) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perindustrian, bidang tenaga kerja, dan bidang transmigrasi. Dalam pelaksanaan SKM, DISPERINAKER menggunakan 7 (tujuh) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.16 Hasil SKM DISPERINAKER Kota Salatiga Tahun 2019



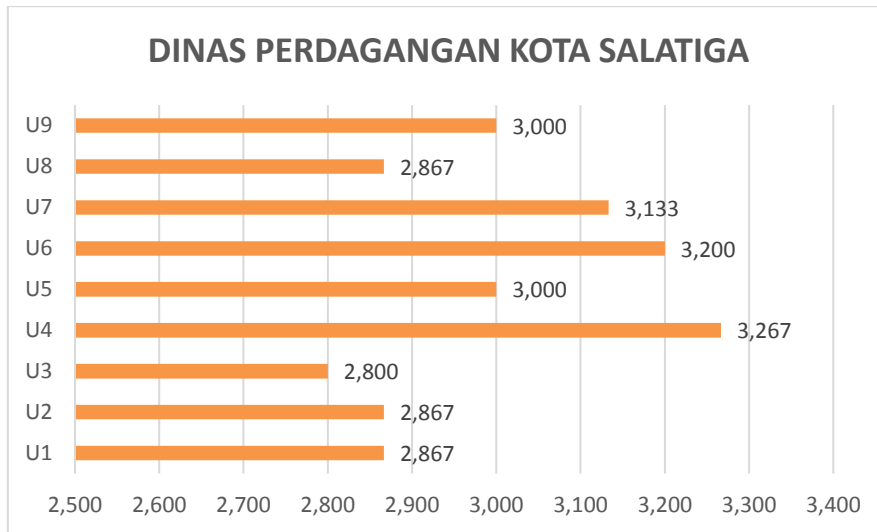
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM DISPERINAKER melibatkan 64 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DISPERINAKER Kota Salatiga memperoleh nilai **82,56** dengan kategori **B (Baik)**.

4.17 Dinas Perdagangan

Dinas Perdagangan (DISDAG) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perdagangan. Dalam pelaksanaan SKM, DISDAG menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.17 Hasil SKM DISDAG Kota Salatiga Tahun 2019



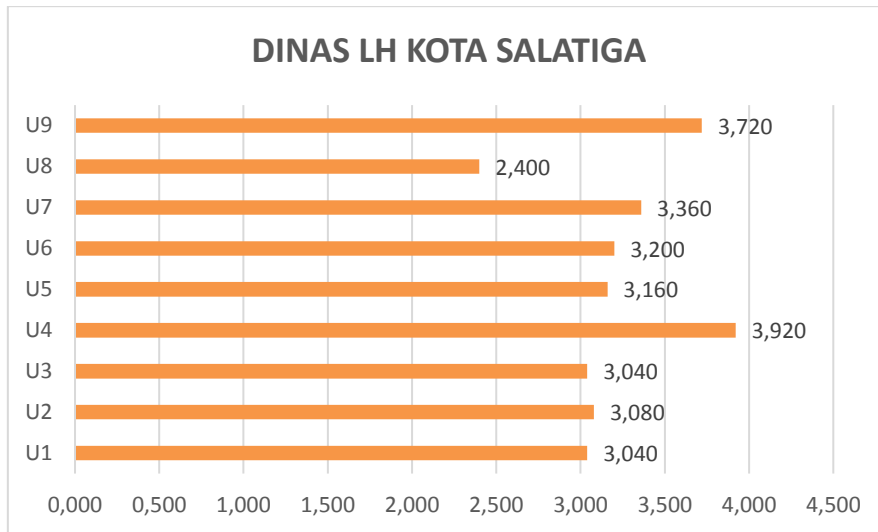
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM DISDAG melibatkan 15 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DISDAG Kota Salatiga memperoleh nilai **74,93** dengan kategori **C (Kurang Baik)**.

