



Kajian dilakukan oleh :



SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA
[STIMI] BANJARMASIN



SKM
Tahun 2020

Laporan Akhir

Survey Kepuasan Masyarakat
Pada Pelayanan Publik Pemerintah Kota Banjarmasin

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ijin-Nya jumlah kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin dapat selesai tepat pada waktunya dalam bentuk Laporan Akhir kegiatan yang kami sampaikan ini.

Laporan Akhir ini merupakan bagian dari sistem pelaporan sebagaimana tertuang dalam isi Perjanjian Kerjasama antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin dengan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemenn Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Laporan ini adalah akhir dari keseluruhan kegiatan/pekerjaan dari isi Perjanjian Survei Pelayanan Publik (SKM) Tahun 2020 ini.

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin selaku pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari tahap-tahap dalam SKM ini, mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yang Terhormat:

1. Walikota Banjarmasin, Bapak H. Ibnu Sina, S.Pi., M.Si. yang telah memberikan kesempatan terlaksananya SKM Tahun 2020 ini kepada STIMI Banjarmasin;
2. Kepala Bagian Organisasi, Setdako Banjarmasin, Bapak Endri, AP., M.AP, yang telah membantu segala administrasi hingga pelaporan dari kegiatan SKM Tahun 2020 ini;
3. Kepala SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin;
4. Masyarakat yang menjadi objek dan bersedia dengan sukarela menjadi responden dari SKM ini sehingga Tim Surveyor bisa mendapatkan data dan fakta yang diperlukan terkait pelayanan publik yang telah mereka dapatkan dan rasakan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin;
5. Ketua Yayasan Pendidikan Korps Pegawai Negeri Republik Indonesia Propinsi Kalimantan Selatan, Bapak Drs. H. Napsiani Samandi, M. AP., yang telah memberikan dukungan dan restu terlaksananya kegiatan kerjasama antara STIMI Banjarmasin dengan Pemerintah Kota Banjarmasin;
6. Pimpinan dan civitas akademika pada STIMI Banjarmasin, baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung sebagai Tim Surveyor, atas dukungan dan peran sertanya dalam kelancaran kegiatan SKM Tahun 2020 ini.

Semoga apa yang telah diberikan bagi terlaksananya SKM Tahun 2020 ini mendapat balasan dari Allah SWT. Hasil dari kegiatan SKM ini bisa memberikan dampak baik kepada pelayanan public di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin serta masyarakat luas lainnya.

Tentu tidak ada manusia yang sempurna, pelaksanaan kegiatan SKM Tahun 2020 ini hingga laporan akhir ini tentu tidak luput dari segala kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, kami memohon kritik dan saran untuk perbaikan pada pelaksanaan SKM yang akan datang, maupun bagi kerjasama yang sudah terjalin baik selama ini.

Selain itu, harapan kami hasil SKM Tahun 2020 ini bisa menjadi bahan masukan dan pembandingan atas kegiatan serupa yang sudah dilaksanakan di masing-masing unit pelayanan yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin maupun lainnya sehingga makin mendorong sinergisitas antara Pemerintah selaku Pelayanan Masyarakat dan Masyarakat itu sendiri untuk berperan serta dalam pembangunan.

Demikian, salam hormat.

Banjarmasin, 2 Desember 2020
Ketua STIMI Banjarmasin,

Dr. Titien Agustina, M. Si.
NIK. 113003 0863 1992 2 036



PEMERINTAH KOTABANJARMASIN
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. R.E. Martadinata No.1 Banjarmasin 70111
Telepon (0511) 4386142 – 4368145 fax (0611) 3353933
www.banjarmasinkota.go.id

SURAT PERINTAH TUGAS

Nomor : 060/296 /ORG

- Dasar :
1. Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kota Banjarmasin Dengan Yayasan Pendidikan Korps Pegawai Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 100/001/KSB/BAGPEM/VIII/2020 Tentang Kerja Sama Penelitian, Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan Serta Penyusunan Dokumen-Dokumen Untuk Pembangunan Kota Banjarmasin Tahun 2020.
 2. Perjanjian Kerja Sama Antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin Dengan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Banjarmasin Nomor 060/281/ORG Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin.
 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin.

Kepada :

No.	Nama	NIK
1.	Dr. Titien Agustina, M.Si	113003 0863 1992 2 036
2.	Nurhikmah, SH., MH., MM	113003 1074 2009 2 054
3.	Diana, SE., MM	113003 0476 2005 2 052
4.	Dr. Fanlia Prima Jaya, SE., MM	113003 1086 2014 1 060
5.	Muhammad Nurdin, S.Sos., MM	113003 0986 2015 1 066
6.	Muhammad Ikhwan Nugraha, ST., MM	113003 0488 2019 1 077
7.	Firda Rezky Herryawam, SST	113003 0592 2018 1 069
8.	Alfiannor A.Md., S.Pd	113003 0488 2015 1 063
9.	Maulana	113003 1090 2015 1 061
10.	Santi Nirmala Sari, SE	113003 0984 2016 2 067
11.	Nor Anisa, SE	113003 0896 2018 2 071
12.	Hidayati, A.Md	113003 1094 2019 2 076
13.	Nikmatun Nisa	113003 0800 2019 2 075
14.	Muhammad Auliannor	113003 0998 2020 1 078
15.	Putri Trisnawati	3031610031

16.	Tiara Agustina	3031610033
17.	Mia	3031610016
18.	Rabbiatul Huda	3031710028
19.	Chumaidi	3031610017
20.	Pita Sari	3031710058
21.	Indah Viranti Putri	3031710038
22.	Nadila	3031710039

- Untuk :
1. Melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin pada bulan Agustus s/d bulan Desember 2020 yang akan dilaksanakan di 32 SKPD/ 26 Puskesmas/ 52 Kelurahan/ 2 Perusahaan Daerah.
 2. Setelah selesai melaksanakan tugas, melaporkan hasilnya secara tertulis kepada yang menugaskan
 3. Diindahkan dan dilaksanakan sebagaimana mestinya

Dikeluarkan di Banjarmasin
Pada tanggal 25 Agustus 2020
Sekretaris Daerah,



Drs. H. Hamli Kursani, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19601217 198503 1 007

DAFTAR ISI

Halaman Depan	i
Kata Pengantar	ii
SK Tenaga Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020	iv
Daftar isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Landasan Hukum	4
C. Tujuan dan Sasaran	5
D. Ruang Lingkup	7
E. Tim	8
BAB II PROFIL LOKASI SURVEI	
A. Profil Pemerintah Kota Banjarmasin	10
B. Visi dan Misi Pemerintah Kota Banjarmasin.....	14
C. Tujuan dan Sasaran serta Indikator Kinerja Pemerintah Kota Banjarmasin	20
D. Struktur Organisasi Pemerintah Kota Banjarmasin	22
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan	24
B. Kualitas Pelayanan Publik	25
C. Kepuasan Konsumen	29
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Metode Survei	32
B. Tahapan Survei	32
C. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	34
D. Penetapan Jumlah Responden	34
1. Populasi	35
2. Sampel	35
E. Definsi Operasional Variabel	53
F. Teknik Pengolahan Data	57
BAB V HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	
A. Pengumpulan Data dan Profil Responden	62
1. Jenis Kelamin	62
2. Jenjang Pendidikan	63
3. Profesi	63
B. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	64
1. Uji Validitas & Reliabilitas Indtument	64

a.	Uji Validitas Instrument	64
b.	Uji Reliabilitas Instrument	66
2.	Deskriptif Tanggapan Responden	67
C.	Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat	80
1.	SKM Terhadap Pelayanan oleh Pemkot Banjarmasin	80
2.	SKM berdasarkan SKPD/ Unit Kerja dan Perusda Kota Banjarmasin..	81
a.	Sekretariat Daerah	84
b.	Inspektorat	86
c.	Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin	88
d.	Dinas Kesehatan	90
1)	RSUD Sultan Suriansyah	90
2)	UPT Gudang Farmasi.....	91
3)	Laboratorium Kesehatan	93
4)	Puskesmas Kayutangi	95
5)	Puskesmas Sungai Jingah.....	97
6)	Puskesmas Alalak Tengah	99
7)	Puskesmas Alalak Selatan	101
8)	Puskesmas Teluk Tiram	103
9)	Puskesmas Pelambuan	105
10)	Puskesmas Banjarmasin Indah.....	107
11)	Puskesmas Kuin Raya	109
12)	Puskesmas Basirih baru	111
13)	Puskesmas Cempaka	113
14)	Puskesmas Teluk Dalam	115
15)	Puskesmas Sungai Mesa	117
16)	Puskesmas Gadang Hanyar	119
17)	Puskesmas S. Parman	121
18)	Puskesmas Cempaka Putih	123
19)	Puskesmas 9 Nopember	125
20)	Puskesmas Sungai Bilu	127
21)	Puskesmas Pekapuran Raya	129
22)	Puskesmas Karang Mekar	131
23)	Puskesmas Terminal	133
24)	Puskesmas Pekauman	135
25)	Puskesmas Kelayan Timur	137
26)	Puskesmas Kelayan Dalam	139
27)	Puskesmas Pemurus Dalam.....	141
28)	Puskesmas Pemurus Baru	143
29)	Puskesmas Beruntung Jaya	145
e.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	147
f.	Dinas Perumahan & Kaw. Pemukiman (UPT Pel. Rumah Susun) .	149
g.	Dinas Sosial	151
h.	Dinas Pemberdayaan Perempuan.....	153
i.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	155
1)	UPT Kebun Binatang Mini	155
j.	Dinas Lingkungan Hidup	157
k.	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	159
l.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	161

m.	Badan Perencanaan Litbangda	163
n.	Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil	165
o.	Dinas Perhubungan	167
	1) UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	167
	2) UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	169
	3) UPT Terminal	172
	4) UPT Parkir	174
p.	Dinas Komunikasi dan Informatika	176
q.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	178
r.	Dinas Penanaman Modal PT	180
s.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	182
t.	Badan Keuangan Daerah	184
u.	Badan Kepegawaian Daerah	186
v.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	188
w.	Kecamatan Banjarmasin Timur	190
x.	Kecamatan Banjarmasin Barat	192
y.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	194
z.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	196
aa.	Kecamatan Banjarmasin Utara	198
bb.	Kelurahan	200
	1) Kelurahan Kuripan	200
	2) Kelurahan Kebun Bunga	202
	3) Kelurahan Karang Mekar	204
	4) Kelurahan Sungai Bilu	206
	5) Kelurahan Sungai Lulut	208
	6) Kelurahan Benua Anyar	210
	7) Kelurahan Pengambangan	212
	8) Kelurahan Pekapuran raya	214
	9) Kelurahan Pemurus Luar	216
	10) Kelurahan Belitung Utara	218
	11) Kelurahan Belitung Selatan	220
	12) Kelurahan Pelambuan	222
	13) Kelurahan Kuin Selatan	224
	14) Kelurahan Telaga Biru	226
	15) Kelurahan Basirih	228
	16) Kelurahan Teluk Tiram	230
	17) Kelurahan Kuin Cerucuk	232
	18) Kelurahan Telawang	234
	19) Kelurahan Alalak Tengah	236
	20) Kelurahan Alalak Utara	238
	21) Kelurahan Alalak Selatan	240
	22) Kelurahan Sungai Jingah	242
	23) Kelurahan Sungai Miai	244
	24) Kelurahan Surgi Mufti	246
	25) Kelurahan Pangeran	248
	26) Kelurahan Antasan Kecil timur	250
	27) Kelurahan Kuin Utara	252
	28) Kelurahan Sungai Andai	254

29) Kelurahan Mantuil	256
30) Kelurahan Kelayan Selatan	258
31) Kelurahan Pekauman	260
32) Kelurahan Kelayan Barat	262
33) Kelurahan Kelayan Tengah	264
34) Kelurahan Kelayan Dalam	266
35) Kelurahan Murung Raya	268
36) Kelurahan Kelayan Timur	270
37) Kelurahan Tanjung Pagar	272
38) Kelurahan Pemurus Dalam	274
39) Kelurahan Pemurus Baru	276
40) Kelurahan Basirih Selatan	278
41) Kelurahan Kertak Baru Ilir	280
42) Kelurahan Kertak Baru Ulu	282
43) Kelurahan Mawar	284
44) Kelurahan Teluk Dalam	286
45) Kelurahan Antasan Besar	288
46) Kelurahan Pasar Lama	290
47) Kelurahan Seberang Mesjid	292
48) Kelurahan Gedang	294
49) Kelurahan Melayu	296
50) Kelurahan Sungai Baru	298
51) Kelurahan Pekapuran Laut	300
52) Kelurahan Kelayan Luar	302
cc. PDAM bandarmasih	304
dd. PD.PAL	306
D. Hasil Perbandingan Data SKM Tahun 2018, 2019 & tahun 2020.....	308

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	311
B. Saran	313

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Luas wilayah dan Jumlah Kelurahan Kota Banjarmasin	12
Tabel 4.1 Sebaran Sampel 400 Responden Survey Kepuasan Masyarakat SKPD/ Unit Kerja dan Perusda Pemerintah Kota Banjarmasin.....	36
Tabel 4.2 Sebaran Sampel Responden Survey Kepuasan Masyarakat SKPD/ Unit Kerja dan Perusda Pemerintah Kota Banjarmasin	50
Tabel 4.3 Operasional Variabel.....	55
Tabel 4.4 Kategori Mutu Pelayanan.....	61
Tabel 5.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	62
Tabel 5.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan	63
Tabel 5.3 Karakteristik Responden berdasarkan Profesi	64
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Instrument Kepuasan Masyarakat.....	65
Tabel 5.5 Hasil Analisis Deskriptif Pendapat Responden tentang Pelayanan .	67
Tabel 5.6 Penilaian Unsur Seluruh Pelayanan Pemkot Banjarmasin Tahun 2019	80
Tabel 5.7 Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019	81
Tabel 5.8 Penilaian Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Banjarmasin	84
Tabel 5.9 Penilaian Unsur Pelayanan Inspektorat Kota Banjarmasin.....	86
Tabel 5.10 Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin .	88
Tabel 5.11 Penilaian Unsur Pelayanan RSUD Sultan Suriansyah.....	90
Tabel 5.12 Penilaian Pelayanan UPT Gudang Farmasi	91
Tabel 5.13 Penilaian Pelayanan Laboratorium Kesehatan	93
Tabel 5.14 Penilaian Pelayanan Puskesmas Kayutangi.....	95
Tabel 5.15 Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Jingah	97
Tabel 5.16 Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Tengah	99

Tabel 5.17 Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan	101
Tabel 5.18 Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram.....	103
Tabel 5.19 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pelambuan	105
Tabel 5.20 Penilaian Pelayanan Puskesmas Banjar Indah.....	107
Tabel 5.21 Penilaian Pelayanan Puskesmas Kuin Raya.....	109
Tabel 5.22 Penilaian Pelayanan Puskesmas Basirih Baru	111
Tabel 5.23 Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka.....	113
Tabel 5.24 Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam.....	115
Tabel 5.25 Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Mesa.....	117
Tabel 5.26 Penilaian Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar.....	119
Tabel 5.27 Penilaian Pelayanan Puskesmas S. Parman	121
Tabel 5.28 Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih	123
Tabel 5.29 Penilaian Pelayanan Puskesmas 9 Nopember	125
Tabel 5.30 Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu.....	127
Tabel 5.31 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya.....	129
Tabel 5.32 Penilaian Pelayanan Puskesmas Karang Mekar.....	131
Tabel 5.33 Penilaian Pelayanan Puskesmas Terminal	133
Tabel 5.34 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pekauman	135
Tabel 5.35 Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayanan Timur.....	137
Tabel 5.36 Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayanan Dalam	139
Tabel 5.37 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam	141
Tabel 5.38 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru	143
Tabel 5.39 Penilaian Pelayanan Puskesmas Beruntung Jaya.....	145

Tabel 5.40 Penilaian Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	147
Tabel 5.41 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun	149
Tabel 5.42 Penilaian Pelayanan Pelayanan Dinas Sosial.....	151
Tabel 5.43 Penilaian Pelayanan Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan	153
Tabel 5.44 Penilaian Pelayanan UPT. Kebun Binatang Mini.....	155
Tabel 5.45 Penilaian Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup.....	157
Tabel 5.46 Penilaian Pelayanan Dinas Kepemudaan dan Olahraga	159
Tabel 5.47 Penilaian Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin.....	161
Tabel 5.48 Penilaian Pelayanan Badan Perencanaan LITBANGDA.....	163
Tabel 5.49 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	165
Tabel 5.50 Penilaian Pelayanan UPT Pelabuhan dan Penyeberangan.....	168
Tabel 5.51 Penilaian Pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor	170
Tabel 5.52 Penilaian Pelayanan UPT. Terminal	172
Tabel 5.53 Penilaian Pelayanan UPT. Parkir	174
Tabel 5.54 Penilaian Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika.....	176
Tabel 5.55 Penilaian Pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja.....	178
Tabel 5.56 Penilaian Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT	180
Tabel 5.57 Penilaian Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian	182
Tabel 5.58 Penilaian Pelayanan Badan Keuangan Daerah	184
Tabel 5.59 Penilaian Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah.....	186
Tabel 5.60 Penilaian Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	188
Tabel 5.61 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur	190
Tabel 5.62 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Barat	192

Tabel 5.63 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan	194
Tabel 5.64 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah	196
Tabel 5.65 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara	198
Tabel 5.66 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuripan.....	200
Tabel 5.67 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga.....	202
Tabel 5.68 Penilaian Pelayanan Kelurahan Karang Mekar	204
Tabel 5.69 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu.....	206
Tabel 5.70 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut.....	208
Tabel 5.71 Penilaian Pelayanan Kelurahan Benua Anyar	210
Tabel 5.72 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pengambangan	212
Tabel 5.73 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya.....	214
Tabel 5.74 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar	216
Tabel 5.75 Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Utara.....	218
Tabel 5.76 Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan	220
Tabel 5.77 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pelambuan.....	222
Tabel 5.78 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Selatan.....	224
Tabel 5.79 Penilaian Pelayanan Kelurahan Telaga Biru.....	226
Tabel 5.80 Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih	228
Tabel 5.81 Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram.....	230
Tabel 5.82 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk	232
Tabel 5.83 Penilaian Pelayanan Kelurahan Telawang.....	234
Tabel 5.84 Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah.....	236
Tabel 5.85 Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Utara	238
Tabel 5.86 Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan	240

Tabel 5.87 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Jingah	242
Tabel 5.88 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Miai	244
Tabel 5.89 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Mufti	246
Tabel 5.90 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pangeran.....	248
Tabel 5.91 Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur.....	250
Tabel 5.92 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Utara.....	252
Tabel 5.93 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Andai.....	254
Tabel 5.94 Penilaian Pelayanan Kelurahan Mantuil	256
Tabel 5.95 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan.....	258
Tabel 5.96 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekauman	260
Tabel 5.97 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat.....	262
Tabel 5.98 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah	264
Tabel 5.99 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam.....	266
Tabel 5.100 Penilaian Pelayanan Kelurahan Murung Raya.....	268
Tabel 5.101 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Timur	270
Tabel 5.102 Penilaian Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar	272
Tabel 5.103 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam.....	274
Tabel 5.104 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Baru.....	276
Tabel 5.105 Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan	278
Tabel 5.106 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir	280
Tabel 5.107 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu	282
Tabel 5.108 Penilaian Pelayanan Kelurahan Mawar	284
Tabel 5.109 Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam.....	286
Tabel 5.110 Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Besar	288

Tabel 5.111 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pasar Lama.....	290
Tabel 5.112 Penilaian Pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid.....	292
Tabel 5.113 Penilaian Pelayanan Kelurahan Gadang	294
Tabel 5.114 Penilaian Pelayanan Kelurahan Melayu	296
Tabel 5.115 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Baru.....	298
Tabel 5.116 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut	300
Tabel 5.117 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar.....	302
Tabel 5.118 Penilaian Pelayanan PDAM Bandarmasih.....	304
Tabel 5.119 Penilaian Pelayanan PD. PAL.....	306

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat	33
Gambar 5.1 Grafik PenilaianUnsur Seluruh Pelayanan Pemkot Banjarmasin Tahun 2019	80
Gambar 5.2 Grafik Unsur Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Banjarmasin.....	84
Gambar 5.3 Grafik Perbandingan IKM Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin.....	85
Gambar 5.4 Grafik Unsur Unsur Pelayanan Inspektorat Kota Banjarmasin	86
Gambar 5.5 Grafik Perbandingan IKM Inspektorat.....	87
Gambar 5.6 Grafik Unsur Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.....	88
Gambar 5.7 Grafik Perbandingan IKM Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.....	89
Gambar 5.8 Grafik Unsur Pelayanan RSUD Sultan Suriansyah.....	90
Gambar 5.9 Grafik Unsur Pelayanan UPT Gudang Farmasi	91
Gambar 5.10 Grafik Perbandingan IKM UPT. Gudang Farmasi.....	92
Gambar 5.11 Grafik Unsur Pelayanan Laboraturium Kesehatan	93
Gambar 5.12 Grafik Perbandingan IKM Laboratorium Kesehatan	94
Gambar 5.13 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kayutangi	95
Gambar 5.14 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kayutangi	96
Gambar 5.15 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Jingah	97
Gambar 5.16 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Sungai Jingah.....	98
Gambar 5.17 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Tengah	99
Gambar 5.18 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Alalak Tengah	100
Gambar 5.19 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan	101
Gambar 5.20 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Alalak Selatan.....	102

Gambar 5.21 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram.....	103
Gambar 5.22 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Teluk Tiram	104
Gambar 5.23 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pelambuan	105
Gambar 5.24 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pelambuan	106
Gambar 5.25 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Banjar Indah.....	107
Gambar 5.26 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Banjarmasin Indah..	108
Gambar 5.27 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kuin Raya	109
Gambar 5.28 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kuin Raya	110
Gambar 5.29 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Basirih Baru	111
Gambar 5.30 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Basirih Baru.....	112
Gambar 5.31 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka.....	113
Gambar 5.32 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Cempaka	114
Gambar 5.33 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam.....	115
Gambar 5.34 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Teluk Dalam	116
Gambar 5.35 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Mesa.....	117
Gambar 5.36 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Sungai Mesa	118
Gambar 5.37 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar	119
Gambar 5.38 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Gedang Hanyar	120
Gambar 5.39 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas S. Parman	121
Gambar 5.40 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas S. Parman.....	122
Gambar 5.41 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih	123
Gambar 5.42 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Cempaka Putih.....	124
Gambar 5.43 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas 9 Nopember.....	125
Gambar 5.44 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas 9 Nopember	126

Gambar 5.45 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu.....	127
Gambar 5.46 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Sungai Bilu	128
Gambar 5.47 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya.....	129
Gambar 5.48 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pekapuran Raya.....	130
Gambar 5.49 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Karang mekar.....	131
Gambar 5.50 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Karang Mekar.....	132
Gambar 5.51 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Terminal	133
Gambar 5.52 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Terminal	134
Gambar 5.53 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pekauman.....	135
Gambar 5.54 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pekauman	136
Gambar 5.55 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayanan Timur.....	137
Gambar 5.56 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kelayan Timur.....	138
Gambar 5.57 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayanan Dalam.....	139
Gambar 5.58 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kelayan Dalam	140
Gambar 5.59 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam	141
Gambar 5.60 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pemurus Dalam	142
Gambar 5.61 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru.....	143
Gambar 5.62 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pemurus Baru	144
Gambar 5.63 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Beruntung Jaya.....	145
Gambar 5.64 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Beruntung Jaya	146
Gambar 5.65 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR).....	147
Gambar 5.66 Grafik Perbandingan IKM Dinas PUPR	148
Gambar 5.67 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun.....	149

Gambar 5.68 Grafik Perbandingan IKM UPT. Pelayanan Rumah Susun	150
Gambar 5.69 Grafik Unsur Pelayanan Pelayanan Dinas Sosial.....	151
Gambar 5.70 Grafik Perbandingan IKM Dinas Sosial.....	152
Gambar 5.71 Grafik Unsur Pelayanan Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan.....	153
Gambar 5.72 Grafik Perbandingan IKM Dinas Pemberdayaan Perempuan.....	154
Gambar 5.73 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Kebun Binatang Mini.....	155
Gambar 5.74 Grafik Perbandingan IKM UPT. Kebun Binatang Mini	156
Gambar 5.75 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup.....	157
Gambar 5.76 Grafik Perbandingan IKM Dinas Lingkungan Hidup	158
Gambar 5.77 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Kepemudaan dan Olahraga	159
Gambar 5.78 Grafik Perbandingan IKM Dinas Pemuda dan Olahraga	160
Gambar 5.79 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin.....	161
Gambar 5.80 Grafik Perbandingan IKM Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota	162
Gambar 5.81 Grafik Unsur Pelayanan Badan Perencanaan LITBANGDA	163
Gambar 5.82 Grafik Perbandingan IKM Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah.....	164
Gambar 5.83 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	165
Gambar 5.84 Grafik Perbandingan IKM Disdukcapil	167
Gambar 5.85 Grafik Unsur Pelayanan UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	167
Gambar 5.86 Grafik Perbandingan IKM UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	169

Gambar 5.87 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor	169
Gambar 5.88 Grafik Perbandingan IKM UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	171
Gambar 5.89 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Terminal	172
Gambar 5.90 Grafik Perbandingan IKM UPT Terminal	173
Gambar 5.91 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Parkir	174
Gambar 5.92 Grafik Perbandingan IKM UPT Parkir	175
Gambar 5.93 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika	176
Gambar 5.94 Grafik Perbandingan IKM Dinas Komunikasi dan Informasi	177
Gambar 5.95 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	178
Gambar 5.96 Grafik Perbandingan IKM Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	179
Gambar 5.97 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT	180
Gambar 5.98 Grafik Perbandingan IKM Dinas Penanaman Modal PT	181
Gambar 5.99 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian	182
Gambar 5.100 Grafik Perbandingan IKM Dinas Perdagangan dan Perindustrian	183
Gambar 5.101 Grafik Unsur Pelayanan Badan Keuangan Daerah	184
Gambar 5.102 Grafik Perbandingan IKM Badan Keuangan Daerah.....	185
Gambar 5.103 Grafik Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah.....	186
Gambar 5.104 Grafik Perbandingan IKM Badan Kepegawaian Daerah ..	187
Gambar 5.105 Grafik Unsur Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	188

Gambar 5.106 Grafik Perbandingan IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	189
Gambar 5.107 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur ..	190
Gambar 5.108 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Timur.....	191
Gambar 5.109 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Barat ...	192
Gambar 5.110 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Barat	193
Gambar 5.111 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan	194
Gambar 5.112 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	195
Gambar 5.113 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah	196
Gambar 5.114 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	197
Gambar 5.115 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara ...	198
Gambar 5.116 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Utara	199
Gambar 5.117 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuripan	200
Gambar 5.118 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuripan.....	201
Gambar 5.119 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga	202
Gambar 5.120 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kebun Bunga.....	203
Gambar 5.121 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Karang Mekar	204
Gambar 5.122 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Karang Mekar.....	205
Gambar 5.123 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu.....	206
Gambar 5.124 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Bilu	207
Gambar 5.125 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut.....	208
Gambar 5.126 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Lulut	209
Gambar 5.127 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Benua Anyar	210

Gambar 5.128	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Benua Anyar.....	211
Gambar 5.129	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pengambangan	212
Gambar 5.130	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pengambangan.....	213
Gambar 5.131	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya	214
Gambar 5.132	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pekapuran Raya....	215
Gambar 5.133	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar	216
Gambar 5.134	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pemurus Luar	217
Gambar 5.135	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Utara.....	218
Gambar 5.136	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Belitung Utara	219
Gambar 5.137	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan	220
Gambar 5.138	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Belitung Selatan ...	221
Gambar 5.139	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pelambuan.....	222
Gambar 5.140	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pelambuan	223
Gambar 5.141	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Selatan.....	224
Gambar 5.142	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuin Selatan	225
Gambar 5.143	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telaga Biru.....	226
Gambar 5.144	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Telaga Biru	227
Gambar 5.145	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih.....	228
Gambar 5.146	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Basirih	229
Gambar 5.147	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram	230
Gambar 5.148	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Teluk Tiram	231
Gambar 5.149	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk	232
Gambar 5.150	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuin Cerucuk	233
Gambar 5.151	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telawang.....	234

Gambar 5.152 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Telawang	235
Gambar 5.153 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah.....	236
Gambar 5.154 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Alalak Tengah	237
Gambar 5.155 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Utara	238
Gambar 5.156 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Alalak Utara	239
Gambar 5.157 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan	240
Gambar 5.158 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Alalak Selatan.....	241
Gambar 5.159 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Jingah	242
Gambar 5.160 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Jingah	243
Gambar 5.161 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Miai.....	244
Gambar 5.162 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Miai	245
Gambar 5.163 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Mufti	246
Gambar 5.164 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Mufti.....	247
Gambar 5.165 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pangeran.....	248
Gambar 5.166 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pangeran	249
Gambar 5.167 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur.	250
Gambar 5.168 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Antasan Kecil Timur.....	251
Gambar 5.169 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Utara.....	252
Gambar 5.170 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuin Utara	253
Gambar 5.171 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Andai.....	254
Gambar 5.172 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Andai	255
Gambar 5.173 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mantuil.....	256
Gambar 5.174 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Mantuil	257
Gambar 5.175 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan	258

Gambar 5.176	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Selatan	259
Gambar 5.177	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekauman	260
Gambar 5.178	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pekauman	261
Gambar 5.179	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat.....	262
Gambar 5.180	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Barat	263
Gambar 5.181	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah	264
Gambar 5.182	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Tengah....	265
Gambar 5.183	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam.....	266
Gambar 5.184	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Dalam	267
Gambar 5.185	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Murung Raya	268
Gambar 5.186	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Murung Raya.....	269
Gambar 5.187	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Timur	270
Gambar 5.188	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Timur.....	271
Gambar 5.189	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar	272
Gambar 5.190	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Tanjung Pagar.....	273
Gambar 5.191	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam.....	274
Gambar 5.192	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pemurus Dalam	275
Gambar 5.193	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Baru.....	276
Gambar 5.194	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pemurus Baru	277
Gambar 5.195	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan	278
Gambar 5.196	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Basirih Selatan.....	279
Gambar 5.197	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir.....	280
Gambar 5.198	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kertak Baru Ilir	281
Gambar 5.199	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu	282

Gambar 5.200	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kertak Baru Ulu ...	283
Gambar 5.201	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mawar	284
Gambar 5.202	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Mawar.....	285
Gambar 5.203	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam.....	286
Gambar 5.204	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Teluk Dalam	287
Gambar 5.205	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Besar	288
Gambar 5.206	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Antasan Besar.....	289
Gambar 5.207	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pasar Lama.....	290
Gambar 5.208	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pasar Lama	291
Gambar 5.209	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid.....	292
Gambar 5.210	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Seberang Mesjid...	293
Gambar 5.211	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Gadang	294
Gambar 5.212	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Gadang.....	295
Gambar 5.213	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Melayu	296
Gambar 5.214	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Melayu.....	297
Gambar 5.215	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Baru.....	298
Gambar 5.216	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Baru	299
Gambar 5.217	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut	300
Gambar 5.218	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pekapuran Laut.....	301
Gambar 5.219	Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar.....	302
Gambar 5.220	Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Luar	303
Gambar 5.221	Grafik Unsur Pelayanan PDAM Bandarmasih.....	304
Gambar 5.222	Grafik Perbandingan IKM PDAM Bandarmasin	305
Gambar 5.223	Grafik Unsur Pelayanan PD. PAL.....	306

Gambar 5.224 Grafik Perbandingan IKM PD.PAL 307

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga masyarakat atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui pelayanan publik yang diterima masyarakat pasti akan dapat mengetahui sejauhmana tata pemerintahan yang baik sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan. Karena pada umumnya pelayanan publik sangat berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang langsung berhubungan dengan kepentingan primer anggota masyarakat. Sehingga akan mudah mendapatkan informasi terkait dengan pelaksanaan tata pemerintahan yang baik pada suatu satuan pemerintahan.

Pada kenyataannya bahwa terdapat hubungan yang sangat penting antara pelayanan publik dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Untuk itu perlu upaya yang sungguh-sungguh guna peningkatan kualitas pelayanan publik melalui berbagai langkah kebijakan. Salah satu kebijakan yang paling mendasar adalah dengan mengubah *mindset* para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Adanya bencana pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang terjadi di dunia termasuk di Indonesia, menimbulkan kekhawatiran muncul di tengah masyarakat terkait terhentinya pelayanan publik. Pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 menyatakan bencana non alam yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19 sebagai bencana nasional. Bahkan sejak tanggal 17 Maret 2020 Kemenpan RB telah mengeluarkan kebijakan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH) pemberlakuan kebijakan ini terus diperpanjang sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19 yang belum kunjung berakhir.

Aparatur pemerintah meskipun dalam situasi Pandemi Covid-19 dituntut untuk tetap menjaga keberlangsungan pelayanan dengan mengubah tata cara pelayanan publik dengan membatasi jarak fisik antara pemerintah dan warga masyarakat sebagai penerima layanan (physical distancing). Perubahan cara pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu keniscayaan yang dapat disangkal. Selama masa pandemi dan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 serta menjaga kelangsungan penyelenggaraan pelayanan publik, dimana tatap muka dialihkan melalui telepon, surat elektronik dan jasa pengiriman. Meskipun terjadi perubahan tata cara layanan, Pemerintah Kota Banjarmasin melalui Bidang Organisasi Pemko Banjarmasin, tetap melaksanakan pengukuran Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan secara kontinyu.

Salah satu upaya yang bisa dilakukan dalam rangka mengetahui dan mengukur pelayanan publik yang ada sudah berjalan sebagaimana yang semestinya, adalah dengan melakukan survey. Sehingga bila ditemukan ketidaksinkronan dalam fasilitas dan

pelayanan yang diterima masyarakat, akan dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan. Untuk itu dengan melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan yang diberikan unit layanan pemerintah, diharapkan akan dapat mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik yang difasilitasi oleh pemerintah sangat beragam, maka untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik (IPP) secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat.

Untuk itu perlu ditumbuhkan dan dibangun suatu kesadaran akan perubahan paradigma pemerintahan daerah dari hanya menekankan pada fungsi sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat. Unit kerja yang melaksanakan fungsi masing-masing satuannya, di dorong untuk berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah Daerah ditetapkan sebagai *pilot project* Reformasi Birokrasi, tentunya akan lebih dituntut dalam pelaksanaan pelibatan masyarakat di dalam penyelenggaraan evaluasi pelayanan publik khususnya Kota Banjarmasin.

Keterlibatan masyarakat sebagai wujud dari prinsip partisipasi menjadi salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan nilai-nilai *good governance*. Konsep partisipasi dalam konteks pelayanan publik artinya ada keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang diterimanya. Hal ini berlandaskan pemikiran yang memposisikan masyarakat penerima layanan sebagai *customer* sekaligus sebagai *citizen* yang tentunya berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari negara. Oleh sebab itu pemerintah telah mengeluarkan beberapa peraturan perundang-

undangan yang ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap unit kerja pemerintah maupun pemerintah daerah.

Berdasarkan hal itu Pemerintah Kota Banjarmasin merasa berkepentingan untuk melakukan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, bekerjasama dengan unit independen yaitu Perguruan Tinggi di Kota Banjarmasin. Adalah Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin sebagai mitra pelaksana kegiatan survey ini agar mendapatkan suatu hasil yang independen terhadap pelayanan publik yang sudah diberikan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. Kegiatan survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan untuk mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari unit kerja pelayanan yang ada di Kota Banjarmasin dilihat dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian masyarakat diberikan kesempatan dalam ikut mengevaluasi kualitas pelayanan yang diselenggarakan satuan unit kerja yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin. Diharapkan hasil kegiatan Survey SKM yang dilaksanakan mitra (STIMI Banjarmasin) ini akan dapat menjadi bahan pembandingan atas kegiatan serupa yang sudah dilaksanakan oleh masing-masing unit pelayanan sehingga semakin mendekati hasil yang diharapkan dari adanya pelayanan publik tersebut di sekitar masyarakat.

B. Landasan Hukum

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dengan berdasarkan pada aturan dan landasan hukum berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;
5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin;
6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 98 Tahun 2015 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-2020;
7. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin;

C. Tujuan dan Sasaran

Tujuan

Secara umum kegiatan SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara khusus kegiatan SKM ini bertujuan untuk :

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin;
2. Memperoleh *feed back*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan Pemerintah Kota Banjarmasin secara berkesinambungan;
3. Melakukan *GAP analysis* terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.
4. Menentukan ranking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam *matriks Importance dan Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

Sasaran

Adapun sasaran dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk:

1. Mendorong partisipasi masyarakat Kota Banjarmasin sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pemerintah Kota Banjarmasin sebagai penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong Pemerintah Kota Banjarmasin selaku penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penyelenggaraan pelayanan agar menjadi lebih inovatif dalam menyenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggara Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Banjarmasin mengacu pada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survey Kepuasan Masyarakat sebagai acuan utama, yang meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisis Hasil Survey dan Rencana Tindak Lanjut.

Berdasarkan landasan hukum tersebut maka disusunlah ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang meliputi :

- a. Pengumpulan data Survey Kepuasan Masyarakat pada 34 Satuan Kerja Perangkat Daerah, 52 Kelurahan dan 26 Pusat Kesehatan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
- b. Survey lapangan berdasarkan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

E. Tim

Berdasarkan SK Walikota Banjarmasin Nomor 461 Tahun 2019 tentang Tim Swakelola Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019, maka tim yang dibentuk dalam kegiatan SKM ini terdiri atas dua, yaitu Tim Pembahas dan Tim Pelaksana Survey, sebagai berikut:

Tim Pembahas:

- | | |
|---|--------------------|
| 1. Walikota Banjarmasin | : Pengarah |
| 2. Asisten Pemerintahan dan Sosial | : Penanggung Jawab |
| 3. Kepala Bagian Organisasi | : Ketua |
| 4. Kepala Sub Bagian Tatalaksana & Pelayanan Publik | : Wakil Ketua |
| 5. Sekretaris Camat Banjarmasin Barat | : Anggota |
| 6. Sekretaris Camat Banjarmasin Timur | : Anggota |
| 7. Sekretaris Camat Banjarmasin Tengah | : Anggota |
| 8. Sekretaris Camat Banjarmasin Utara | : Anggota |
| 9. Sekretaris Camat Banjarmasin Selatan | : Anggota |
| 10. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | : Anggota |
| 11. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | : Anggota |
| 12. Staf Pada Bagian Organisasi dan Tatalaksana | : Anggota |

Tim Pelaksana (Tim Peneliti)

- | | |
|--|-----------------|
| 1. Dr. Fanlia Prima Jaya, S.E., M.M. | : Tenaga Survey |
| 2. Dr. Titien Agustina, M.Si | : Tenaga Survey |
| 3. Nurhikmah, S.H., M.H., M.M. | : Tenaga Survey |
| 4. Diana, S.E., M.M. | : Tenaga Survey |
| 5. Muhammad Nurdin, S. Sos., M.M. | : Tenaga Survey |
| 6. Muhammad Ikhwan Nugraha, S.T., M.M. | : Tenaga Survey |

7. Alfiannor, A.Md, S.Pd., M.M. : Tenaga Survey
8. Firda Rezky Herryawan, S. ST. : Tenaga Survey
9. Santi Nirmalasari, S.E. : Tenaga Survey
10. Nor Anisa, S.E. : Tenaga Survey
11. Maulana : Tenaga Survey
12. Hidayati, A. Md : Tenaga Survey
13. Ni'matun Nisa : Tenaga Survey
14. Muhammad Aulia Noor : Tenaga Survey
15. Putri Trisnawati : Tenaga Survey
16. Mia : Tenaga Survey
17. Tiara Agustina : Tenaga Survey
18. Chumaidi : Tenaga Survey
19. Rabiatul Huda : Tenaga Survey
20. Pita Sari : Tenaga Survey
21. Indah Viranty Putri : Tenaga Survey
22. Nadilla : Tenaga Survey

BAB II PROFIL LOKASI SURVEI

A. Profil Pemerintah Kota Banjarmasin

Kota Banjarmasin merupakan sebuah wilayah yang ditetapkan sebagai ibukota Provinsi Kalimantan Selatan. Memiliki letak yang strategis dan berbagai keunggulan dalam pelaksanaan pembangunan. Kota yang dijuluki Kota Seribu Sungai ini merupakan salah satu kota besar di Republik Indonesia yang memiliki berbagai ciri khas kebudayaan daerah yang kental. Oleh karena itulah, setiap pelaksanaan pembangunan daerah akan disisipi penguatan budaya moral. Meskipun target pembangunan daerah tercapai dan menjadi wilayah yang maju namun tetap berpegang teguh kepada kebudayaan dan norma sosial masyarakat.

