



LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA SALATIGA
SEMESTER II TAHUN 2022



DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA SALATIGA

Jl. A. Yani Nomor 14 Salatiga Kode Pos 50724
Telp. (0298) 326945 Faks (0298) 321945
Situs [http: //dinaspkp.salatiga.go.id](http://dinaspkp.salatiga.go.id)
Surat elektronik dinaspkp@salatiga.go.id

KATA PENGANTAR

Kami Tim penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II Tahun 2022 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga memanjatkan Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga laporan ini dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan SKM ini disusun sebagai bentuk/bahan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Variabel dari survei ini adalah masyarakat yang mendapat layanan langsung dengan pemanfaatan pelayanan publik yang meliputi **Penataan Kawasan Kumuh, Pelayanan Rekomendasi ijin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan, Fasilitasi Rumah Susun Sederhana Sewa Cabean, Fasilitasi Rumah Susun Sederhana Sewa Noborejo, Pelayanan Tempat dan Pemakaman Umum TPU Ngemplak dan Blondocelong.**

Harapan kami dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat menjadi bahan kajian dan evaluasi bagi kinerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga kedepannya untuk menjadi lebih baik .

Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah partisipasi serta turut serta mendukung dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat ini, kami akan selalu terbuka atas saran dan pendapat yang membangun atas laporan ini demi perbaikan ke depan.

Demikian laporan ini dibuat untuk menjadikan periksa bagi yang berkepentingan.

KEPALA DINAS PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA SALATIGA



ENY ENDANG SURTIANI, ST, MT
NIP. 19670420 199603 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Karakteristik Responden	9
3.2 Rekapitulasi Responden SKM.....	15
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	22
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	28
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	29

BAB V KESIMPULAN.....	31
-----------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
Tabel 2	: Tabel Krejcie and Morgan.....	8
Tabel 3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	9
Tabel 4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	10
Tabel 5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Status Umur.....	11
Tabel 6	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	12
Tabel 7	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	13
Tabel 8	: Jumlah Keseluruhan Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
Tabel 9	: IKM Penataaan Kawasan Kumuh.....	15
Tabel 10	: IKM Rekomendasi Perumahan	16
Tabel 11	: IKM Rusunawa Cabean.....	17
Tabel 12	: IKM Rusunawa Noborejo.....	18
Tabel 13	: IKM TPU.....	19
Tabel 14	: Rekapitulasi IKM unit Pelayanan.....	21
Tabel 15	: Laporan Survei kepuasan Masyarakat.....	23
Tabel 16	: Rencana Tindak Lanjut.....	28

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	: IKM Penataan Kawasan Kumuh.....	16
Grafik 2	: IKM Rekomendasi Perumahan	17
Grafik 3	: IKM Rusunawa Cabean.....	18
Grafik 4	: IKM Rusunawa Noborejo.....	19
Grafik 5	: IKM TPU.....	20
Grafik 6:	Rekapitulasi IKM unit Pelayanan.....	21
Grafik 7:	Nilai survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021- 2022.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Survei Kepuasan Masyarakat
2. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga
3. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga
4. Dokumentasi lainnya terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan bagian dari Reformasi Birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional, dapat beradaptasi dengan berbagai perkembangan, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik belum dapat dilakukan dengan optimal oleh aparatur pemerintah sehingga mendapat respon dari publik karena belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari reaksi masyarakat melalui saran dan kritikan yang masuk. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk menindaklanjuti hal tersebut adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*). Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna

layanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berlangsung tepat, cepat, terbuka, efektif, efisien serta tidak diskriminatif.

Pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat terhadap tingkat Pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga** melalui pengolahan data survei kepuasan masyarakat per unsur pelayanan meliputi Penataan Kawasan Kumuh, Pelayanan Rekomendasi ijin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan, Fasilitasi Rumah Susun Sederhana Sewa Cabean, Fasilitasi Rumah Susun Sederhana Sewa Noborejo, Pelayanan Tempat dan Pemakaman Umum TPU Ngemplak dan Blondocelong.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2021;
6. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 108 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga.

1.3 Maksud dan Tujuan

A. Maksud

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga mempunyai maksud agar kegiatan tersebut dapat memperoleh data aspirasi dari masyarakat pengguna layanan sehingga dapat menjadi bahan perbaikan kinerja kedepannya khususnya di bidang pelayanan.

B. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik dan meningkatkan kinerja Pegawai.

Pelaksanaan survei ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui pendapat dari masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
3. Menginformasikan peningkatan kinerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga
4. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pelayanan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga.
5. Sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki pelayanan dalam rangka memenuhi standar pelayanan masyarakat;

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat pada semester II di tahun 2022 ini dilakukan terbatas di lingkup pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan permukiman Kota Salatiga diantaranya Penataan Kawasan Kumuh, Pelayanan Rekomendasi ijin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan, Fasilitas Rumah Susun Sederhana Sewa Cabean, Fasilitas Rumah Susun Sederhana Sewa Noborejo dan Pelayanan Tempat dan Pemakaman Umum TPU Ngemplak dan Bloncocelong dengan total responden sebanyak 148 orang.

Survei dilaksanakan mandiri oleh Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman yang terdiri dari Sekretariat, Bidang Perumahan, Bidang Kawasan Permukiman, Bidang Pertanahan dan UPTD Rusunawa.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan dan Kawasan permukiman Kota Salatiga yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang

utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga berada pada lokasi seperti Stand Mall Pelayanan Publik, Kantor Layanan di TPU Ngemplak dan Blondocelong, Locket pelayanan di Rusunawa Cabean dan Noborejo serta survey ke lapangan dengan mendatangi domisili warga yang menerima layanan.

Pengisian kuesioner dilakukan langsung oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada Tim Survey. Secara tekbis penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas imbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II Tahun 2022 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga ini dilakukan selama satu periode yaitu bulan Juli s.d Oktober 2022, Sehingga membutuhkan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	Bulan Agustus 2022
2.	Pengumpulan Data/ Survey IKM	Mulai tanggal 1 Agustus 2022 s/10 Oktober 2022
3.	Pengolahan Data Indeks	11Oktober 2022
4.	Penyusunan dan Pelaporan	11 s.d 20 Oktober 2022

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester II tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan (Agustus sampai dengan Oktober 2022) adalah sebanyak 300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah 148 orang.

