



SEMESTER I

TAHUN 2024

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KOTA SALATIGA**



Jl. Letjend. Sukowati Nomor 51 Salatiga 50724
Telp. (0298) 325332 Web : bappeda.salatiga.go.id
Email: bappeda@salatiga.go.id Instagram : [@bappedasalatiga](https://www.instagram.com/bappedasalatiga)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga Semester I Tahun 2024 dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat baik langsung maupun tidak langsung penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari buku laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbangan saran dan ide sangat kami harapkan dan hargai.

Semoga buku ini bermanfaat bagi seluruh *stakeholder* sekaligus dapat menjadi evaluasi pelayanan publik khususnya di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga.

Salatiga, Maret 2024

KEPALA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KOTA SALATIGA


AGUNG HENDRATMIKO, ST, MT, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710904 199703 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GRAFIK.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat...	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	5
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	8
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB IV. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	12
BAB V. KESIMPULAN.....	14
DAFTAR PUSTAKA.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1	:	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
Tabel 2	:	Data Responden berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, kelompok umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan tahun 2024.....	8
Tabel 3	:	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
Tabel 4	:	Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	12

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	:	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga Semester I Tahun 2024.....	10
Grafik 2	:	Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga Tahun 2021 – 2024.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga;
2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga;



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Salatiga, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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 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 beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; dan
6. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 127 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga Melalui kegiatan Musrenbang RKPD Kota Salatiga Tahun 2025.

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 Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan Musrenbang RKPD Kota Salatiga Tahun 2025, yang dilaksanakan di Hotel Laras Asri Salatiga.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga ini memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan yaitu dilaksanakan pada bulan Pebruari s/d Maret 2024, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Pebruari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Maret 2024	5
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2024	5

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Responden dalam survey ini adalah Kepala OPD se Kota Salatiga , Lurah se Kota Salatiga, LMPK se Kota Salatiga dan Masyarakat Kota Salatiga yang mendapatkan pelayanan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga. Jumlah responden yang mengisi koesioner sebanyak 60 (enam puluh) orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima layanan sebanyak 55 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kelompok Umur, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan Tahun 2024

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PROSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	35	58%
		PEREMPUAN	25	42%
2	STATUS PERKAWINAN	KAWIN	56	93%
		BELUM KAWIN	4	7%
3	UMUR			
		<20	0	0%
		21 - 30	0	0%
		31 - 40	1	2%
		41 - 50	27	48%
		51 - 60	33	13%
		>60	0	0
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	0	0%
		D2 / D3	4	7Pe%
		DIV / S1	45	65%
		S2	15	30%
3	PEKERJAAN	PNS	44	61%

		KARYAWAN	9	31%
		WIRASWASTA	7	9%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	0	0%

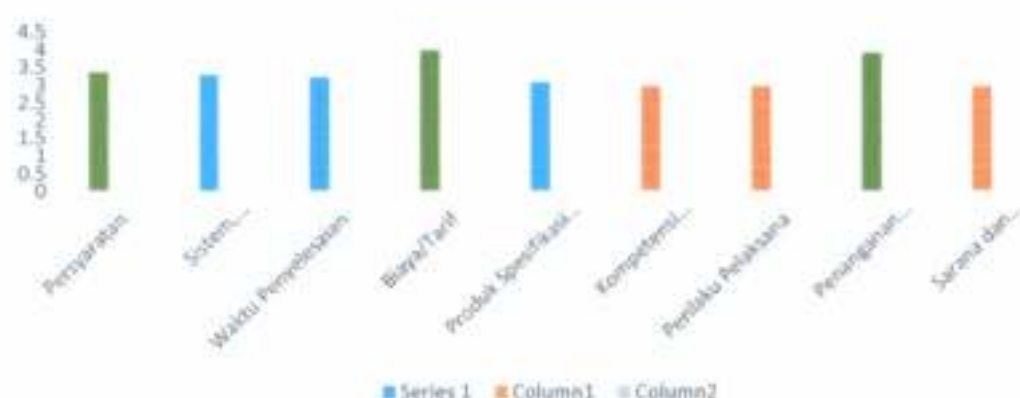
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3
 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.37	3.3	3.23	4	3.1	2.97	2.98	3.92	2.97
Kategori	B	B	B	A	B	C	C	A	C
IKM Unit Layanan	B (Baik)								

Grafik 1
Nilai IKM Per Unsur pada Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga
Semester 1 Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 2.97, Sarana Prasarana mendapatkan nilai 2.97 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Perilaku Pelaksana termasuk tiga unsur terendah dengan mendapatkan nilai 2.98.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 4, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3.92 serta Persyaratan mendapatkan nilai 3.25.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pelayanan yang ada di Bappeda Kota Salatiga
- Mengirim petugas untuk mengikuti pelatihan terkait dengan pelayan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
1	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kualitas SDM	-	√	√	-	2024/ 2025	Kasubbag Umpeg
2	Sarana Prasarana	Penyediaan sarana dan prasarana yang lebih baik	-	√	√	-	2024/ 2025	Kasubbag Umpeg
3	Perilaku Pelaksana	Peningkatan kualitas SDM	-	√	√	-	2024/ 2025	Kasubbag Umpeg

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima

layanan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga selama satu periode mulai bulan Pebruari s/d Maret 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas baik dengan nilai Indek Kepuasan Masyarakat 82.04 Untuk indikator-indikator dengan kategori pelayanan kinerja baik, maka perlu di tingkatkan lagi.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 2.97, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 2.97, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 2.98. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 4, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3.92 dan Persyaratan mendapatkan nilai 3.37.

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 beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
6. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 127 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga.

3	3.0644 – 3.532	76,61 – 88,30	B	Bali
4	3.5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Bali

PM5		44	73%
Karyawan		9	15%
Wrest		7	12%
Pelajar		0	0%
Lain		0	0%

* Wajib diisi

1. Nama :
2. Jenis Kelamin* :
3. Status Perkawinan :
4. Umur : Tahun
5. Unit Kerja :
6. Pendidikan Terakhir* :
 - a. SD ke bawah
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. D1 - D2
 - e. D4 / S1
 - f. S2 ke atas
7. Pekerjaan Utama* :
 - a. PNS/TNI/Polri
 - b. Karyawan
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Lain

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Pilih jawaban menurut saudara yang paling tepat)

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan data dengan kebutuhan data/informasi yang diperlukan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
 - a. Sangat mahal

- b. Murah
 - c. Cukup mahal
 - d. Gratis
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?
- a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
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
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
- a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
- a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik

Saran dan Masukan :



SEMESTER I

TAHUN 2024

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KOTA SALATIGA**



Jl. Letjend. Sukowati Nomor 51 Salatiga 50724
Telp. (0298) 325332 Web : bappeda.salatiga.go.id
Email: bappeda@salatiga.go.id Instagram : [@bappedasalatiga](https://www.instagram.com/bappedasalatiga)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga Semester I Tahun 2024 dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat baik langsung maupun tidak langsung penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari buku laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbangan saran dan ide sangat kami harapkan dan hargai.

Semoga buku ini bermanfaat bagi seluruh *stakeholder* sekaligus dapat menjadi evaluasi pelayanan publik khususnya di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Salatiga.

Salatiga, Maret 2024
KEPALA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KOTA SALATIGA

AGUNG HENDRATMUKO, ST, MT, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710904 199703 1 002