Gambaran umum kondisi Kota Banjarmasin dibagi menjadi empat pokok dasar informasi wilayah yakni aspek geografi dan demografi, aspek kesejahteraan masyarakat, aspek pelayanan umum, dan aspek daya saing daerah yang kesemuanya merupakan gambaran terkini pembangunan daerah. Gambaran umum kondisi Kota Banjarmasin ini akan menjadi pijakan awal dalam penyusunan berbagai kebijakan perencanaan pembangunan daerah selama lima tahun ke depan melalui kajian dan analisa obyektif dan valid (menurut Perubahan RPJMD Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-2021, Bab II,2).

2.1. Aspek Geografi dan Demografi

Kota Banjarmasin merupakan daerah yang dialiri banyak sungai. Hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi penduduk asli maupun para perantau untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, berbagai sumber daya alam yang

mengiringi sungai-sungai tersebut memberikan suatu keragaman hayati yang tak ternilai harganya sebagai sumber modal pelaksanaan pembangunan Kota Banjarmasin.

Kota Banjarmasin terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820).

Keputusan Wali Kota Banjarmasin Nomor 93 Tahun 2000 tentang Penataan Daerah Kota Banjarmasin dan Pembentukan Kecamatan Banjarmasin Tengah, kemudian dikuatkan dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 2 Tahun 2001 tentang Penataan Daerah Kota Banjarmasin, Kota Banjarmasin terdiri atas 5 Kecamatan, yaitu Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Tengah, dan Banjarmasin Utara. Pada tahun 2014, Jumlah kelurahan di Kota Banjarmasin sebanyak 52 Kelurahan yang terbagi menjadi 160 Rukun Warga dan 1.563 Rukun Tetangga.

2.2. Karakteristik Lokasi dan Wilayah

2.2.1. Letak Geografis dan Kondisi Geografis

Kota Banjarmasin secara geografis terletak antara $3^{\circ}16'46''$ sampai dengan $3^{\circ}22'54''$ lintang selatan dan $114^{\circ}31'40''$ sampai dengan $114^{\circ}39'55''$ bujur timur. Berapa pada ketinggian rata-rata 0,16 m di bawah permukaan laut dengan kondisi daerah berpayapaya dan relatif datar.

Kota Banjarmasin berada di bagian selatan Provinsi Kalimantan

Selatan, berbatasan dengan :

1. Di sebelah utara dengan Kabupaten Barito Kuala;
2. Di sebelah timur dengan Kabupaten Banjar.
3. Di sebelah barat dengan Kabupaten Barito Kuala dan Sungai Barito.
4. Di sebelah selatan dengan Kabupaten Banjar.

Luas wilayah Kota Banjarmasin mencapai 98,46 km² yang terbagi ke dalam 5 kecamatan dan 52 kelurahan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1.
Luas wilayah dan Jumlah Kelurahan Kota Banjarmasin

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Luas Wilayah
1	Banjarmasin Selayan	Kelayan Selatan	12	38.27
2	Banjarmasin Timur	Kuripan	9	23.86
3	Banjarmasin Barat	Pelambuan	9	13.13
4	Banjarmasin Tengah	Teluk Dalam	12	6.66
5	Banjarmasin Utara	Alalak Utara	10	16.54
		Kota Banjarmasin	52	98.46

Sumber : Banjarmasin Dalam Angka, 2016

2.2.2. Kondisi Topografi dan Geologi

Berdasarkan karakteristik topografinya, Kota Banjarmasin terletak 20 km dari muara Sungai Barito dan dibelah dua oleh Sungai Martapura. Sehingga seolah-olah Kota Banjarmasin menjadi 2 bagian. Kemiringan tanah antara 0,13% dengan susunan geologi terutama bagian bawahnya didominasi oleh lempung dengan sisipan pasir halus dan endapan alluvium yang terdiri dari lempung hitam keabuan dan lunak.

2.2.3. Kondisi Iklim

Kota Banjarmasin termasuk wilayah yang memiliki iklim tropis. Curah hujan di Kota Banjarmasin pada tahun 2016 rata-rata 249 mm per bulan dengan curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Desember 2016 yaitu 539 mm. Selain itu, rata-rata hari hujan per bulan di Kota Banjarmasin sebanyak 20 hari pada tahun 2016 yaitu sebanyak 18 hari hujan dimana hari hujan terbanyak juga terjadi pada bulan Januari 2016 yakni sebanyak 30 hari hujan. Suhu rata-rata di Kota Banjarmasin selama Tahun 2015 sebesar 27.7°C dengan suhu tertinggi mencapai 33.9°C yang terjadi pada bulan Mei 2016 dan suhu terendah adalah sebesar 24°C yang terjadi pada bulan Agustus 2016.

2.2.4. Penggunaan Lahan

Kota Banjarmasin merupakan kota yang memiliki penduduk paling padat se-Kalimantan Selatan. Selain itu, mayoritas penduduknya bergerak di bidang jasa dan perdagangan sehingga tempat usaha merupakan syarat mutlak pergerakan perekonomian daerah. Oleh karena itu, sebagian wilayah Kota Banjarmasin terdiri dari tanah untuk bangunan dan halaman sekitarnya saat ini mencapai 7.395,50 Ha dengan persentase sebesar 75,11 persen.

B. Visi dan Misi Pemerintah Kota Banjarmasin

Visi RPJMD Kota Banjarmasin harus mempunyai relevansi dalam upaya meningkatkan keberhasilan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan dasar otonomi yang luas dan bertanggung jawab. Visi pembangunan menjadi penting untuk menyatukan cita dan cipta bersama seluruh komponen dalam pencapaian pembangunan daerah sesuai dengan permasalahan pembangunan dan isu strategis yang dihadapi oleh Kota Banjarmasin. Visi juga dibangun sebagai usaha bersama seluruh pemangku kepentingan untuk menyamakan dan menyelaraskan pandangan tentang apa yang ingin dicapai dalam satu periode pembangunan. Dengan mempertimbangkan dan Visi Pembangunan lima tahun kedepan sebagai Visi Kepala Daerah terpilih dan ditetapkan sebagai visi Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD Kota Banjarmasin) Tahun 2016 - 2021 adalah:

“Kayuh Baimbai Menuju Banjarmasin Baiman” (Bertaqwa, Aman, Indah, Maju, Amanah dan Nyaman) (menurut Perubahan RPJMD Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-2021, Bab V,1.).

Visi ini mengacu pada Visi RPJPD Kota Banjarmasin Tahun 2006-2025 yaitu “Menjadikan Banjarmasin Sebagai Kota Sungai Menuju Gerbang Ekonomi Kalimantan 2025”. Visi tersebut mengandung makna bahwa pelaku ekonomi harus Bekerjasama (Kayuh Baimbai) untuk mewujudkan Banjarmasin Baiman yang terdiri dari enam aspek yaitu Bertakwa, Aman, Indah, Maju, Amanah dan Nyaman.

Visi di atas dilandasi pemikiran bahwa Kota Banjarmasin harus menjadi kota yang maju dan layak huni sejajar dengan kota-kota lain di Indonesia. Keinginan tersebut diwujudkan dengan dasar pengembangan budaya lokal berbasis sungai yang secara

tradisional telah menjadi urat nadi kehidupan masyarakat. Sungai harus dipandang sebagai pangkal tolak bagaimana Kota Banjarmasin akan dikembangkan di masa datang.

Sebagai kota yang dikenal dengan Kota Seribu Sungai maka sungai harus menjadi basis utama dalam menciptakan Banjarmasin sebagai kota yang bertakwa, aman, indah, maju, amanah dan nyaman. Sebagai perwujudan masyarakat yang beriman, harus mempunyai keyakinan bahwa semua agama bisa tumbuh dan hidup rukun di Banjarmasin.

Definisi dari elemen-elemen visi Kota Banjarmasin adalah:

1. Bertakwa yaitu bahwa kehidupan masyarakat Banjarmasin senantiasa diwarnai oleh nilai-nilai keagamaan dan budi pekerti yang luhur. Pentingnya aspek agama harus diartikan secara umum bahwa nilai-nilai luhur yang dianut oleh semua agama semestinya dapat ditentukan dalam interaksi sosial sehari-hari. Banjarmasin harus diwujudkan sebagai kota yang dapat melindungi masyarakatnya dari azab Allah SWT dengan melaksanakan perintah-perintah Allah SWT dan menjauhi larangan-larangan-Nya. Salah satu fokus dari aspek ini adalah terwujudnya masyarakat yang religius dan toleran di mana semua warga masyarakat mengamalkan ajaran agama masing-masing ke dalam bentuk cara berpikir, bersikap, dan berbuat. Apapun bentuk perbedaan di kalangan masyarakat dihargai dan dijadikan sebagai faktor pendukung pembangunan daerah. Sehingga, dengan pemahaman religius yang toleran, tidak akan terjadi konflik dan pertikaian antar masyarakat yang berlandaskan perbedaan SARA (Suku, Agama, Ras, Antargolongan) di Kota Banjarmasin. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut Pemerintah Kota Banjarmasin

terus meningkatkan pemahaman dan pengamalan nilai-nilai agama.

2. Aman memiliki arti bahwa menjadikan masyarakat Kota Banjarmasin terhindar dan terlindungi dari serangan, bahaya, ancaman dan kerusuhan yang mengancam ketentraman kehidupan dan aktivitas masyarakat. Terwujudnya tertib pemerintahan dan tertib kemasyarakatan akan mendukung terwujudnya keamanan dan ketentraman masyarakat. Kondisi aman ini perlu ditunjang demi terpeliharanya stabilitas daerah. Situasi kota yang aman dan tertib merupakan kondisi yang mutlak diperlukan oleh masyarakat sehingga situasi masyarakat akan kondusif untuk turut serta mendukung jalannya pembangunan. Untuk menjamin situasi aman bagi masyarakat ini, Pemerintah Kota Banjarmasin akan mewujudkan ketertiban masyarakat. Untuk itu, kondisi pemerintahan yang aman dan stabil juga akan diwujudkan demi suksesnya pembangunan di Kota Banjarmasin melalui peningkatan peran serta masyarakat dalam menjaga keamanan dengan tujuan Kota Banjarmasin yang aman dan damai.
3. Indah memiliki makna bawa pembangunan Kota Banjarmasin diarahkan pada peningkatan kualitas dan kuantitas visual yang dapat dipresentasikan dalam taman kota, lampu penerangan jalan, dekorasi kota, dan pembangunan ruang terbuka hijau. Penyelenggaran pengelolaan kebersihan, persampahan dan pemanfaatan sampah harus dilaksanakan secara professional dan berkelanjutan untuk mewujudkan lingkungan kota yang bersih dan nyaman. Hal ini tentunya juga perlu didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang mencukupi serta kesadaran masyarakat untuk ikut berpartisipasi di dalamnya. Untuk hal ini pemerintah kota agar dapat mewujudkan pola ruang kota sesuai dengan RTRW dan terwujudnya

struktur ruang kota sesuai RTRW.

4. Maju mengandung makna bahwa pembangunan Kota Banjarmasin harus dapat menciptakan kesejahteraan masyarakat dengan terpenuhinya berbagai kebutuhan dasar serta tersedianya sarana dan prasarana dasar yang memadai. Kota yang maju adalah sebutan untuk kota yang masyarakatnya dapat menikmati standar hidup yang relatif tinggi melalui teknologi canggih dan ekonomi yang merata. Oleh karena itu, sesungguhnya pembangunan nasional merupakan pencerminan kehendak untuk terus menerus meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat Indonesia. Banjarmasin Maju adalah Banjarmasin yang dinamis, yang terus bergerak menurut dinamika pergerakan dan perkembangan dunia. Kota Banjarmasin harus senantiasa bergerak dengan tetap menjunjung nilai keagamaan untuk meningkatkan kualitas dirinya sebagai daerah tujuan wisata berbasis sungai yang handal dan religius melalui pengembangan ekonomi mandiri, peningkatan kesejahteraan masyarakat miskin, peningkatan kesempatan kerja, pengendalian inflasi dan menciptakan wira usaha baru.
5. Amanah memiliki makna pemerintah kota dan masyarakat Kota Banjarmasin mampu melaksanakan hak dan kewajiban dengan baik sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku. Dengan demikian, Banjarmasin yang Amanah mencerminkan masyarakat dan pemerintah yang jujur dan terpercaya dalam melaksanakan tugas yang diembannya, memperlihatkan sikap, perilaku dan keteladanan serta menjadi komitmen untuk seluruh pegawai. Terpenuhinya kebutuhan dasar lebih mandiri sehingga menggambarkan keadaan masyarakatnya yang makmur, sejahtera dan damai. Menghadapi paradigma pemerintahan dalam era reformasi, perlu dilakukan

upaya dalam menyasiasi tuntutan perubahan struktur maupun kultur. Untuk itu pemerintah kota senantiasa meningkatkan kinerja dan profesionalismenya dalam pengembangan sumberdaya aparatur serta secara proaktif melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yang dapat diukur dari peningkatan kapabilitas dan akuntabilitas kinerja aparatur pemerintah dan penerapan *reward and punishment* terhadap aparatur.

6. Nyaman dimaksud adalah nyaman dalam segala urusan birokrasi, berusaha, beribadah, serta kenyamanan dalam hal pendidikan dan kesehatan. Bersih dan nyaman akan menjadikan Kota Banjarmasin sebagai kota yang maju dan bermartabat. Aspek ini perlu didorong untuk menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi para wisatawan, melalui keamanan dan keasrian Kota Banjarmasin. Kesan negatif terhadap keamanan kota, semacam tindakan kriminalitas akan ditangani dengan serius. Upaya ini dilakukan agar berbagai persoalan yang membuat wisatawan tidak nyaman, semacam kemacetan, tumpukan sampah, dan banjir, dapat diatasi dengan baik. Selain itu, pelaku usaha di bidang kepariwisataan dan kebudayaan daerah akan didorong untuk berkembang, ditumbuhkan dan didukung penuh dengan adanya industri-industri kreatif masyarakat sebagai pendamping sektor wisata, disinergikan dengan keberadaan industri perhotelan dan jasa pariwisata. Kondisi ini akan diwujudkan melalui peningkatan konektivitas antar wilayah, peningkatan sarana dan prasarana kelistrikan bagi industri, pemenuhan air bersih bagi rumah tangga dan penataan pemukiman yang sehat dan nyaman. Kerja sama dari segala pihak diperlukan agar pembangunan berjalan secara efisien dan efektif serta membawa dampak kesejahteraan masyarakat. Kerja sama diharapkan

dapat mewujudkan penyelenggaraan otonomi daerah yang sinergis antara pemerintah, provinsi dan kabupaten/kota, dengan sasaran yang ingin dicapai.

Misi

Misi merupakan upaya umum bagaimana mewujudkan sebuah visi dengan cara efektif dan efisien. Misi juga menjadi alasan utama mengapa suatu organisasi harus memiliki komitmen dan konsistensi kinerja yang terus dijaga oleh segenap pemangku kepentingan. Berdasarkan visi diatas, maka ditetapkan misi pembangunan daerah jangka menengah adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan Kota Banjarmasin bertaqwa dalam setiap sendi kehidupan masyarakat, dengan mengedepankan pendidikan akhlak dan budi pekerti sehingga terwujud masyarakat Banjarmasin yang relijius, berbudi luhur, berbudaya, sehat dan sejahtera;
2. Mewujudkan Kota Banjarmasin yang aman, sehat, dan kondusif bagi pribadi dan kehidupan masyarakat;
3. Mewujudkan Kota Banjarmasin indah dengan penataan kota berbasis tata ruang berbasis sungai guna terwujud kota yang asri dan harmoni;
4. Mewujudkan Kota Banjarmasin yang maju dengan penguatan perekonomian melalui sektor perdagangan, perindustrian, dan pelabuhan dengan memperhatikan pemerataan pendapatan, meningkatkan tarap pendidikan dan pelestarian budaya banjar serta pariwisata sungai untuk mencapai kesejahteraan masyarakat;
5. Melaksanakan pemerintahan amanah, ramah, bersih dan profesional berbasis informasi dan komunikasi serta memaksimalkan fungsi melayani sebagai suatu

tanggung jawab terhadap masyarakat dan Tuhan Yang Maha Esa;

6. Melaksanakan pembangunan infrastruktur yang handal dan berkelanjutan dengan memperhatikan kesesuaian Tata Ruang, serta pembangunan menyeluruh mulai dari daerah terluar, terpencil dan terkebelakang sebagai pembangunan dasar untuk menjadikan Kota Banjarmasin nyaman yang ditunjang dengan perbaikan pengelolaan wisata dan pengelolaan pasar tradisonal secara profesional (menurut Perubahan RPJMD Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-2021, Bab V,2.).

C. Tujuan dan Sasaran serta Indikator Kinerja Pemerintah Kota Banjarmasin

Penetapan tujuan dan sasaran merupakan tahap terpenting dalam perencanaan pembangunan dan akan menjadi dasar penyusunan arsitektur kinerja pembangunan daerah. Tujuan pembangunan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan visi dan misi yang menunjukkan hasil akhir jangka waktu tertentu. Tujuan ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi serta memperhatikan permasalahan dan isu-isu strategis daerah. Pernyataan tujuan harus menunjukkan suatu kondisi yang ingin dicapai di masa mendatang dan juga diselaraskan dengan amanat pembangunan (menurut Perubahan RPJMD Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-2021, Bab II,3.).

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan yaitu hasil yang akan dicapai secara nyata oleh Kota Banjarmasin dari masing-masing tujuan dalam rumusan yang lebih spesifik dan terukur dalam indikator beserta targetnya. Oleh karena itu, sasaran dinyatakan sesuai indikator secara spesifik, fokus, terukur, dan dapat dicapai dengan indikator kinerja atau tolak ukur (lima) tahun. Setiap sasaran mencerminkan indikator kinerja

yang akan dicapai dalam kurun waktu 5 (lima) tahun mendatang.¹

Berdasarkan tujuan sebagai representasi visi dan misi pembangunan jangka menengah maka ditetapkan sasaran pembangunan pada masing-masing tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan Daya Saing Sumber Daya Manusia;
2. Menciptakan Kota Banjarmasin yang Aman dan Damai;
3. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat Peduli Sungai;
4. Meningkatkan Kualitas Lingkungan Hidup;
5. Meningkatkan Perekonomian Daerah;
6. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat;
7. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik;
8. Mewujudkan Infrastruktur Pembangunan Daerah yang Berkualitas (menurut Perubahan RPJMD Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-2021, Bab VIII,1.).

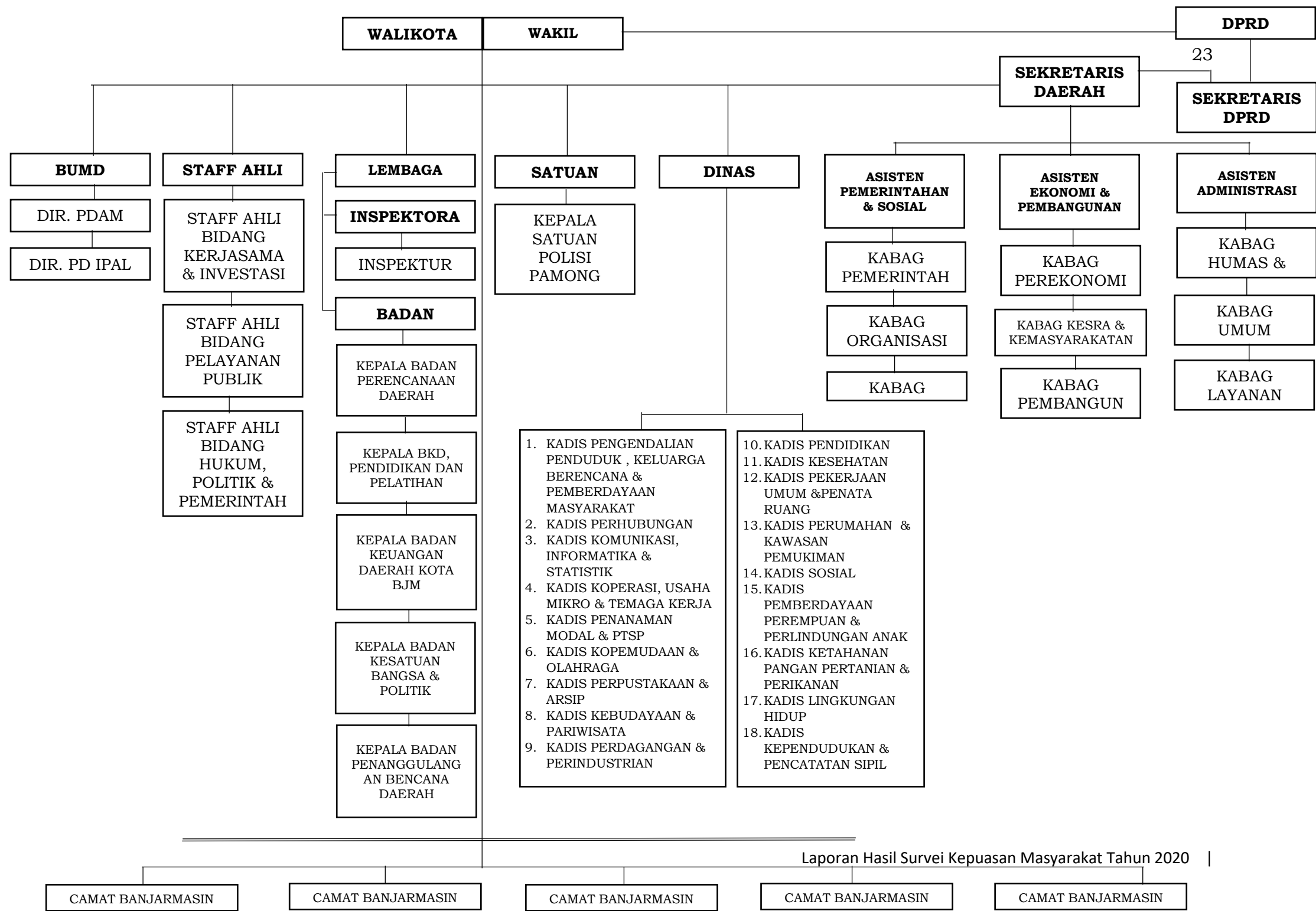
Penetapan indikator kinerja daerah bertujuan untuk memberi gambaran tentang ukuran keberhasilan pencapaian visi dan misi gubernur dari sisi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya dalam memenuhi kinerja pada aspek kesejahteraan, layanan dan daya saing. Hal ini ditunjukkan dari akumulasi pencapaian indikator *outcome* program pembangunan daerah setiap tahun atau indikator capaian yang bersifat mandiri setiap tahun sehingga kondisi kinerja yang diinginkan pada akhir periode RPJMD dapat dicapai. Indikator kinerja daerah secara teknis pada dasarnya dirumuskan dengan mengambil indikator dari program prioritas yang telah ditetapkan (*outcomes*) atau kompositnya (*impact*). Suatu indikator kinerja daerah berkenaan telah

program dan kegiatan prioritas ditetapkan.

Pencapaian indikator kinerja yang telah ditetapkan merupakan keberhasilan dari tujuan dan sasaran pembangunan daerah periode 2016-2021 yang telah direncanakan. Hal ini menuntut adanya berbagai indikator kinerja pemerintah daerah terutama dalam kaitannya dengan pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah. Ukuran kebersihan/pencapaian suatu daerah membutuhkan indikator yang mampu menggambarkan kemajuan daerah tersebut. Indikator kinerja dimaksud juga diperlukan oleh publik dalam rangka mewujudkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Indikator kinerja adalah alat ukur spesifik secara kuantitatif dan/atau dampak yang menggambarkan tingkat capaian kinerja suatu kegiatan. Indikator kinerja yang digunakan antara lain indikator kemajuan otonomi daerah, kinerja penyelenggaraan otonomi daerah. Indeks pembangunan daerah, daya saing daerah dan daya Tarik investasi. Secara keseluruhan hasil akhir tujuan otonomi daerah menggunakan parameter “Peningkatan Kualitas Manusia” dan Indikatornya adalah nilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM).

D. Struktur Organisasi Pemerintah Kota Banjarmasin



BAB III TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010: 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kotler dan Amstrong (2009) mengemukakan pengertian pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilihan suatu produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian pelayanan publik hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Untuk itu perlu adanya ukuran sebagai standar atas kualitas pelayanan publik yang disediakan atau diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Menurut Ratminto dan Atik (2012), tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

Menurut Tjiptono (2016, 284) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat

melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas pelayanan tersebut menurut Tjiptono sebagai upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2008) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Atau, kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk berdasarkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan baik yang dinyatakan atau tersirat oleh perusahaan (Kotler dan Armstrong 2009). Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh

seorang penjual kepada pembeli /konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung instansi pemerintahan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan/instansi. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan atau instansi pemerintah sudah mendapat nilai positif di mata konsumen atau masyarakat, maka konsumen atau masyarakat pengguna tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen atau masyarakat yang dilayani.

Dengan demikian kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas

pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Menurut (UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014) Pasal 11 ayat 2 membahas mengenai kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pasal 12 mendefinisikan bahwa :

- (1) Pelayanan dasar terdiri dari pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial.
- (2) Bukan pelayanan dasar terdiri dari : tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan Desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan.

C. Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler (2002:42) Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2005: 78) Kepuasan pelanggan merupakan valuasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan pelanggan, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah pikiran konsumen tentang apa yang diterimanya apabila konsumen mengkonsumsi produk. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Philip Kotler (1994) mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran, organisasi yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.
2. Survei Kepuasan Pelanggan, metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei akan memperoleh tanggapan atau

umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya :

- a. *Direct Reported Satisfaction*, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan kepuasan.
 - b. *Derived Dissatisfaction*, Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
 - c. *Problem Analysis*, Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkap dua hal pokok pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran, kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d. *Importance-Performance Analysis*, responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan juga meranking seberapa baik kinerja dalam tiap atribut.
3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan), metode ini dilakukan dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing. Selain itu Ghost Shoper juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.
 4. *Lost Customer Analysis* (Analisa Pelanggan yang beralih), perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih

pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

BAB IV

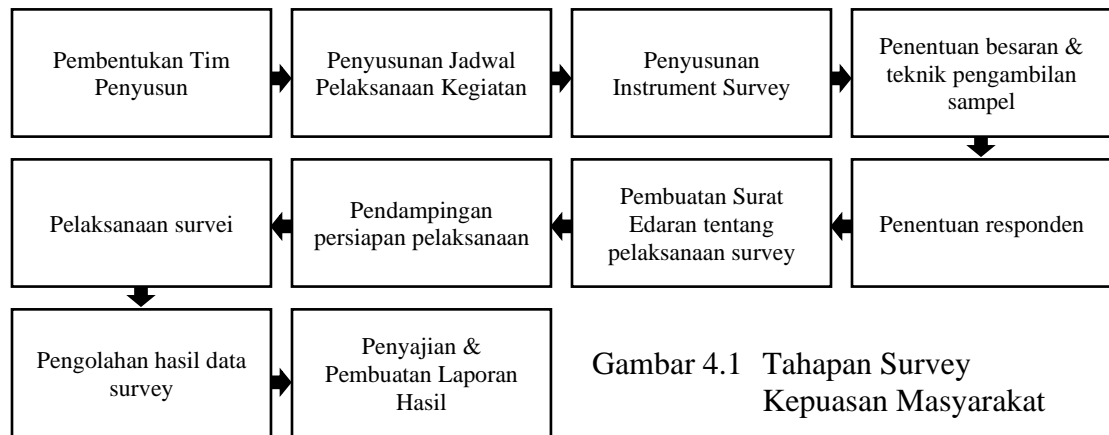
METODE SURVEI

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian Survei, menurut Singarimbun pada 2006 menjelaskan bahwa survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Sedangkan menurut Muhammad Alfani (2018;129) metode survei sering diberlakukan terhadap suatu sampel dalam memilih informasi dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini juga tidak memberikan perlakuan apapun kepada responden, hanya mengumpulkan data menggunakan instrument yang telah dibakukan, data yang digunakan berupa angka yang di dapatkan melalui kuesioner yang telah disebar dan di isi oleh responden, setelah itu dianalisa dengan teknik analisa kuantitatif dan disajikan secara deskriptif sebagai pelengkap.

B. Tahapan Survey

Tahapan kegiatan yang dilaksanakan berkaitan dengan kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019 seperti gambar 4.1 berikut ini.



Tahapan Survey yang pertama adalah Pembentukan Tim Penyusun Suvey Kepuasan Masyarakat, setelah itu dilanjutkan dengan penyusunan jadwal pelaksanaan kegiatan yaitu dilaksanakan pada bulan Agustus 2020, setelah itu dilanjutkan tahap penyusunan Instrument Survey sebagai rangka kegiatan yang paling dasar, dilanjutkan lagi dengan penentuan besaran dan teknik penarikan sampel serta penentuan responden agar sesuai dengan sasaran survey kepuasan, setelah itu dilanjutkan lagi dengan pembuatan Surat Edaran Walikota Banjarmasin tentang pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2020. Kemudian dilanjutkan dengan kegiatan validasi data dan sosialisasi tim survey, yang ditindaklanjuti dengan perijinan dan penentuan jumlah responden berdasarkan data kunjungan. Selanjutnya pada minggu kedua bulan September sampai dengan minggu ke 2 bulan Oktober 2020 pengambilan data ke lapangan. Pada minggu ke-3 hingga ke-4 bulan Oktober 2020 dilaksanakan tahapan input data, selanjutnya pada minggu ke-5 bulan Oktober 2020 sampai dengan minggu ke-3 bulan Nopember 2020 dilakukan tahapan analisis data yang ditindaklanjuti dengan laporan kemajuan atau laporan hasil sementara. Kemudian pada minggu ke-4 bulan Nopember 2020 hingga minggu ke-1

bulan Desember 2020 dilaksanakan penyusunan laporan setelah itu dilanjutkan lagi dengan tahapan editing dan perbaikan dan terakhir sekitar minggu ke-4 bulan Desember 2020 dilakukan penjilidan dan penggandaan serta distribusi laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Pemerintah Kota Banjarmasin tahun 2020.

C. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan kuantitatif dengan berpedoman pada Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2019 tentang pedoman survey Kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kota Banjarmasin dan untuk pengambilan jumlah sampel responden dimintakan khusus dari Bagian Organisasi Pemkot Banjarmasin agar dilakukan pengambilan sampel sama seperti pada Survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2018.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di desain secara sederhana agar mudah dipahami sebagai alat dalam pengumpulan data, desain bentuk jawaban dalam setiap instrument berbentuk pilihan berganda menggunakan skala likert yang dibagi menjadi 4 kategori nilai persepsi sebagai berikut :

Tidak setuju diberi nilai persepsi/ skor sebesar 1

Kurang Setuju diberi nilai persepsi/ skor sebesar 2

Setuju diberi nilai persepsi/ skor sebesar 3

Sangat Setuju diberi nilai persepsi/ skor sebesar 4

D. Penetapan Jumlah Responden

1. Populasi

Populasi menurut Arikunto (2003: 227) adalah keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti. Populasi dalam survey ini adalah seluruh jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2019 yaitu Sebanyak 708.606 orang.

2. Sampel

Mengingat survey ini menggunakan unit analisis SKPD/ Unit kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dan Apabila populasi sudah diketahui, maka dasar penentuan jumlah sampel agar memberikan hasil yang akurat, salah satunya menggunakan Formulasi *Krejcie and Morgan* sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P (1-P)}{(N-1)d^2 + X^2 \cdot P (1-P)}$$

dimana :

- n = Jumlah Sampel
- X^2 = Nilai Chi Kuadrat
- N = Populasi
- P = Proporsi Populasi Asumsi P(1-P), dimana P = 0,5
- d = galat pendugaan Asumsi 5% (0,05)

Dengan menggunakan Formula *Krejcie and Morgan*, maka dapat ditentukan besarnya sampel responden karyawan sebagai berikut :

$$n = \frac{3,841 \cdot 708606 (0,5 \cdot 0,5)}{(708606 - 1)0,05^2 + 3,841 (0,5 \cdot 0,5)}$$

$$n = \frac{2721755,646 (0,5 \cdot 0,5)}{1771,5125 + 0,96025}$$

$$n = \frac{680438,9115}{1772,47275} = 383,89 \rightarrow 400$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan formula *Krejcie and Morgan*, maka dapat diketahui besarnya sampel responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini minimal sebesar 400 orang Responden yang tersebar pada tiap unit analisis survey ini yaitu SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang tampak pada table berikut :

Tabel 4.1
Sebaran Sampel 400 Responden Survey Kepuasan Masyarakat
SKPD/ Unit Kerja dan Perusda Pemerintah Kota Banjarmasin

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2019	Sebaran sampel 400 Responden
1.	Sekretariat Daerah	778	0.15
2.	Inspektorat	694	0.14
3.	Dinas Pendidikan Kota	43.200	8.42
4.	Dinas Kesehatan		
	4.1 RSUD Sultan Suriansyah	16.634	3.24
	4.2 Gudang Farmasi	26	0.01
	4.3 Laboratorium Kesehatan	4.878	0.95
	4.4 Puskesmas Kayutangi	19.658	3.83
	4.5 Puskesmas Sungai Jingah	38.557	7.52
	4.6 Puskesmas Alalak Tengah	16.827	3.28
	4.7 Puskesmas Alalak Selatan	20.229	3.94
	4.8 Puskesmas Teluk Tiram	21.178	4.13
	4.9 Puskesmas Pelambuan	29.702	5.79
	4.10 Puskesmas Banjarmasin Indah	18.017	3.51
	4.11 Puskesmas Kuin Raya	9.448	1.84
	4.12 Puskesmas Basirih Baru	30.000	5.85
	4.13 Puskesmas Cempaka	74.799	14.58
	4.14 Puskesmas Teluk Dalam	22.937	4.47
	4.15 Puskesmas Sungai Mesa	27.714	5.40

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2019	Sebaran sampel 400 Responden
	4.16 Puskesmas Gedang Hanyar	12.000	2.34
	4.17 Puskesmas S Parman	22.527	4.39
	4.18 Puskesmas Cempaka Putih	63.407	12.36
	4.19 Puskesmas 9 Nopember	27.834	5.43
	4.20 Puskesmas Sungai Bilu	24.026	4.68
	4.21 Puskesmas Pekapuran Raya	17.073	3.33
	4.22 Puskesmas Karang Mekar	14.805	2.89
	4.23 Puskesmas Terminal	16.416	3.20
	4.24 Puskesmas Pekauman	44.223	8.62
	4.24 Puskesmas Kelayan Timur	10.800	2.11
	4.25 Puskesmas Kelayan Dalam	18.268	3.56
	4.26 Puskesmas Pemurus Dalam	34.825	6.79
	4.27 Puskesmas Pemurus Baru	41.925	8.17
	4.28 Puskesmas Beruntung Jaya	26.453	5.16
5.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	208	0.04
6.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman		
	6.1 UPT Pelayanan Rumah Susun	166	0.03
7.	Dinas Sosial	1.622	0.32
8.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	57	0.01
9.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan		
	9.1 UPT Kebun Binatang mini	18.000	3.51
10.	Dinas Lingkungan Hidup/ TPA Basirih	2.400	0.47
11.	Dinas Pemuda dan Olahraga	336	0.07
12.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	3.425	0.67
13.	Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah	720	0.14
14.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	196.972	38.40
15.	Dinas Perhubungan		
	15.1 UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	328	0.06
	15.2 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	21.098	4.11
	15.3 UPT Terminal	360	0.07
	15.4 UPT Parkir	2.712	0.53
16.	Dinas Komunikasi dan Informasi	1.552	0.30
17.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	3.606	0.70
18.	Dinas Penanaman Modal PT	4.943	0.96
19.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	960	0.19
20.	Badan Keuangan Daerah	24.000	4.68
21.	Badan Kepegawaian Daerah dan Pendidikan Pelatihan	2.049	0.40
22.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	664	0.13
23.	Kecamatan Banjarmasin Timur	3.393	0.66
24.	Kecamatan Banjarmasin Barat	1.412	0.28
25.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	5.265	1.03
26.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	3.972	0.77
27.	Kecamatan Banjarmasin Utara	6.276	1.22
28.	Kelurahan		
	28.1 Kelurahan Kuripan	2.327	0.45
	28.2 Kelurahan Kebun Bunga	2.077	0.40
	28.3 Kelurahan Karang mekar	2.145	0.42
	28.4 Kelurahan Sungai Bilu	2.400	0.47
	28.5 Kelurahan Sungai Lulut	2.089	0.41