Tabel 2
Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Karakteristik Responden

A. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pelayanan	Jumlah Responden	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Prosentasi (%)
1	Penataan Kawasan Kumuh	5	Laki-laki	3	60%
			Perempuan	2	40%
2	PSU Perumahan	2	Laki-laki	1	50%
			Perempuan	1	50%
3	Rusunawa Cabean	47	Laki-laki	23	48,9%
			Perempuan	24	51,1%
4	Rusunawa Noborejo	50	Laki-laki	9	18%
			Perempuan	41	82%
5	Pemakaman	44	Laki-laki	15	34,1%
			Perempuan	29	65,9%

B. Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan

Pada Variabel Status Perkawinan pada responden dapat memberikan informasi tentang status responden sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4

Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan

No	Pelayanan	Jumlah Responden	Status Perkawinan	Jumlah (Orang)	Prosentasi (%)
1	Penataan Kawasan Kumuh	5	Kawin	3	60%
			Belum Kawin	2	40%
2	PSU Perumahan	2	Kawin	1	50%
			Belum Kawin	1	50%
3	Rusunawa Cabean	47	Kawin	47	100%
			Belum Kawin	0	0%
4	Rusunawa Noborejo	50	Kawin	4	8%
			Belum Kawin	46	92%
5	Pemakaman	44	Kawin	31	70,5%
			Belum Kawin	13	29,5%

C. Karakteristik Responden berdasarkan umur

Kajian variabel Umur pada responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan umur yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan Umur dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Pelayanan	Kelompok Umur	Jumlah (Orang)	Prosentasi (%)
1	Penataan Kawasan Kumuh	< 20	0	0%
		21 – 30	0	0%
		31 – 40	1	20%
		41 – 50	3	60%
		51 – 60	1	20%
		> 60	0	0%
2	PSU Perumahan	< 20	0	0%
		21 – 30	1	50%
		31 – 40	0	0%
		41 – 50	0	0%
		51 – 60	1	50%
		> 60	0	0%
3	Rusunawa Cabean	< 20	1	2,1%
		21 – 30	13	27,7%
		31 – 40	26	55,3%
		41 – 50	5	10,6%
		51 – 60	2	0,0%
		> 60	0	4,3%
4	Rusunawa Noborejo	< 20	16	32,0%
		21 – 30	30	60%
		31 - 40	4	8%
		41 – 50	0	0%
		51 – 60	0	0%
		> 60	0	0%
5.	Pemakaman	< 20	2	4,5%
		21 – 30	10	22,7%
		31 - 40	15	34,1%
		41 – 50	10	22,7%
		51 – 60	3	6,8%
		> 60	4	9,1%

D. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat yang berguna untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Perumahan dan Kawasan

Permukiman Kota Salatiga. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 6.

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pelayanan	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Prosentasi (%)
1	Penataan Kawasan Kumuh	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA/SMK	5	100%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	0	0%
		S2/S3	0	0%
2	PSU Perumahan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA/SMK	0	0%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	2	100%
		S2/S3	0	0%
3	Rusunawa Cabean	SD	3	6,4%
		SMP	9	19,1%
		SMA/SMK	27	57,4%
		D1/D2/D3	1	2,1%
		D4/S1	7	14,9%
		S2/S3	0	0%
4	Rusunawa Noborejo	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA/SMK	47	94%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	3	6%
		S2/S3	0	0%
5	Pemakaman	SD	0	0%
		SMP	4	9,1%
		SMA/SMK	15	34,1%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	25	56,8%
		S2/S3	0	0%

E. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi Jenis Pekerjaan masyarakat yang berguna untuk memprediksi latar belakang sosial ekonomi terhadap pelayanan publik di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan Jenis Pekerjaan tercantum pada Tabel 7.

Tabel 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pelayanan	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Prosentasi (%)
1	Penataan Kawasan Kumuh	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Karyawan	2	40%
		Wiraswasta	3	60%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	0	0%
2	PSU Perumahan	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Karyawan	2	100%
		Wiraswasta	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	0	0%
3	Rusunawa Cabean	PNS/TNI/Polri	0	0%
		Karyawan	20	42,6%
		Wiraswasta	4	8,5%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	24	48,9%
4	Rusunawa Noborejo	PNS/TNI/Polri	1	2%
		Karyawan	44	88%
		Wiraswasta	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	5	10%
5	Pemakaman	PNS/TNI/Polri	4	9,1%
		Karyawan	22	50%
		Wiraswasta	7	15,9%
		Pelajar/Mahasiswa	2	4,5%
		Lainnya	9	20,5%

3.2 Rekapitulasi Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Rekapitulasi jumlah penerima layanan dari semua unit layanan adalah sebanyak 148 Orang dengan rincian sebagai berikut

Tabel 8

Jumlah Keseluruhan

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kelompok Umur, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan Tahun 2022

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PROSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	51	34%
		PEREMPUAN	97	66%
2	STATUS PERKAWINAN	KAWIN	86	58%
		BELUM KAWIN	62	42%
3	UMUR	<20	19	13%
		21-30	54	36%
		31-40	46	31%
		41-50	18	12%
		51-60	7	5%
		>60	4	3%
4	PENDIDIKAN	SD	3	2%
		SMP	13	9%
		SMA/K	94	64%
		D1/D2/D3	1	1%
		D4/S1	37	25%
		S2/S3	0	0%
5	PEKERJAAN	PNS	5	3%
		KARYAWAN	90	61%
		WIRASWASTA	14	9%
		PELAJAR	2	1%
		LAINNYA	37	25%