4.18 Dinas Lingkungan Hidup

Dinas Lingkungan Hidup (DLH) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup, dan bidang kehutanan. Dalam pelaksanaan SKM, DLH menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.18 Hasil SKM DLH Kota Salatiga Tahun 2019



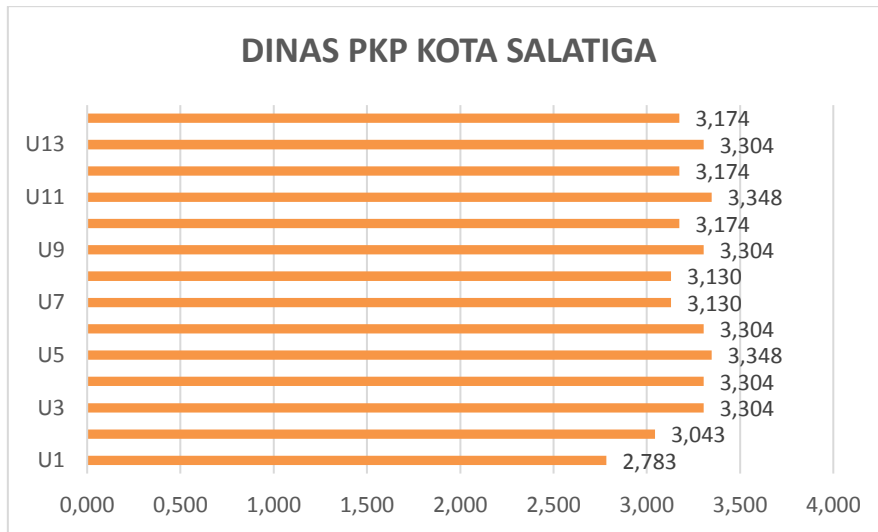
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM DLH melibatkan 25 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DLH Kota Salatiga memperoleh nilai **80,25** dengan kategori **B (Baik)**.

4.19 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Dinas PKP) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perumahan dan kawasan permukiman, dan bidang pertanahan. Dalam pelaksanaan SKM, Dinas PKP menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.19 Hasil SKM Dinas PKP Kota Salatiga Tahun 2019



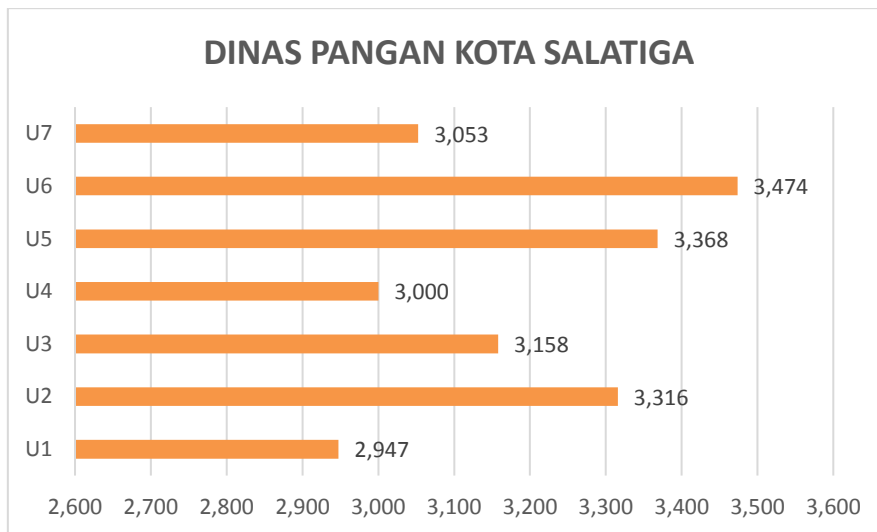
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM Dinas PKP melibatkan 23 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM Dinas PKP Kota Salatiga memperoleh nilai **79,57** dengan kategori **B (Baik)**.

4.20 Dinas Pangan

Dinas Pangan menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pangan. Dalam pelaksanaan SKM, Dinas Pangan menggunakan 7 (tujuh) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.20 Hasil SKM Dinas Pangan Kota Salatiga Tahun 2020



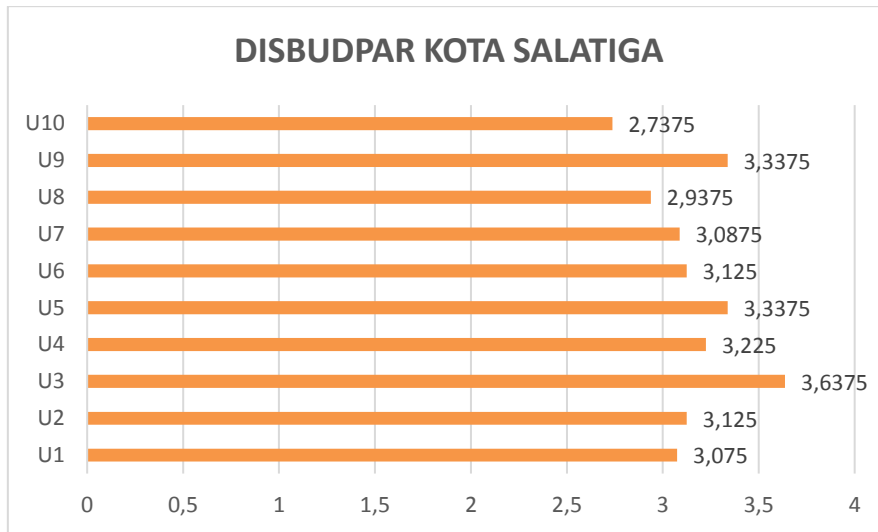
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM Dinas Pangan melibatkan 19 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM Dinas Pangan Kota Salatiga memperoleh nilai **79,78** dengan kategori **B (Baik)**.