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2019	Sebaran sampel 400 Responden
	28.6 Kelurahan Benua Anyar	1.045	0.20
	28.7 Kelurahan Pengambangan	1.570	0.31
	28.8 Kelurahan Pekapuran raya	1.000	0.19
	28.9 Kelurahan Pemurus Luar	1.704	0.33
	28.10 Kelurahan Belitung Utara	658	0.13
	28.11 Kelurahan Belitung Selatan	1.573	0.31
	28.12 Kelurahan Pelambuan	3.600	0.70
	28.13 Kelurahan Kuin Selatan	3.600	0.70
	28.14 Kelurahan Telaga Biru	2.036	0.40
	28.15 Kelurahan Basirih	1.708	0.33
	28.16 Kelurahan Teluk Tiram	1.045	0.20
	28.17 Kelurahan Kuin Cerucuk	1.769	0.34
	28.18 Kelurahan Telawang	1.412	0.28
	28.19 Kelurahan Alalak Tengah	1.680	0.33
	28.20 Kelurahan Alalak Utara	2.416	0.47
	28.21 Kelurahan Alalak Selatan	2.162	0.42
	28.22 Kelurahan Sungai Jingah	2.400	0.47
	28.23 Kelurahan Sungai Miai	3.802	0.74
	28.24 Kelurahan Surgi Mufti	2.400	0.47
	28.25 Kelurahan Pangeran	864	0.17
	28.26 Kelurahan Antasan Kecil Timur	1.626	0.32
	28.27 Kelurahan Kuin Utara	1.408	0.27
	28.28 Kelurahan Sungai Andai	6.000	1.17
	28.29 Kelurahan Mantuil	1.100	0.21
	28.30 Kelurahan Kelayan Selatan	2.400	0.47
	28.31 Kelurahan Pekauman	1.124	0.22
	28.32 Kelurahan Kelayan Barat	864	0.17
	28.33 Kelurahan Kelayan Tengah	718	0.14
	28.34 Kelurahan Kelayan Dalam	1.023	0.20
	28.35 Kelurahan Murung Raya	1.654	0.32
	28.36 Kelurahan Kelayan Timur	1348	0.26
	28.37 Kelurahan Tanjung Pagar	2.400	0.47
	28.38 Kelurahan Pemurus Dalam	4.800	0.94
	28.39 Kelurahan Pemurus Baru	2.400	0.47
	28.40 Kelurahan Basirih Selatan	1.661	0.32
	28.41 Kelurahan Kertak Baru Ilir	843	0.16
	28.42 Kelurahan Kertak Baru Ulu	468	0.09
	28.43 Kelurahan Mawar	744	0.15
	28.44 Kelurahan Teluk Dalam	2.848	0.56
	28.45 Kelurahan Antasan Besar	704	0.14
	28.46 Kelurahan Pasar Lama	178	0.03
	28.47 Kelurahan Seberang Mesjid	1.004	0.20
	28.48 Kelurahan Gadang	752	0.15
	28.49 Kelurahan Melayu	1.920	0.37
	28.50 Kelurahan Sungai Baru	760	0.15
	28.51 Kelurahan Pekapuran Laut	528	0.10
	28.52 Kelurahan Kelayan Luar	1.133	0.22
29.	PDAM Bandarmasih	37.123	7.24
30.	PDPAL	485	0.09

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2019	Sebaran sampel 400 Responden
	Total	1.205.852	400

Sumber data, diolah kembali Tahun 2019

Untuk menetapkan sebaran sampel Responden Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu dengan cara mencari rata-rata Pelayanan setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dan hasilnya dikalikan lagi dengan jumlah populasi Kota Banjarmasin tahun 2019 yaitu sebanyak 708.606 jiwa, sehingga ditemukan rata-rata timbang populasi yang nantinya dipergunakan untuk mencari besaran sampel minimal menurut Formula *Krejcie and Morgan* yaitu sebesar 400 Responden minimal dengan langkah sebagai berikut :

1.	Sekretariat Daerah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{457}{1.205.852} = 0,00065$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00065 \times 708.606 = 457$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{457}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,15$
2.	Inspektorat	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{694}{1.205.852} = 0,00058$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00058 \times 708.606 = 408$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{408}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,14$
3.	Dinas Pendidikan Kota	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{43.200}{1.205.852} = 0,03583$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03583 \times 708.606 = 25.386$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{253.386}{1.205.852} \right) \times 400 = 8,42$
4.	RSUD Sultan Suriansyah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{16.634}{1.205.852} = 0,01379$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01379 \times 708.606 = 9.775$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{9.775}{1.205.852} \right) \times 400 = 3,24$
5.	Gudang Farmasi	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{26}{1.205.852} = 0,00002$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00002 \times 708.606 = 15$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{15}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,01$
6.	Laboratorium Kesehatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{4.878}{1.205.852} = 0,00405$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00405 \times 708.606 = 2.867$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.867}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,95$

7.	Puskesmas Kayutangi	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{19.658}{1.205.852} = 0,01630$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01630 \times 708.606 = 11.552$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{11.552}{1.205.852} \right) \times 400 = 3,83$
8.	Puskesmas Sungai Jingah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{38.557}{1.205.852} = 0,03197$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03197 \times 708.606 = 22.658$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{22.658}{1.205.852} \right) \times 400 = 7,52$
9.	Puskesmas Alalak Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{16.827}{1.205.852} = 0,01395$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01395 \times 708.606 = 9.888$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{9.888}{1.205.852} \right) \times 400 = 3,28$
10.	Puskesmas Alalak Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{20.229}{1.205.852} = 0,01678$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01678 \times 708.606 = 11.887$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{11.887}{1.205.852} \right) \times 400 = 3,94$
11.	Puskesmas Teluk Tiram	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{21.178}{1.205.852} = 0,01756$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01756 \times 708.606 = 12.445$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{12.445}{1.205.852} \right) \times 400 = 4,13$
12.	Puskesmas Pelambuan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{29702}{1.205.852} = 0,02463$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02463 \times 708.606 = 17.454$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{17.454}{1.205.852} \right) \times 400 = 5,79$
13.	Puskesmas Banjar Indah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{18.017}{1.205.852} = 0,01494$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01494 \times 708.606 = 10.587$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{10.587}{1.205.852} \right) \times 400 = 3,51$
14.	Puskesmas Kuin Raya	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{9.448}{1.205.852} = 0,00784$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00784 \times 708.606 = 5.552$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{5.552}{1.205.852} \right) \times 400 = 1,84$
15.	Puskesmas Basirih Baru	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{30.000}{1.205.852} = 0,02488$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02488 \times 708.606 = 17.629$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{17.629}{1.205.852} \right) \times 400 = 5,85$
16.	Puskesmas Cempaka	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{74.799}{1.205.852} = 0,06203$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,06203 \times 708.606 = 43.955$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{43.955}{1.205.852} \right) \times 400 = 14,58$
17.	Puskesmas Teluk Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{22.937}{1.205.852} = 0,01902$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01902 \times 708.606 = 13.479$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{13.479}{1.205.852} \right) \times 400 = 4,47$
18.	Puskesmas Sungai Mesa	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{27.714}{1.205.852} = 0,02298$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02298 \times 708.606 = 16.286$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{16.286}{1.205.852} \right) \times 400 = 5,40$

19.	Puskesmas Gedang Hanyar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{12.000}{1.205.852} = 0,00995$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00995 \times 708.606 = 7.052$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{7.052}{1.205.852} \right) \times 400 = 2,34$
20.	Puskesmas S Parman	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{22.527}{1.205.852} = 0,01868$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01868 \times 708.606 = 13.238$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{13.238}{1.205.852} \right) \times 400 = 4,39$
21.	Puskesmas Cempaka Putih	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{63.407}{1.205.852} = 0,05258$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,05258 \times 708.606 = 37.260$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{37.260}{1.205.852} \right) \times 400 = 12,36$
22.	Puskesmas 9 Nopember	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{27.834}{1.205.852} = 0,02308$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02308 \times 708.606 = 16.356$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{16.356}{1.205.852} \right) \times 400 = 5,43$
23.	Puskesmas Sungai Bilu	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{24.026}{1.205.852} = 0,01992$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01992 \times 708.606 = 14.119$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{14.119}{1.205.852} \right) \times 400 = 4,68$
24.	Puskesmas Pekapuran Raya	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{17.073}{1.205.852} = 0,01416$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01416 \times 708.606 = 10.033$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{10.033}{1.205.852} \right) \times 400 = 3,33$
25.	Puskesmas Karang Mekar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{14.805}{1.205.852} = 0,01228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01228 \times 708.606 = 8.700$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{8.700}{1.205.852} \right) \times 400 = 2,89$
26.	Puskesmas Terminal	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{16.416}{1.205.852} = 0,01361$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01361 \times 708.606 = 9.647$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{9.647}{1.205.852} \right) \times 400 = 3,20$
27.	Puskesmas Pekauman	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{44.223}{1.205.852} = 0,03667$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03667 \times 708.606 = 25.987$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{25.987}{1.205.852} \right) \times 400 = 8,62$
28.	Puskesmas Kelayan Timur	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{10.800}{1.205.852} = 0,00896$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00896 \times 708.606 = 6.347$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{6.347}{1.205.852} \right) \times 400 = 2,11$
29.	Puskesmas Kelayan Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{18.268}{1.205.852} = 0,01515$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01515 \times 708.606 = 10.735$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{10.735}{1.205.852} \right) \times 400 = 3,56$
30.	Puskesmas Pemurus Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{34.825}{1.205.852} = 0,02888$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02888 \times 708.606 = 20.465$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{20.465}{1.205.852} \right) \times 400 = 6,79$

31.	Puskesmas Pemurus Baru	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{41.1925}{1.205.852} = 0,03477$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03477 \times 708.606 = 24.637$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{24.637}{1.205.852} \right) \times 400 = 8,17$
32.	Puskesmas Beruntung Raya	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{26.453}{1.205.852} = 0,02194$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02194 \times 708.606 = 15.545$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{15.545}{1.205.852} \right) \times 400 = 5,16$
33.	Dinas PUPR	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{208}{1.205.852} = 0,00017$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00017 \times 708.606 = 122$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{122}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,04$
34.	UPT Pelayanan Rumah Susun	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{166}{1.205.852} = 0,00014$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00014 \times 708.606 = 98$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{98}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,03$
35.	Dinas Sosial	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1622}{1.205.852} = 0,00135$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00135 \times 708.606 = 953$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{953}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,32$
36.	Dinas Pemberdayaan Perempuan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{57}{1.205.852} = 0,00005$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00005 \times 708.606 = 33$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{33}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,01$
37.	UPT Kebun Binatang mini	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{18.000}{1.205.852} = 0,01493$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01493 \times 708.606 = 10.578$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{10.578}{1.205.852} \right) \times 400 = 3,51$
38.	Dinas Lingkungan Hidup	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.205.852} = 0,00199$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00199 \times 708.606 = 1.410$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.410}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,47$
39.	Dinas Pemuda dan Olahraga	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{336}{1.205.852} = 0,00028$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00028 \times 708.606 = 197$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{197}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,07$
40.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.425}{1.205.852} = 0,00284$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00284 \times 708.606 = 2.013$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.013}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,67$
41.	Badan Perencanaan Litbangda	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{720}{1.205.852} = 0,00060$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00060 \times 708.606 = 423$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{423}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,14$
42.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{196.972}{1.205.852} = 0,16335$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,16335 \times 708.606 = 115.748$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{115.748}{1.205.852} \right) \times 400 = 38,40$

43.	UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{328}{1.205.852} = 0,00027$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00027 \times 708.606 = 193$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{193}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,06$
44.	UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{21.098}{1.205.852} = 0,01750$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01750 \times 708.606 = 12.398$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{12.398}{1.205.852} \right) \times 400 = 4,11$
45.	UPT Terminal	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{360}{1.205.852} = 0,00030$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00030 \times 708.606 = 212$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{212}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,07$
46.	UPT Parkir	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.712}{1.205.852} = 0,00225$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00225 \times 708.606 = 1.594$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.594}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,53$
47.	Dinas Komunikasi dan Informasi	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.552}{1.205.852} = 0,00129$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00129 \times 708.606 = 912$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{912}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,30$
48.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.606}{1.205.852} = 0,00299$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00299 \times 708.606 = 2.119$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.119}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,70$
49.	Dinas Penanaman Modal PT	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{4.943}{1.205.852} = 0,00410$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00410 \times 708.606 = 2.905$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.905}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,96$
50.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{960}{1.205.852} = 0,00080$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00080 \times 708.606 = 564$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{564}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,19$
51.	Badan Keuangan Daerah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{24.000}{1.205.852} = 0,01990$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01990 \times 708.606 = 14.103$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{14.103}{1.205.852} \right) \times 400 = 4,68$
52.	Badan Kepegawaian Daerah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.049}{1.205.852} = 0,00170$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00170 \times 708.606 = 1.204$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.204}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,40$
53.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{664}{1.205.852} = 0,00055$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00055 \times 708.606 = 390$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{390}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,13$
54.	Kecamatan Banjarmasin Timur	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.393}{1.205.852} = 0,00281$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00281 \times 708.606 = 1.994$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.994}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,66$

55.	Kecamatan Banjarmasin Barat	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.412}{1.205.852} = 0,00117$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00117 \times 708.606 = 830$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{830}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,28$
56.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{5.265}{1.205.852} = 0,00437$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00437 \times 708.606 = 3.094$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.094}{1.205.852} \right) \times 400 = 1,03$
57.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.972}{1.205.852} = 0,00329$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00329 \times 708.606 = 2.334$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.334}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,77$
58.	Kecamatan Banjarmasin Utara	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{6.276}{1.205.852} = 0,00520$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00520 \times 708.606 = 3.688$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.688}{1.205.852} \right) \times 400 = 1,22$
59.	Kelurahan Kuripan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.327}{1.205.852} = 0,00193$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00193 \times 708.606 = 1.367$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.367}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,45$
60.	Kelurahan Kebun Bunga	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.077}{1.205.852} = 0,00172$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00172 \times 708.606 = 1.221$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.221}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,40$
61.	Kelurahan Karang mekar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.415}{1.205.852} = 0,00178$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00178 \times 708.606 = 1.260$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.260}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,42$
62.	Kelurahan Sungai Bilu	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.205.852} = 0,00199$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00199 \times 708.606 = 1.410$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.410}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,47$
63.	Kelurahan Sungai Lulut	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.089}{1.205.852} = 0,00173$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00173 \times 708.606 = 1.228$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.228}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,41$
64.	Kelurahan Benua Anyar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.045}{1.205.852} = 0,00087$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00087 \times 708.606 = 614$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{614}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,20$
65.	Kelurahan Pengambangan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.570}{1.205.852} = 0,00130$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00130 \times 708.606 = 923$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{923}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,31$
66.	Kelurahan Pekapuran raya	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.000}{1.205.852} = 0,00083$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00083 \times 708.606 = 583$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{583}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,19$

67.	Kelurahan Pemurus Luar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.704}{1.205.852} = 0,00141$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00141 \times 708.606 = 1.001$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.001}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,33$
68.	Kelurahan Belitung Utara	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{658}{1.205.852} = 0,00055$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00055 \times 708.606 = 387$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{387}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,13$
69.	Kelurahan Belitung Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.573}{1.205.852} = 0,00130$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00130 \times 708.606 = 924$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{924}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,31$
70.	Kelurahan Pelambuan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.600}{1.205.852} = 0,00299$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00299 \times 708.606 = 2.116$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.116}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,70$
71.	Kantor Kelurahan Kuin Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.600}{1.205.852} = 0,00299$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00299 \times 708.606 = 2.116$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.116}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,70$
72.	Kelurahan Telaga Biru	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.036}{1.205.852} = 0,00169$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00169 \times 708.606 = 1.196$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.196}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,40$
73.	Kelurahan Basirih	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.708}{1.205.852} = 0,00142$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00142 \times 708.606 = 1.004$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.004}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,33$
74.	Kelurahan Teluk Tiram	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.045}{1.205.852} = 0,00087$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00087 \times 708.606 = 614$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{614}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,20$
75.	Kelurahan Kuin Cerucuk	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.769}{1.205.852} = 0,00147$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00147 \times 708.606 = 1.040$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.040}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,34$
76.	Kelurahan Telawang	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.412}{1.205.852} = 0,00117$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00117 \times 708.606 = 830$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{830}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,28$
77.	Kelurahan Alalak Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.680}{1.205.852} = 0,00139$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00139 \times 708.606 = 987$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{987}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,33$
78.	Kelurahan Alalak Utara	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.416}{1.205.852} = 0,00200$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00200 \times 708.606 = 1.420$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.420}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,47$

79.	Kelurahan Alalak Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.162}{1.205.852} = 0,00179$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00179 \times 708.606 = 1.270$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.270}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,42$
80.	Kelurahan Sungai Jingah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.205.852} = 0,00199$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00199 \times 708.606 = 1.410$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.410}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,47$
81.	Kelurahan Sungai Miai	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.802}{1.205.852} = 0,00315$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00315 \times 708.606 = 2.234$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.234}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,74$
82.	Kelurahan Surgi Mufti	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.205.852} = 0,00199$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00199 \times 708.606 = 1.410$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.410}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,47$
83.	Kelurahan Pangeran	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{864}{1.205.852} = 0,00072$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00072 \times 708.606 = 508$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{508}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,17$
84.	Kelurahan Antasan Kecil Timur	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.626}{1.205.852} = 0,00135$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00135 \times 708.606 = 956$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{956}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,32$
85.	Kelurahan Kuin Utara	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.408}{1.205.852} = 0,00117$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00117 \times 708.606 = 827$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{827}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,27$
86.	Kelurahan Sungai Andai	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{6.000}{1.205.852} = 0,00498$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00498 \times 708.606 = 3.526$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.526}{1.205.852} \right) \times 400 = 1,17$
87.	Kelurahan Mantuil	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.100}{1.205.852} = 0,00091$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00091 \times 708.606 = 646$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{646}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,21$
88.	Kelurahan Kelayan Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.205.852} = 0,00199$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00199 \times 708.606 = 1.410$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.410}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,47$
89.	Kelurahan Pekauman	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.124}{1.205.852} = 0,00093$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00093 \times 708.606 = 661$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{661}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,22$
90.	Kelurahan Kelayan Barat	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{864}{1.205.852} = 0,00072$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00072 \times 708.606 = 508$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{508}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,17$

91.	Kelurahan kelayan Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{718}{1.205.852} = 0,00060$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00060 \times 708.606 = 422$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{422}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,14$
92.	Kelurahan Kelayan Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.023}{1.205.852} = 0,00085$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00085 \times 708.606 = 601$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{601}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,20$
93.	Kelurahan Murung Raya	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.654}{1.205.852} = 0,00137$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00137 \times 708.606 = 972$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{972}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,32$
94.	Kelurahan Kelayan Timur	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.348}{1.205.852} = 0,00112$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00112 \times 708.606 = 792$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{792}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,26$
95.	Kelurahan Tanjung Pagar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.205.852} = 0,00199$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00199 \times 708.606 = 1.410$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.410}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,47$
96.	Kelurahan Pemurus Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{4.800}{1.205.852} = 0,00398$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00398 \times 708.606 = 2.821$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.821}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,94$
97.	Kelurahan Pemurus Baru	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.205.852} = 0,00199$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00199 \times 708.606 = 1.410$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.410}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,47$
98.	Kelurahan Basirih Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.661}{1.205.852} = 0,00138$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00138 \times 708.606 = 976$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{976}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,32$
99.	Kelurahan Kertak Baru Ilir	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{843}{1.205.852} = 0,00070$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00070 \times 708.606 = 495$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{495}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,16$
100.	Kelurahan Kertak Baru Ulu	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{468}{1.205.852} = 0,00039$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00039 \times 708.606 = 275$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{275}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,09$
101.	Kelurahan Mawar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{744}{1.205.852} = 0,00062$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00062 \times 708.606 = 437$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{437}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,15$
102.	Kelurahan Teluk Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.848}{1.205.852} = 0,00236$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00236 \times 708.606 = 1.674$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.674}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,56$

103.	Kelurahan Antasan Besar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{704}{1.205.852} = 0,00058$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00058 \times 708.606 = 414$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{414}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,14$
104.	Kelurahan Pasar Lama	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{178}{1.205.852} = 0,00015$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00015 \times 708.606 = 105$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{105}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,03$
105.	Kelurahan Seberang Mesjid	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.004}{1.205.852} = 0,00083$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00083 \times 708.606 = 590$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{590}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,20$
106.	Kelurahan Gadang	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{752}{1.205.852} = 0,00062$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00062 \times 708.606 = 442$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{442}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,15$
107.	kelurahan Melayu	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.920}{1.205.852} = 0,00159$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00159 \times 708.606 = 1.128$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.128}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,37$
108.	Kelurahan Sungai Baru	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{760}{1.205.852} = 0,00063$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00063 \times 708.606 = 447$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{447}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,15$
109.	Kelurahan Pekapuran Laut	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{528}{1.205.852} = 0,00044$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00044 \times 708.606 = 310$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{310}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,10$
110.	Kelurahan Kelayan Luar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.133}{1.205.852} = 0,00094$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00094 \times 708.606 = 666$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{666}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,22$
111.	PDAM Bandarmasih	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{37.123}{1.205.852} = 0,03079$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03079 \times 708.606 = 21.815$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{21.815}{1.205.852} \right) \times 400 = 7,24$
112.	PDPAL	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{485}{1.205.852} = 0,00040$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00040 \times 708.606 = 285$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{285}{1.205.852} \right) \times 400 = 0,09$

Melihat besaran sampel 400 minimal diatas, terdapat hanya sebanyak 11 SKPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang dapat diambil sampel, seperti seperti Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, Puskesmas Sungai Jingah,

Puskesmas Pelambuan, Puskesmas Basirih Baru, Puskesmas Cempaka, Puskesmas Cemaka Putih, Puskesmas Pekauman, Puskesmas Pemurus Dalam, Puskesmas Pemurus Baru, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan PDAM Bandarmasih.

Hal ini dikarenakan dengan sampel sebanyak 400, sebaran untuk Sampel responden tidak dapat terpenuhi, karena sebaran sampel ini adalah rata-rata timbang populasi dibagi dengan Jumlah Pelayanan di seluruh SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019, namun mengingat di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin harus dilakukan survey kepuasan masyarakat, maka diperlukan penambahan suatu peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Probabilitas sampel) dengan cara sebagai berikut.

Dengan jumlah populasi jumlah penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2019 sebesar 708.606 orang dan ditarik sampel menggunakan Formulasi *Krejcie and Morgan* maka di dapatkan jumlah sampel minimal sebesar 400 responden, sampel tersebut di bagi dengan jumlah SKPD/ Unit kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Kota Banjarmasin sebanyak 112 SKPD/ Unit kerja dan Perusahaan Daerah sebagai berikut :

$$\text{Responden Per SKPD/ Unit} = \frac{400}{112} = 3,57 = 4$$

Artinya minimal sampel yang di ambil di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin sebesar 4 sampel,

namun demikian peneliti masih kurang puas dengan jumlah sampel tersebut oleh karena itu peneliti menetapkan sampel di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin minimal sebesar 5 di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang bernilai belum cukup, sehingga diperoleh sebaran sampel yang diambil seperti tabel dibawah ini.

Tabel 4.2
Sebaran Sampel Responden Survey Kepuasan Masyarakat
SKPD/ Unit Kerja dan Perusda Pemerintah Kota Banjarmasin

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2019	Sebaran sampel 400 Responden	Sebaran sampel Responden
1.	Sekretariat Daerah	778	0.15	5
2.	Inspektorat	694	0.14	5
3.	Dinas Pendidikan Kota	43.200	8.42	8
4.	Dinas Kesehatan			
	4.25 RSUD Sultan Suriansyah	16.634	3.24	5
	4.26 Gudang Farmasi	26	0.01	5
	4.27 Laboratorium Kesehatan	4.878	0.95	5
	4.28 Puskesmas Kayutangi	19.658	3.83	5
	4.29 Puskesmas Sungai Jingah	38.557	7.52	8
	4.30 Puskesmas Alalak Tengah	16.827	3.28	5
	4.31 Puskesmas Alalak Selatan	20.229	3.94	5
	4.32 Puskesmas Teluk Tiram	21.178	4.13	5
	4.33 Puskesmas Pelambuan	29.702	5.79	6
	4.34 Puskesmas Banjarmasin Indah	18.017	3.51	5
	4.35 Puskesmas Kuin Raya	9.448	1.84	5
	4.36 Puskesmas Basirih Baru	30.000	5.85	6
	4.37 Puskesmas Cempaka	74.799	14.58	15
	4.38 Puskesmas Teluk Dalam	22.937	4.47	5
	4.39 Puskesmas Sungai Mesa	27.714	5.40	5
	4.40 Puskesmas Gedang Hanyar	12.000	2.34	5
	4.41 Puskesmas S Parman	22.527	4.39	5

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2019	Sebaran sampel 400 Responden	Sebaran sampel Responden
	4.42 Puskesmas Cempaka Putih	63.407	12.36	12
	4.43 Puskesmas 9 Nopember	27.834	5.43	5
	4.44 Puskesmas Sungai Bilu	24.026	4.68	5
	4.45 Puskesmas Pekapuran Raya	17.073	3.33	5
	4.46 Puskesmas Karang Mekar	14.805	2.89	5
	4.47 Puskesmas Terminal	16.416	3.20	5
	4.48 Puskesmas Pekauman	44.223	8.62	9
	4.24 Puskesmas Kelayan Timur	10.800	2.11	5
	4.25 Puskesmas Kelayan Dalam	18.268	3.56	5
	4.26 Puskesmas Pemurus Dalam	34.825	6.79	7
	4.27 Puskesmas Pemurus Baru	41.925	8.17	8
	4.28 Puskesmas Beruntung Jaya	26.453	5.16	5
5.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	208	0.04	5
6.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman			
	6.1 UPT Pelayanan Rumah Susun	166	0.03	5
7.	Dinas Sosial	1.622	0.32	5
8.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	57	0.01	5
9.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan			
	9.1 UPT Kebun Binatang mini	18.000	3.51	5
10.	Dinas Lingkungan Hidup/ TPA Basirih	2.400	0.47	5
11.	Dinas Pemuda dan Olahraga	336	0.07	5
12.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	3.425	0.67	5
13.	Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah	720	0.14	5
14.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	196.972	38.40	38
15.	Dinas Perhubungan			
	15.1 UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	328	0.06	5
	15.2 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	21.098	4.11	5
	15.3 UPT Terminal	360	0.07	5
	15.4 UPT Parkir	2.712	0.53	5
16.	Dinas Komunikasi dan Informasi	1.552	0.30	5
17.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	3.606	0.70	5
18.	Dinas Penanaman Modal PT	4.943	0.96	5
19.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	960	0.19	5
20.	Badan Keuangan Daerah	24.000	4.68	5
21.	Badan Kepegawaian Daerah dan Pendidikan Pelatihan	2.049	0.40	5
22.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	664	0.13	5
23.	Kecamatan Banjarmasin Timur	3.393	0.66	5
24.	Kecamatan Banjarmasin Barat	1.412	0.28	5
25.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	5.265	1.03	5
26.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	3.972	0.77	5
27.	Kecamatan Banjarmasin Utara	6.276	1.22	5
28.	Kelurahan			
	28.1 Kelurahan Kuripan	2.327	0.45	5
	28.2 Kelurahan Kebun Bunga	2.077	0.40	5
	28.3 Kelurahan Karang mekar	2.145	0.42	5
	28.4 Kelurahan Sungai Bilu	2.400	0.47	5
	28.5 Kelurahan Sungai Lutut	2.089	0.41	5
	28.6 Kelurahan Benua Anyar	1.045	0.20	5
	28.7 Kelurahan Pengambangan	1.570	0.31	5

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2019	Sebaran sampel 400 Responden	Sebaran sampel Responden
28.8	Kelurahan Pekapuran raya	1.000	0.19	5
28.9	Kelurahan Pemurus Luar	1.704	0.33	5
28.10	Kelurahan Belitung Utara	658	0.13	5
28.11	Kelurahan Belitung Selatan	1.573	0.31	5
28.12	Kelurahan Pelambuan	3.600	0.70	5
28.13	Kelurahan Kuin Selatan	3.600	0.70	5
28.14	Kelurahan Telaga Biru	2.036	0.40	5
28.15	Kelurahan Basirih	1.708	0.33	5
28.16	Kelurahan Teluk Tiram	1.045	0.20	5
28.17	Kelurahan Kuin Cerucuk	1.769	0.34	5
28.18	Kelurahan Telawang	1.412	0.28	5
28.19	Kelurahan Alalak Tengah	1.680	0.33	5
28.20	Kelurahan Alalak Utara	2.416	0.47	5
28.21	Kelurahan Alalak Selatan	2.162	0.42	5
28.22	Kelurahan Sungai Jingah	2.400	0.47	5
28.23	Kelurahan Sungai Miai	3.802	0.74	5
28.24	Kelurahan Surgi Mufti	2.400	0.47	5
28.25	Kelurahan Pangeran	864	0.17	5
28.26	Kelurahan Antasan Kecil Timur	1.626	0.32	5
28.27	Kelurahan Kuin Utara	1.408	0.27	5
28.28	Kelurahan Sungai Andai	6.000	1.17	5
28.29	Kelurahan Mantuil	1.100	0.21	5
28.30	Kelurahan Kelayan Selatan	2.400	0.47	5
28.31	Kelurahan Pekauman	1.124	0.22	5
28.32	Kelurahan Kelayan Barat	864	0.17	5
28.33	Kelurahan Kelayan Tengah	718	0.14	5
28.34	Kelurahan Kelayan Dalam	1.023	0.20	5
28.35	Kelurahan Murung Raya	1.654	0.32	5
28.36	Kelurahan Kelayan Timur	1348	0.26	5
28.37	Kelurahan Tanjung Pagar	2.400	0.47	5
28.38	Kelurahan Pemurus Dalam	4.800	0.94	5
28.39	Kelurahan Pemurus Baru	2.400	0.47	5
28.40	Kelurahan Basirih Selatan	1.661	0.32	5
28.41	Kelurahan Kertak Baru Ilir	843	0.16	5
28.42	Kelurahan Kertak Baru Ulu	468	0.09	5
28.43	Kelurahan Mawar	744	0.15	5
28.44	Kelurahan Teluk Dalam	2.848	0.56	5
28.45	Kelurahan Antasan Besar	704	0.14	5
28.46	Kelurahan Pasar Lama	178	0.03	5
28.47	Kelurahan Seberang Mesjid	1.004	0.20	5
28.48	Kelurahan Gadang	752	0.15	5
28.49	Kelurahan Melayu	1.920	0.37	5
28.50	Kelurahan Sungai Baru	760	0.15	5
28.51	Kelurahan Pekapuran Laut	528	0.10	5
28.52	Kelurahan Kelayan Luar	1.133	0.22	5
29.	PDAM Bandarmasih	37.123	7.24	7
30.	PDPAL	485	0.09	5
	Total	1.205.852	400	629

Sumber data, diolah kembali Tahun 2020

Dengan adanya penambahan probabilitas sampel, minimal sebesar 5 di setiap SKPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang bernilai belum cukup, maka total sampel yang diambil menjadi 629 responden tersebar di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

E. Definisi Operasional Variabel

Aspek Kepuasan Pelayanan yang nantinya akan menjadi tolak ukur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini menggunakan 9 (sembilan) unsur sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggarayang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. (unsur ini bisa saja diganti dengan pernyataan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konumen).
Contoh : Pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.)
6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
8. (unsur ini dapat diganti dengan pernyataan lain, jika jenis layanan yang akan di survey berbasis website)
9. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
10. (unsur ini dapat diganti dengan pernyataan lain, jika jenis layanan yang akan di survey berbasis website)
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
12. Sarana dan Prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek. Contoh sarana adalah Komputer, Printer, Mesin. Contoh Prasarana adalah Gedung dsb.

Operasional variable diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dalam penelitian ini, disamping itu, operasional variable bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari variable, sehingga survey yang dilakukan dengan alat bantu kuesioner

dapat dilakukan dengan tepat. Secara lebih rinci operasional variable dalam penelitian survey ini dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.3
Operasional Variabel

No	Unsur Pelayanan		Item
1.	Persyaratan Pelayanan	P1	Masyarakat mengetahui persyaratan untuk jasa pelayanan yang diberikan dari RT/ Dinas terkait.
		P2	Masyarakat merasa mudah dalam melengkapi persyaratan yang diminta untuk jasa pelayanan yang diberikan
		P3	Masyarakat merasa Persyaratan yang diminta oleh petugas telah sesuai dengan produk jasa pelayanan yang di inginkan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	P4	Masyarakat mendaftarkan diri terlebih dahulu serta antri untuk mendapatkan pelayanan tersebut.
		P5	Masyarakat mengetahui adanya informasi terkait mekanisme dan alur pelayanan
		P6	Masyarakat mendapatkan kelancaran dan kemudahan dalam pelayanan
3.	Waktu Penyelesaian	P7	Masyarakat mengetahui jadwal pelayanan melalui informasi secara tertulis
		P8	Masyarakat mengetahui dan memahami apabila jam layanan telah selesai, maka pelayanan akan dilanjutkan pada hari berikutnya.
		P9	Masyarakat merasa durasi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan standar yang ada.
4.	Biaya/ Tarif	P10	Masyarakat mengetahui/ mendapatkan informasi tentang tarif resmi
		P11	Masyarakat merasa biaya/ tariff yang dikenakan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan
		P12	Masyarakat mendapatkan bukti pembayaran dan telah merasakan kesesuaian dengan tarif yang ditentukan oleh pelayanan tersebut
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	P13	Masyarakat merasa produk dan spesifikasi jenis pelayanan sesuai dan tersedia
		P14	Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan persyaratan yang ditentukan

No	Unsur Pelayanan		Item
		P15	Masyarakat merasa layanan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan
6.	Kompetensi Pelaksana/ Kemampuan Petugas	P16	Masyarakat menilai petugas sudah berpengalaman dalam melayani keperluan atau pelayanan telah berbasis online
		P17	Masyarakat menilai petugas memiliki keterampilan, keahlian, kemahiran dalam melaksanakan pekerjaan atau mahir menggunakan system online
		P18	Masyarakat menilai petugas memiliki pengetahuan/ kompetensi terhadap system atau masyarakat merasa diberikan kemudahan dalam menggunakan layanan berbasis online.
7.	Perilaku Pelaksana	P19	Masyarakat menilai petugas/ pelaksana melayani dengan ramah
		P20	Masyarakat menilai petugas/ pelaksana melayani dengan sopan
		P21	Masyarakat menilai petugas/ pelaksana melayani dengan komunikatif
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	P22	Masyarakat mengetahui adanya alur pengaduan
		P23	Masyarakat mengetahui adanya hak melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan terhadap pelayanan yang diberikan
		P24	Masyarakat mengetahui ada fasilitas penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9.	Sarana dan Prasarana	P25	Masyarakat menilai bahwa unit pelayanan telah didukung Sarana & Prasarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan.
		P26	Masyarakat menilai bahwa unit pelayanan telah didukung Sarana & Prasarana Protokol Kesehatan COVID-19
		P27	Masyarakat menilai unit pelayanan memiliki sarana dan prasarana untuk difabel dan manula/ lansia.

F. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam survei ini mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan ditabulasi datanya menggunakan Program Microsoft Office Excel dan SPSS Versi 19. Untuk survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan kembali penyesuaian dengan kondisi spesifik setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi lebih baik terhadap data yang didapat.

Setelah ditabulasi data tersebut dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, menurut Sugiono (2011:121) Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *product moment*. Skor ordinal dari setiap item pernyataan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Rumus Korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum Xy) - (\sum X)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Menunjukkan Indeks Korelasi antara dua variable yang dikorelasikan
- R = Koefisien Validitas item yang dicari, dua variable yang dikorelasikan
- X = Skor untuk pernyataan yang dipilih
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
- $\sum X$ = Jumlah Skor dalam distribusi x
- $\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam Skor dalam distribusi x
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam Skor dalam distribusi y
- N = Banyaknya Responden

Agar memperoleh nilai yang signifikan, maka dilakukan uji korelasi dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Rumus uji t yang dilakukan sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; db = n - 2$$

keputusan pengujian validitas item responden adalah sebagai berikut :

1. Nilai r dibandingkan dengan nilai nilai r table dengan dk = n – 2 dan taraf signifikan sebesar 5%
2. Item pernyataan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Item pernyataan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Selanjutnya apabila pernyataan yang diteliti sudah valid, maka dilanjutkan kembali dalam pengujian reliabilitas, uji reliabilitas ini dilakukan untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Pengujian reliabilitas instrument dengan skor 1 – 4 menggunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut :

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{k-1} \right)$$

Keterangan :

R_{11} = Reliabilitas Instrument

k = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir tiap pernyataan

Jumlah Varians butir dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

σ^2 = Varians

$\sum x$ = Jumlah Skor

N = Jumlah responden

Keputusan pengujian reliabilitas instrument sebagai berikut :

1. Jika nilai *Cronbach Aplha* > 0,60 maka Instrument dikatakan Reliabel
2. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka Instrument dikatakan Reliabel
3. Selain asumsi 1 dan 2 maka Instrument dinyatakan tidak Reliabel

Setiap pernyataan survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang”. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan formulasi, sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Karena di survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana ada 9 (Sembilan) unsur yang digunakan maka;

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Analisis selanjutnya mengkonversikan kedalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin ditentukan sebagai berikut :

Tabel 4.4
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB V

HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Data dan Profil Responden

Pengumpulan data profil responden di dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang diteliti, dengan melakukan pengolahan data kasar dengan perhitungan statistik deskriptif, dengan cara mendeskriptifkan skor dari variabel yang ada dan pada akhirnya mendapatkan suatu gambaran tentang permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini :

1. Jenis Kelamin

Masalah Gender tidak terlalu dipermasalahkan dalam survey ini, karena responden yang diambil dalam survey ini dilakukan secara random, namun demikian surveyor tetap melakukan pendataan berdasarkan kriteria jenis kelamin dalam tabel 5.1 sebagai berikut :

Tabel 5.1
Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Umur	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	288	46
Perempuan	341	54
Jumlah	629	100

Sumber : Data Primer, 2020

Dari tabel 5.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Responden berjenis kelamin perempuan sebagai responden yang paling dominan dalam penelitian ini yaitu sebesar 54%, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 46 %, artinya responden potensial dalam penelitian ini adalah perempuan.

2. Jenjang Pendidikan

Jenjang pendidikan dapat dikaitkan dengan pemahaman responden terhadap instrumen berupa pernyataan yang diberikan, sehingga jawaban responden memiliki keakurasian terhadap pernyataan tersebut. Jenjang pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD	69	10,97
SMP	104	16,54
SMA	295	46,90
D3	8	1,27
Strata 1 (S1)	144	22,89
Magister (S2)	8	1,27
Program Doktor (S3)	1	0,16
Jumlah	629	100

Sumber : Data Primer, 2020

Dari tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah jenjang pendidikan Responden pada tingkat SD sampai dengan SMP sebesar 27,51 %, sedangkan SMA, D3, S1, S2, S3 sebesar 72,49%, artinya responden dalam survey ini memiliki cukup pemahaman tentang pernyataan/ instrument terhadap Survey Kepuasan ini.

3. Profesi

Profesi/pekerjaan responden dapat dikaitkan dengan kebutuhan terhadap pelayanan yang difasilitasi oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, sehingga jawaban responden memiliki keakurasian terhadap pernyataan yang diberikan.

Tabel 5.3
Karakteristik Responden berdasarkan Profesi

Profesi	Jumlah	Prosentase
PNS	60	9,54
POLRI	1	0,16
Swasta	192	30,52
Wirausaha	85	13,51
Lainnya	291	46,26
Jumlah	629	100

Sumber : Data Primer, 2020

Dari tabel 5.3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Profesi Responden sebagai PNS sebesar 9,54%, POLRI sebesar 0,16%, Swasta sebesar 30,52%, Wirausaha sebesar 13,51%, Lainnya sebesar 46,26%, artinya responden Potensial dalam survey ini adalah kalangan Swasta dan wirausaha serta lainnya.

B. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

1. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui tingkat kuvali dan atau derajat ketepatan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Suatu instrumen diusahakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti dengan tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu item/indikator instrumen, maka terlebih dahulu dilakukan percobaan dengan membandingkan indeks korelasi *Pearson Product Moment* dengan level signifikansi

dengan *degre of convidence* 95% pada 40 responden, dengan nilai kritisnya r_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha=5\%$ dengan derajat bebas = $n-(k+1) = 46-(1+1) = 44$ adalah sebesar 0,2907

Adapun hasil Uji Validitas Instrumen dapat dijelaskan seperti pada tabel 5.4 di bawah ini:

Tabel 5.4
Hasil Uji Validitas Instrument Kepuasan Masyarakat

Item	Koefesien Korelasi	r_{tabel}	Sig	Keterangan
P1	0,697	0,290	0,000	Valid
P2	0,639	0,290	0,000	Valid
P3	0,810	0,290	0,000	Valid
P4	0,759	0,290	0,000	Valid
P5	0,760	0,290	0,000	Valid
P6	0,773	0,290	0,000	Valid
P7	0,710	0,290	0,000	Valid
P8	0,667	0,290	0,000	Valid
P9	0,525	0,290	0,000	Valid
P10	0,402	0,290	0,000	Valid
P11	0,508	0,290	0,000	Valid
P12	0,508	0,290	0,000	Valid
P13	0,852	0,290	0,000	Valid
P14	0,811	0,290	0,000	Valid
P15	0,852	0,290	0,000	Valid
P16	0,554	0,290	0,000	Valid
P17	0,869	0,290	0,000	Valid
P18	0,797	0,290	0,000	Valid
P19	0,875	0,290	0,000	Valid
P20	0,875	0,290	0,000	Valid
P21	0,875	0,290	0,000	Valid
P22	0,405	0,290	0,000	Valid
P23	0,875	0,290	0,000	Valid
P24	0,776	0,290	0,000	Valid
P25	0,827	0,290	0,000	Valid
P26	0,826	0,290	0,000	Valid
P27	0,875	0,290	0,000	Valid

Sumber data : data diolah tahun 2020

Hasil uji Korelasi *Product Moment* pada sembilan unsur Pelayanan yaitu Persyaratan pelayanan, system mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu

penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana/kemampuan petugas, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, berkorelasi secara signifikan dengan tabel skor yang ditunjukkan oleh nilai indeks korelasi *Pearson Product Moment* dengan level signifikansi *degre of convidence* 95% lebih besar dari pada r_{tabel} tingkat signifikansi $\alpha=5\%$ sehingga instrumen terhadap semua indikator yang membentuk sembilan unsur pelayanan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas Instrument

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur yang digunakan. Kuesioner sebagai alat ukur dinyatakan konsisten apabila mengukur sesuatu secara berulang kali memberikan hasil yang sama atau konsisten. Suatu indikator dikatakan reliabel jika nilai *alpha Cronbach* $> 0,6$. Hasil uji reliabilitas instrumen dapat dilihat sebagai berikut.

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	27

Dari hasil pengujian reliabilitas seperti tertera diatas, dapat dinyatakan bahwa sembilan unsur pelayanan yaitu Persyaratan pelayanan, system mekanisme dan

prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana/kemampuan petugas, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, yang diteliti dinyatakan reliabel karena nilainya lebih besar dari 0,6. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa nilai reliabilitasnya dikategorikan sangat tinggi karena berada pada kisaran di atas 0,965.

2. Deskriptif Tanggapan Responden

Pelayanan diukur dengan sembilan unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, system mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana/kemampuan petugas, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Berikut hasil skor jawaban indikator dapat disajikan lebih jelas pada Tabel 5.5 berikut:

Tabel 5.5
Hasil Analisis Deskriptif Pendapat Responden tentang Pelayanan

No.	Pernyataan	1 TS	2 KS	3 S	4 SS	\bar{X}	Σ
Persyaratan Pelayanan							
P1	Saya mengetahui persyaratan untuk jasa pelayanan tersebut dari RT/ Dinas terkait	-	6	270	353	3,55	0,517
		-	1,0%	42,9%	56,1%		
P2	Saya melengkapi persyaratan yang diminta untuk jasa pelayanan tersebut dengan mudah dari RT/ Dinas terkait	-	1	270	358	3,57	0,499
		-	0,2%	42,9%	56,9%		
P3	Persyaratan yang diminta petugas sesuai dengan produk jasa pelayanan yang diberikan	-	-	269	360	3,57	0,495
		-	-	42,8%	57,2%		
U ₁						10,69	1,422
Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan							
P4	Saya datang ke jasa pelayanan ini dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu dan antri	-	4	275	350	3,55	0,511
		-	0,6%	43,7%	55,6%		

No.	Pernyataan	1 TS	2 KS	3 S	4 SS	\bar{X}	Σ
P5	Tersedia informasi terkait mekanisme dan alur pelayanan	-	5	286	338	3,53	0,515
		-	0,8%	45,5%	53,7%		
P6	Saya mendapatkan kelancaran dalam pelayanan	-	5	277	347	3,54	0,514
		-	0,8%	44,0%	55,2%		
U ₂						10,62	1,420
Waktu Penyelesaian							
P7	Saya dapat melihat dan mengetahui jadwal pelayanan	1	15	294	319	3,48	0,554
		0,2%	2,4%	46,7%	50,7%		
P8	Apabila jam layanan selesai, maka akan dilanjutkan pada hari berikutnya	-	3	307	319	3,50	0,510
		-	0,5%	48,8%	50,7%		
P9	Durasi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan standar yang ada	-	2	314	313	3,49	0,507
		-	0,3%	49,9%	49,8%		
U ₃						10,48	1,454
Biaya/ Tarif							
P10	Ada informasi tarif resmi	10	4	210	405	3,61	0,589
		1,6%	0,6%	33,4%	64,4%		
P11	Biaya/ tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan	-	-	217	412	3,66	0,476
		-	-	34,5%	65,5%		
P12	Bukti pembayaran sudah sesuai dengan biaya atau tarif yang ditentukan	1	-	218	410	3,65	0,488
		0,2%	-	34,7%	65,2%		
U ₄						10,91	1,470
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan							
P13	Produk dan spesifikasi jenis pelayanan tersedia	-	4	321	304	3,48	0,512
		-	0,6%	51%	48,3%		
P14	Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan	-	2	320	307	3,48	0,506
		-	0,3%	50,9%	48,8%		
P15	Layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan	-	3	320	306	3,48	0,510
		-	0,5%	50,9%	48,6%		
U ₅						10,44	1,472
Kompetensi Pelaksana/ Kemampuan Petugas							
P16	Pelaksana/ petugas sudah berpengalaman atau pelayanan berbasis online	-	3	320	306	3,44	0,506
		-	0,5%	55,3%	44,2%		
P17	Keahlian/ keterampilan pelaksana/ petugas mahir menggunakan system	-	3	340	286	3,45	0,507
		-	0,5%	54,1%	45,5%		
P18	Pelaksana/ petugas memiliki pengetahuan/ kompetensi sesuai system atau kemudahan menggunakan layanan berbasis online	-	2	340	287	3,45	0,505
		-	0,3%	54,1%	45,6%		
U ₆						10,34	1,455

No.	Pernyataan	1 TS	2 KS	3 S	4 SS	\bar{X}	Σ
Perilaku Pelaksana							
P19	Petugas/ pelaksana melayani dengan Ramah	-	4	238	387	3,61	0,501
		-	0,6%	37,8%	61,5%		
P20	Petugas/ pelaksana melayani dengan Sopan	-	3	236	390	3,62	0,497
		-	0,5%	37,5%	62,0%		
P21	Petugas/ pelaksana melayani dengan komunikatif	-	4	254	371	3,58	0,506
		-	0,6%	40,4%	59,0%		
U ₇						10,81	1,427
Penanganan pengaduan, saran dan masukan							
P22	Tersedia informasi alur pengaduan	1	11	391	226	3,34	0,519
		0,2%	1,7%	62,2%	35,9%		
P23	Memiliki hak melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan	1	31	362	235	3,32	0,572
		0,2%	4,9%	57,6%	37,4%		
P24	Ada fasilitas penanganan pengaduan dan tindak lanjut	1	24	361	243	3,34	0,559
		0,2%	3,8%	57,4%	38,6%		
U ₈						10,00	1,522
Sarana dan Prasarana							
P25	Pelayanan didukung sarana & Prasarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan	-	4	281	344	3,54	0,511
		-	0,6%	44,7%	54,7%		
P26	Pelayanan didukung sarana dan prasarana protokol Kesehatan COVID 19	-	12	248	369	3,57	0,533
		-	1,9%	39,4%	58,7%		
P27	Sarana dan prasarana yang tersedia membantu difabel dan manula/ lansia untuk mendapatkan layanan	4	101	283	241	3,21	0,725
		0,6%	16,1%	45,0%	38,3%		
U ₉						10,32	1,473

Berdasarkan hasil survey dilapangan dapat diketahui jawaban terhadap 629 responden, yang berkenaan dengan item-item pernyataan dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, sebagaimana tabel 5.5 tersebut.

Tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan pada item P1 yaitu masyarakat mengetahui persyaratan untuk jasa pelayanan tersebut dari RT/ Dinas Terkait, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 623 responden (99%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 6 responden (1,0%)

menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,55 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju masyarakat telah mengetahui persyaratan untuk jasa pelayanan tersebut dari RT/ Dinas terkait. Tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan pada item P2 yaitu masyarakat melengkapi persyaratan yang diminta untuk jasa pelayanan tersebut dengan mudah dari RT/ Dinas terkait, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 628 responden (99,8%), sedangkan sebanyak 1 responden menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 0,29 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju masyarakat melengkapi persyaratan yang diminta jasa pelayanan dengan mudah dari RT/ Dinas terkait. Tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan pada item P3 yaitu persyaratan yang diminta petugas sesuai dengan produk jasa pelayanan yang diberikan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 629 responden (100%) menyatakan setuju dan sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan persyaratan yang diminta petugas sesuai dengan produk jasa pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa Persyaratan Pelayanan (U_1) memiliki skor rata-rata sebesar 10,10 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,620 dan pernyataan P1 yaitu masyarakat dalam mengetahui persyaratan pelayanan untuk jasa pelayanan tersebut dari RT/ Dinas terkait merupakan pernyataan yang paling lemah dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam membentuk unsur persyaratan pelayanan dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut.

Tanggapan responden tentang system mekanisme dan prosedur pelayanan pada item P4 yaitu masyarakat datang ke jasa pelayanan dengan cara mendaftarkan diri terlebih dahulu dan antri, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 625 responden (99,3%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 4 responden (0,6%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,55 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju masyarakat datang ke jasa pelayanan dengan cara mendaftarkan diri terlebih dahulu dan antri. Tanggapan responden tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan pada item P5 yaitu masyarakat mengetahui tersedianya informasi terkait mekanisme dan alur pelayanan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 624 responden (99,2%), sedangkan sebanyak 5 responden (0,8%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,53 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa masyarakat mengetahui tersedianya informasi terkait mekanisme dan alur pelayanan. Tanggapan responden tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan pada item P6 yaitu masyarakat mendapatkan kelancaran dalam pelayanan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 624 responden (99,2%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 5 responden (0,8%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,54 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan masyarakat mendapatkan kelancaran dalam pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa system mekanisme dan prosedur pelayanan (U_2) memiliki skor rata-rata sebesar 10,62 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,420 dan pernyataan P5 yaitu

masyarakat mengetahui tersedianya informasi terkait mekanisme dan alur pelayanan merupakan pernyataan yang paling lemah dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam membentuk unsur system mekanisme dan prosedur pelayanan dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut.

Tanggapan responden tentang waktu penyelesaian pada item P7 yaitu masyarakat melihat dan mengetahui jadwal pelayanan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 613 responden (97,4%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 16 responden (2,6 %) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,48 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa masyarakat melihat dan mengetahui jadwal pelayanan. Tanggapan responden tentang waktu penyelesaian pada item P8 yaitu apabila jam layanan selesai, maka masyarakat dalam mendapatkan layanan yang akan dilanjutkan pada hari berikutnya, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 626 responden (99,5%), sedangkan sebanyak 3 responden (0,5%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,50 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju apabila jam layanan selesai, maka masyarakat dalam mendapatkan layanan akan dilanjutkan pada hari berikutnya. Tanggapan responden tentang waktu penyelesaian pada item P9 yaitu durasi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan standar yang ada, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 627 responden (97,8%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 2 responden (0,3%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,49 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan durasi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan standar yang ada.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa waktu penyelesaian (U_3) memiliki skor rata-rata sebesar 10,84 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,454 dan pernyataan P7 yaitu Masyarakat dapat melihat dan mengetahui jadwal pelayanan yang tertera, merupakan pernyataan yang paling lemah dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam membentuk unsur waktu penyelesaian dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut.

Tanggapan responden tentang biaya/tarif pada item P10 yaitu masyarakat mengetahui ada tarif resmi, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 615 responden (97,8%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 14 responden (1,12%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,61 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa masyarakat mengetahui adanya informasi tarif resmi. Tanggapan responden tentang biaya/ tarif pada item P11 yaitu biaya/tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 629 responden (100%) menyatakan setuju dan sangat setuju dengan skor nilai rata-rata 3,66 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju biaya/ tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Tanggapan responden tentang biaya/tarif pada item P12 yaitu bukti pembayaran sudah sesuai dengan biaya atau tarif yang ditentukan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 628 responden (99,8%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 1 responden (0,2%) menyatakan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,65 hal ini menunjukkan bahwa bukti pembayaran sudah sesuai dengan biaya atau tarif yang ditentukan.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa biaya/tarif (U₄) memiliki skor rata-rata sebesar 10,91 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,470 dan pernyataan P10 yaitu ada informasi tarif resmi merupakan pernyataan yang paling lemah dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam membentuk unsur biaya/tarif dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut.

Tanggapan responden tentang produk spesifikasi jenis pelayanan pada item P13 yaitu produk dan spesifikasi jenis pelayanan telah tersedia, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 625 responden (99,3%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 4 responden (0,6%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,48 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa produk dan spesifikasi jenis pelayanan telah tersedia. Tanggapan responden tentang produk dan spesifikasi jenis pelayanan pada item P14 yaitu pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 267 responden (99,7%), sedangkan sebanyak 2 responden (0,3%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,44 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa pelayanan telah sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Tanggapan responden tentang produk spesifikasi jenis pelayanan pada item P15 yaitu layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 266 responden (99,5%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 3 responden (0,5%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,48 hal ini menunjukkan bahwa layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan (U₅) memiliki skor rata-rata sebesar 10,44 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,472 dan pernyataan P14 yaitu Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam membentuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut.

Tanggapan responden tentang kompetensi pelaksana/kemampuan petugas pada item P16 yaitu pelaksana/petugas sudah berpengalaman atau pelayanan sudah berbasis *online*, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 266 responden (99,5%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 3 responden (0,5%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,44 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa pelaksana/ petugas sudah berpengalaman atau pelayanan sudah berbasis *online*. Tanggapan responden tentang kompetensi pelaksana/ kemampuan petugas pada item P17 yaitu keahlian/ keterampilan pelaksana/ petugas mahir menggunakan system, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 266 responden (99,5%), sedangkan sebanyak 3 responden (0,5%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,45 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa keahlian/keterampilan pelaksana/ petugas mahir menggunakan system. Tanggapan responden tentang kompetensi pelaksana/kemampuan petugas pada item P18 yaitu pelaksana/ petugas memiliki pengetahuan/kompetensi sesuai system atau kemudahan menggunakan layanan berbasis *online*, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 267 responden (99,7%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 2

responden (0,3%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,45 hal ini menunjukkan pelaksana/ petugas memiliki pengetahuan/ kompetensi sesuai system atau kemudahan menggunakan layanan berbasis *online*.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa kompetensi pelaksana/kemampuan petugas (U₆) memiliki skor rata-rata sebesar 10,34 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,455 dan pernyataan P16 yaitu pelaksana/petugas sudah berpengalaman atau pelayanan telah berbasis *online* merupakan pernyataan yang paling lemah dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam membentuk unsur kompetensi pelaksana/ kemampuan petugas dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut.

Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P19 yaitu petugas/ pelaksana melayani dengan ramah, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 265 responden (99,4%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 4 responden (0,6%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,61 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa petugas/pelaksana melayani dengan ramah. Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P20 yaitu petugas/ pelaksana melayani dengan sopan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 267 responden (99,5%), sedangkan sebanyak 3 responden (0,5%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,62 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa petugas/ pelaksana melayani dengan sopan. Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P21 yaitu petugas/pelaksana melayani dengan komunikatif, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 265 responden (99,4%) menyatakan setuju dan

sangat setuju, sedangkan 4 responden (0,6%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,58 hal ini menunjukkan petugas/pelaksana melayani dengan komunikatif.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa perilaku pelaksana (U_7) memiliki skor rata-rata sebesar 10,81 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,427 dan pernyataan P21 yaitu petugas/pelaksana melayani dengan komunikatif merupakan pernyataan yang paling lemah dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam membentuk unsur perilaku pelaksana dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut.

Tanggapan responden tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pada item P22 yaitu tersedia informasi alur pengaduan, sebanyak 617 responden (98,1%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 12 responden (1,9%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,34 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa tersedia informasi alur pengaduan. Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P23 yaitu masyarakat memiliki hak melakukan pengajuan, memberikan saran dan masukan dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 597 responden (95,0%), sedangkan sebanyak 32 responden (5,1%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,32 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa masyarakat memiliki hak melakukan pengajuan, memberikan saran dan masukan. Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P24 yaitu ada fasilitas penanganan pengaduan dan tindak lanjut, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 604 responden (96%) menyatakan setuju dan

sangat setuju, sedangkan 25 responden (4,0%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,34 hal ini menunjukkan ada fasilitas penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan (U_8) memiliki skor rata-rata sebesar 10,00 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,522 dan pernyataan P23 yaitu Masyarakat memiliki hak melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan kepada unit pelayanan terkait, merupakan pernyataan yang paling lemah dibandingkan dengan pernyataan lainnya dalam membentuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut.

Tanggapan responden tentang sarana dan prasarana pada item P25 yaitu pelayanan didukung sarana & prasarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 265 responden (99,4%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 4 responden (0,6%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,54 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa pelayanan didukung sarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan. Tanggapan responden tentang sarana dan prasarana pada item P26 yaitu pelayanan didukung sarana dan prasarana Protokol Kesehatan COVID-19, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 617 responden (98,1%), sedangkan sebanyak 12 responden (1,9%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,57 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa pelayanan didukung sarana & prasarana pelayanan didukung sarana dan prasarana Protokol Kesehatan COVID-19. Tanggapan responden

tentang perilaku pelaksana pada item P27 yaitu sarana dan prasarana yang tersedia membantu difabel dan manula/ lansia untuk mendapatkan layanan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 524 responden (83,3%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 105 responden (16,7%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,21 hal ini menunjukkan sarana dan prasarana yang tersedia membantu difabel dan manula/ lansia untuk mendapatkan layanan.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa sarana dan prasarana (U₉) memiliki skor rata-rata sebesar 10,32 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,473 dan pernyataan P27 yaitu sarana dan prasarana yang tersedia untuk membantu difabel dan manula/lansia dalam mendapatkan layanan merupakan pernyataan yang paling lemah dibandingkan dengan pernyataan lainnya.

Dalam membentuk unsur sarana dan prasarana dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan Tabel 5.5 diatas, diketahui bahwa unsur yang paling lemah ialah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan skor rata-rata 10,00 yakni terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dalam membentuk Indeks Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dalam unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan item P.23 dengan skor rata-rata 3,32 yang menyatakan masyarakat mengetahui bahwasanya memiliki hak melakukan pengaduan, serta memiliki hak memberikan saran dan masukan.

C. Hasil Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat

1. Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah

Kota Banjarmasin secara keseluruhan adalah sebagai berikut :



Gambar 5.1 Grafik Penilaian Unsur Seluruh Pelayanan Pemkot Banjarmasin Tahun 2020

Tabel 5.6
Penilaian Unsur Seluruh Pelayanan Pemkot Banjarmasin Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,396
2	Prosedur Pelayanan	0,393
3	Kecepatan Waktu	0,388
4	Biaya/ Tarif	0,404
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,386
6	Kompetensi Petugas	0,383
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,382
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,501
SKM Unit Pelayanan		87,51
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data di olah, tahun 2020

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai ke sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu,

biaya tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan dan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar antara 0,370 – 0,400 atau dalam kategori baik dan dengan nilai IKM sebesar 87,51 artinya nilai mutu pelayanan yang diberikan adalah Baik.

2. Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah adalah sebagaimana pada Tabel 5.7 berikut :

Tabel 5.7
Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2020

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1.	Sekretariat Daerah	96,57	A	Sangat Baik
2.	Inspektorat	97,31	A	Sangat Baik
3.	Dinas Pendidikan Kota	82,90	B	Baik
4.	Dinas Kesehatan			
4.1	RSUD Sultan Suriansyah	96,94	A	Sangat Baik
4.2	Gudang Farmasi	88,80	A	Sangat Baik
4.3	Laboratorium Kesehatan	98,05	A	Sangat Baik
4.4	Puskesmas Kayutangi	78,07	B	Baik
4.5	Puskesmas Sungai Jingah	98,86	A	Sangat Baik
4.6	Puskesmas Alalak Tengah	85,66	B	Baik
4.7	Puskesmas Alalak Selatan	95,83	A	Sangat Baik
4.8	Puskesmas Teluk Tiram	82,51	B	Baik
4.9	Puskesmas Pelambuan	81,40	B	Baik
4.10	Puskesmas Banjarmasin Indah	96,94	A	Sangat Baik
4.11	Puskesmas Kuin Raya	77,52	B	Baik
4.12	Puskesmas Basirih Baru	99,90	A	Sangat Baik
4.13	Puskesmas Cempaka	82,08	B	Baik
4.14	Puskesmas Teluk Dalam	85,66	B	Baik
4.15	Puskesmas Sungai Mesa	81,59	B	Baik
4.16	Puskesmas Gedang Hanyar	92,50	A	Sangat Baik
4.17	Puskesmas S Parman	77,33	B	Baik
4.18	Puskesmas Cempaka Putih	79,40	B	Baik
4.19	Puskesmas 9 Nopember	99,90	A	Sangat Baik
4.20	Puskesmas Sungai Bilu	84,92	B	Baik
4.21	Puskesmas Pekapuran Raya	84,92	B	Baik
4.22	Puskesmas Karang Mekar	84,92	B	Baik
4.23	Puskesmas Terminal	83,81	B	Baik
4.24	Puskesmas Pekauman	93,63	A	Sangat Baik
4.25	Puskesmas Kelayan Timur	85,29	B	Baik
4.26	Puskesmas Kelayan Dalam	76,96	B	Baik
4.27	Puskesmas Pemurus Dalam	93,85	A	Sangat Baik

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
	4.28 Puskesmas Pemurus Baru	99,90	A	Sangat Baik
	4.30 Puskesmas Beruntung Raya	94,17	A	Sangat Baik
5.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	96,39	A	Sangat Baik
6.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman			
	6.1 UPT Pelayanan Rumah Susun	98,24	A	Sangat Baik
7.	Dinas Sosial	88,80	A	Sangat Baik
8.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	98,24	A	Sangat Baik
9.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan			
	9.1 UPT Kebun Binatang mini	73,45	C	Kurang Baik
10.	Dinas Lingkungan Hidup/ TPA Basirih	82,14	B	Baik
11.	Dinas Pemuda dan Olahraga	98,61	A	Sangat Baik
12.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	99,90	A	Sangat Baik
13.	Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah	78,26	B	Baik
14.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	91,96	A	Sangat Baik
15.	Dinas Perhubungan			
	15.1 UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	97,68	A	Sangat Baik
	15.2 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	88,06	B	Baik
	15.3 UPT Terminal	81,22	B	Baik
	15.4 UPT Parkir	82,88	B	Baik
16.	Dinas Komunikasi dan Informasi	98,61	A	Sangat Baik
17.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	94,72	A	Sangat Baik
18.	Dinas Penanaman Modal PT	88,62	A	Sangat Baik
19.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	79,74	B	Baik
20.	Badan Keuangan Daerah	89,54	A	Sangat Baik
21.	Badan Kepegawaian Daerah dan Pendidikan Pelatihan	92,87	A	Sangat Baik
22.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	84,92	B	Baik
23.	Kecamatan Banjarmasin Timur	98,61	A	Sangat Baik
24.	Kecamatan Banjarmasin Barat	81,03	B	Baik
25.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	83,81	B	Baik
26.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	98,42	A	Sangat Baik
27.	Kecamatan Banjarmasin Utara	98,98	A	Sangat Baik
28.	Kelurahan			
	28.1 Kelurahan Kuripan	77,33	B	Baik
	28.2 Kelurahan Kebun Bunga	77,70	B	Baik
	28.3 Kelurahan Karang mekar	79,55	B	Baik
	28.4 Kelurahan Sungai Bilu	77,70	B	Baik
	28.5 Kelurahan Sungai Lulut	97,13	A	Sangat Baik
	28.6 Kelurahan Benua Anyar	98,42	A	Sangat Baik
	28.7 Kelurahan Pengambangan	89,17	A	Sangat Baik
	28.8 Kelurahan Pekapuran raya	97,68	A	Sangat Baik
	28.9 Kelurahan Pemurus Luar	98,61	A	Sangat Baik
	28.10 Kelurahan Belitung Utara	83,25	B	Baik
	28.11 Kelurahan Belitung Selatan	81,59	B	Baik
	28.12 Kelurahan Pelambuan	76,96	B	Baik
	28.13 Kelurahan Kuin Selatan	76,78	B	Baik
	28.14 Kelurahan Telaga Biru	83,25	B	Baik
	28.15 Kelurahan Basirih	81,59	B	Baik
	28.16 Kelurahan Teluk Tiram	91,02	A	Sangat Baik
	28.17 Kelurahan Kuin Cerucuk	76,96	B	Baik
	28.18 Kelurahan Telawang	74,19	C	Kurang Baik
	28.19 Kelurahan Alalak Tengah	83,81	B	Baik
	28.20 Kelurahan Alalak Utara	94,35	A	Sangat Baik
	28.21 Kelurahan Alalak Selatan	93,43	A	Sangat Baik

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
	28.22 Kelurahan Sungai Jingah	82,33	B	Baik
	28.23 Kelurahan Sungai Miai	81,77	B	Baik
	28.24 Kelurahan Surgi Mufti	88,99	A	Sangat Baik
	28.25 Kelurahan Pangeran	96,39	A	Sangat Baik
	28.26 Kelurahan Antasan Kecil Timur	74,93	C	Kurang Baik
	28.27 Kelurahan Kuin Utara	83,81	B	Baik
	28.28 Kelurahan Sungai Andai	97,68	A	Sangat Baik
	28.29 Kelurahan Mantuil	76,04	C	Kurang Baik
	28.30 Kelurahan Kelayan Selatan	77,89	B	Baik
	28.31 Kelurahan Pekauman	79,18	B	Baik
	28.32 Kelurahan Kelayan Barat	78,26	B	Baik
	28.33 Kelurahan Kelayan Tengah	79,74	B	Baik
	28.34 Kelurahan Kelayan Dalam	77,15	B	Baik
	28.35 Kelurahan Murung Raya	80,11	B	Baik
	28.36 Kelurahan Kelayan Timur	76,04	C	Kurang Baik
	28.37 Kelurahan Tanjung Pagar	83,81	B	Baik
	28.38 Kelurahan Pemurus Dalam	89,36	A	Sangat Baik
	28.39 Kelurahan Pemurus Baru	84,92	B	Baik
	28.40 Kelurahan Basirih Selatan	84,18	B	Baik
	28.41 Kelurahan Kertak Baru Ilir	82,70	B	Baik
	28.42 Kelurahan Kertak Baru Ulu	83,25	B	Baik
	28.43 Kelurahan Mawar	99,90	A	Sangat Baik
	28.44 Kelurahan Teluk Dalam	95,46	A	Sangat Baik
	28.45 Kelurahan Antasan Besar	77,70	B	Baik
	28.46 Kelurahan Pasar Lama	82,33	B	Baik
	28.47 Kelurahan Seberang Mesjid	90,84	A	Sangat Baik
	28.48 Kelurahan Gadang	98,24	A	Sangat Baik
	28.49 Kelurahan Melayu	80,11	B	Baik
	28.50 Kelurahan Sungai Baru	96,20	A	Sangat Baik
	28.51 Kelurahan Pekapuran Laut	98,24	A	Sangat Baik
	28.52 Kelurahan Kelayan Luar	75,11	C	Kurang Baik
29.	PDAM Bandarmasih	79,68	B	Baik
30.	PDPAL	91,02	A	Sangat Baik

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel 5.7 diatas, dapat dilihat bahwa ada 112 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai kategori A (sangat Baik) sebanyak 50, nilai kategori B (Baik) sebanyak 56, dan nilai C (kurang baik) sebanyak 6 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, dengan unsur penilaian per SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin sebagai berikut :

a. **Sekretariat Daerah**



Gambar 5.2 Grafik Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin

Tabel 5.8
Penilaian Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Banjarmasin

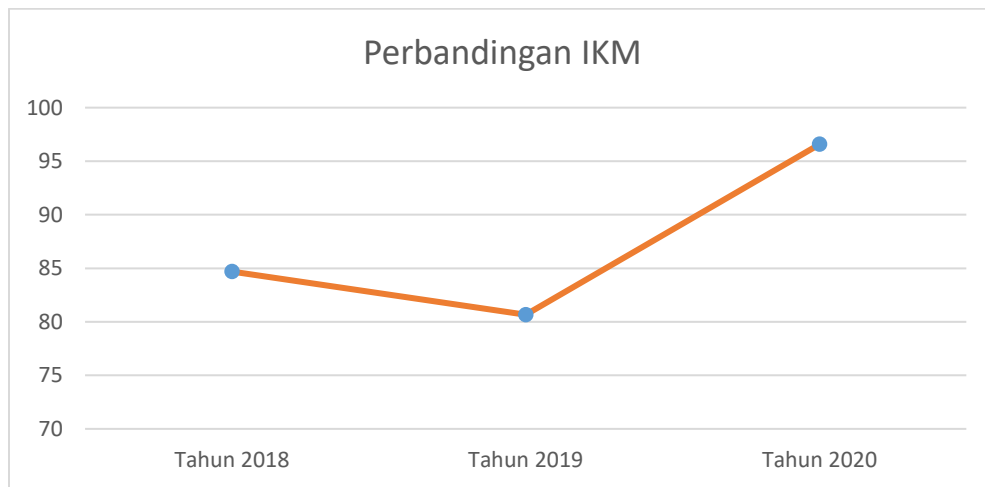
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,400
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,863
Nilai IKM		96,57
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai 0,400 - 0,444 artinya persepsi

masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai sangat baik. dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,57 nilai Mutu Pelayanan A artinya Kinerja Unit Pelayanan yang diberikan dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat adalah Memaksimalkan pengawasan untuk menghindari terjadinya kecurangan, untuk pokja agar terus mengikuti perkembangan perubahan dalam pelaksanaan barang/jasa, diharapkan tidak ada kendala terkait tender walaupun dalam keadaan pandemi, untuk kelompok kerja agar terus mengikuti perkembangan perubahan, dan rekrut pegawai untuk resepsionis/CS.



Gambar 5.3 Grafik Perbandingan IKM Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Sekretariat Daerah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,7 turun sebesar 4,04 poin di tahun 2019 menjadi 80,66. Kemudian naik kembali sebesar 15,91 poin menjadi 96,57 di tahun 2020.

b. Inspektorat



Gambar 5.4 Grafik Unsur Pelayanan Inspektorat Kota Banjarmasin

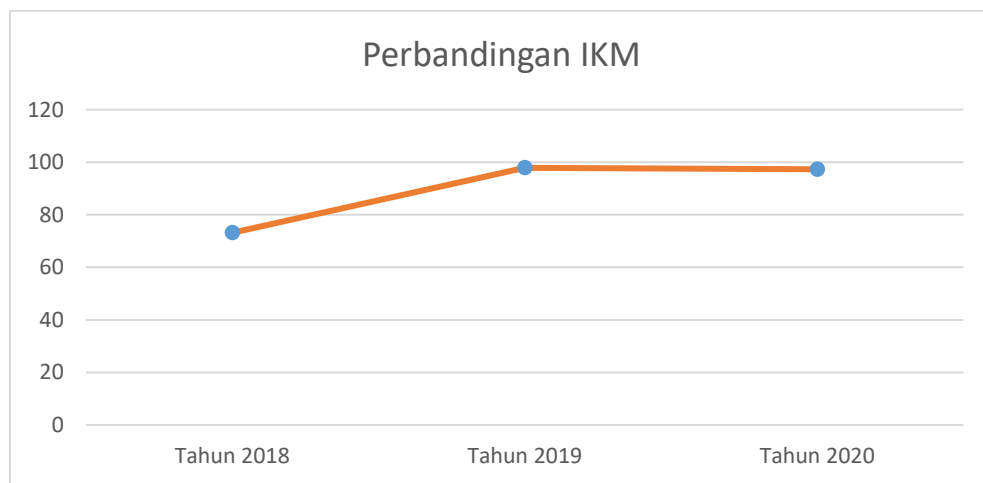
Tabel 5.9
Penilaian Unsur Pelayanan Inspektorat Kota Banjarmasin

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,400
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,892
Nilai IKM		97.31
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Inspektorat Kota Banjarmasin diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan

prasarana memiliki nilai 0,407 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai sangat baik. Dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,31 maka Mutu Pelayanan bernilai A. Artinya kinerja unit pelayanan yang ada pada Kantor Inspektorat Kota Banjarmasin dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.



Gambar 5.5 Grafik Perbandingan IKM Inspektorat

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Inspektorat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 73,16 naik sebesar 24,71 poin di tahun 2019 menjadi 97,87. Kemudian turun kembali sebesar 1,3 poin menjadi 97,31 di tahun 2020.

c. **Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin**



Gambar 5.6 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin

Tabel 5.10
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin

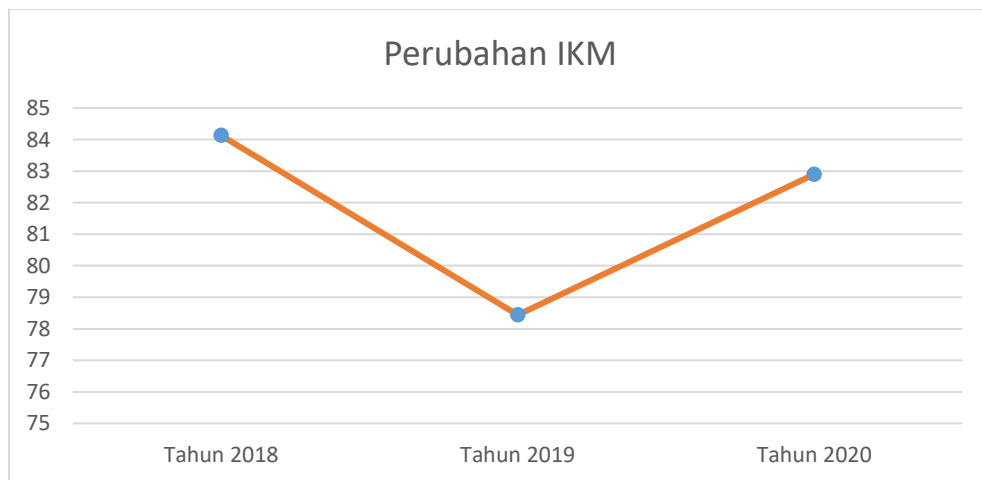
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,361
2	Prosedur Pelayanan	0,370
3	Kecepatan Waktu	0,370
4	Biaya/ Tarif	0,352
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,370
6	Kompetensi Petugas	0,375
7	Perilaku Petugas	0,379
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,316
Nilai IKM		82,90
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,352 - 0,379. Artinya persepsi masyarakat

terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,90 atau nilai mutu pelayanan B Artinya Kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin telah dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat adalah masih antri walau tidak lama, layanan sudah bagus, layanan sudah cukup bagus, layanan lebih dipermudah lagi semua urusan agar masyarakat puas dengan layanan yang diberikan, layanan dan informasi ditingkatkan.



Gambar 5.7 Grafik Perbandingan IKM Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,13 turun sebesar 5,69 poin di tahun 2019 menjadi 78,44. Kemudian naik kembali sebesar 4,46 poin menjadi 82,9 di tahun 2020.

d. **Dinas Kesehatan**

1) **RSUD Sultan Suriansyah**



Gambar 5.8 Grafik Unsur Pelayanan RSUD Sultan Suriansyah

Tabel 5.11
Penilaian Unsur Pelayanan RSUD Sultan Suriansyah

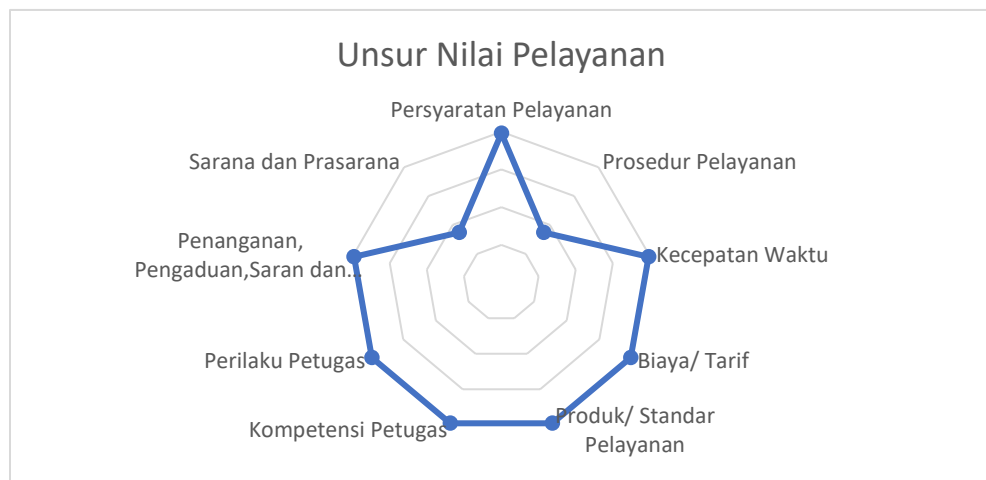
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,429
2	Prosedur Pelayanan	0,429
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,437
8	Penanganan, Pengaduan	0,414
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,878
Nilai IKM		96,94
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan RSUD Sultan Suriansyah diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,414 - 0,437. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,94 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja RSUD Sultan Suriansyah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Saran dari masyarakat adalah pada unit layanan rawat jalan perlu pengeras suara, ke depannya diharapkan ada poli jantung, dan pelayanan sudah bagus.