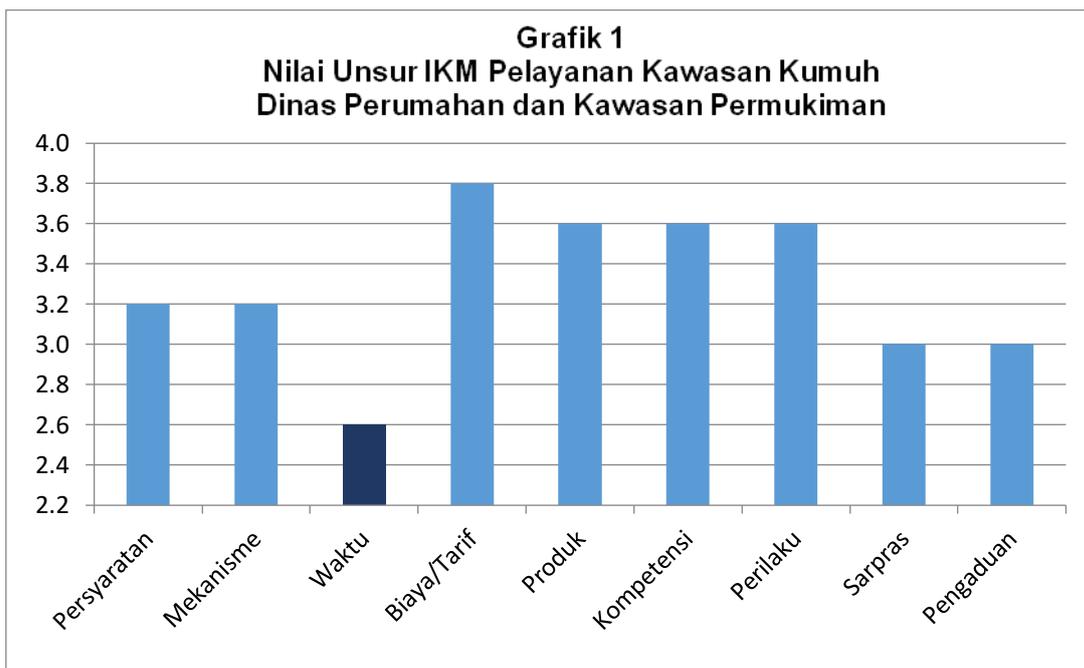
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat dengan menilai unsur pelayanan pada Indeks Kepuasan masyarakat pada setiap Unit Layanan yang disampaikan pada tabel dan grafik berikut :

Tabel 9

A. IKM pada Unit Pelayanan Penataan Kawasan Kumuh
IKM - Penataan Kawasan Kumuh

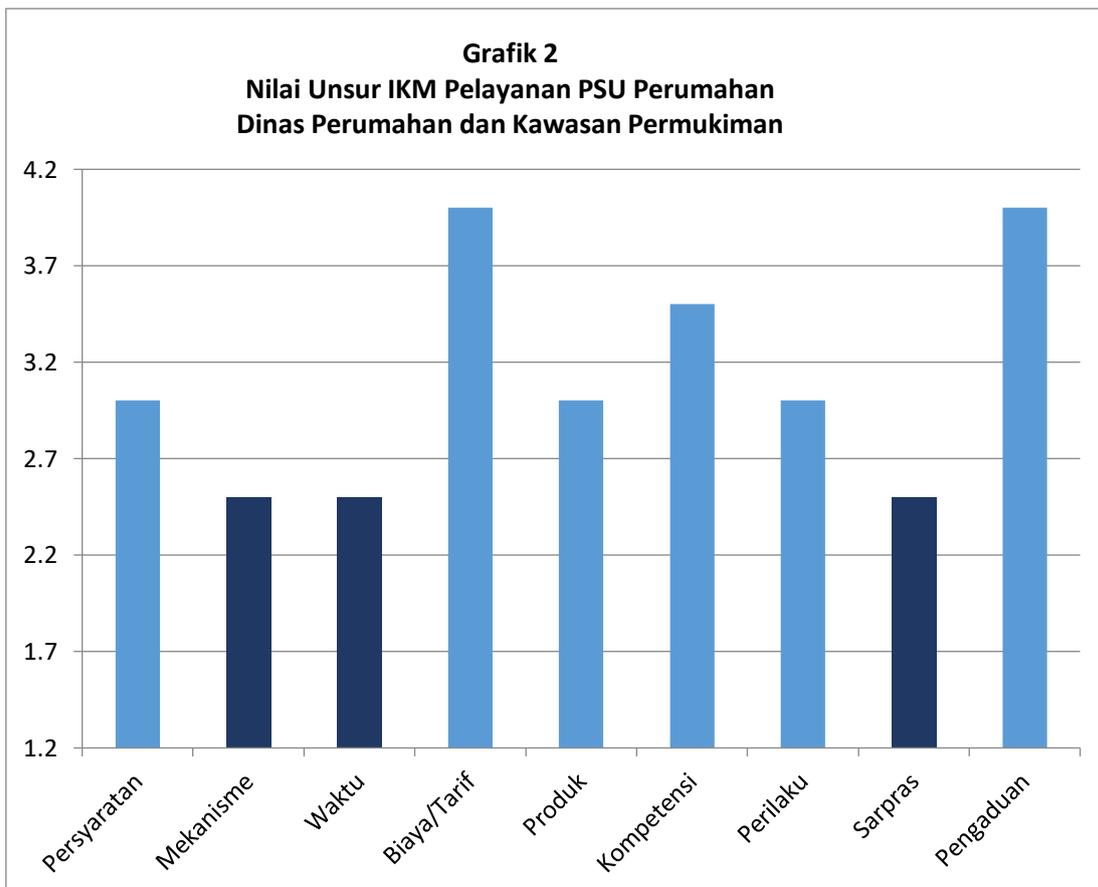
NILAI UNSUR PENATAAN KAWASAN KUMUH									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,2	3,20	2,60	3,80	3,60	3,60	3,60	3,00	3,00
Kategori	B	B	C	A	A	A	A	C	C
IKM Unit Layanan	82.14 / B (Baik)								