4.21 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (DISBUDPAR) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kebudayaan, dan bidang pariwisata. Dalam pelaksanaan SKM, DISBUDPAR menggunakan 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.21 Hasil SKM DISBUDPAR Kota Salatiga Tahun 2019



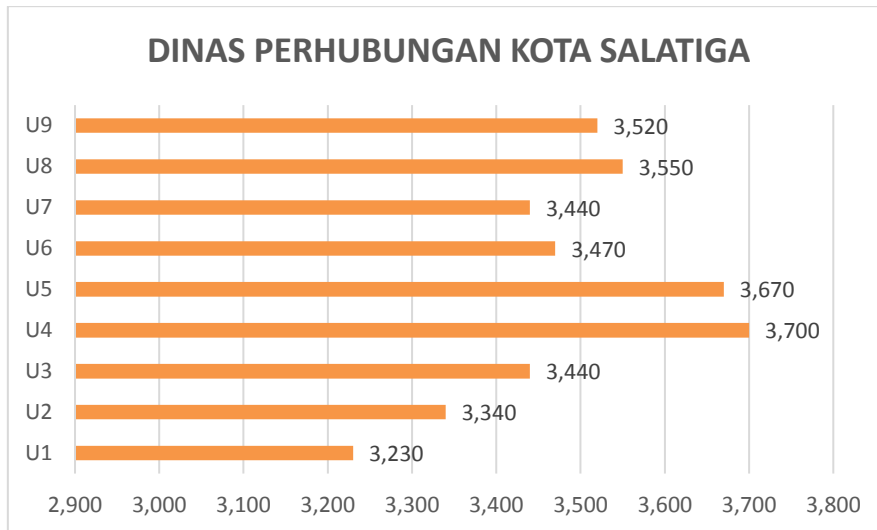
Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM DISBUDPAR melibatkan 80 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DISBUDPAR Kota Salatiga memperoleh nilai **79,06** dengan kategori **B (Baik)**.

4.22 Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan (DISHUB) menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perhubungan. Dalam pelaksanaan SKM, DISHUB menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dan verifikasi proses hitung hasil data kuesioner yang dilakukan Tim Penyusun, disajikan grafik sebagai berikut.

Grafik 4.22 Hasil SKM DISHUB Kota Salatiga Tahun 2019



Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020

Adapun kegiatan SKM DISHUB melibatkan 100 responden pengguna layanan. Berdasarkan grafik dan pengolahan data, SKM DISHUB Kota Salatiga memperoleh nilai **87,02** dengan kategori **B (Baik)**.

Berdasarkan 22 sampel hasil SKM OPD yang telah dilakukan analisa data baik yang bersifat analisa singkat maupun analisa menyeluruh oleh Tim Penyusun, maka diperoleh data statistik secara keseluruhan terkait pelaksanaan SKM yang menjadi kesatuan dan menunjukkan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Salatiga. Tim penyusun juga melakukan verifikasi data pada pengolahan data hitung pada masing-masing OPD yang menjadi sampling. Adapun tabulasi data dari hasil SKM 22 OPD tersaji sebagai berikut.