2) UPT. Gudang Farmasi



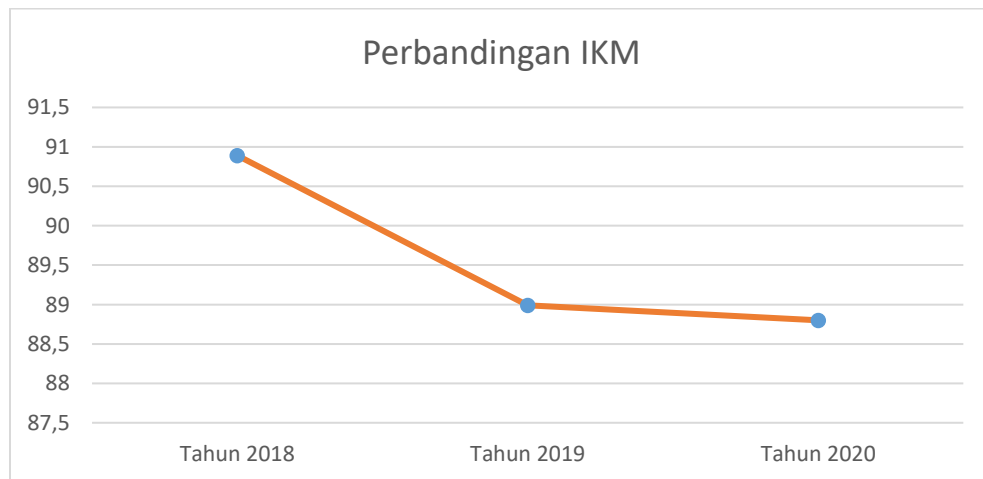
Gambar 5.9 Grafik Unsur Pelayanan UPT Gudang Farmasi

Tabel 5.12
Penilaian Pelayanan UPT. Gudang Farmasi

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,400
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,400
6	Kompetensi Petugas	0,400
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,400
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,377
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,552
Nilai IKM		88,80
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Gudang Farmasi diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti Persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan sama-sama bernilai 0,400. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut bernilai Sangat Baik. Sedangkan prosedur pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana sama-sama bernilai 0,377, artinya persepsi masyarakat bernilai Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,80 dengan Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya kinerja UPT Gudang Farmasi yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Saran dan masukan yang diberikan masyarakat adalah terkadang obat yang di amprah kosong, karena terfokus APD peralatan persalinan jadi kosong, dan karena permintaan vitamin meningkat harap disediakan stok lebih banyak.



Gambar 5.10 Grafik Perbandingan IKM UPT. Gudang Farmasi

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT. Gudang Farmasi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 90,89 turun sebesar 1,9 poin di tahun 2019 menjadi 88,99. Kemudian turun kembali sebesar 0,19 poin menjadi 88,8 di tahun 2020.

3) Laboratorium Kesehatan



Gambar 5.11 Grafik Unsur Pelayanan Laboratorium Kesehatan

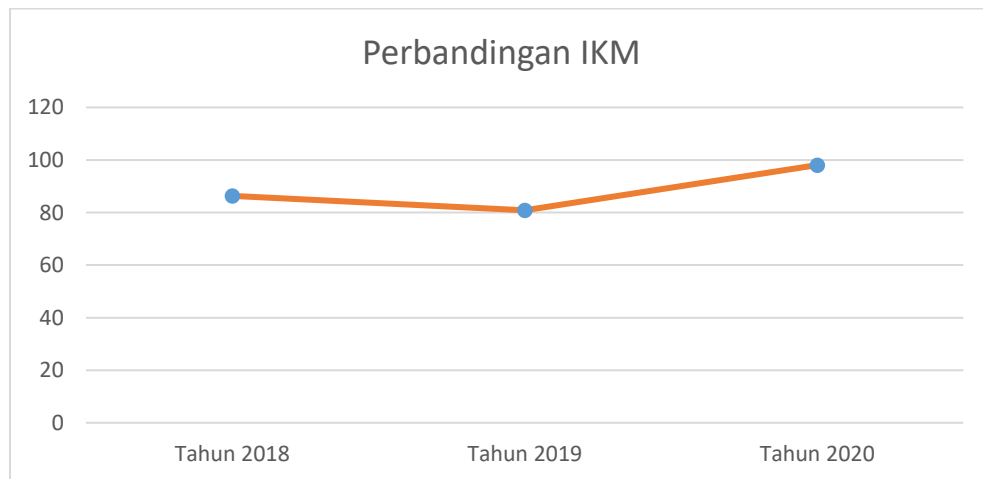
Tabel 5.13
Penilaian Pelayanan Laboratorium Kesehatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,922
Nilai IKM		98,05
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Laboratorium Kesehatan diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan sama-sama bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Satu unsur pelayanan yaitu kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 98,05 dengan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja Laboratorium Kesehatan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dari masyarakat agar pemberkasan lebih dipercepat dan waktu lebih dipercepat, lebih teliti pada lembar LHU, dan untuk petugas lebih cekatan.



Gambar 5.12 Grafik Perbandingan IKM Laboratorium Kesehatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Laboratorium Kesehatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,34 turun sebesar 5,49 poin di tahun 2019 menjadi 80,85. Kemudian naik kembali sebesar 17,2 poin menjadi 98,05 di tahun 2020.

4) Puskesmas Kayutangi



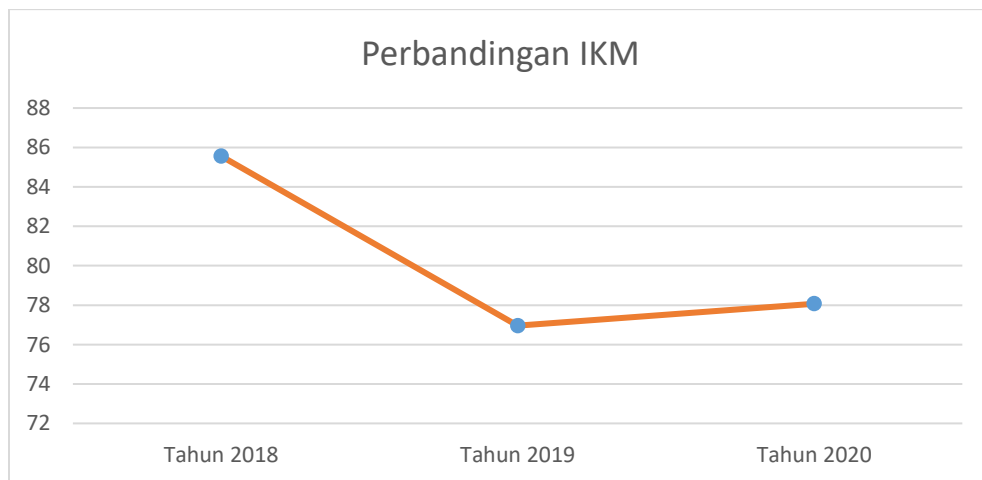
Gambar 5.13 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kayutangi

Tabel 5.14
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kayutangi

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,348
3	Kecepatan Waktu	0,348
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,348
7	Perilaku Petugas	0,348
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,340
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,123
Nilai IKM		78,07
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kayutangi diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,355. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,07 dengan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja Puskesmas Kayutangi yang diberikan telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.14 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kayutangi

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Kayutangi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,56 turun sebesar 8,6 poin di tahun 2019 menjadi 76,96. Kemudian naik kembali sebesar 1,11 poin menjadi 78,07 di tahun 2020.

5) Puskesmas Sungai Jingah



Gambar 5.15 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Jingah

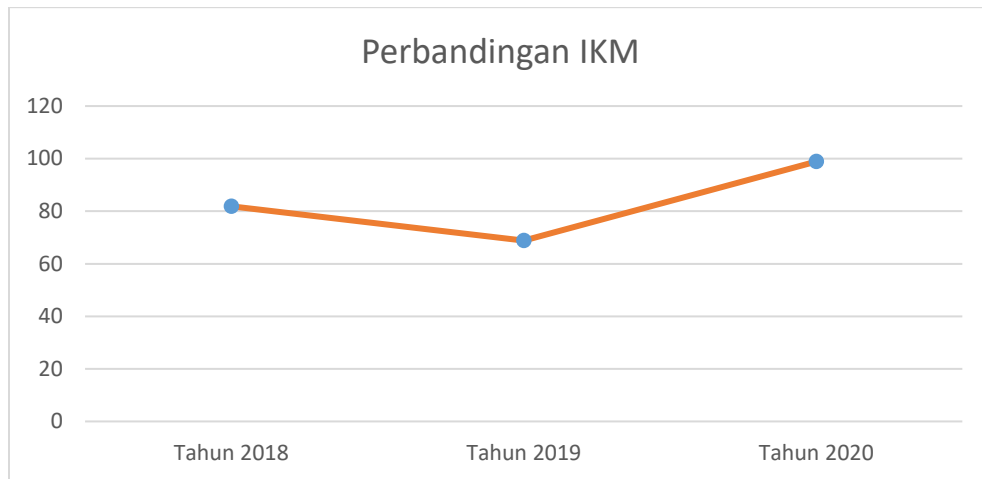
Tabel 5.15
Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Jingah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,402
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,954
Nilai IKM		98,86
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Sungai Jingah diatas, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, Penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,402 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan

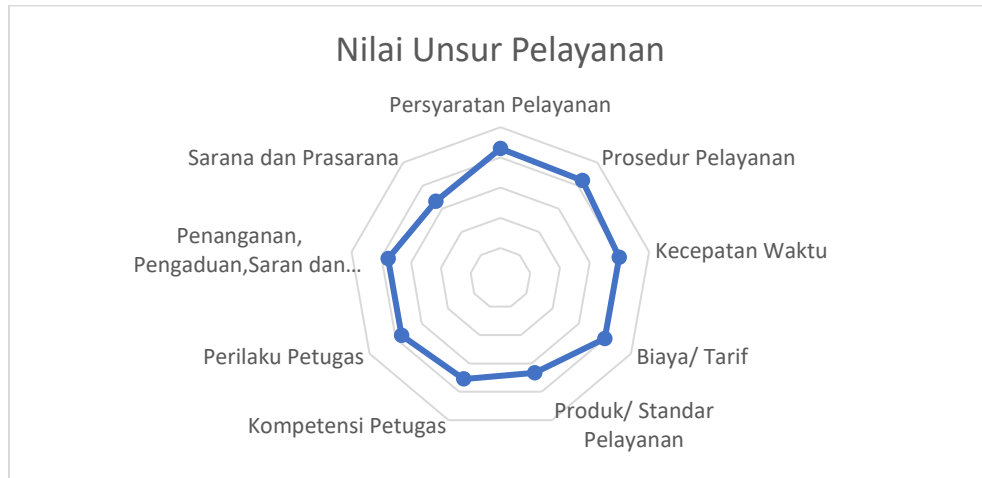
unsur pelayanan tersebut Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 98,86 dengan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja Puskesmas Sungai Jingah yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.16 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Sungai Jingah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Sungai Jingah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,91 turun sebesar 13,09 poin di tahun 2019 menjadi 68,82. Kemudian naik kembali sebesar 30,04 poin menjadi 98,86 di tahun 2020.

6) Puskesmas Alalak Tengah



Gambar 5.17 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Tengah

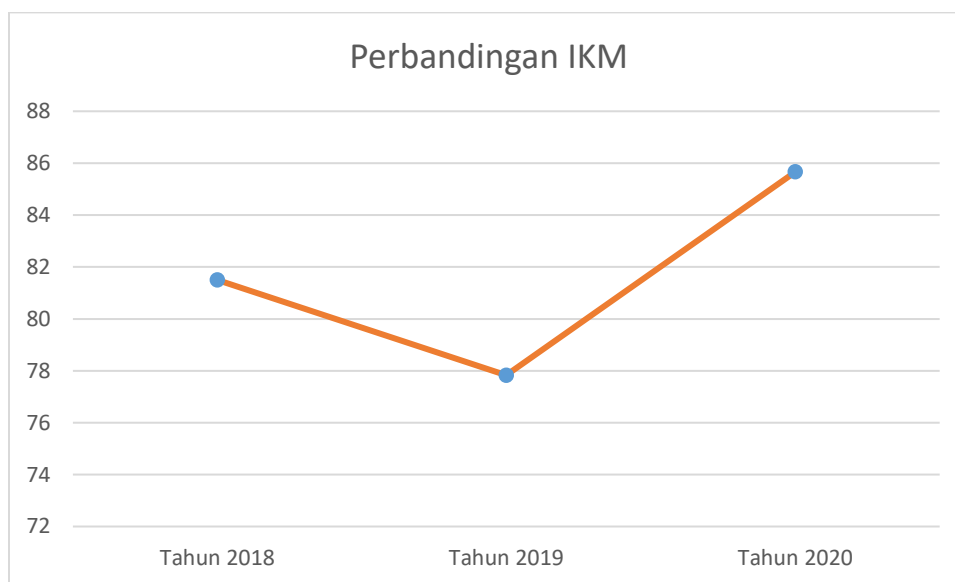
Tabel 5.16
Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Tengah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,429
2	Prosedur Pelayanan	0,422
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,426
Nilai IKM		85,66
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Alalak Tengah diatas, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu dan biaya/ tarif bernilai 0,400 - 0,429 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan lima unsur pelayanan lainnya, yaitu Produk/ standar pelayanan,

kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap kelima unsur tersebut dinilai Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,66 artinya kinerja Nilai Mutu Pelayanan Puskesmas Alalak tengah adalah B, pelayanan sudah berjalan dengan Baik.



Gambar 5.18 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Alalak Tengah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Alalak Tengah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,5 turun sebesar 3,67 poin di tahun 2019 menjadi 77,83. Kemudian naik kembali sebesar 7,83 poin menjadi 85,66 di tahun 2020.

7) Puskesmas Alalak Selatan



Gambar 5.19 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan

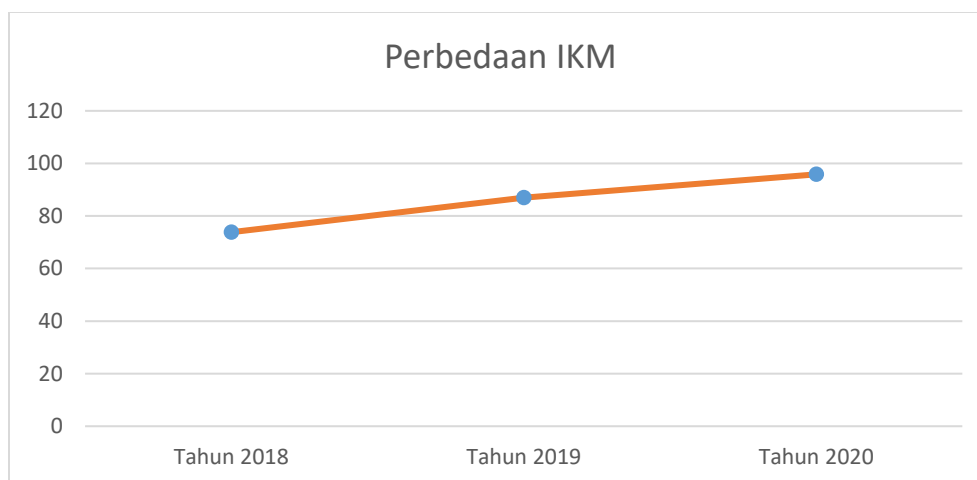
Tabel 5.17
Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,400
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,833
Nilai IKM		95,83
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Alalak Selatan diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut Sangat

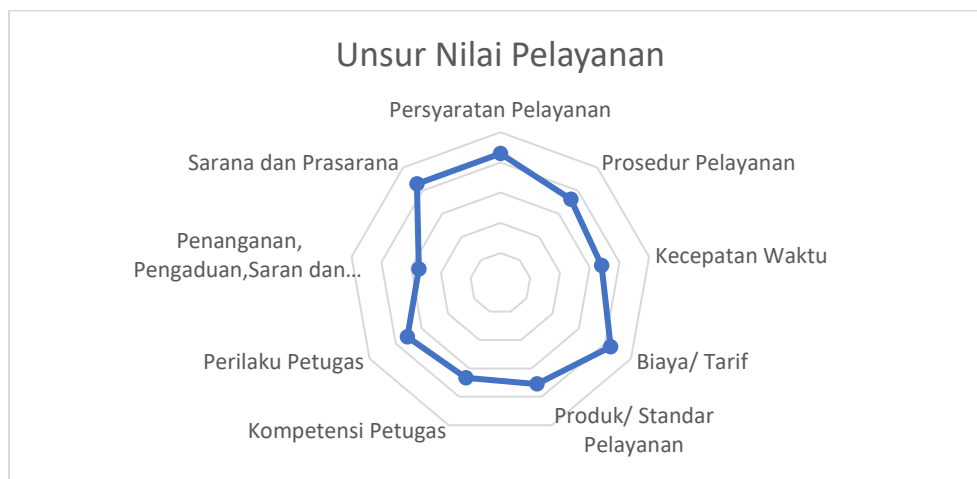
Baik. Sedangkan unsur pelayanan Penanganan pengaduan bernilai 0,348 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur ini Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 95,83 dengan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan Puskesmas Alalak Selatan dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Feedback dari masyarakat bahwa pelayanan sudah baik dan ditingkatkan lagi. Adapun saran dari masyarakat agar layanan ibu hamil ke depannya dilengkapi dengan USG.



Gambar 5.20 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Alalak Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 73,82 naik sebesar 13,13 poin di tahun 2019 menjadi 86,95. Kemudian naik kembali sebesar 8,88 poin menjadi 95,83 di tahun 2020.

8) Puskesmas Teluk Tiram



Gambar 5.21 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram

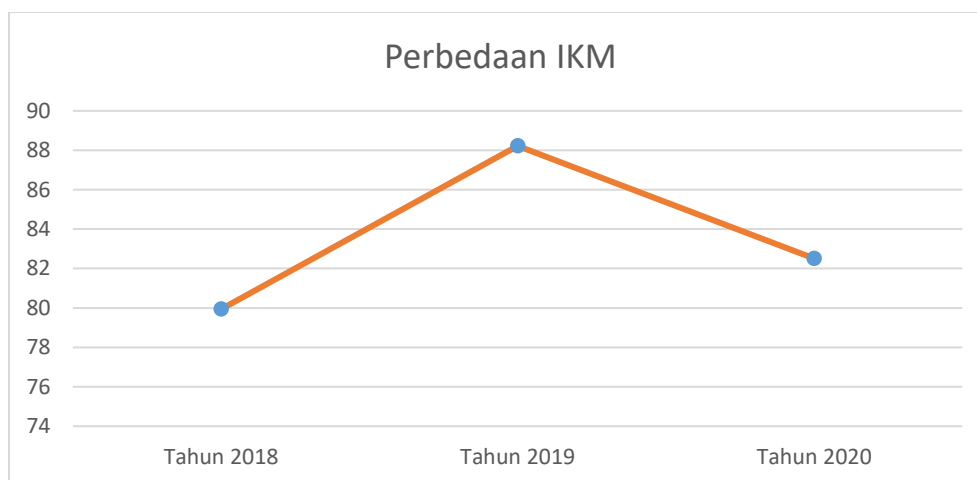
Tabel 5.18
Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,429
2	Prosedur Pelayanan	0,363
3	Kecepatan Waktu	0,340
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,274
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,300
Nilai IKM		82,51
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Teluk Tiram diatas, dapat dilihat bahwa tiga unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, biaya/ tarif, dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,429 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur pelayanan tersebut Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lain seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan,

kompetensi petugas, dan perilaku petugas bernilai 0,333 – 0,363 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan tersebut Baik. Sedangkan penanganan pengaduan bernilai 0,274 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut Kurang Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,51 dengan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan Puskesmas Teluk Tiram yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.22 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Teluk Tiram

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Teluk Tiram dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 79,94 naik sebesar 8,28 poin di tahun 2019 menjadi 88,22. Kemudian turun kembali sebesar 5,71 poin menjadi 82,51 di tahun 2020.

9) Puskesmas Pelambuan



Gambar 5.23 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pelambuan

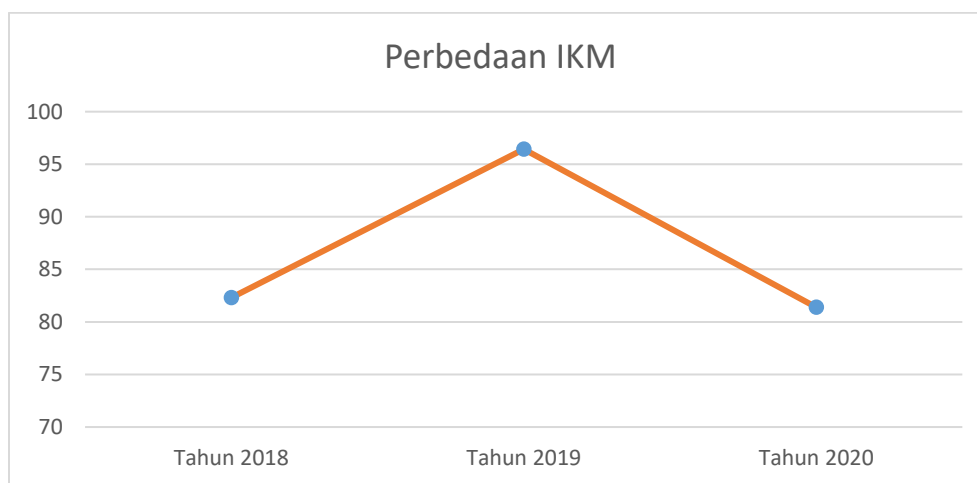
Tabel 5.19
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pelambuan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,389
2	Prosedur Pelayanan	0,352
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,352
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,389
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,256
Nilai IKM		81,40
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pelambuan diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,389 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur

pelayanan tersebut Baik. Sedangkan biaya/ tarif bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut Sangat baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,40 dengan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pelambuan dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.24 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pelambuan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pelambuan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,31 naik sebesar 14,12 poin di tahun 2019 menjadi 96,43. Kemudian turun kembali sebesar 15,03 poin menjadi 81,4 di tahun 2020.

10) Puskesmas Banjarmasin Indah



Gambar 5.25 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Banjarmasin Indah

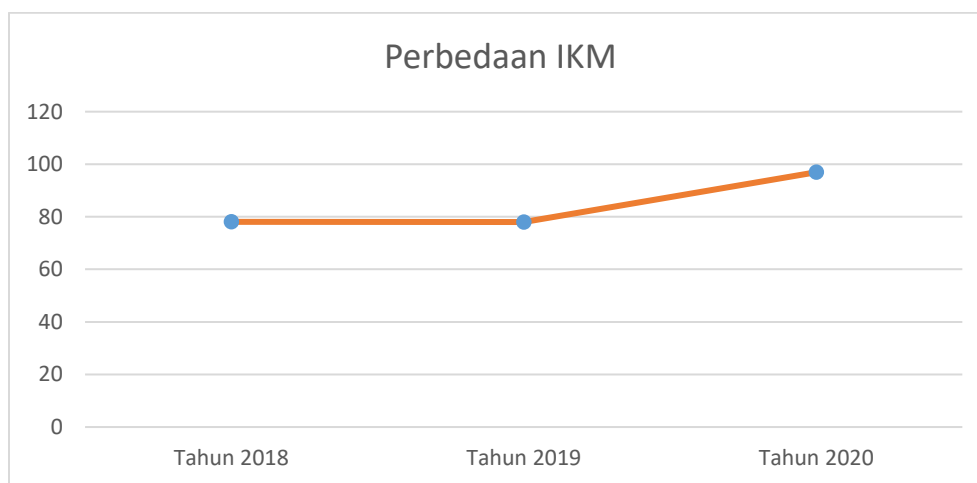
Tabel 5.20
Penilaian Pelayanan Puskesmas Banjarmasin Indah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,429
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,407
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,878
Nilai IKM		96,94
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Banjarmasin Indah, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,94 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A artinya Kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Banjaramsin Indah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.26 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Banjaramsin Indah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Banjaramsin Indah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,09 turun sebesar 0,8 poin di tahun 2019 menjadi 78,01. Kemudian naik kembali sebesar 18,93 poin menjadi 96,94 di tahun 2020.

11) Puskesmas Kuin Raya



Gambar 5.27 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kuin Raya

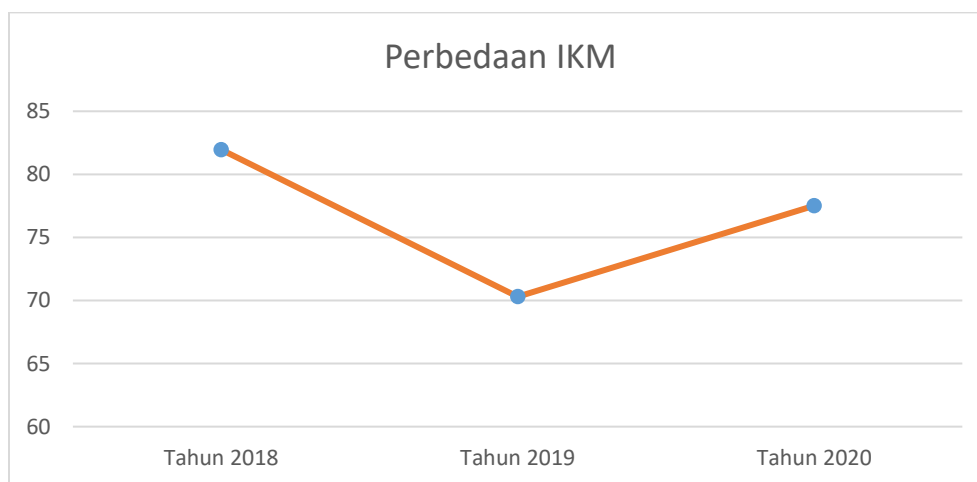
Tabel 5.21
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kuin Raya

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,407
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,348
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,101
Nilai IKM		77,52
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kuin Raya, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, Kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,348 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai

Baik. Sedangkan unsur pelayanan biaya/tarif bernilai 0,407 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sangat baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,52 atau Nilai Mutu Pelayanan adalah B. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Kuin Raya dinilai masyarakat sudah Baik.



Gambar 5.28 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kuin Raya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Kuin Raya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,96 turun sebesar 11,66 poin di tahun 2019 menjadi 70,3. Kemudian naik kembali sebesar 7,22 poin menjadi 77,52 di tahun 2020.

12) Puskesmas Basirih Baru



Gambar 5.29 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Basirih Baru

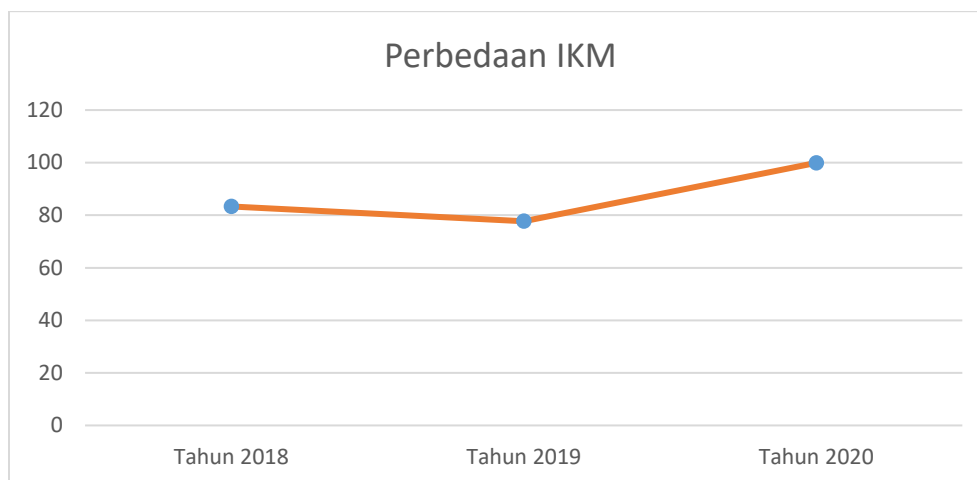
Tabel 5.22
Penilaian Pelayanan Puskesmas Basirih Baru

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,996
Nilai IKM		99,90
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Basirih Baru, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, Kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana sama sama bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai

Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,90 atau Nilai Mutu Pelayanan adalah A. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Basirih Baru dinilai masyarakat sudah Sangat Baik.



Gambar 5.30 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Basirih Baru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Basirih Baru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,31 turun sebesar 5,61 poin di tahun 2019 menjadi 77,7. Kemudian naik kembali sebesar 22,2 poin menjadi 99,9 di tahun 2020.

13) Puskesmas Cempaka



Gambar 5.31 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka

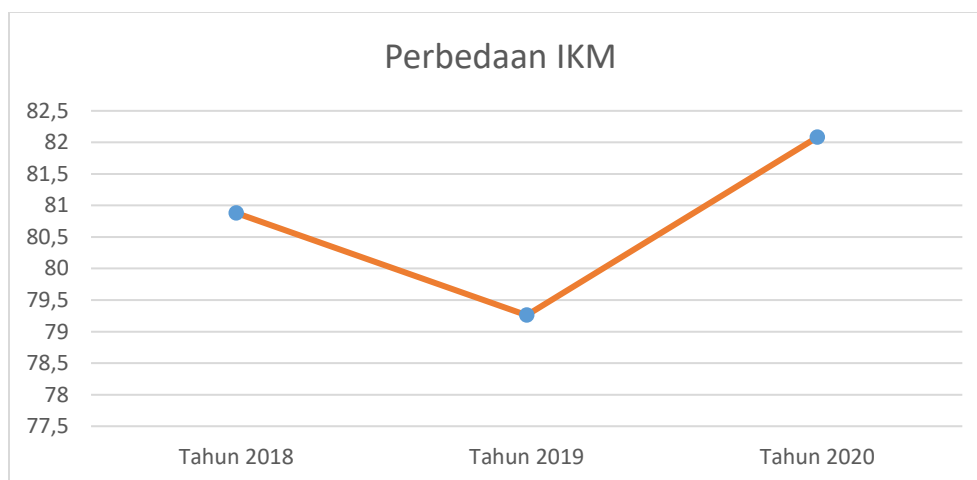
Tabel 5.23
Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,409
2	Prosedur Pelayanan	0,363
3	Kecepatan Waktu	0,331
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,338
6	Kompetensi Petugas	0,340
7	Perilaku Petugas	0,348
8	Penanganan, Pengaduan	0,328
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,405
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,283
Nilai IKM		82,08
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Teluk Tiram diatas, dapat dilihat bahwa enam unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan bernilai 0,328 – 0,363 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut menilai sudah Baik. Sedangkan tiga unsur lainnya

yaitu persyaratan pelayanan, biaya/tarif, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,405 – 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,08 memiliki Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Teluk Tiram dinilai oleh masyarakat sudah Baik. Saran dari masyarakat agar layanan lebih ditingkatkan lagi.



Gambar 5.32 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Cempaka

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Cempaka dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,88 turun sebesar 1,62 poin di tahun 2019 menjadi 79,26. Kemudian naik kembali sebesar 2,82 poin menjadi 82,08 di tahun 2020.

14) Puskesmas Teluk Dalam



Gambar 5.33 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam

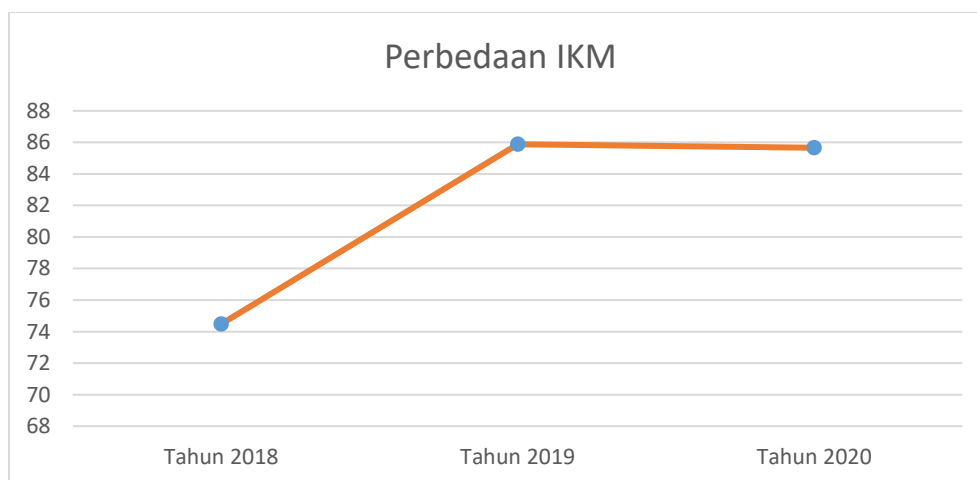
Tabel 5.24
Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,392
3	Kecepatan Waktu	0,340
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,363
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,414
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,426
Nilai IKM		85,66
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Teluk Dalam diatas, dapat dilihat bahwa enam unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan bernilai 0,340 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut adalah Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya seperti

persyaratan pelayanan, biaya/tarif, kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai 0,414 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut adalah sangat baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,66 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Teluk Dalam dinilai masyarakat sudah Baik.



Gambar 5.34 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Teluk Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Teluk Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74,48 naik sebesar 11,4 poin di tahun 2019 menjadi 85,88. Kemudian turun kembali sebesar 0,22 poin menjadi 85,66 di tahun 2020.

15) Puskesmas Sungai Mesa



Gambar 5.35 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai mesa

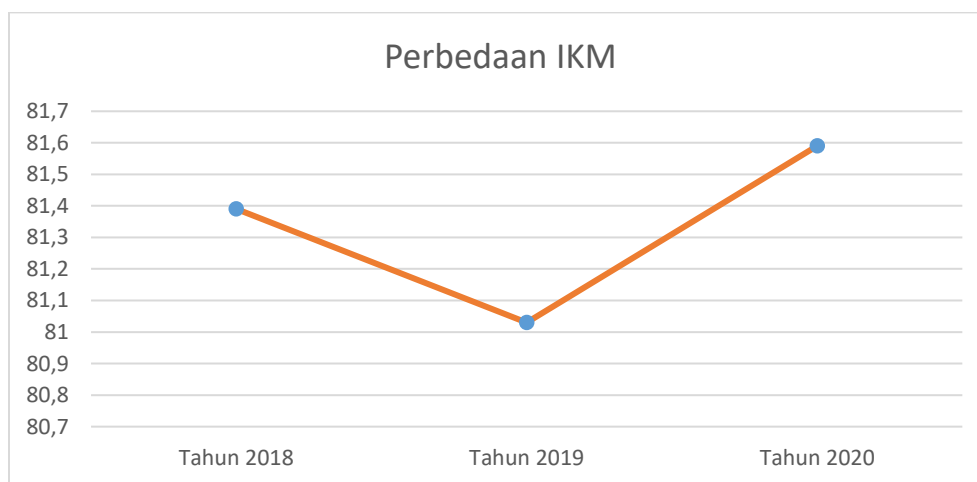
Tabel 5.25
Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Mesa

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,263
Nilai IKM		81,59
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Sungai Mesa diatas, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,355 - 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

tersebut adalah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,59 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Sungai Mesa sudah dinilai masyarakat Baik. Adapun saran dari masyarakat agar kesopanan dan keramahan petugasnya ditingkatkan terutama yang sudah senior.



Gambar 5.36 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Sungai Mesa

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Sungai Mesa dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,39 turun sebesar 0,36 poin di tahun 2019 menjadi 81,03. Kemudian naik kembali sebesar 0,56 poin menjadi 81,59 di tahun 2020.

16) Puskesmas Gedang Hanyar



Gambar 5.37 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar

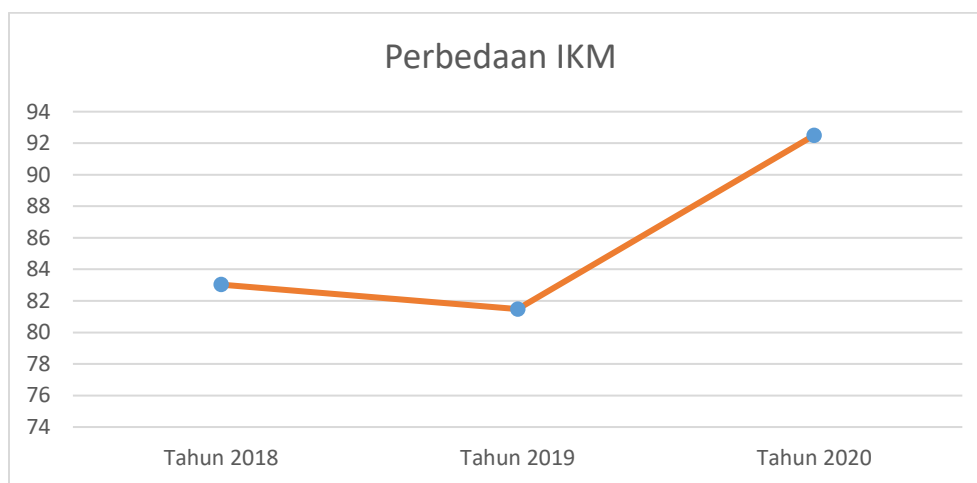
Tabel 5.26
Penilaian Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,407
4	Biaya/ Tarif	0,407
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,407
6	Kompetensi Petugas	0,414
7	Perilaku Petugas	0,407
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,700
Nilai IKM		92,50
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas saranan dan prasarana bernilai 0,407 – 0,437 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan

unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,50 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Gedang Hanyar dinilai oleh masyarakat masih Sangat Baik.



Gambar 5.38 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Gedang Hanyar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,03 turun sebesar 1,55 poin di tahun 2019 menjadi 81,48. Kemudian naik kembali sebesar 11,02 poin menjadi 92,5 di tahun 2020.

17) Puskesmas S. Parman



Gambar 5.39 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas S. Parman

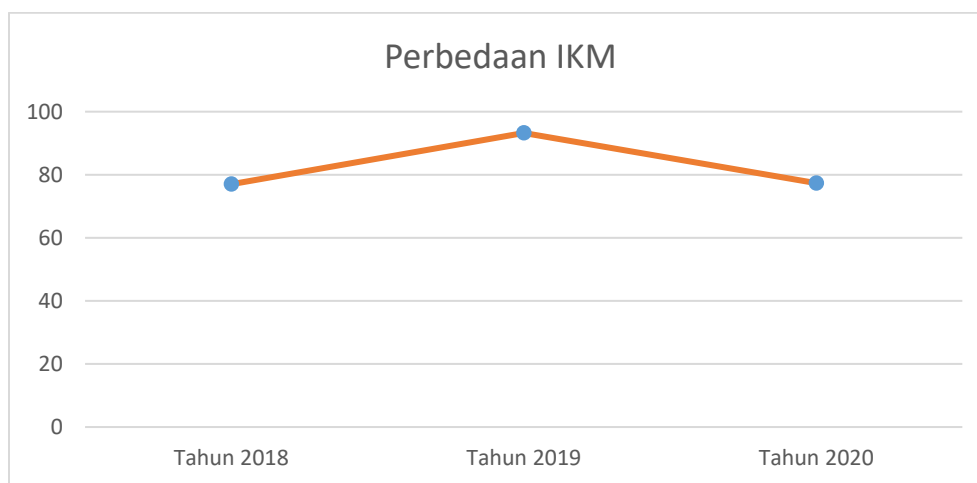
Tabel 5.27
Penilaian Pelayanan Puskesmas S. Parman

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,093
Nilai IKM		77,33
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas S Parman diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

tersebut telah menilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,33 yang menunjukkan Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas S Parman telah dinilai masyarakat Baik. Saran yang diberikan masyarakat agar bisa meningkatkan pelayanan lagi.



Gambar 5.40 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas S. Parman

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas S. Parman dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77 naik sebesar 16,24 poin di tahun 2019 menjadi 93,24. Kemudian turun kembali sebesar 15,91 poin menjadi 77,33 di tahun 2020.