B. IKM - Unit Pelayanan Rekomendasi ijin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan

Tabel 10
IKM - PSU PERUMAHAN

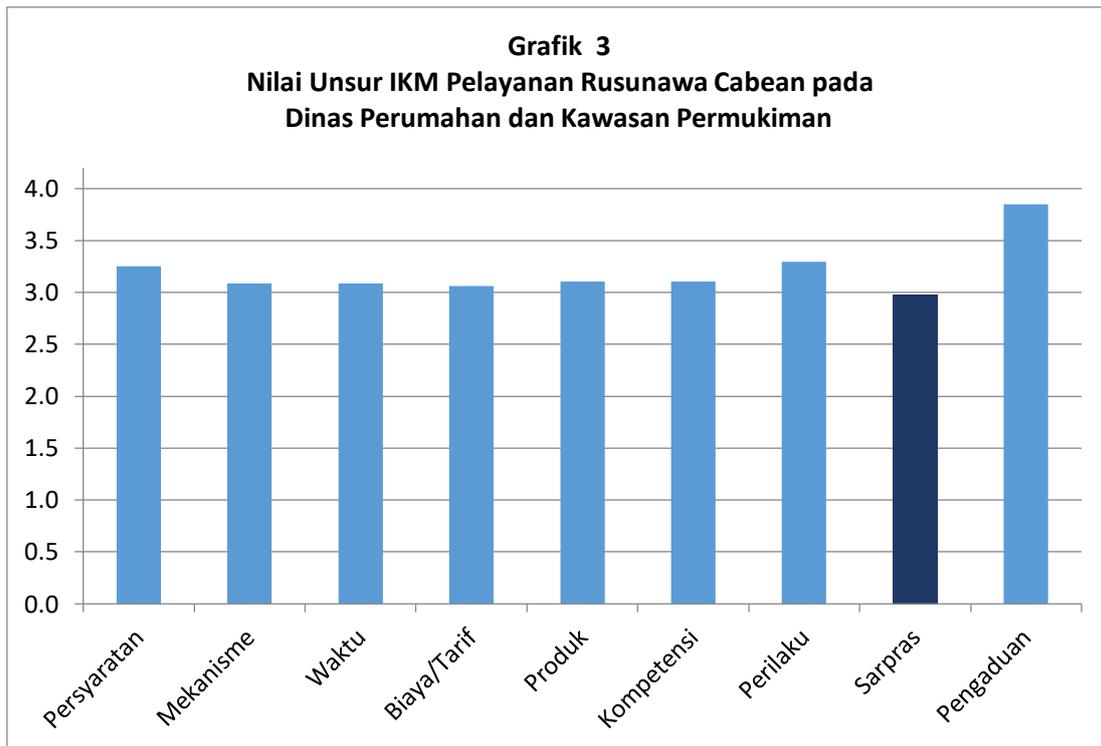
	NILAI UNSUR PSU PERUMAHAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,0	2,50	2,50	4,00	3,00	3,50	3,0	2,50	4,00
Kategori	C	C	C	A	C	B	C	C	A
IKM Unit Layanan	77.70 / (Baik)								



C. IKM - Unit Pelayanan Rusunawa Cabean

Tabel 11
IKM - Unit Pelayanan Rusunawa Cabean

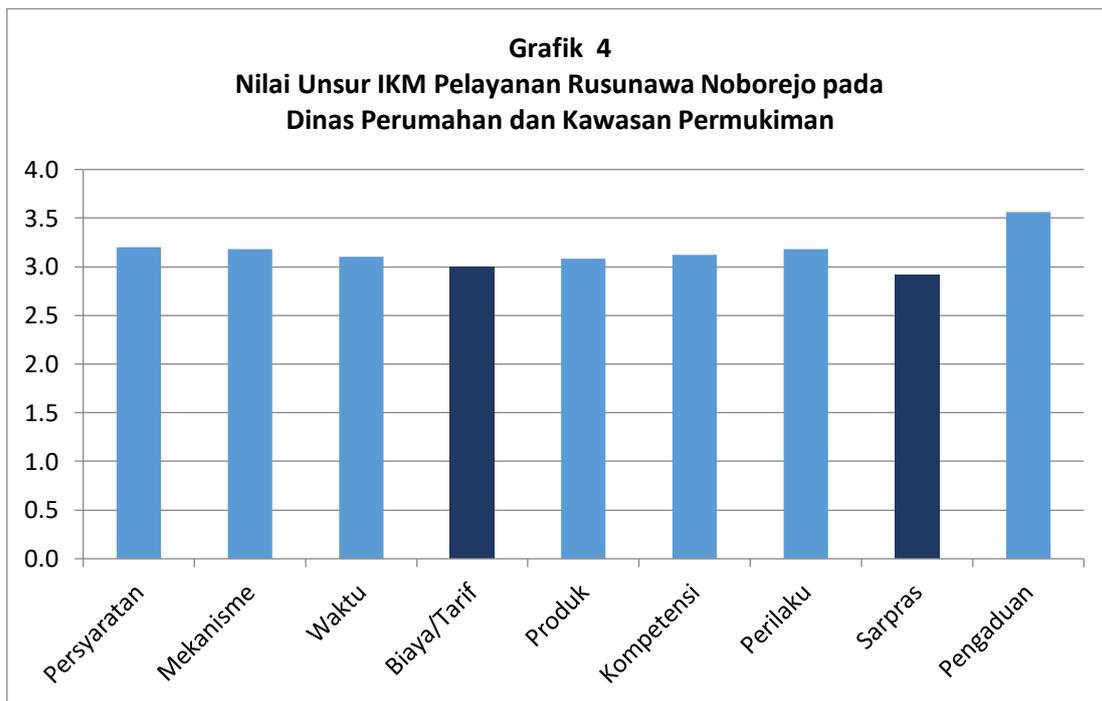
NILAI UNSUR RUSUNAWA CABEAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,26	3,09	3,09	3,06	3,11	3,11	3,3	2,98	3,85
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	80.00 / B (Baik)								