Tabel 4.1 Tabulasi Data SKM OPD Pemerintah Kota Salatiga Tahun 2019

No.	OPD	Nilai SKM	Jumlah Responden
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	80,44	400
2.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	82,34	100
3.	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga	83,99	1111
4.	Sekretariat Daerah	84,33	100

5.	Sekretariat DPRD	81,14	25
6.	Dinas Sosial	83,99	150
7.	Satuan Polisi Pamong Praja	82,25	50
8.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	79,65	380
9.	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	74,66	248
10.	Dinas Komunikasi dan Informatika	80,31	54
11.	Badan Keuangan Daerah	80,96	167
12.	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	73,71	41
13.	Badan Kepegawaian Daerah dan Diklat	80,31	50
14.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	83,47	38
15.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	73,91	16
16.	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	82,56	64
17.	Dinas Perdagangan	74,93	15
18.	Dinas Lingkungan Hidup	80,25	25
19.	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	79,57	23
20.	Dinas Pangan	79,78	19
21.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	79,06	80
22.	Dinas Perhubungan	87,02	100
Nilai SKM Pemerintah Kota Salatiga dan Jumlah Total Responden		80,39	3256

Sumber: Tim Penyusun, data diolah 2020.

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, diperoleh nilai SKM Pemerintah Kota Salatiga yaitu **80,39** dengan kategori **B (Baik)**. Adapun jumlah keseluruhan responden yang terlibat dalam kegiatan SKM di 22 OPD lingkungan Pemerintah Kota Salatiga yaitu 3.256 responden pengguna layanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga untuk pertama kali dilakukan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Tim Penyusun mendapati sejumlah 32 perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga. Analisa data dilakukan berdasarkan tabulasi data survei yang dilaksanakan masing-masing OPD.

Berdasarkan analisa dan verifikasi data pada setiap perangkat daerah yang telah menyerahkan laporan pelaksanaan kegiatan SKM OPD, Tim Penyusun menentukan sejumlah 22 perangkat daerah yang dipilih sebagai sampel dalam penyusunan Laporan SKM Pemerintah Kota Salatiga tahun 2019. Apabila merujuk jumlah keseluruhan perangkat daerah yang telah disebutkan di atas, maka jumlah sampel tersebut telah lebih dari 2/3 atau sebesar 69% dari total perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga.

Nilai akhir SKM diperoleh berdasarkan tabulasi data SKM OPD yang telah dianalisa baik bersifat analisa singkat maupun analisa menyeluruh. Pemilihan dan penentuan sampel OPD terpilih dilakukan berdasarkan proses verifikasi menyeluruh terhadap data SKM dan proses penghitungannya. Hal ini juga dengan melakukan sinkronisasi pada ketentuan Permenpan 14/2017 dengan tujuan bahwa nilai SKM yang diperoleh Pemerintah Kota Salatiga telah sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Sehingga pada OPD yang terdapat anomali data maupun yang merujuk kebijakan selain tersebut, ditetapkan untuk tidak menjadi sampel dalam laporan SKM Pemerintah Kota Salatiga tahun 2019.

Adapun data statistik yang diperoleh dari proses pembahasan dan analisa data, nilai SKM Pemerintah Kota Salatiga yaitu **80,39** dengan kategori **B (Baik)**. Jumlah sebaran pemilihan unsur SKM yang dilaksanakan masing-masing OPD yaitu pada rentang 7 hingga 15 unsur pelayanan yang menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Jumlah keseluruhan responden

yang terlibat dalam kegiatan SKM di 22 OPD lingkungan Pemerintah Kota Salatiga yaitu 3.256 responden pengguna layanan.

Merujuk hasil SKM yang telah dilaksanakan di level OPD menunjukkan keberagaman hasil dan validitas data. Dalam konteks pelaksanaan SKM OPD, keberadaan data dokumentasi observasi fisik layanan masih minim dilakukan, sehingga aspek catatan perbaikan belum teridentifikasi secara maksimal. Pada sisi instrumen kebijakan, terdapat keberagaman yang ditunjukkan dengan adanya beberapa OPD yang belum menggunakan Permenpan 14/2017 sebagai rujukan utama. Hal ini juga bisa dipahami oleh karena belum terdapat kebijakan atau regulasi daerah yang mengatur pelaksanaan SKM di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga.

5.2 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 sosialisasi instrumen kebijakan Permenpan 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melalui kegiatan-kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga.
- b. Mendorong keberadaan regulasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga. Hal ini penting untuk memberikan asas dan prinsip pelaksanaan SKM yang terstandar baik dari sisi unsur maupun variabel pelayanan hingga tata cara yang digunakan, sehingga dapat menampilkan validitas hasil SKM yang komprehensif dan mengakomodasi kekhasan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundangan

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

Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 1 Tahun 2018 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Salatiga Tahun 2017-2022.



Pemerintah Kota Salatiga Sekretariat Daerah

**Jalan Letjend. Sukowati No. 51 Salatiga
Telp. (0298) 326767 Faks. (0298) 321398
Website: www.salatiga.go.id**