18) Puskesmas Cempaka Putih



Gambar 5.41 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih

Tabel 5.28
Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih

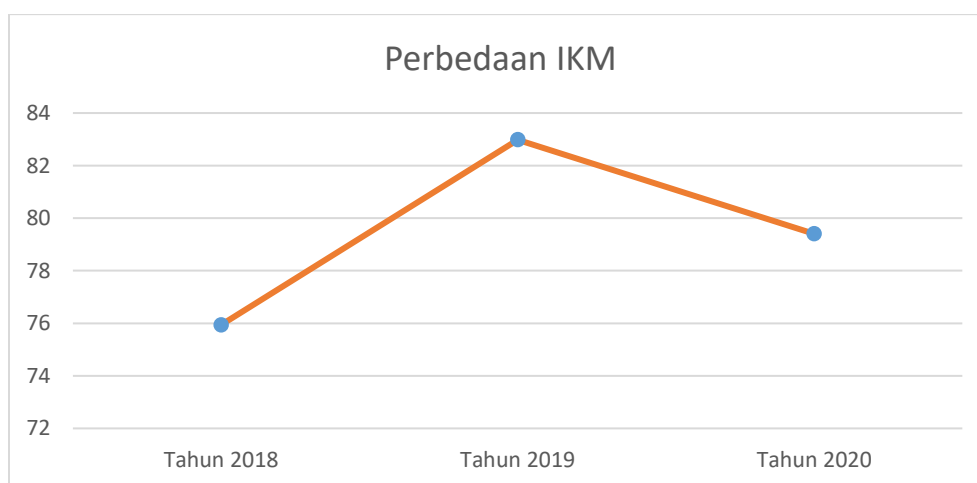
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,342
2	Prosedur Pelayanan	0,352
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,379
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,352
6	Kompetensi Petugas	0,352
7	Perilaku Petugas	0,370
8	Penanganan, Pengaduan	0,342
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,176
Nilai IKM		79,40
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Cempaka Putih diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,379 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,40 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Cempaka Putih telah dinilai masyarakat Baik.

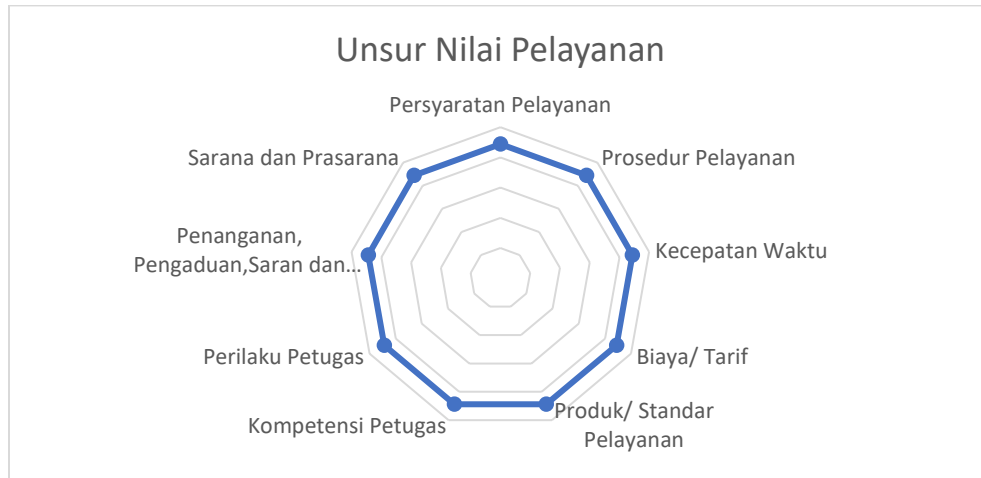
Saran yang diberikan agar lebih diperhatikan untuk pendaftaran online pada saat diberi rujukan ke Rumah Sakit, loket diperbanyak lagi, mempermudah melihat mekanisme pelayanan saat pertama kali datang, ruang tunggu diberikan kipas angin atau AC, dan parkir motor gratis.



Gambar 5.42 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Cempaka Putih

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Cempaka Putih dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 75,94 naik sebesar 7,04 poin di tahun 2019 menjadi 82,98. Kemudian turun kembali sebesar 3,58 poin menjadi 79,4 di tahun 2020.

19) Puskesmas 9 Nopember



Gambar 5.43 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas 9 Nopember

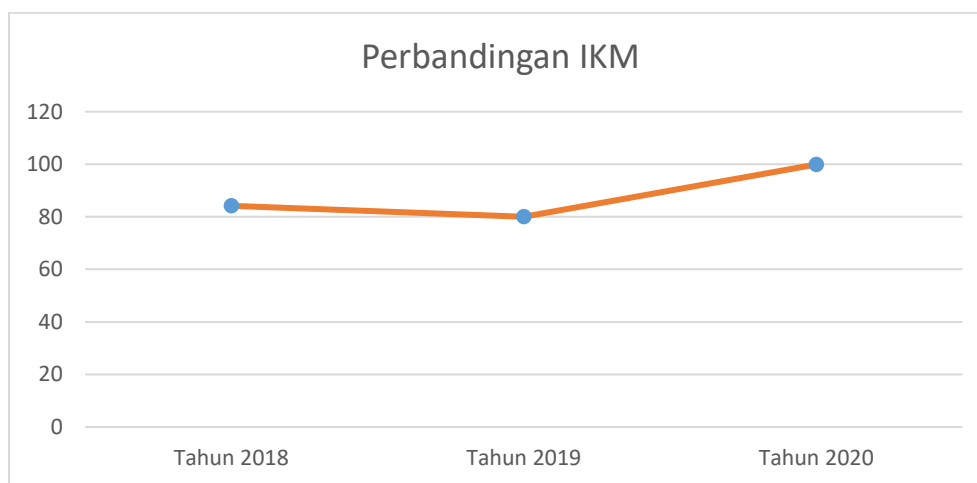
Tabel 5.29
Penilaian Pelayanan Puskesmas 9 Nopember

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,996
Nilai IKM		99,90
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas 9 Nopember diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana sama-sama bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

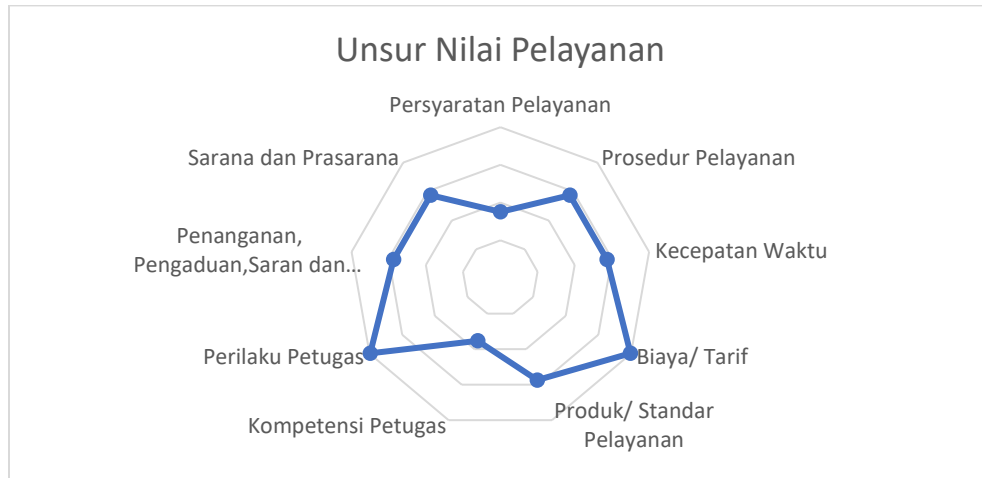
tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,90 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas 9 Nopember dinilai masyarakat sudah Sangat Baik.



Gambar 5.44 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas 9 Nopember

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas 9 Nopember dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,18 turun sebesar 4,17 poin di tahun 2019 menjadi 80,01. Kemudian naik kembali sebesar 19,89 poin menjadi 99,9 di tahun 2020.

20) Puskesmas Sungai Bilu



Gambar 5.45 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu

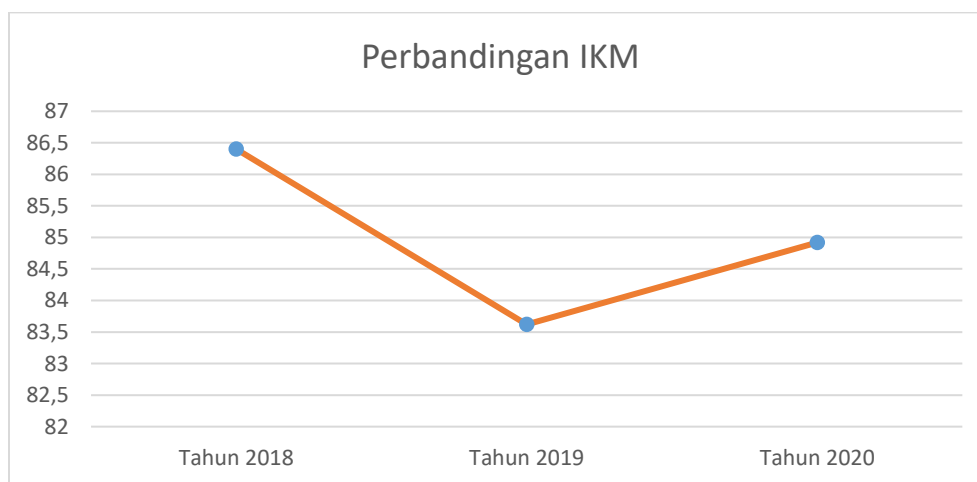
Tabel 5.30
Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,377
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,397
Nilai IKM		84,92
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Sungai Bilu diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,355 – 0,377. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut telah dinilai Baik.

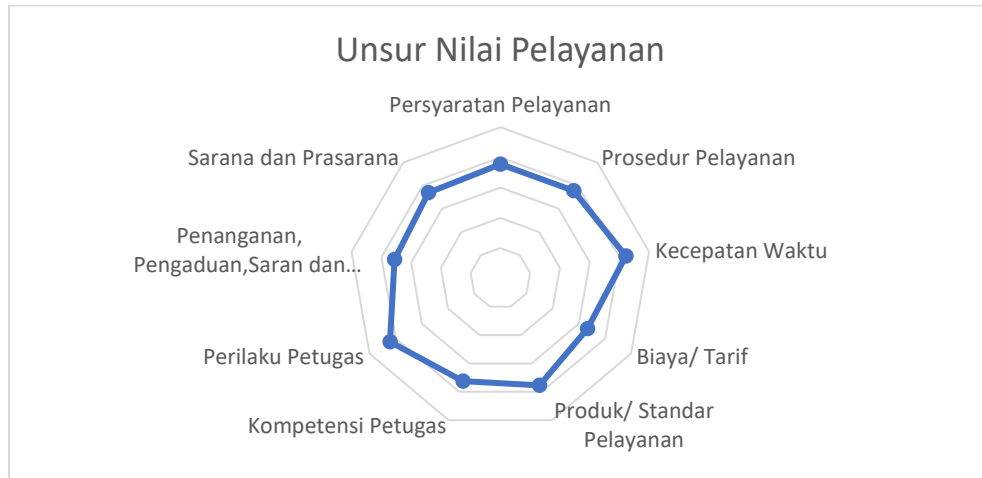
Sedangkan unsur biaya/tarif dan perilaku petugas sama-sama bernilai 0,400 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,92 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Sungai Bilu telah dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.46 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Sungai Bilu

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Sungai Bilu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,4 turun sebesar 2,78 poin di tahun 2019 menjadi 83,62. Kemudian naik kembali sebesar 1,3 poin menjadi 84,92 di tahun 2020.

21) Puskesmas Pekapuran Raya



Gambar 5.47 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya

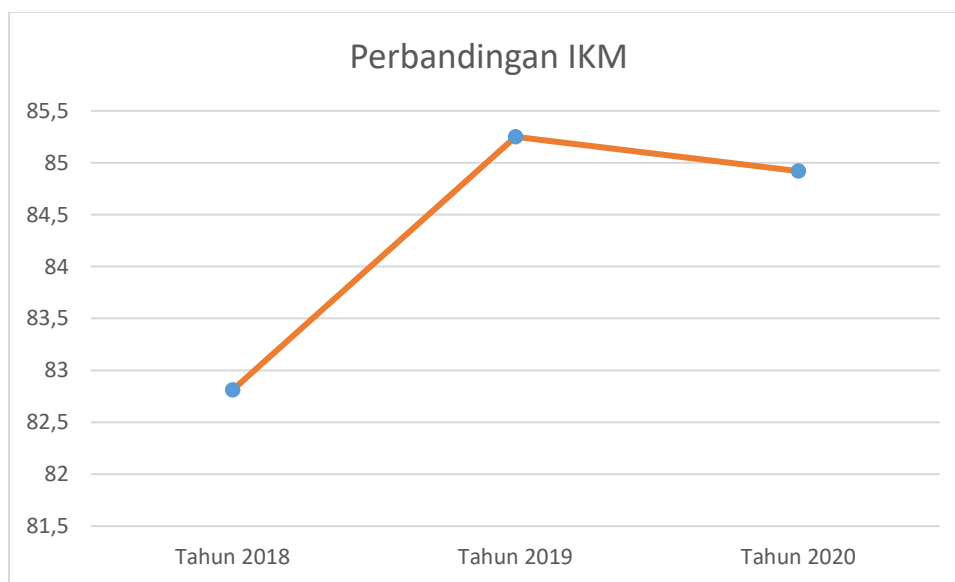
Tabel 5.31
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pekapuran raya

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,363
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,397
Nilai IKM		84,92
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut menilai sudah Baik. Sedangkan unsur

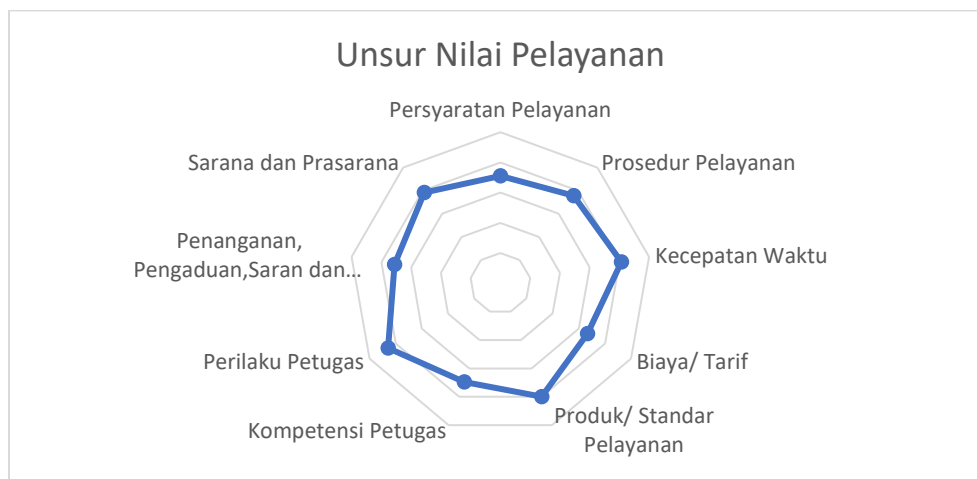
lainnya seperti kecepatan waktu dan perilaku petugas sama-sama bernilai 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 84,92 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pekapuran Raya dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.48 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pekapuran Raya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,81 naik sebesar 2,44 poin di tahun 2019 menjadi 85,25. Kemudian turun kembali sebesar 0,33 poin menjadi 84,92 di tahun 2020.

22) Puskesmas Karang Mekar



Gambar 5.49 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Karang Mekar

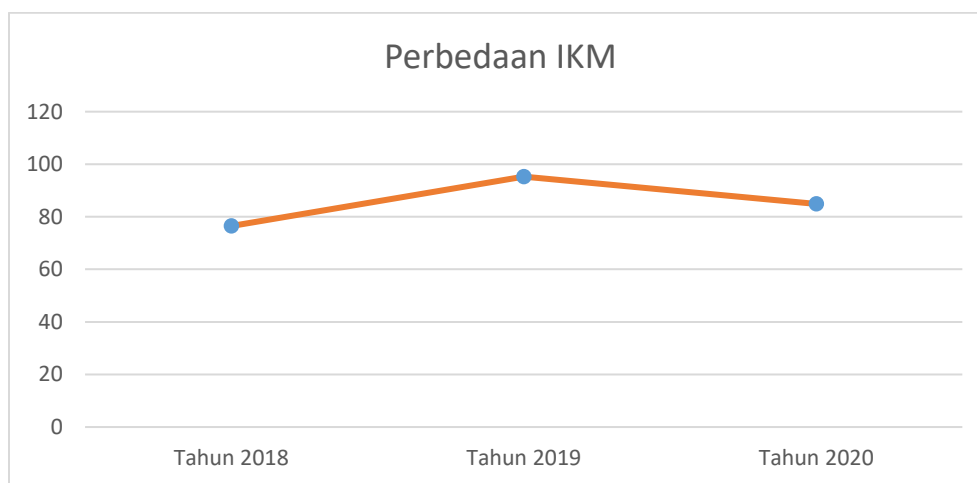
Tabel 5.32
Penilaian Pelayanan Puskesmas Karang Mekar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,407
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,400
6	Kompetensi Petugas	0,348
7	Perilaku Petugas	0,429
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,397
Nilai IKM		84,92
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Karang Mekar diatas, dapat dilihat bahwa enam unsur pelayan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan kecepatan waktu, produk/ standar

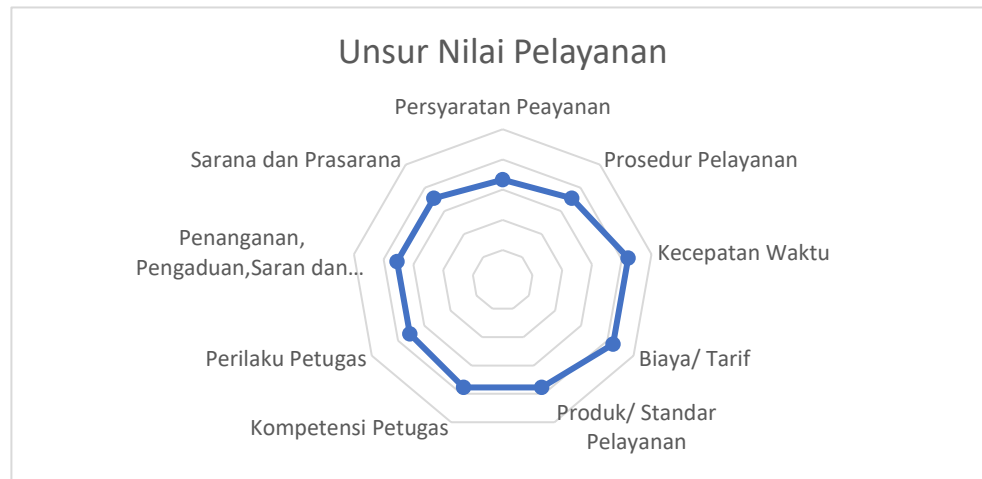
pelayanan, dan perilaku petugas berada pada nilai 0,400 – 0,429 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,92 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Karang Mekar dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.50 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Karang Mekar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Karang Mekar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 76,49 naik sebesar 18,79 poin di tahun 2019 menjadi 95,28. Kemudian turun kembali sebesar 10,36 poin menjadi 84,92 di tahun 2020.

23) Puskesmas Terminal



Gambar 5.51 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Terminal

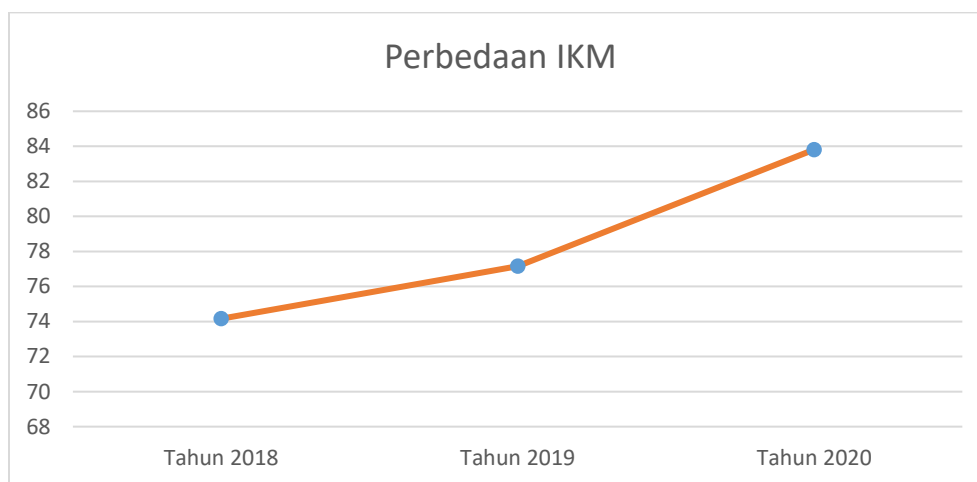
Tabel 5.33
Penilaian Pelayanan Puskesmas Terminal

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,377
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,352
Nilai IKM		83,81
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Terminal diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut sudah dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lain seperti kecepatan waktu dan biaya/tarif mendapat nilai sama 0,422

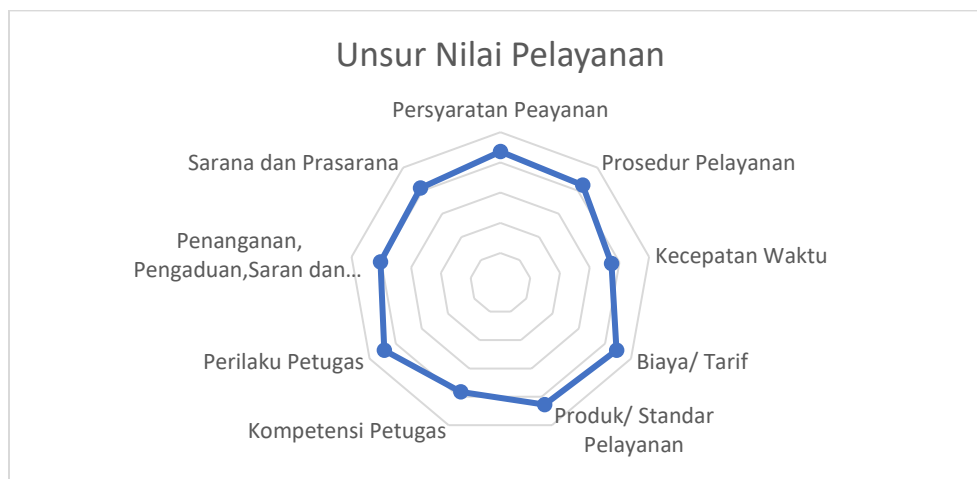
artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai sangat baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,81 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas terminal dinilai oleh masyarakat Baik. Saran yang diberikan agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi.



Gambar 5.52 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Terminal

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Terminal dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74,16 naik sebesar 2,99 poin di tahun 2019 menjadi 77,15. Kemudian naik kembali sebesar 6,66 poin menjadi 83,81 di tahun 2020.

24) Puskesmas Pekauman



Gambar 5.53 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Puskesmas Pekauman

Tabel 5.34
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pekauman

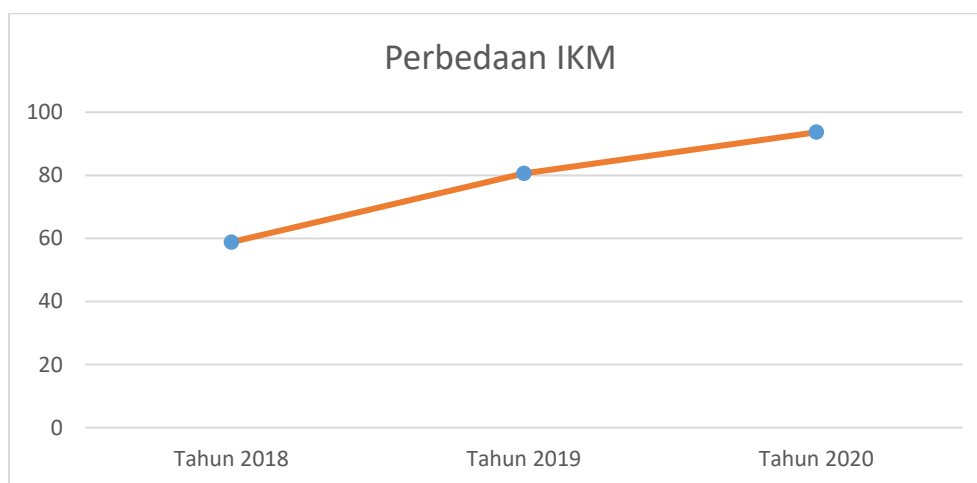
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,436
2	Prosedur Pelayanan	0,423
3	Kecepatan Waktu	0,374
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,428
6	Kompetensi Petugas	0,382
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,403
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,411
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,745
Nilai IKM		93,63
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pekauman diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai diantara rentang 0,403 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik.

Sedangkan unsur pelayanan kecepatan waktu dan kompetensi petugas mendapat nilai 0,374 – 0,382 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,63 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pekauman sudah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Feedback dari masyarakat terhadap Puskesmas Pekauman agar layanan lebih ditingkatkan lagi, semoga selalu memberikan layanan yang baik, pelayanan sudah bagus dipertahankan, dan saran dari masyarakat yaitu cek darah dan cek kolestrol agar bisa diteruskan karena sempat dihentikan.



Gambar 5.54 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pekauman

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pekauman dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 58,81 naik sebesar 21,78 poin di tahun 2019 menjadi 80,59. Kemudian naik kembali sebesar 13,04 poin menjadi 93,63 di tahun 2020.

25) Puskesmas Kelayan Timur



Gambar 5.55 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayan Timur

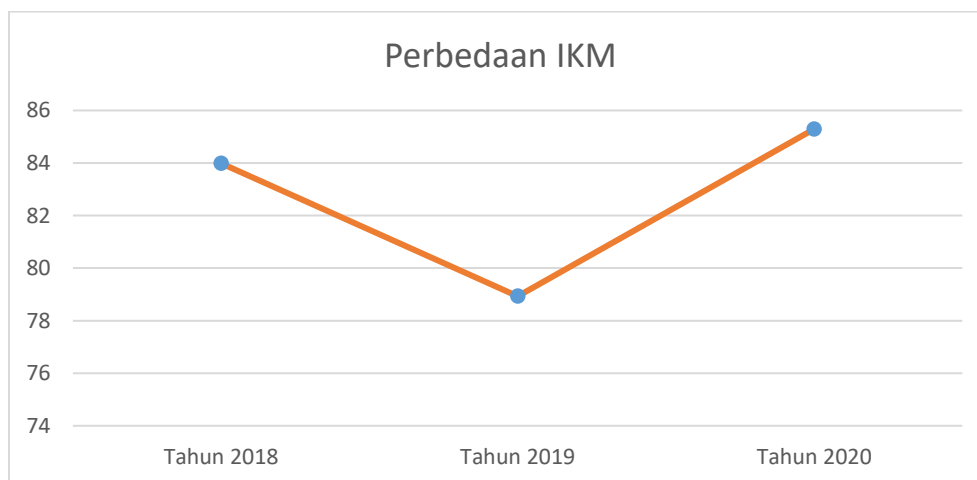
Tabel 5.35
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayan Timur

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,392
2	Prosedur Pelayanan	0,392
3	Kecepatan Waktu	0,348
4	Biaya/ Tarif	0,414
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,348
6	Kompetensi Petugas	0,370
7	Perilaku Petugas	0,392
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,411
Nilai IKM		85,29
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kelayan Timur diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,348 – 0,392. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur

pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Sedangkan unsur biaya/tarif dan kualitas sarana dan prasarana berada dalam rentang nilai 0,400 – 0,414. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 85,29 dengan Nilai Mutu Pelayanan adalah B. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Kelayan Timur sudah dinilai Baik oleh masyarakat. masukan yang diberikan adalah agar bisa menjadi lebih baik dikesempatan berikutnya.



Gambar 5.56 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kelayan Timur

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Kelayan Timur dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,99 turun sebesar 5,06 poin di tahun 2019 menjadi 78,93. Kemudian naik kembali sebesar 6,36 poin menjadi 85,29 di tahun 2020.

26) Puskesmas Kelayan Dalam



Gambar 5.57 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam

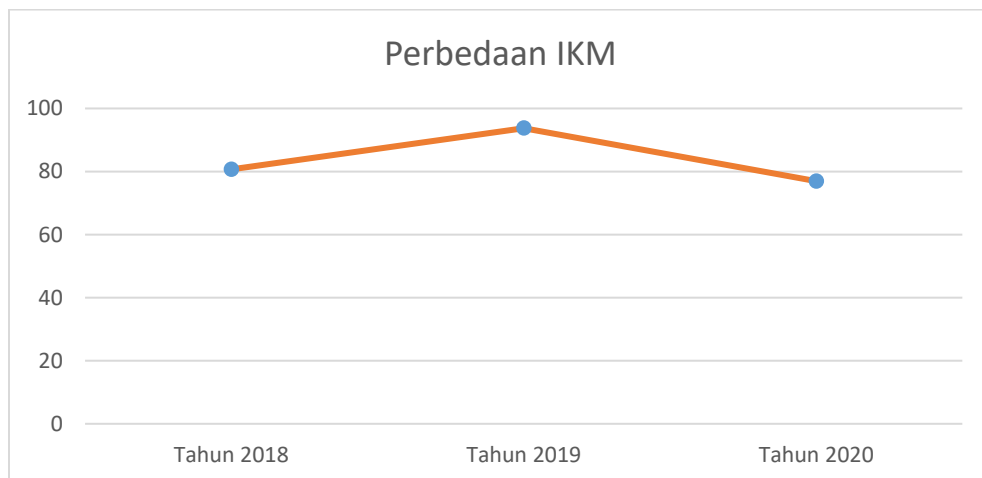
Tabel 5.36
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,385
3	Kecepatan Waktu	0,318
4	Biaya/ Tarif	0,303
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,340
6	Kompetensi Petugas	0,348
7	Perilaku Petugas	0,340
8	Penanganan, Pengaduan	0,289
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,348
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,078
Nilai IKM		76,96
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana dinilai berada dalam rentang 0,303 – 0,385. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik.

Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu persyaratan pelayanan berada pada nilai 0,407. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sangat baik. Sedangkan unsur lainnya yaitu penanganan dan pengaduan bernilai 0,289. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai masih kurang baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,96 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Kelayan Dalam sudah dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.58 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kelayan Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,72 naik sebesar 13,01 poin di tahun 2019 menjadi 93,73. Kemudian turun kembali sebesar 16,77 poin menjadi 76,96 di tahun 2020.

27) Puskesmas Pemurus Dalam



Gambar 5.59 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam

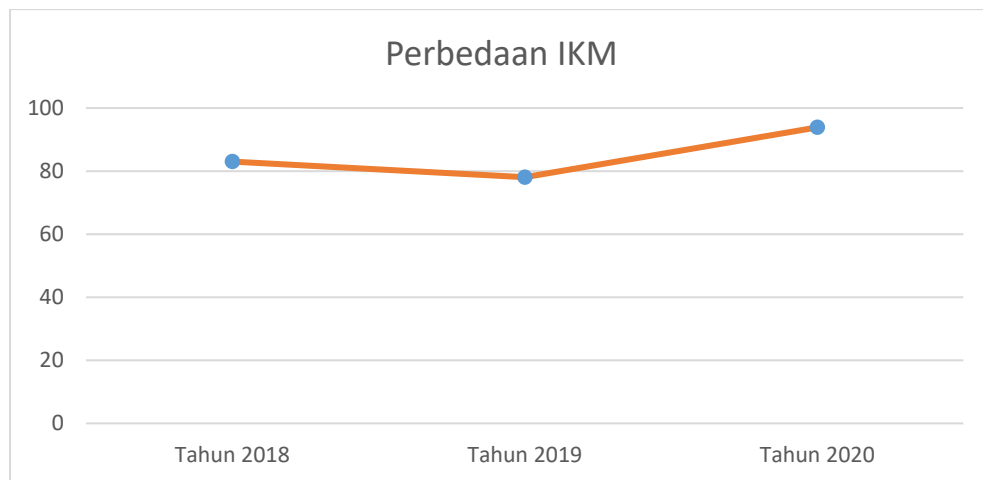
Tabel 5.37
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,428
2	Prosedur Pelayanan	0,439
3	Kecepatan Waktu	0,412
4	Biaya/ Tarif	0,439
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,412
6	Kompetensi Petugas	0,354
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,396
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,754
Nilai IKM		93,85
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana mendapat rentang nilai antara 0,412 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Sangat Baik.

Sedangkan unsur pelayanan yang lainnya kompetensi petugas dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,354 – 0,396. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 93,85 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pemurus Dalam sudah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Saran yang diberikan masyarakat diharapkan parkir diperhatikan dan tempat cuci tangan sebaiknya disediakan tisu.



Gambar 5.60 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pemurus Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,06 turun sebesar 4,99 poin di tahun 2019 menjadi 78,07. Kemudian naik kembali sebesar 15,78 poin menjadi 93,85 di tahun 2020.

28) Puskesmas Pemurus Baru



Gambar 5.61 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru

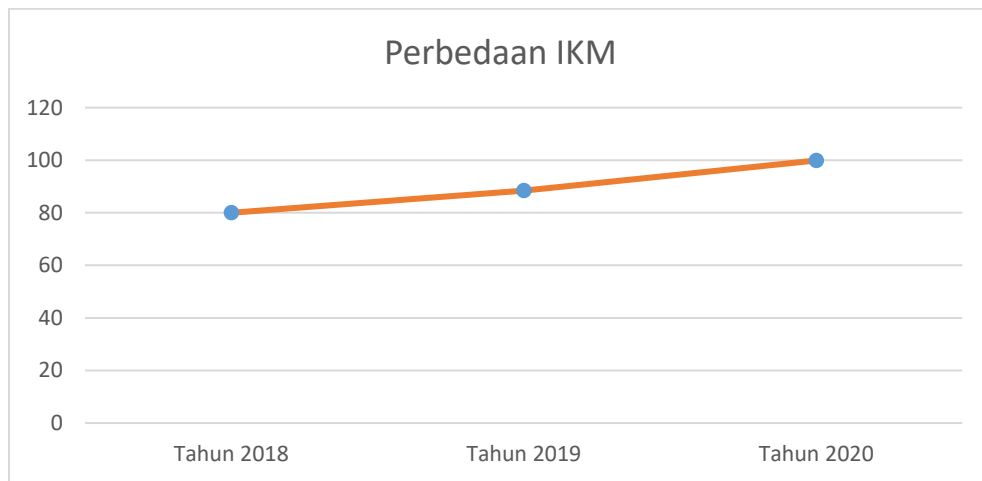
Tabel 5.38
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,996
Nilai IKM		99,90
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pemurus Baru, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana sama-sama berada pada nilai 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan

unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 99,90 yang menunjukkan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pemurus Baru dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.62 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pemurus Baru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pemurus Baru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,01 naik sebesar 8,42 poin di tahun 2019 menjadi 88,43. Kemudian naik kembali sebesar 11,47 poin menjadi 99,9 di tahun 2020.

29) Puskesmas Beruntung Raya



Gambar 5.63 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Beruntung Raya

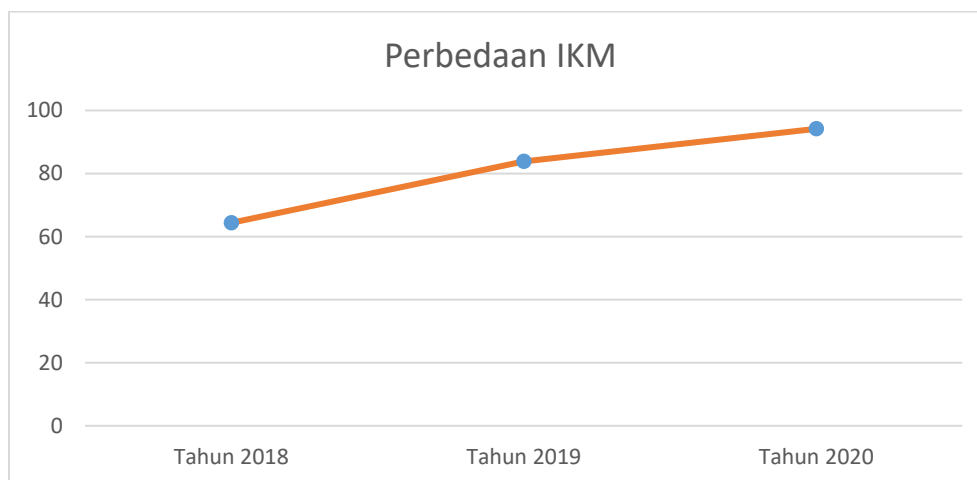
Tabel 5.39
Penilaian Pelayanan Puskesmas Beruntung Raya

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,407
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,392
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,377
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,767
Nilai IKM		94,17
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Beruntung Raya diatas, dapat dilihat bahwa Tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas berada pada rentang nilai 0,407 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik.

Sedangkan unsur lainnya seperti penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,377 – 0,392. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut sudah dinilai baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 94,17 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Beruntung Raya sudah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Kritik dan masukan dari masyarakat adalah antrian cukup lama dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan bagus.



Gambar 5.64 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Beruntung Jaya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Beruntung Jaya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 64,37 naik sebesar 19,44 poin di tahun 2019 menjadi 83,81. Kemudian naik kembali sebesar 10,36 poin menjadi 94,17 di tahun 2020.

e. **Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)**



Gambar 5.65 Grafik Unsur Pelayanan Dinas PUPR

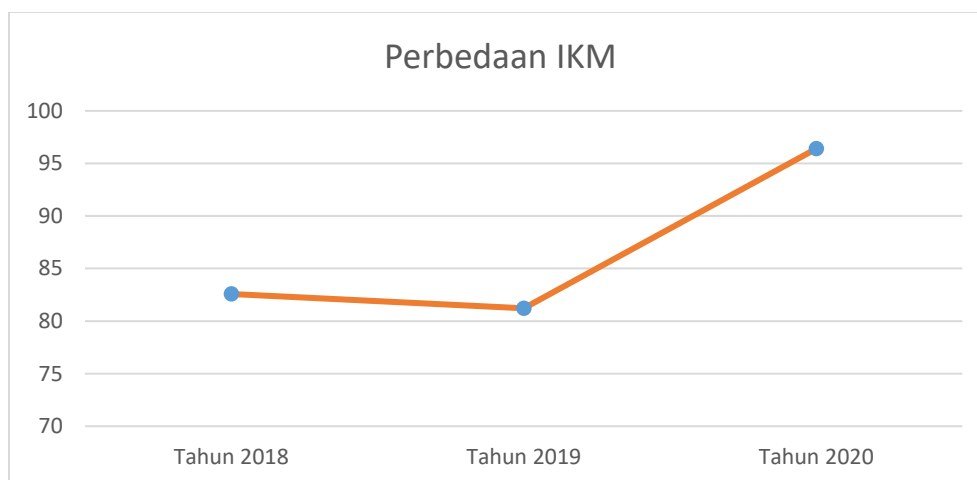
Tabel 5.40
Penilaian Pelayanan Dinas PUPR

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,400
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,363
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,855
Nilai IKM		96,39
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Dinas PUPR, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,400 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut

sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan perilaku petugas bernilai 0,363. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 96,39, yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas PUPR dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.