D. IKM - Unit Pelayanan Rusunawa Noborejo

Tabel 12
IKM - Unit Pelayanan Rusunawa Noborejo

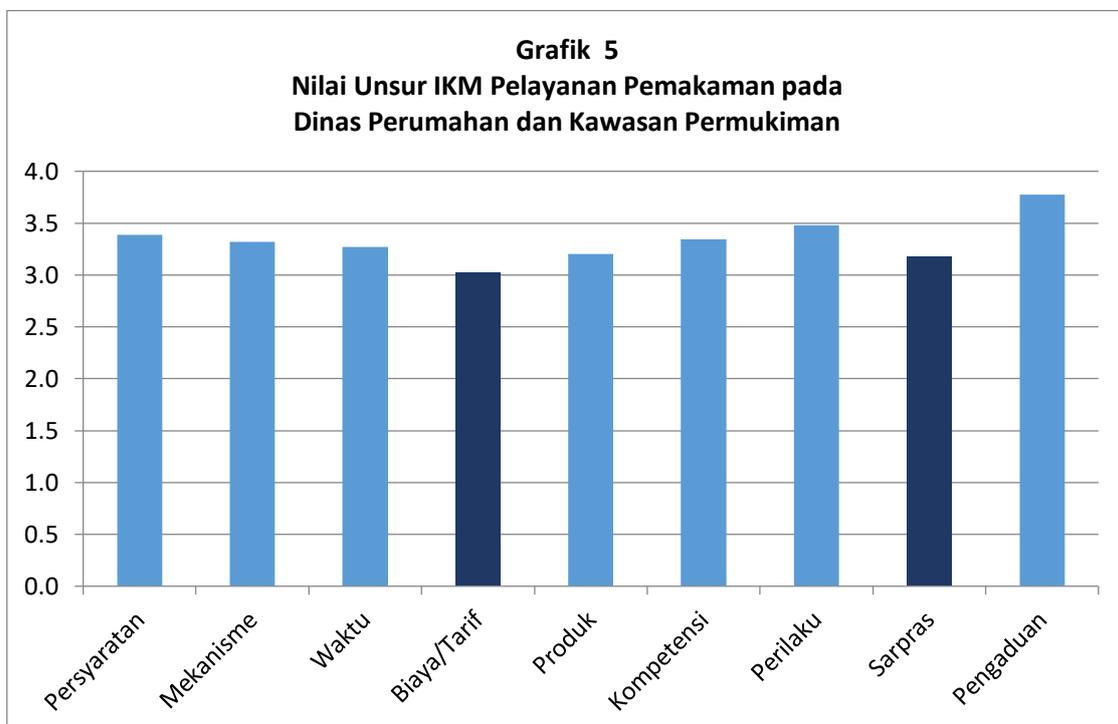
NILAI UNSUR RUSUNAWA NOBOREJO									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,2	3,18	3,10	3,00	3,08	3,12	3,2	2,92	3,56
Kategori	B	B	B	C	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	78.64 / B (Baik)								



F. IKP Unit Layanan Tempat Pemakaman Umum Ngemplak - Blondocelong

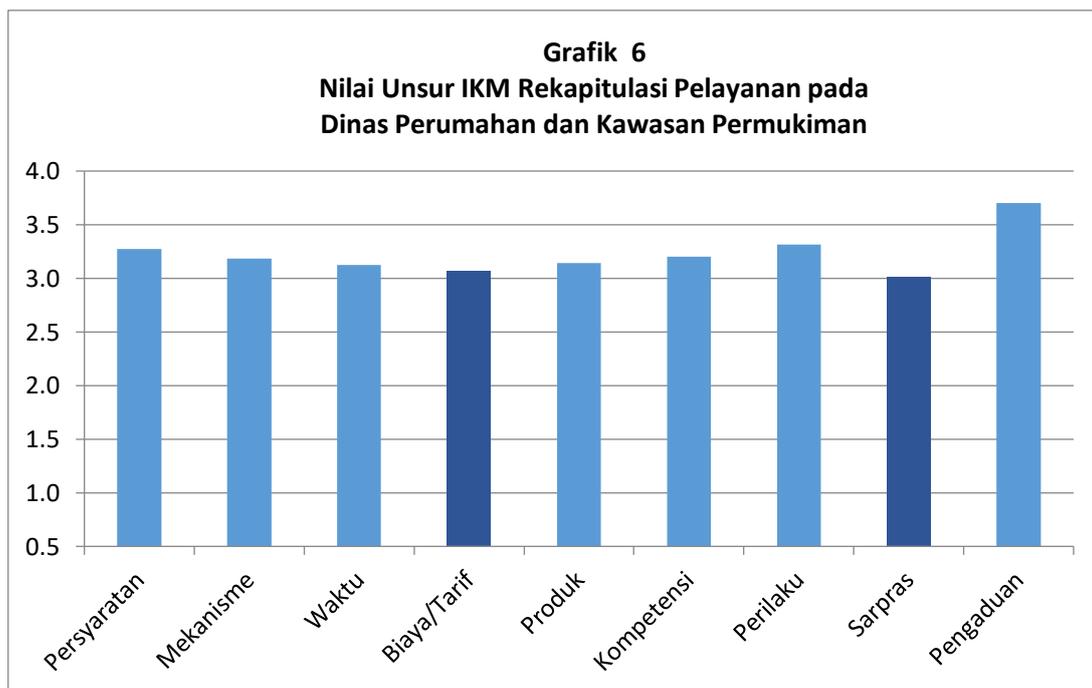
Tabel 13
IKM - Unit Pelayanan TPU

NILAI UNSUR PELAYANAN PEMAKAMAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4	3,32	3,27	3,02	3,20	3,34	3,5	3,18	3,77
Kategori	B	B	B	C	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	83.19 / B (Baik)								



G. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seluruh Unit Pelayanan

NILAI REKAPITULASI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3	3,18	3,12	3,07	3,14	3,20	3,3	3,01	3,70
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	80.33 / B (Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga tahun 2022 diperoleh hasil nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)Pelayanan Penataan kawasan kumuh nilai interval 82,14 dengan mutu pelayanan Baik (B), Pelayanan PSU Perumahan mencapai nilai interval sebesar 77,70 dengan mutu pelayanan Baik (B), Rumah Susun Sederhana Sewa Cabean nilai interval sebesar 80 mutu pelayanan Baik (B), Rumah Susun Sederhana Sewa Noborejo nilai interval sebesar 78,64 mutu pelayanan Baik (B), dan Untuk pelayanan Tempat Pemakaman Umum Ngemplak dan Blondocelong nilai interval konversi sebesar 83,19 masuk pada mutu pelayanan Baik (B).

Berdasarkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dapat disimpulkan bahwa semua pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, karena didukung dengan nilai unsur pelayanan yang tinggi namun demikian masih terdapat pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai rendah, data ini dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 15
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA				
		Penataan Kawasan Kumuh	PSU Perumahan	Rusunawa Cabean	Rusunawa Noborejo	TPU Ngemplak-Blondocelong
1	Persyaratan	3,2	3,0	3,26	3,20	3,39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,2	2,50	3,09	3,18	3,32
3	Waktu Pelayanan	2,6	2,50	3,09	3,10	3,27
4	Biaya/Tarif	3,8	4,0	3,06	3,00	3,02
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,6	3,0	3,11	3,08	3,20
6	Kompetensi Pelaksana	3,6	3,5	3,11	3,12	3,34
7	Perilaku Pelaksana	3,6	3,0	3,30	3,18	3,48
8	Sarana dan Prasarana	3,0	2,50	2,98	2,92	3,18
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,0	4,0	3,85	3,56	3,77
	NILAI RATA – RATA	3,29	3,11	3,20	3,14	3,33
	SKM Unit Pelayanan	82,14	77,70	80,00	78,64	83,19
	Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
80.33 / B (Baik)						

1. Pelayanan penataan kawasan kumuh nilai rendah dari unsur Waktu pelayanan (2,6) Sarana Prasarana (3,0) dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (3,0). Sementara nilai tinggi diambil dari tiga unsur layanan yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,6), Kompetensi Pelaksana (3,6) dan Biaya Tarif (3,8).
2. Pelayanan PSU Perumahan terdapat unsur rendah pada Sistem Mekanisme dan Prosedur (2,5), Waktu Pelayanan (2,5), Sarana dan Prasarana (2,5). Sementara pada unsur nilai tinggi diambil dari tiga unsur layanan yaitu unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (4,0), Sistem Kompetensi Pelaksana (3,5) dan Biaya Tarif (4,0).
3. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa Cabean terdapat unsur rendah pada Sarana Prasarana (2,98), Biaya Tarif (3,06) dan Waktu dan Pelayanan (3,09).
Sementara pada unsur nilai tinggi diambil dari tiga unsur layanan yaitu unsur Pengaduan Saran dan Masukan (3,85), Persyaratan (3,26) dan Perilaku Pelaksana (3,3)
4. Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa Noborejo terdapat unsur rendah unsur Sarana Prasarana (2,92), unsur Biaya dan Tarif (3,0) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,08).
Sementara pada unsur nilai tinggi diambil dari tiga unsur layanan yaitu pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (3,56), Persyaratan (3,2) dan Perilaku Pelaksana (3,18).
5. Tempat Pemakaman Umum di Ngemplak dan Blondocelong terdapat nilai rendah pada Biaya dan Tarif (3,02), Sarana Prasarana (3,18) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,20).
Sementara pada unsur nilai tinggi diambil dari tiga unsur layanan yaitu pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (3,77), Perilaku Pelaksana (3,48), Pelayanan (3,39).

Latar belakang permasalahan pada Pelayanan dari semua unsur yang terdapat pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) seperti Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan , Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, serta Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan memiliki latar belakang permasalahan dinilai dari interval rendah yang harus diperhatikan dan diberikan solusi atau pemecahan masalah tersebut.

Permasalahan Penataan kawasan kumuh terjadi pada unsur Waktu pelayanan yang dinilai membutuhkan waktu lama hal ini dikarenakan harus melalui proses kinerja dengan verifikasi data dan survei lapangan serta kesediaan anggaran sehingga pemecahan masalah dapat dilakukan dengan perencanaan kegiatan dan anggaran agar tepat waktu dan tepat sasaran, Permasalahan selanjutnya pada keterbatasan penyediaan sarana dan prasarana pendukung seperti kebutuhan alat drone, meja untuk menggambar desain wilayah dan printer untuk gambar belum terpenuhi.

Kemudian permasalahan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang belum dikelola maksimal seperti media informasi dan belum adanya petugas khusus yang menangani sehingga perlu untuk dilakukan peningkatan pengelolaan sarana informasi dan komunikasi seperti website dan media sosial dan dilakukan penunjukan petugas pengelola layanan pengaduan.

Latar belakang permasalahan pada Rekomendasi ijin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan terdapat unsur rendah pada Waktu Sistem Mekanisme dan Prosedur yang menurut responden masih harus disosialisasikan agar semua pihak dapat mengetahui peraturan yang harus dilaksanakan, kemudian responden juga menilai bahwa waktu pelayanan belum efektif dalam pengajuan ijin namun demikian pelayanan karena harus melakukan verifikasi data dan cek lapangan sehingga perlu ditingkatkan komunikasi antara pengembang dan konsumen perumahan agar dapat menyelesaikan administrasi perijinan dengan tepat waktu kemudian untuk

efektifitas dan efisiensi maka masyarakat pengguna layanan diarahkan ke Mall Pelayanan Publik agar lebih cepat.

Permasalahan selanjutnya adalah mengenai terbatasnya ketersediaan Sarana dan Prasarana seperti alat transportasi / mobil pick up yang dibutuhkan untuk operasional survei ke lapangan dan mengangkut material.

Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa Cabean terdapat unsur rendah pada ketersediaan sarana dan prasarana seperti tempat bermain yang rusak, tidak adanya fasilitas untuk olahraga dan bangunan gedung banyak yang bocor, maka hal ini perlu adanya pendanaan pada anggaran serta kebijakan dari pimpinan, kemudian responden juga berharap agar Biaya/tarif/retribusi tidak ada kenaikan, maka hal ini sudah dikaji dengan kebijakan tingkat kota bahwa retribusi rusunawa tidak memberatkan karena tujuan utama adalah memberi bantuan kepada warga yang belum mempunyai rumah tinggal tetap dan mempersiapkan mererka untuk dapat mandiri dengan kepemilikan rumah serta memberi pengetahuan kepada warga penghuni rusun bahwa biaya operasional Rusunawa terus mengalami kenaikan sehingga harus disesuaikan dengan tarif layanan yang diberikan sudah sesuai dengan biaya tersebut, serta kenaikan retribusi sebagai upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dan meningkatkan pelayanan di rusun. Permasalahan pada unsur waktu pelayanan yang berpendapat bahwa pelayanan belum cepat dalam menindalanjuti laporan serta Waktu Pelayanan yang dirasa cukup lama karena hal ini disebabkan masa tunggu antrian yang panjang karena peminat Rusunawa setiap tahun naik sehingga harus sesuai dengan prosedur dan peraturan.

Hal ini berkaitan dengan kewenangan sehingga permasalahan rusun yang kompleks harus diselesaikan dengan musyawarah dan mufakat agar situasi tetap nyaman dan kondusif serta mengenai masa tunggu sudah diatur dalam peraturan Rusunawa.

Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa Noborejo terdapat unsur rendah pada sarana dan prasana yang rusak pada beberapa sudut gedung

yang bocor, kemudian unsur Biaya/tarif yang menganggap harga masih mahal, maka hal ini sudah dikaji dengan kebijakan tingkat kota bahwa redistribusi rusunawa tidak memberatkan karena tujuan utama adalah memberikan fasilitas pada pekerja yang rata-rata di sektor swasta atau industri/pekerja pabrik, serta produk spesifikasi pelayanan perlu disosialisasikan agar kemanfaatan gedung dapat tepat.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka perlu dilaksanakan sosialisasi kepada warga penghuni rusun mengenai operasional yang tinggi serta upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. dan unsur Waktu pelayanan maka diharapkan adanya peningkatan pelayanan dengan memperbaiki prosedur pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Sementara untuk pelayanan Tempat Pemakaman Umum di Ngemplak dan Blondo Celong mendapat masukan dari responden dengan nilai terendah pada unsur Biaya dan Tarif yang dinilai mahal khususnya bagi yang luar kota sehingga hal ini berkaitan dengan kebijakan dari Pemerintah Kota Salatiga untuk mengutamakan pemakaman khusus penduduk ber KTP Ssalatiga, sehingga biaya luar kota menyesuaikan kebijakan, namun hal ini menjadi bahan masukan agar pembiayaan tetap terjangkau bagi semua warga baik dalam kota maupun luarkota., dan untuk permasalahan sarana prasarana seperti cctv dan kantor pelayanan yang representatif belum dapat terpenuhi, sementara untuk Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan masih belum tersosialisasikan kepada masyarakat pengguna jasa makam, sehingga perlu ada papan pengumuman atau banner untuk dapat memberitahukan (informasi) tentang produk layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut sebagaimana tercantum dalam tabel 16 berikut:

Tabel 16
Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	Tahun	
1	Waktu Pelayanan (2,6)	Pelayanan penataan kawasan kumuh				V	2022	Bidang Kawasan Permukiman
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur (2,5), Waktu Pelayanan (2,5), Sarana dan Prasarana (2,5)	Rekomendasi ijin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan				V	2022	Bidang Perumahan
3	Sarana Prasarana (2,98)	Rumah Susun Sederhana sewa - Cabean				V	2022	UPTD Rusunawa
4	Sarana Prasarana (2,92)	Rumah Susun Sederhana sewa - Noborejo				V	2022	UPTD Rusunawa
5	Biaya dan Tarif (3,02)	Tempat Pemakaman Umum - Ngemplak dan Blondocelong				V	2022	Bidang Kawasan Permukiman

Tabel 15 menjelaskan tentang rencana tindak lanjut dari temuan permasalahan survei kepuasan masyarakat tahun 2022 Semester II Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga yang menyajikan data tentang program kegiatan pada prioritas unsur yang mendapat nilai terendah melalui indikator prioritas unsur.

Pada rencana tindak lanjut tersebut akan dikonsentrasikan pada unsur prioritas pada program kegiatan yang menjadi tanggungjawab pada masing-

masing bidang untuk direncanakan pada waktu triwulan selama setahun perencanaan.

Pada Program Pelayanan penataan kawasan kumuh berkonsentrasi pada tindak lanjut Waktu Pelayanan di triwulan IV yang menjadi tanggung jawab Bidang Kawasan Permukiman.

Program kegiatan Rekomendasi ijin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan akan melaksanakan tindak lanjut pada triwulan IV untuk unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Pelayanan , Sarana dan Prasarana oleh Bidang Perumahan

Rusunawa Cabean dan Noboreja akan melaksanakan tindak lanjut mengenai unsur Sarana dan Prasarana pada triwulan IV dan semua rusunawa tersebut dibawah tanggung jawab UPTD Rusunawa.

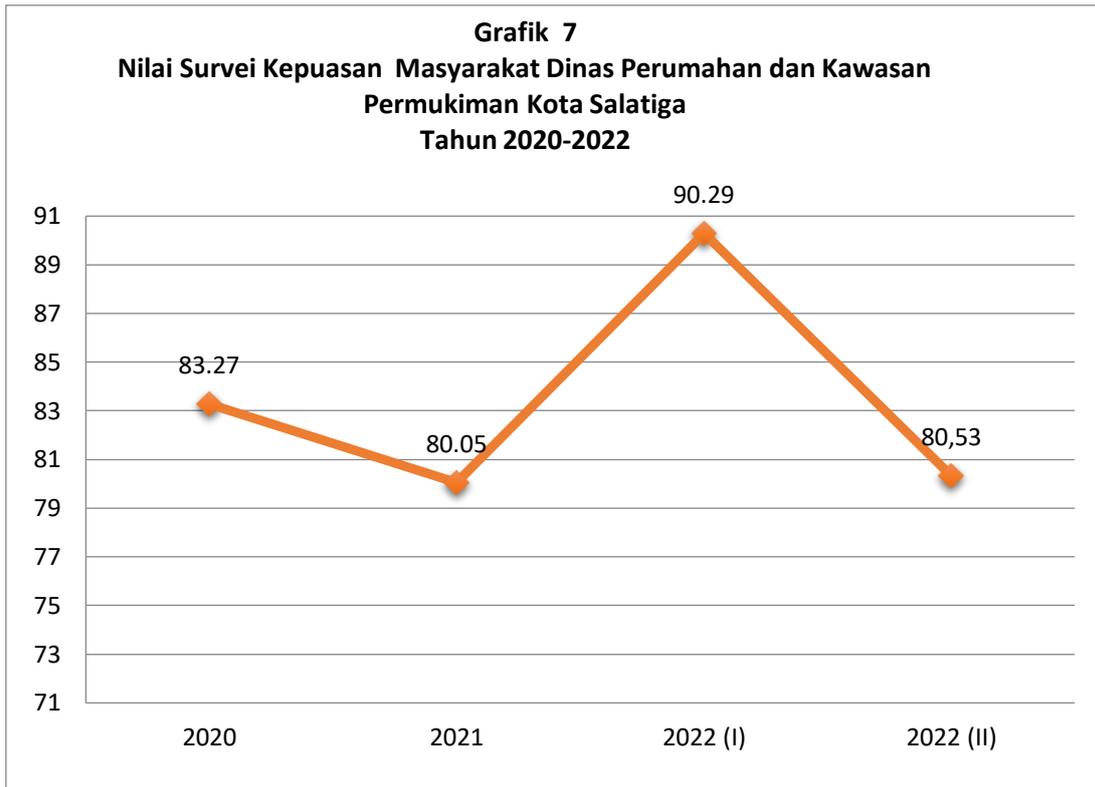
Selanjutnya untuk program kegiatan Tempat Pemakaman Umum di Ngemplak dan Blondocelong dengan prioritas unsur Biaya dan Tarif yang akan Triwulan IV dibawah tanggung jawab bidang Kawasan Permukiman.

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik dan berkesinambungan guna melakukan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan serta capaian pelayanan publik /masyarakat, serta berguna sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik.