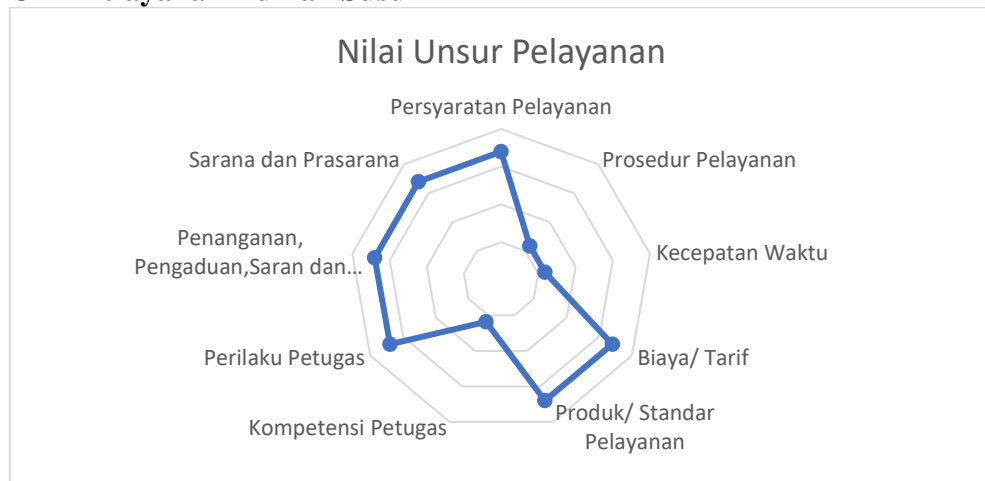


Gambar 5.66 Grafik Perbandingan IKM Dinas PUPR

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas PUPR dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,59 turun sebesar 1,37 poin di tahun 2019 menjadi 81,22. Kemudian naik kembali sebesar 15,17 poin menjadi 96,39 di tahun 2020.

f. **Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman**

1) **UPT Pelayanan Rumah Susun**



Gambar 5.67 Grafik Unsur Pelayanan UPT Pelayanan Rumah Susun

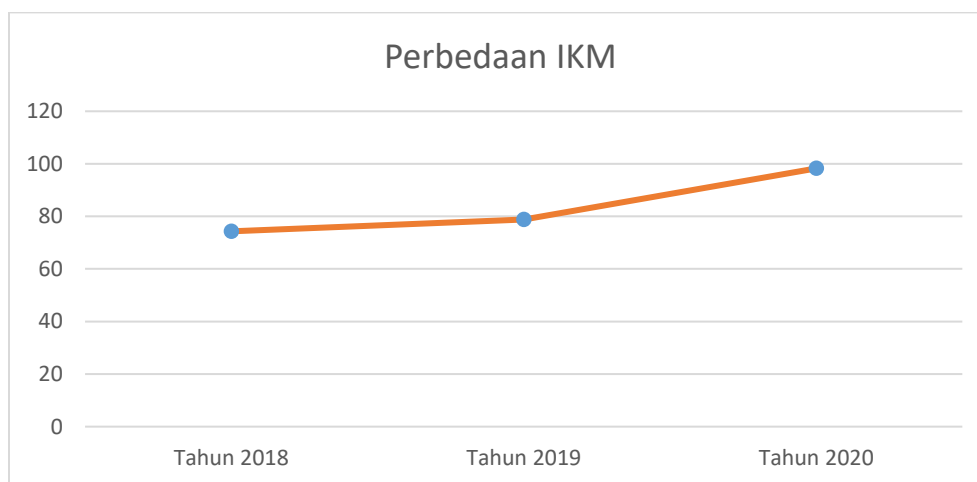
Tabel 5.41
Penilaian Pelayanan UPT Pelayanan Rumah Susun

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,422
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,929
Nilai IKM		98,24
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan UPT Pelayanan Rumah Susun diatas, dapat dilihat Sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana

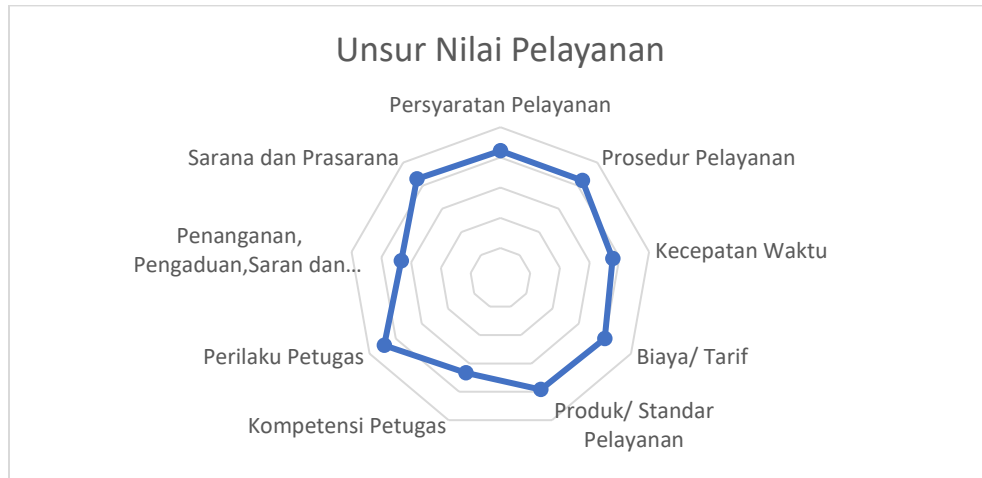
berada pada rentang nilai 0,422 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,24 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Pelayanan Rumah Susun dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.68 Grafik Perbandingan IKM UPT. Pelayanan Rumah Susun

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74,31 naik sebesar 4,5 poin di tahun 2019 menjadi 78,81. Kemudian naik kembali sebesar 19,43 poin menjadi 98,24 di tahun 2020.

g. Dinas Sosial



Gambar 5.69 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Sosial

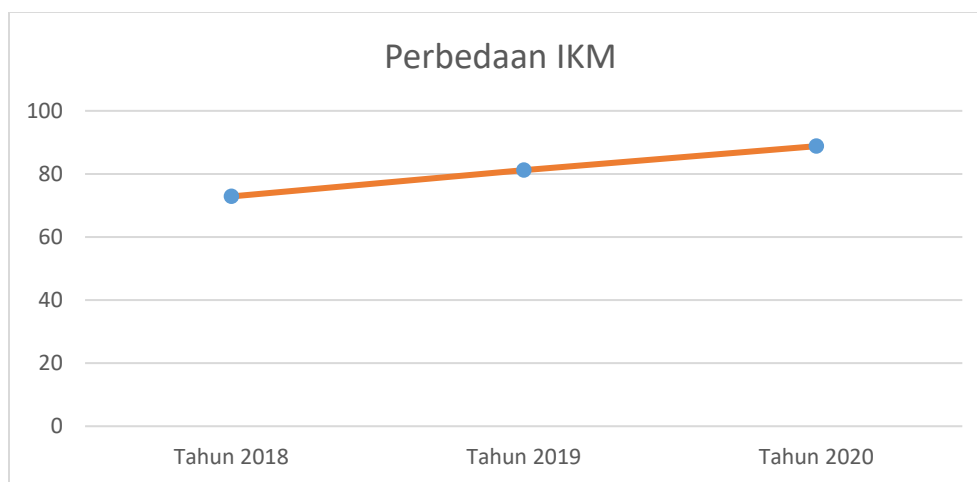
Tabel 5.42
Penilaian Pelayanan Dinas Sosial

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,422
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,392
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,552
Nilai IKM		88,80
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Sosial, dapat dilihat lima unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik.

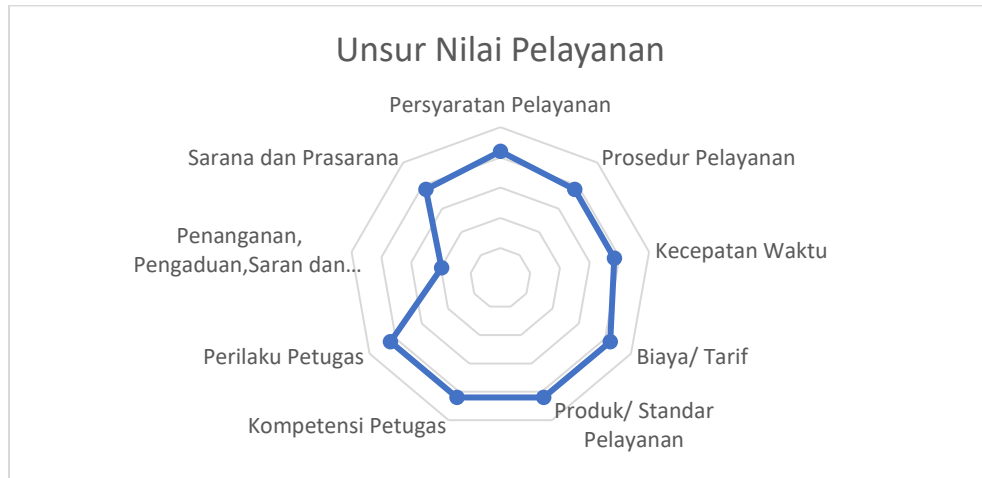
Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan bernilai 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 88,80 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Sosial dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.70 Grafik Perbandingan IKM Dinas Sosial

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Sosial dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 72,86 naik sebesar 8,36 poin di tahun 2019 menjadi 81,22. Kemudian naik kembali sebesar 7,58 poin menjadi 88,8 di tahun 2020.

h. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak



Gambar 5.71 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Tabel 5.43

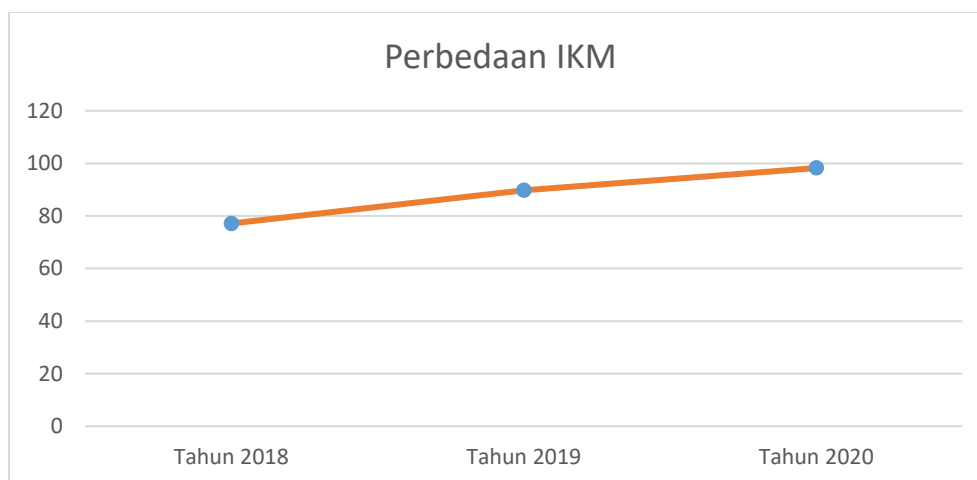
Penilaian Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,400
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,929
Nilai IKM		98,24
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak diatas, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan

pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,24 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

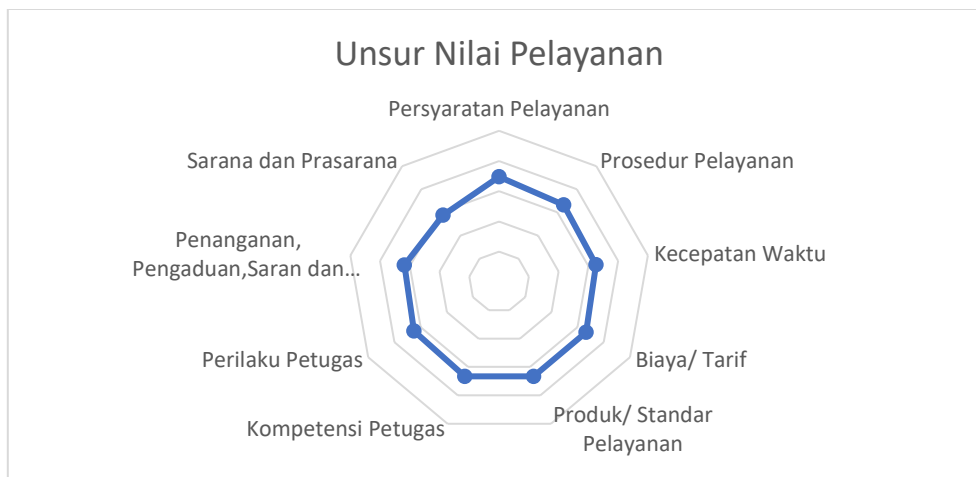


Gambar 5.72 Grafik Perbandingan IKM Dinas Pemberdayaan Perempuan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77,15 naik sebesar 12,58 poin di tahun 2019 menjadi 89,73. Kemudian naik kembali sebesar 8,51 poin menjadi 98,24 di tahun 2020.

i. **Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan**

1) **UPT Kebun Binatang Mini**



Gambar 5.73 Grafik Unsur Pelayanan UPT Kebun Binatang Mini

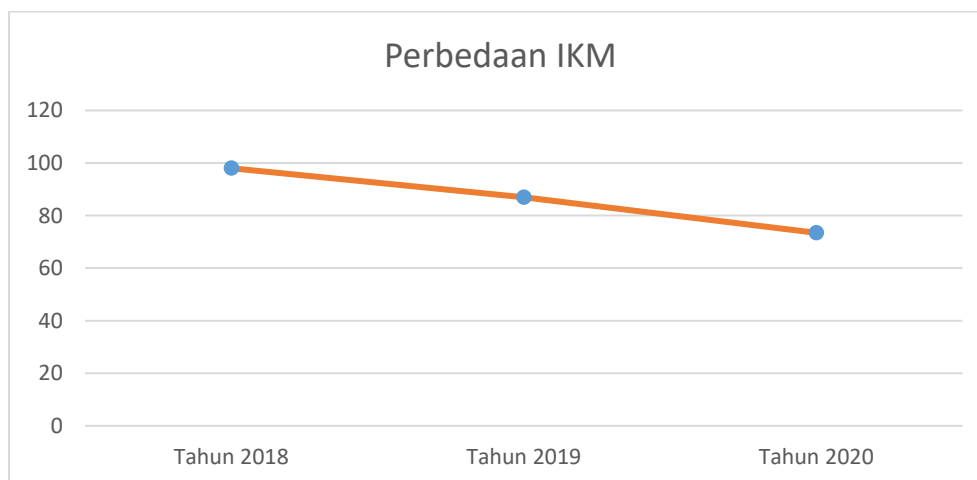
Tabel 5.44
Penilaian Pelayanan UPT Kebun Binatang Mini

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,348
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,326
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,326
8	Penanganan, Pengaduan	0,318
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,289
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2,938
Nilai IKM		73,45
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan UPT Kebun Binatang Mini, dapat dilihat delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,318 –

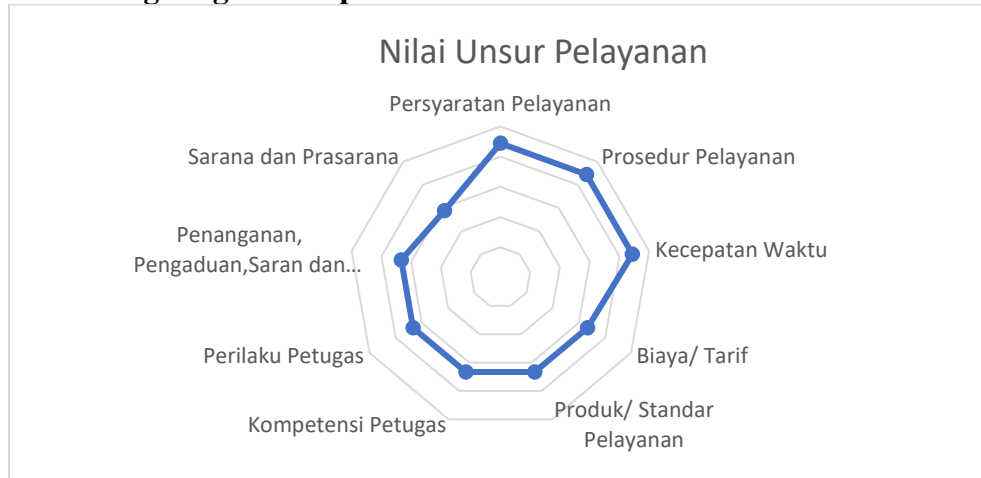
0,348 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Baik. Namun ada satu unsur pelayanan kualitas sarana dan prasarana berada pada nilai 0,289 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai masih Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 73,45 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh UPT Kebun Binatang Mini dinilai Kurang Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.74 Grafik Perbandingan IKM UPT. Kebun Binatang Mini

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT. Kebun Binatang Mini dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 98,01 turun sebesar 11,06 poin di tahun 2019 menjadi 86,95. Kemudian turun kembali sebesar 13,5 poin menjadi 73,45 di tahun 2020.

j. Dinas Lingkungan Hidup



Gambar 5.75 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup

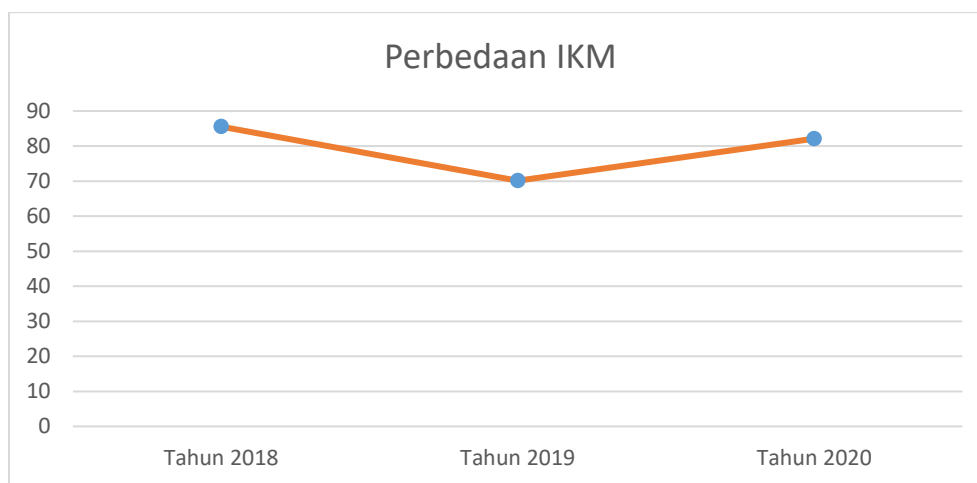
Tabel 5.45
Penilaian Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,289
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,286
Nilai IKM		82.14
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Lingkungan Hidup diatas, dapat dilihat tiga unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, dan kecepatan waktu sama-sama berada pada nilai 0,444, artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu biaya/ tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas,

perilaku petugas, dan penanganan pengaduan sama-sama berada pada nilai 0,333, artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Namun ada satu unsur pelayanan lainnya yaitu kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,289, artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai masih kurang baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 82,14 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup sudah dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.76 Grafik Perbandingan IKM Dinas Lingkungan Hidup

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,55 turun sebesar 15,43 poin di tahun 2019 menjadi 70,12. Kemudian naik kembali sebesar 12,02 poin menjadi 82,14 di tahun 2020.

k. **Dinas Pemuda dan Olahraga**



Gambar 5.77 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga

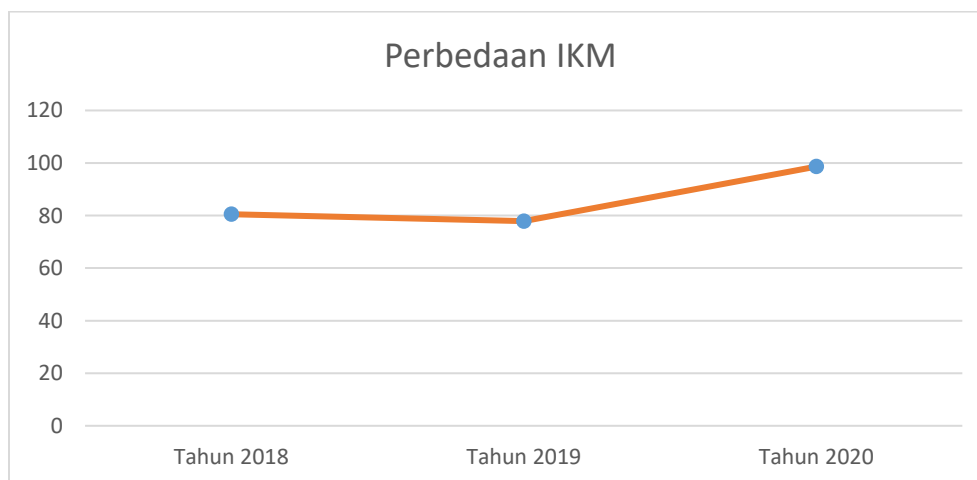
Tabel 5.46
Penilaian Pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,944
Nilai IKM		98,61
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga diatas, dapat dilihat delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, dan biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan yang memiliki nilai sama 0,444. artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur

tersebut sudah Sangat Baik, sedangkan kualitas sarana dan prasarana berada pada nilai 0,392, artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,61 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Pemuda dan Olahraga dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Saran dari masyarakat agar fasilitas wadah pemasaran disediakan, informasi tentang pemuda pelopor diperluas, dan kantor di perbesar lagi.



Gambar 5.78 Grafik Perbandingan IKM Dinas Pemuda dan Olahraga

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,54 turun sebesar 2,65 poin di tahun 2019 menjadi 77,89. Kemudian naik kembali sebesar 20,72 poin menjadi 98,61 di tahun 2020.

I. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin



Gambar 5.79 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin

Tabel 5.47
Penilaian Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin

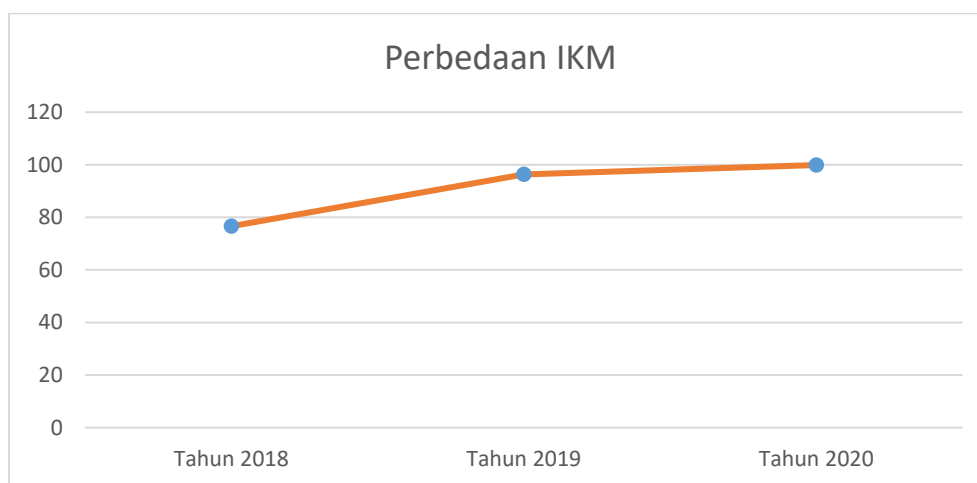
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,996
Nilai IKM		99,90
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin diatas, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan,

kualitas sarana dan prasarana sama-sama berada pada nilai 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 99,90 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin dinilai oleh masyarakat masih Sangat Baik.

Saran dan masukan yang diberikan masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin adalah penambahan literature sejarah Banjar, Penambahan AC dan pendingin ruangan, penambahan buku berupa kamus bahasa Banjar, dan Penambahan ruang baca.



Gambar 5.80 Grafik Perbandingan IKM Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 76,63 naik sebesar 19,76 poin di tahun

2019 menjadi 96,39. Kemudian naik kembali sebesar 3,51 poin menjadi 99,9 di tahun 2020.

m. Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah



Gambar 5.81 Grafik Unsur Pelayanan Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah

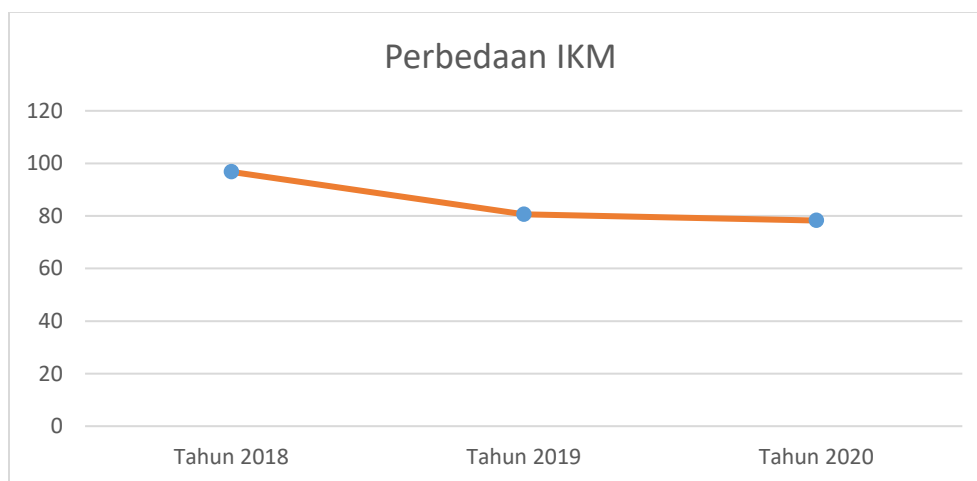
Tabel 5.48

Penilaian Pelayanan Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,340
4	Biaya/ Tarif	0,385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,348
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,130
Nilai IKM		78,26
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah diatas, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,326 – 0,385, artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 78,26 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah dinilai oleh masyarakat Baik. Feedback dari masyarakat bahwa pelayanan sudah bagus ditingkatkan lagi.



Gambar 5.82 Grafik Perbandingan IKM Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 96,78 turun sebesar 16,12 poin di tahun 2019 menjadi 80,66. Kemudian turun kembali sebesar 2,4 poin menjadi 78,26 di tahun 2020.

n. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gambar 5.83 Grafik Unsur Pelayanan Disdukcapil

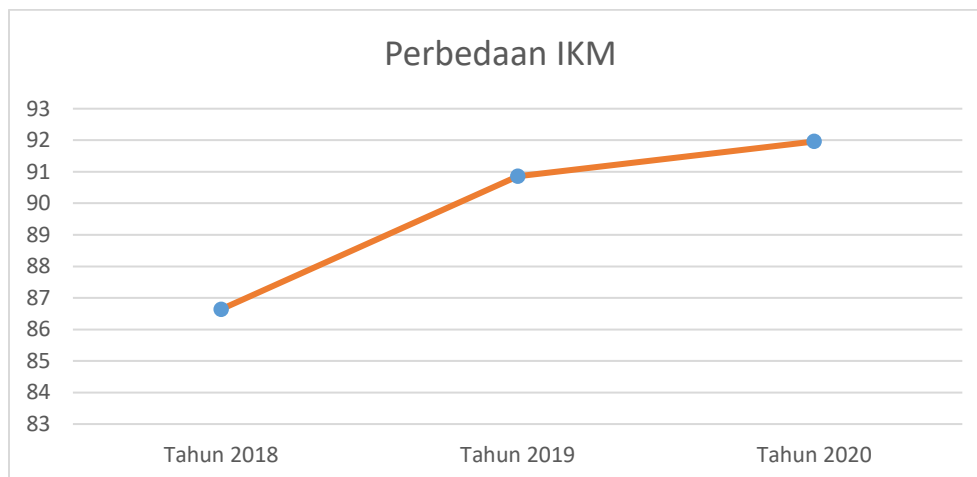
Tabel 5.49
Penilaian Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,410
2	Prosedur Pelayanan	0,416
3	Kecepatan Waktu	0,410
4	Biaya/ Tarif	0,409
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,418
6	Kompetensi Petugas	0,434
7	Perilaku Petugas	0,434
8	Penanganan, Pengaduan	0,360
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,388
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,679
Nilai IKM		91,96
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diatas, dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0,409 – 0,434 yang artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan dua unsur lain yaitu penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,360 – 0,388, artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 91,96 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dari masyarakat untuk manula dan dipabel ditambah fasilitasnya (UPT. Capil B.Timur), Informasi diperjelas dan pelayanan ditingkatkan (UPT. Capil B.Timur), Ruang diperluas dan kursinya ditambah (UPT. Capil B.Tengah), dan kota pengaduan diletakkan ditempat strategis (UPT. Capil B.Tengah). masukan dari masyarakat untuk ruang tunggu terlalu kecil (UPT. Capil B.Timur).

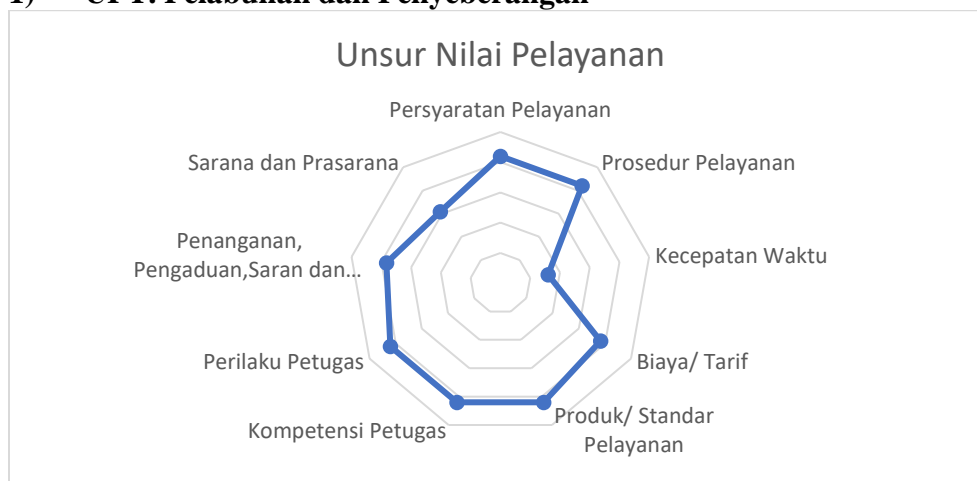


Gambar 5.84 Grafik Perbandingan IKM Disdukcapil

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,64 naik sebesar 4,22 poin di tahun 2019 menjadi 90,86. Kemudian naik kembali sebesar 1,1 poin menjadi 91,96 di tahun 2020.

o. Dinas Perhubungan

1) UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan



Gambar 5.85 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan

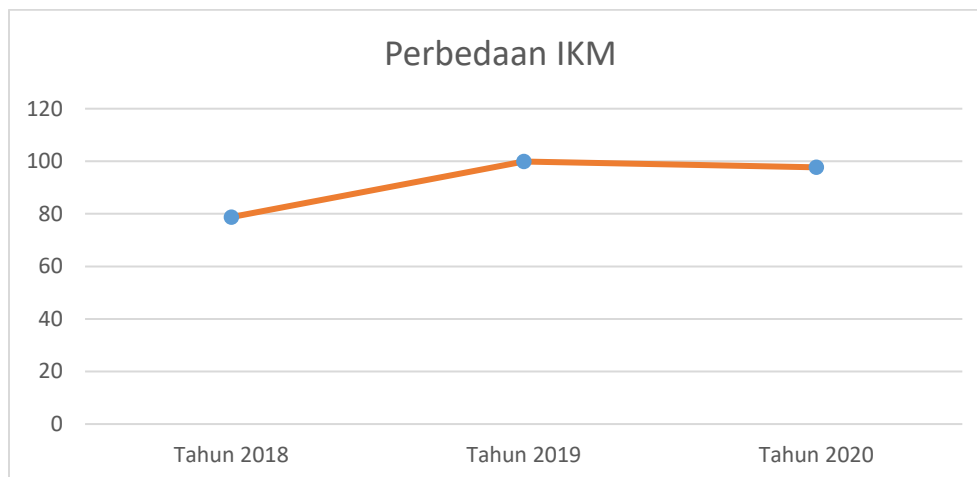
Tabel 5.50
Penilaian Pelayanan UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,392
4	Biaya/ Tarif	0,437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,907
Nilai IKM		97,68
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan terdapat delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai antara 0,422 – 0,444, yang artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Sedangkan kecepatan waktu berada pada nilai 0,392, yang artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 97,68 yang menunjukkan Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan sudah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran masyarakat terhadap UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan sebaiknya jadwal penyeberangan tertulis jadwal pastinya supaya tidak menunggu dan ketinggalan fery.



Gambar 5.86 Grafik Perbandingan IKM UPT Pelabuhan dan Penyeberangan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT Pelabuhan dan Penyeberangan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,75 naik sebesar 21,15 poin di tahun 2019 menjadi 99,9. Kemudian turun kembali sebesar 2,22 poin menjadi 97,68 di tahun 2020.

2) UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor



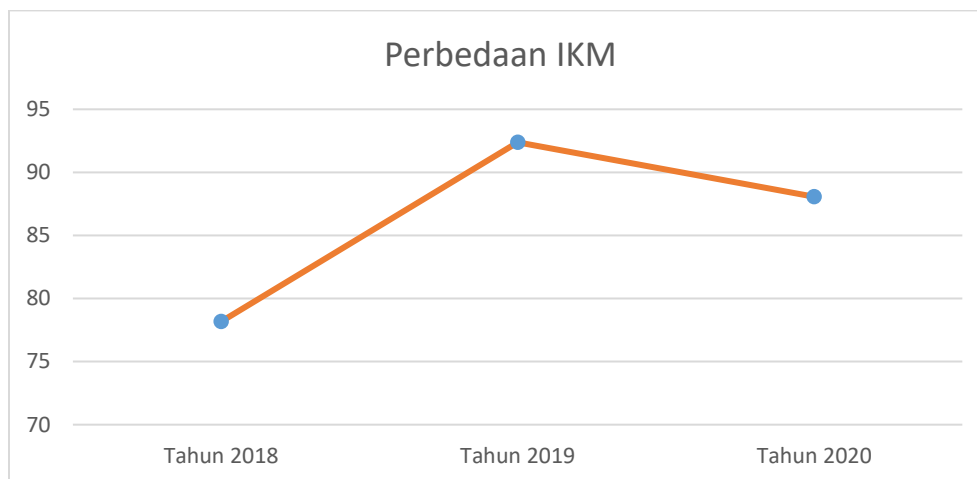
Gambar 5.87 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor

Tabel 5.51
Penilaian Pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,414
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,385
6	Kompetensi Petugas	0,348
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,522
Nilai IKM		88,06
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor terdapat lima unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0,414 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan seperti produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan memiliki nilai 0,333 – 0,385, artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut dinilai baik. Sedangkan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,296, artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai masih kurang baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 88,06 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor dinilai oleh masyarakat Baik. Saran dari masyarakat agar pelayanan dipercepat agar tidak antri terlalu lama apalagi di masa pandemi.



Gambar 5.88 Grafik Perbandingan IKM UPT Pengujian Kendaraan Bermotor

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,17 naik sebesar 14,21 poin di tahun 2019 menjadi 92,38. Kemudian turun kembali sebesar 4,32 poin menjadi 88,06 di tahun 2020.

3) UPT. Terminal



Gambar 5.89 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Terminal

Tabel 5.52
Penilaian Pelayanan UPT. Terminal

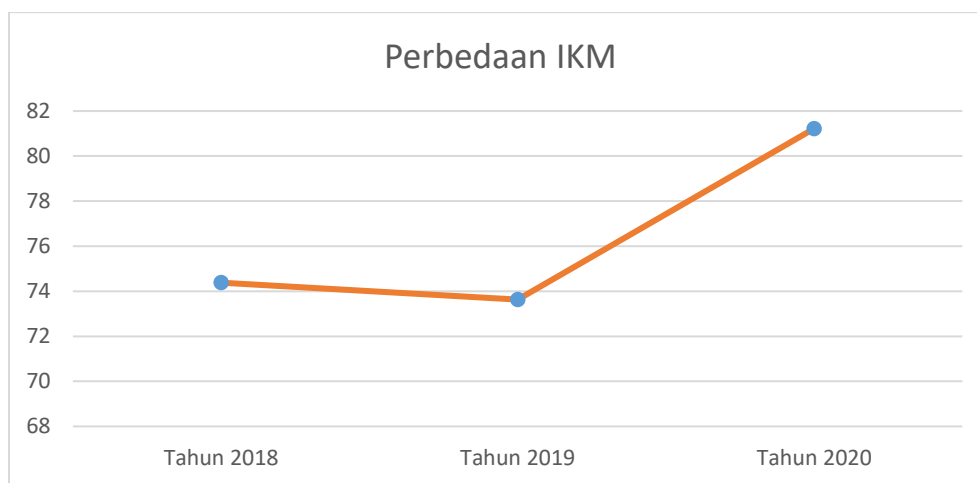
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,363
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,370
4	Biaya/ Tarif	0,363
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,370
6	Kompetensi Petugas	0,348
7	Perilaku Petugas	0,348
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,249
Nilai IKM		81,22
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada UPT Terminal terdapat sembilan nilai pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan berada pada rentang nilai 0,348 – 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 81,22 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT. Terminal dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

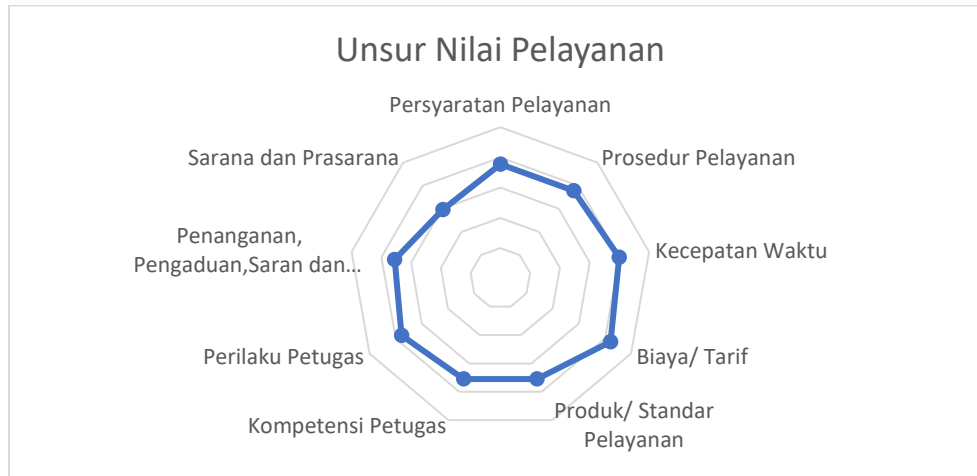
Saran dari masyarakat agar perijinan KIR diharapkan dipermudah karena taksi kuning tidak sampai kecepatan tinggi karena hanya didalam kota dan untuk taksi kuning, KIR diurus setiap satu tahun sekali bukan 6 bulan sekali, karena pendapatan menurun.