Kebijakan publik tersebut dapat dilakukan dengan melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Adapun Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja pada tahun 2021 jika dibandingkan dengan tahun 2020, namun pada tahun 2022 semester I mengalami peningkatan secara signifikan namun pada semester II mengalami penurunan karena ketidakikutsertaan layanan Rumah Tidak Layak Huni sebagai komponen pelayanan pada laporan SKM sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Pelaksanaan kinerja pelayanan dalam mendukung good governance perlu dilakukan kajian publik secara rutin melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dengan harapan dapat mengetahui indeks tingkat respon publik terhadap pelayanan yang mereka terima, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi, monitoring dan kajian dalam mengutamakan pelayanan dan profesionalisme kerja.

Pelaksanaan kinerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman berpedoman pada Peraturan Walikota Salatiga Nomor 108 Tahun 2020 mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman yang menyebutkan bahwa Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang mempunyai tugas dan kewenangan Daerah di bidang Perumahan, Kawasan Permukiman dan Bidang Pertanahan, serta mendukung program Pemerintah secara umum melalui misi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Indeks Survei Kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman pada Semester II Tahun 2022 ini dilaksanakan melalui penyebaran kuisioner kepada masyarakat pengguna layanan pada berbagai program kegiatan diantaranya Penataan Kawasan Kumuh, Pelayanan Perijinan dan Rekomendasi Perumahan, pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di Cabeab dan Noborejo serta Pelayanan Tempat Pemakaman Umum di Ngemplak dan Blondocelong

Hasil survei masih terdapat faktor penghambat dalam pelayanan publik, hal ini dapat diperhatikan melalui laporan SKM dari data unsur terendah hasil penilaian langsung masyarakat pengguna layanan melalui

kolom saran yaitu terdapat beberapa masukan yang dapat dirangkam seperti berikut ini :

1. Ada Kontrol dan pengawasan terhadap fasilitas publik yang diberikan kepada masyarakat
2. Restribusi tidak membebankan masyarakat

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman akan berusaha mengakomodasi semua data baik penilaian, pendapat dan saran dari masyarakat untuk dapat meningkatkan perencanaan program kegiatan, anggaran kinerja serta kebijakan sebagai komitmen dalam pelayanan prima kepada masyarakat.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester II tahun 2022 dari semua bentuk pelayanan dengan perolehan nilai unsur pelayanannya maka dapat dirangkum perolehan nilai IKM dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman secara keseluruhan total IKM PKP bernilai 80,53 dengan kategori “ **Baik**”.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 4 Tahun 2020
6. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 108 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga

LAMPIRAN



**PEMERINTAH KOTA SALATIGA
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA SALATIGA**

Jalan.Ahmad Yani No.14 Salatiga Kode Pos 50724 Telp. (0298) 326945
Faks. (0298) 321945 Situs <http://dinaspkp.salatiga.go.id>
Surat elektronik dinaspkp@salatiga.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN KOTA SALATIGA
NOMOR: 060/1431/406**

**TENTANG
TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KOTA SALATIGA
TAHUN 2022**

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

- Menimbang :
- Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan terhadap Masyarakat, perlu dilakukan pengeloa pengaduan Pelayanan Masyarakat, perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Tahun 2022;
 - Bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, agar pelaksanaannya berjalan tertib, lancar, berdaya guna dan berhasil guna, perlu dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga Tahun 2022;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
 - Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;
 - Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
 - Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pokok-pokok Keuangan Daerah ;
 - Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 4 Tahun 2020 Tentang
 - Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
 - Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021;
 - Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 42 Tahun 2010

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrS), BSSN

- 12 tentang Penyelenggaraan Naskah Dinas;
Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 100 Tahun 2021
tentang tentang penjabaran Anggaran Pendapatan dan
Belanja Daerah Tahun anggaran 2022;
Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 112 Tahun 2021
tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perumahan dan
Kawasan Permukiman Kota Salatiga.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU** : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga Tahun 2022, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim Penyusun sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini bertugas:
- merencanakan, Mempersiapkan dan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga Tahun 2022;
 - melaksanakan pengumpulan, pengolahan data serta analisis data bahan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - melaporkan hasil dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Nomor :DPA/A.1/1.04.2.10.0.00.04.0000/001/2022 pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman.
- KEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Salatiga
pada tanggal 27 Juni 2022

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN



ENY ENDANG SURTIANI, ST., M.T.

Tembusan:

- Pj. Wali Kota Salatiga (sebagai laporan)
- Inspektur Kota Salatiga;
- Kepala BPKPD Kota Salatiga;
- Kepala Bagian Hukum Setda Kota Salatiga;
- Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Salatiga;
- Segenap anggota Tim.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KOTA SALATIGA
NOMOR : 060/1431/406
TANGGAL : 27 Juni 2022

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KOTA SALATIGA
TAHUN 2022

No	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM PANITIA
1.	Kepala Dinas	Ketua
2.	Sekretaris	Sekretaris
3.	Kepala Bidang Kawasan Permukiman	Anggota
4.	Kepala Bidang Perumahan	Anggota
5.	Kepala Bidang Pertanahan	Anggota
6.	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	Anggota
7.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
8.	Sub Koordinator dan Kelopak Jabatan Fungsional	Anggota
9.	Kepala UPTD Rumah Susun Sederhana Sewa	Anggota

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN



ENY ENDANG SURTIANI, ST., M.T.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA SALATIGA**

Nomor Responden :
 Tanggal Survei : Jam Survei 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

A. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun
 Status Perkawinan : Kawin Belum Kawin
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	p*)		p*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	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 kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat 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 penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan 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	1	Saran :	

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA SALATIGA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Salatiga sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan Dinas PKP yaitu **Penataan Kawasan Kumuh, Pelayanan Rehap Rumah tidak layak huni, Pelayanan Tempat Pemakaman Umum, Pelayanan sewa Rusunawa dan Pelayanan perizinan Perumahan.**

Untuk itu Dinas PKP melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan Dinas PKP kepada masyarakat pengguna.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan Dinas PKP atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas PKP kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Salatiga, Januari 2022

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA SALATIGA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

UNIT : DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA SALATIGA
PELAYANAN

ALAMAT : Jalan Ahmad Yani Nomor 14 Kode Pos 50742 Kota Salatiga

TELP. / FAX : Telp. (0298) 326945
Faks. (0298) 321945 Situs <http://dinaspkp.salatiga.go.id>

Email : dinaspkp@salatiga.go.id

PERHATIAN

1. Tujuan Survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