Gambar 5.90 Grafik Perbandingan IKM UPT Terminal

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT Terminal dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74,38 turun sebesar 0,75 poin di tahun 2019 menjadi 73,63. Kemudian naik kembali sebesar 7,59 poin menjadi 81,22 di tahun 2020.

4) UPT. Parkir



Gambar 5.91 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Parkir

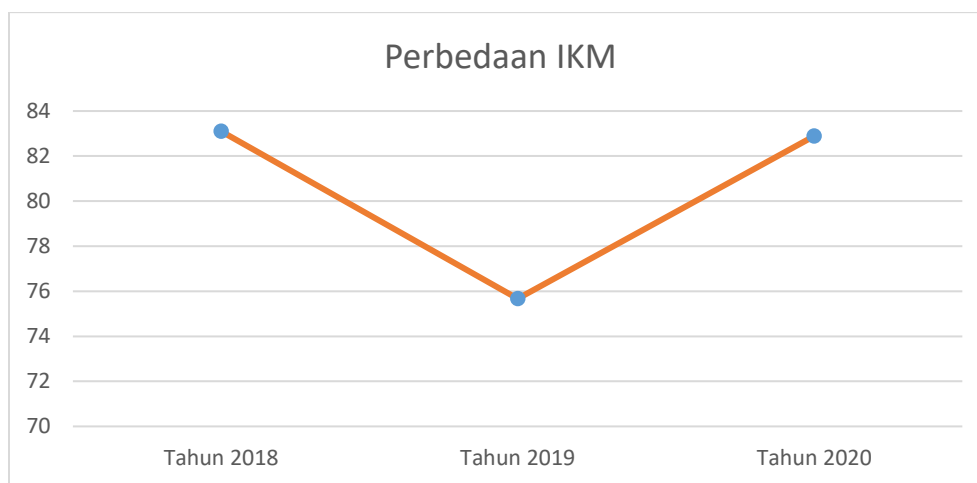
Tabel 5.53
Penilaian Pelayanan UPT. Parkir

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,315
Nilai IKM		82,88
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada unit pelayanan UPT. Parkir ada terdapat enam unsur pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,355 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan dua

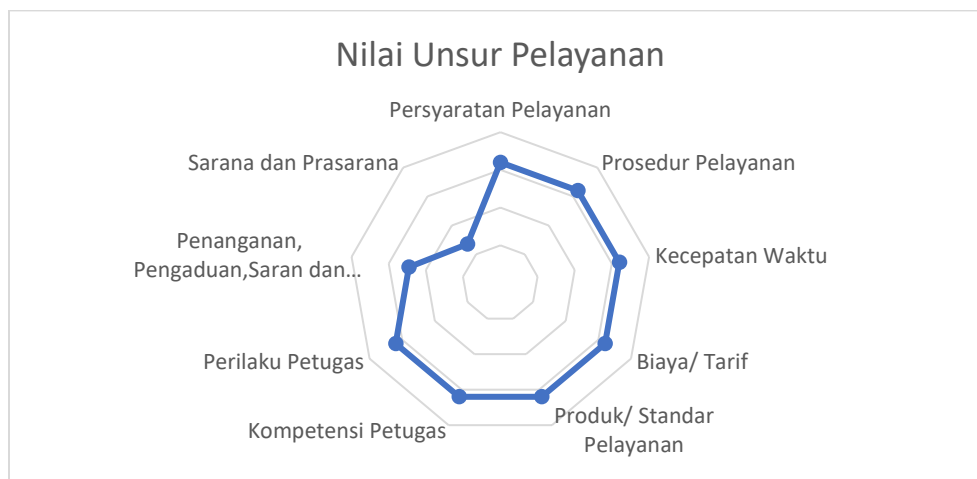
unsur pelayanan lainnya, yaitu kecepatan waktu dan biaya/tarif berada pada rentang nilai 0,444 – 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,296 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut masih Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 82,88, yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan masih B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT. Parkir dinilai oleh masyarakat Baik. Feedback dari masyarakat pelayanan sudah baik.



Gambar 5.92 Grafik Perbandingan IKM UPT Parkir

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT Parkir dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,1 turun sebesar 7,43 poin di tahun 2019 menjadi 75,67. Kemudian naik kembali sebesar 7,21 poin menjadi 82,88 di tahun 2020.

p. **Dinas Komunikasi dan Informasi**



Gambar 5.93 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informasi

Tabel 5.54
Penilaian Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informasi

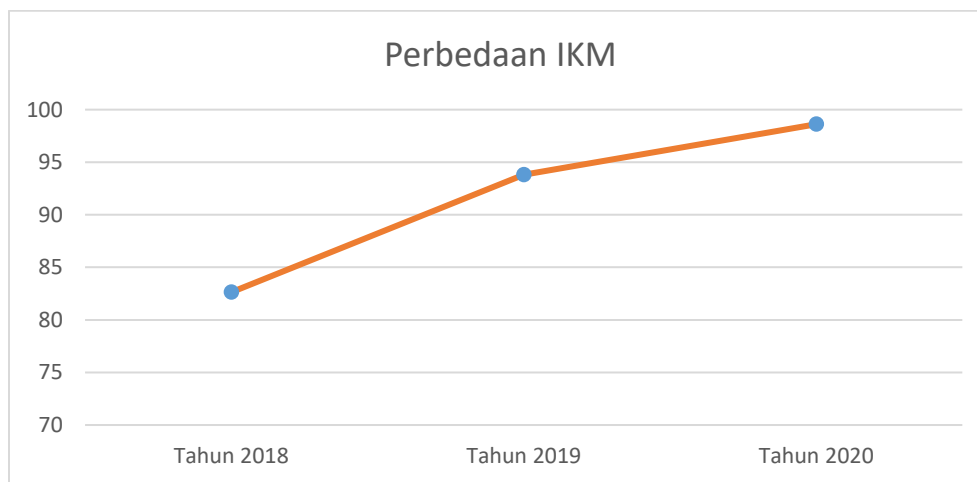
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,429
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,407
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,944
Nilai IKM		98,61
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Dinas Komunikasi dan Informasi ada sembilan unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan , kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,407 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap

sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,61, yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informasi dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.

Saran dan masukan yang diberikan masyarakat terhadap Dinas Komunikasi dan Informasi agar bisa membawa makanan/minuman kedalam ruangan, PC yang ada tidak berjalan normal dan berkas pengguna tidak rapi, tambahan fasilitas minibook library, tersedianya foodcourt, tempat diberi pembatas antara ruang meeting dan ruang kerja.



Gambar 5.94 Grafik Perbandingan IKM Dinas Komunikasi dan Informasi

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Komunikasi dan Informasi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,63 naik sebesar 11,17 poin di tahun 2019 menjadi 93,8. Kemudian naik kembali sebesar 4,81 poin menjadi 98,61 di tahun 2020.

q. **Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja**



Gambar 5.95 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja

Tabel 5.55
Penilaian Pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja

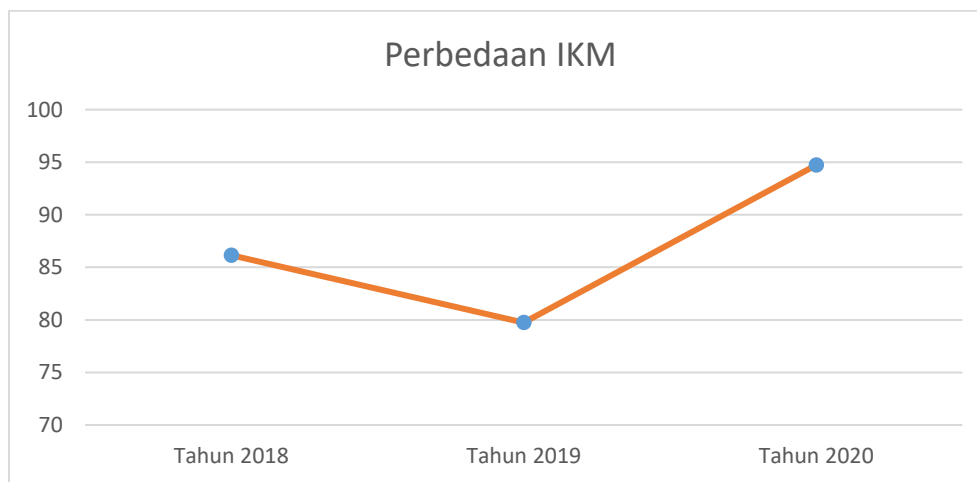
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,414
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,407
7	Perilaku Petugas	0,392
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,789
Nilai IKM		94,72
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja ada tujuh unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, serta penanganan dan pengaduan, berada pada rentang nilai 0,414 – 0,444 Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut

dinilai sudah Sangat Baik. Sedangkan dua unsur pelayanan seperti perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,363 – 0,392, artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 94,72 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.

Saran yang diberikan masyarakat agar wifi yang ceoat untuk pencari kerja, bentuk pelatihan dan pelatihan diperbanyak, disediakan wifi gratis. Masukan dari masyarakat bahwa pintu masuk terhalang mobil.



Gambar 5.96 Grafik Perbandingan IKM Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,15 turun sebesar 6,41 poin di tahun 2019

menjadi 79,74. Kemudian naik kembali sebesar 14,98 poin menjadi 94,72 di tahun 2020.

r. Dinas Penanaman Modal PT



Gambar 5.97 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT

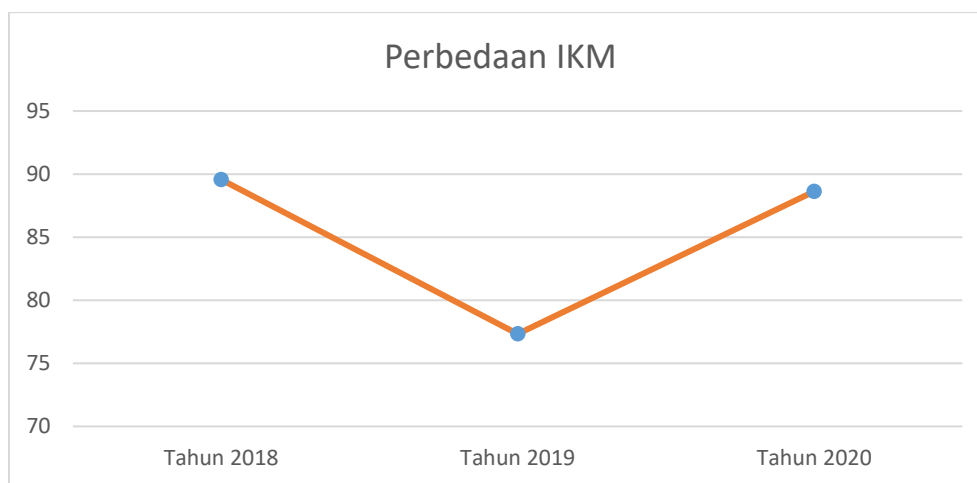
Tabel 5.56
Penilaian Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,370
6	Kompetensi Petugas	0,377
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,545
Nilai IKM		88,62
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Dinas Penanaman Modal PT ada enam unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan

dan pengaduan berada pada rentang nilai 0,355 – 0,377. Artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Sedangkan unsur pelayanan biaya/tarif, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana sama-sama bernilai 0,444, artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 88,62 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal PT dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.



Gambar 5.98 Grafik Perbandingan IKM Dinas Penanaman Modal PT

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Penanaman Modal PT dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 89,57 turun sebesar 12,24 poin di tahun 2019 menjadi 77,33. Kemudian naik kembali sebesar 11,29 poin menjadi 88,62 di tahun 2020.

s. **Dinas Perdagangan dan Perindustrian**



Gambar 5.99 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian

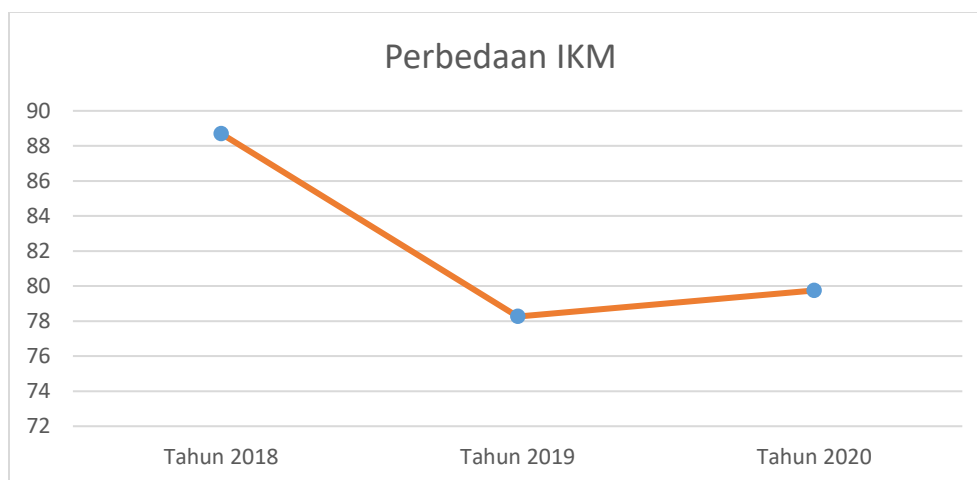
Tabel 5.57
Penilaian Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,363
2	Prosedur Pelayanan	0,340
3	Kecepatan Waktu	0,385
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,189
Nilai IKM		79,74
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian ada sembilan unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,333 – 0,385. Artinya persepsi

masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 79,74 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Perdagangan dan Perindustrian dinilai oleh masyarakat sudah Baik. Masukan dari masyarakat diharapkan ada petugas yang jaga standby didepan.



Gambar 5.100 Grafik Perbandingan IKM Dinas Perdagangan dan Perindustrian

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,7 turun sebesar 10,44 poin di tahun 2019 menjadi 78,26. Kemudian naik kembali sebesar 1,48 poin menjadi 79,74 di tahun 2020.

t. **Badan Keuangan Daerah**



Gambar 5.101 Grafik Unsur Pelayanan Badan Keuangan Daerah

Tabel 5.58
Penilaian Pelayanan Badan Keuangan Daerah

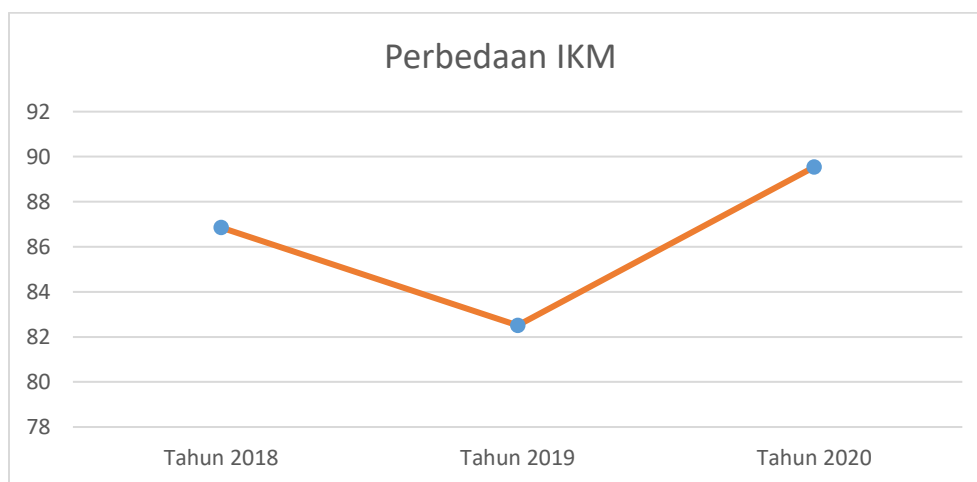
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,385
3	Kecepatan Waktu	0,392
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,414
6	Kompetensi Petugas	0,392
7	Perilaku Petugas	0,414
8	Penanganan, Pengaduan	0,385
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,582
Nilai IKM		89,54
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Badan Keuangan Daerah ada lima unsur pelayanan yaitu prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,385 – 0,392. Artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Sedangkan empat unsur

pelayanan lain yaitu persyaratan pelayanan, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0,400 – 0,414. Artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 89,54 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Badan Keuangan Daerah dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.

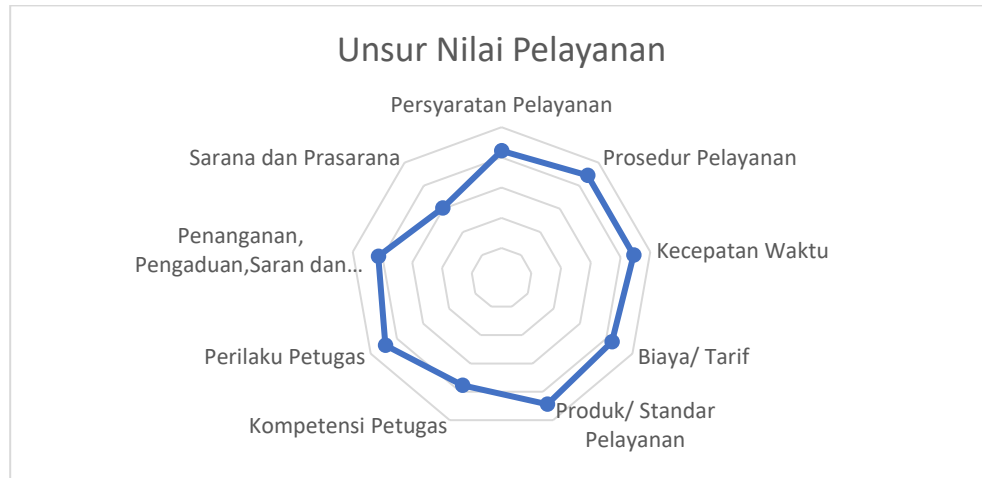
Adapun masukan dari masyarakat untuk karyawan yang masih training kurang mengetahui informasi sehingga memerlukan bantuan karyawan senior sehingga banyak memakan waktu, dan feedbacknya layanan sudah cukup bagus.



Gambar 5.102 Grafik Perbandingan IKM Badan Keuangan Daerah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Badan Keuangan Daerah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,85 turun sebesar 4,34 poin di tahun 2019 menjadi 82,51. Kemudian naik kembali sebesar 7,03 poin menjadi 89,54 di tahun 2020.

u. Badan Kepegawaian Daerah dan Pendidikan Pelatihan



Gambar 5.103 Grafik Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah

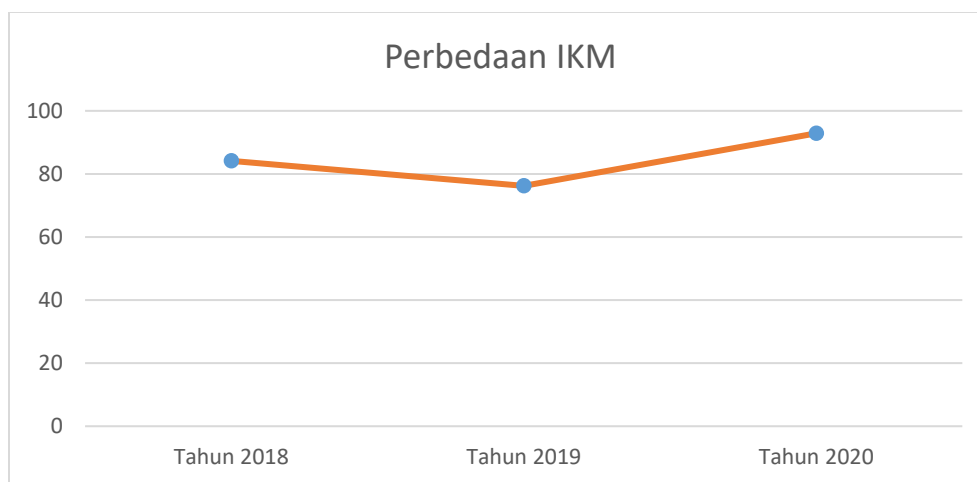
Tabel 5.59
Penilaian Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,377
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,414
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,303
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,715
Nilai IKM		92,87
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Badan Kepegawaian Daerah ada tujuh unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, serta penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,414 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik.

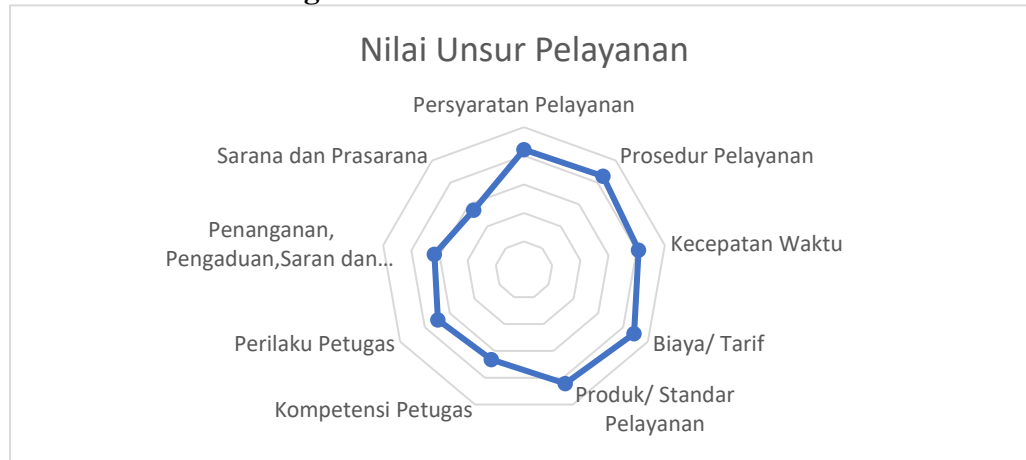
Sedangkan dua unsur pelayanan lain yaitu kompetensi petugas dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,303 – 0,377. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 92,87 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.



Gambar 5.104 Grafik Perbandingan IKM Badan Kepegawaian Daerah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Badan Kepegawaian Daerah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,11 turun sebesar 7,89 poin di tahun 2019 menjadi 76,22. Kemudian naik kembali sebesar 16,65 poin menjadi 92,87 di tahun 2020.

v. **Badan Kesatuan Bangsa dan Politik**



Gambar 5.105 Grafik Unsur Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Tabel 5.60
Penilaian Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

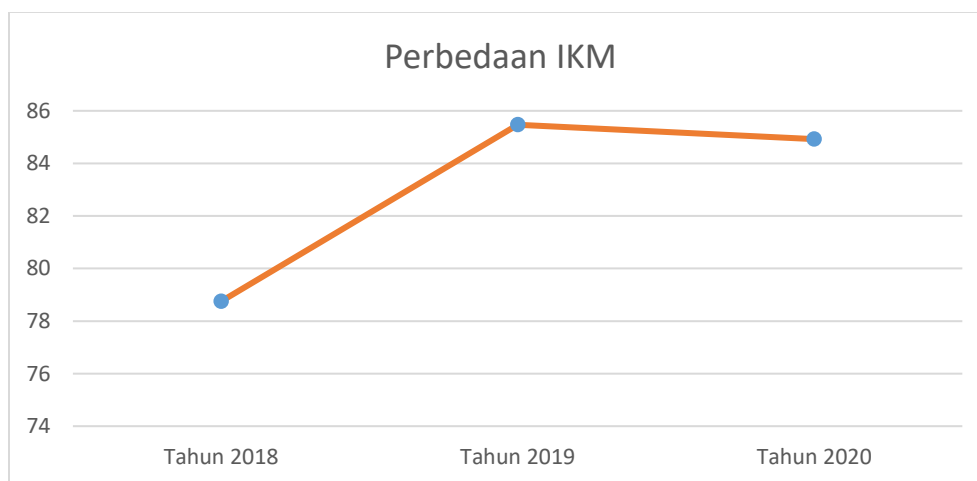
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,429
3	Kecepatan Waktu	0,407
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,348
8	Penanganan, Pengaduan	0,318
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,274
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,397
Nilai IKM		84,92
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik ada lima unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu biaya/tarif, dan produk/ standar pelayanan berada pada rentang nilai 0,407 – 0,444 yang artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan ini dinilai Sangat Baik. Sedangkan tiga unsur pelayanan lainnya, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan berada pada

rentang nilai 0,318 – 0,348. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Namun ada satu unsur pelayanan yaitu kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai 0,274, artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut masih kurang baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 84,92 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

Adapun saran dari masyarakat sebaiknya dibuat aplikasi khusus yang bisa di download di playstore/appstore karena aplikasi tetap menggunakan yang sekarang maka aplikasi banyak yang mengakses dalam waktu bersamaan maka akan terjadi gangguan dan memperlambat proses, dan orang yang menangani izin penelitian dll harus ditingkatkan keahliannya.



Gambar 5.106 Grafik Perbandingan IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018

IKM unit pelayanan bernilai 78,75 naik sebesar 6,72 poin di tahun 2019 menjadi 85,47. Kemudian turun kembali sebesar 0,55 poin menjadi 84,92 di tahun 2020.

w. **Kecamatan Banjarmasin Timur**



Gambar 5.107 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur

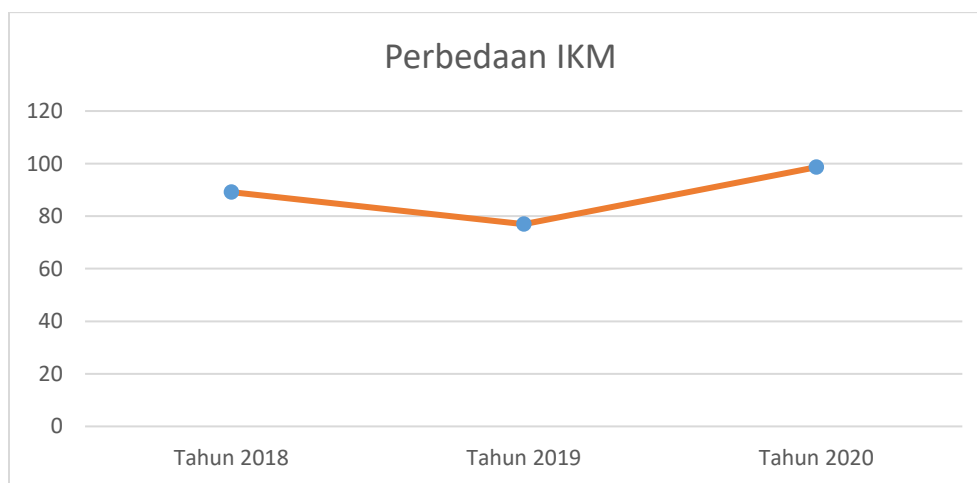
Tabel 5.61
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,414
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,944
Nilai IKM		98,61
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Kecamatan Banjarmasin Timur ada sembilan unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur

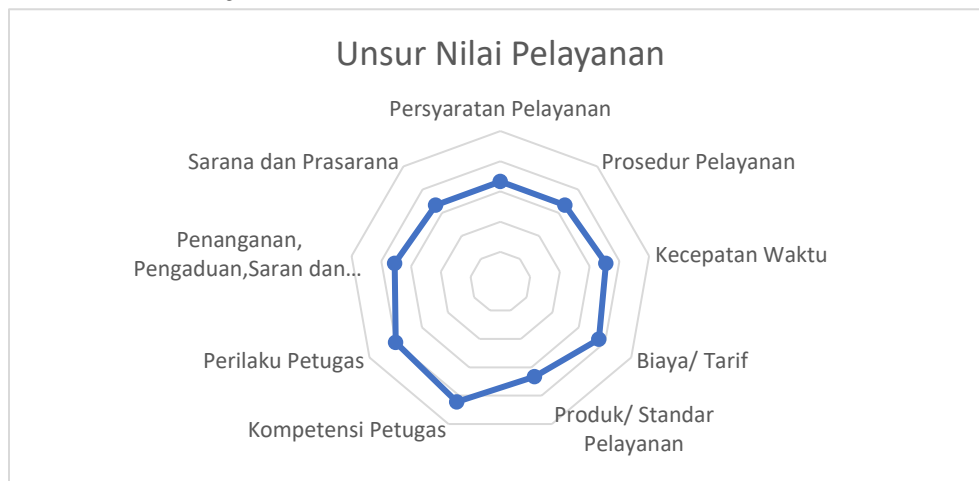
pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai antara 0,414 – 0,444 yang artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,61 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Timur dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Masukan dari masyarakat bahwa kesulitan dalam persyaratan.



Gambar 5.108 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Timur

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 89,14 turun sebesar 12,18 poin di tahun 2019 menjadi 76,96. Kemudian naik kembali sebesar 21,65 poin menjadi 98,61 di tahun 2020.

x. Kecamatan Banjarmasin Barat



Gambar 5.109 Grafik Unsur Kecamatan Banjarmasin Barat

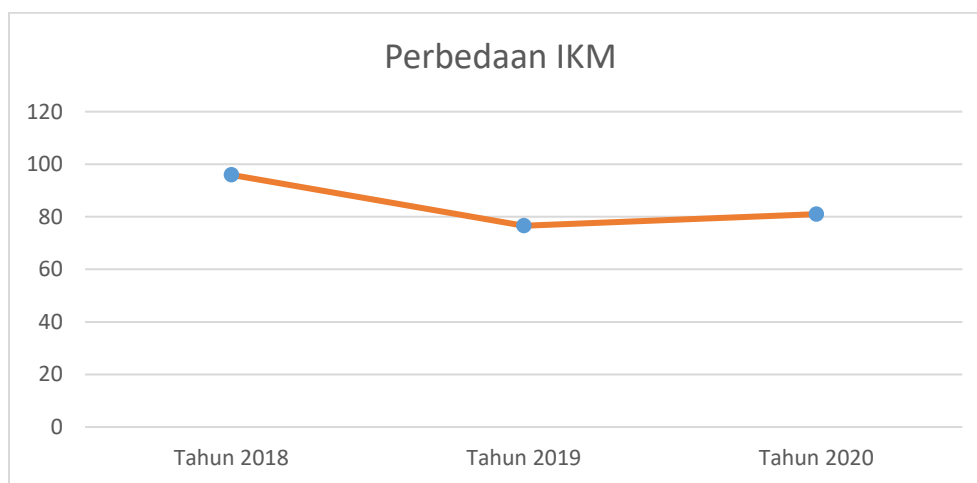
Tabel 5.62
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjaramsin Barat

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,241
Nilai IKM		81,03
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Kecamatan Banjarmasin Barat ada tujuh unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya tarif, produk/ standar pelayanan, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai antara 0,333 – 0,377 yang artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur kompetensi petugas dan perilaku petugas

berada pada rentang nilai 0,400 – 0,422 yang artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan ini dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,03 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja Kecamatan Banjarmasin Barat dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.110 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Barat

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Barat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 95,97 turun sebesar 19,38 poin di tahun 2019 menjadi 76,59. Kemudian naik kembali sebesar 4,44 poin menjadi 81,03 di tahun 2020.

y. Kecamatan Banjarmasin Selatan



Gambar 5.111 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan

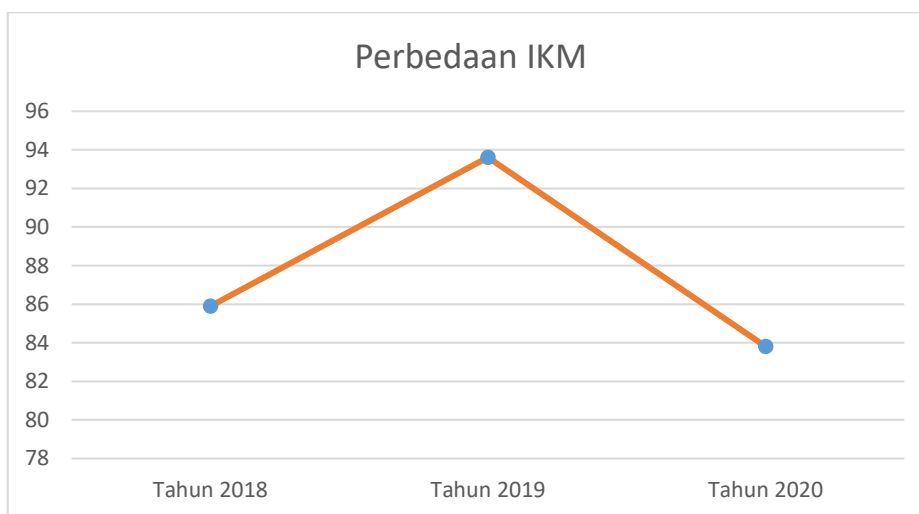
Tabel 5.63
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,348
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,400
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,407
8	Penanganan, Pengaduan	0,340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,352
Nilai IKM		83,81
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa Kecamatan Banjarmasin Selatan ada lima unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, biaya tarif, kompetensi petugas, penanganan dan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pda rentang nilai 0,333 – 0,363 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, dan perilaku petugas

memiliki nilai antara 0,400 – 0,422, artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,81 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Selatan dinilai oleh masyarakat Baik. Feedback dari masyarakat bahwa layanan sudah baik dan cukup bagus.



Gambar 5.112 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,9 naik sebesar 7,71 poin di tahun 2019 menjadi 93,61. Kemudian turun kembali sebesar 9,8 poin menjadi 81,81 di tahun 2020.

z. Kecamatan Banjarmasin Tengah



Gambar 5.113 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah

Tabel 5.64
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah

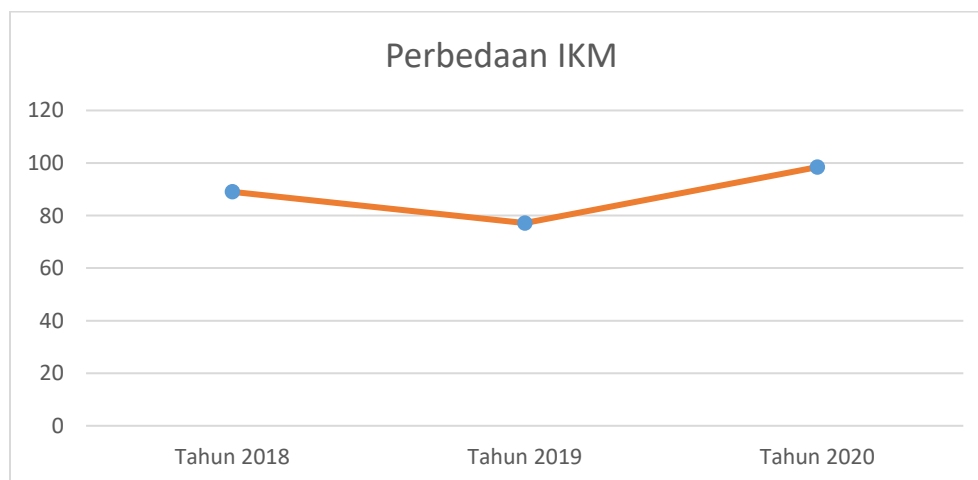
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,392
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,937
Nilai IKM		98,42
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah dapat dilihat bahwa delapan unsur yaitu persyaratan pelayan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas dan perilaku petugas serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,437 - 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Sedangkan satu unsur lainnya yaitu penanganan dan pengaduan bernilai 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,42 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Tengah telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti ruangan diperluas dan kursi pelayanan diperbanyak dan kotak pengaduan ditempatkan ditempat yg strategis.



Gambar 5.114 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Tengah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,98 turun sebesar 11,83 poin di tahun 2019 menjadi 77,15. Kemudian naik kembali sebesar 21,27 poin menjadi 98,42 di tahun 2020.

aa. Kecamatan Banjarmasin Utara



Gambar 5.115 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara

Tabel 5.65
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara

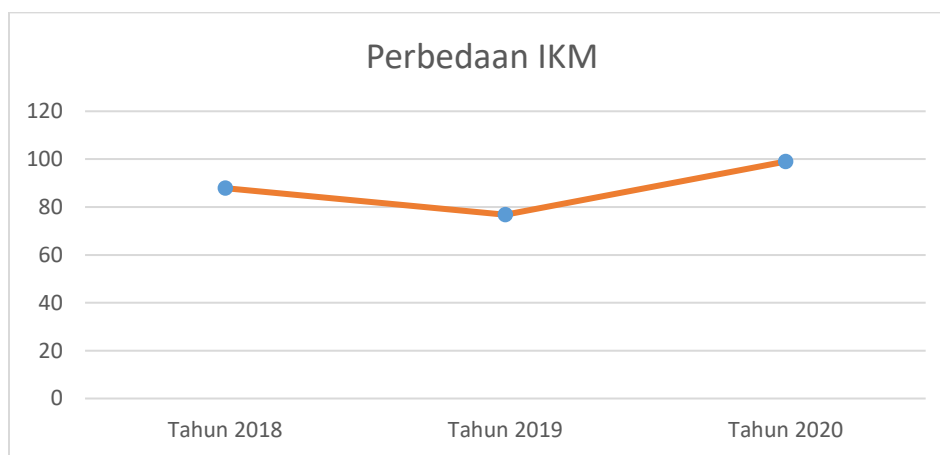
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,414
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,959
Nilai IKM		98,98
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara, dapat dilihat bahwa sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,414 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan

unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,98 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Utara telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan baik adalah memberikan tanda terima berkas jika pelayanan tidak selesai dalam satu hari.



Gambar 5.116 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Utara

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 87,85 turun sebesar 11,07 poin di tahun 2019 menjadi 76,78. Kemudian naik kembali sebesar 22,2 poin menjadi 98,98 di tahun 2020.

bb. Kelurahan

1) Kelurahan Kuripan



Gambar 5.117 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuripan

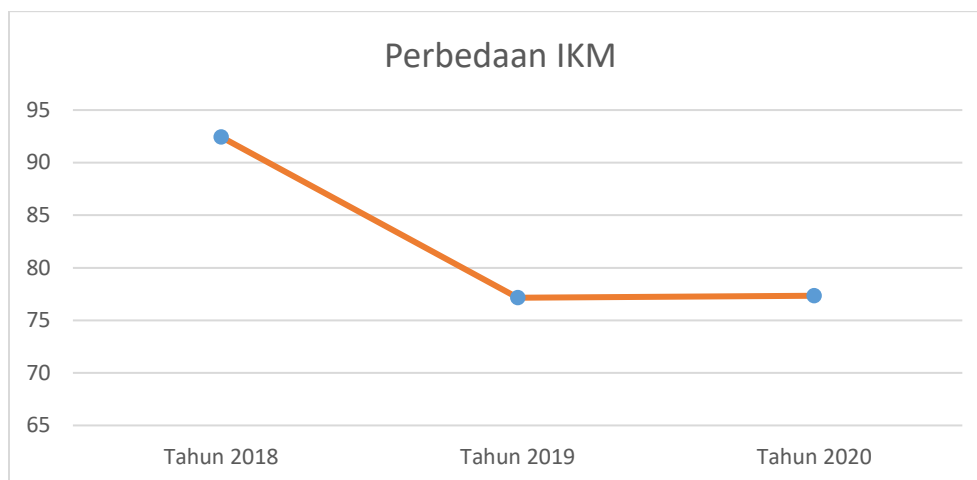
Tabel 5.66
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuripan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,340
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,093
Nilai IKM		77,33
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuripan dapat dilihat bahwa dapat sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,33 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kuripan telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.118 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuripan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kuripan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 92,44 turun sebesar 15,29 poin di tahun 2019 menjadi 77,15. Kemudian naik kembali sebesar 0,18 poin menjadi 77,33 di tahun 2020.

2) Kelurahan Kebun Bunga



Gambar 5.119 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga

Tabel 5.67
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga

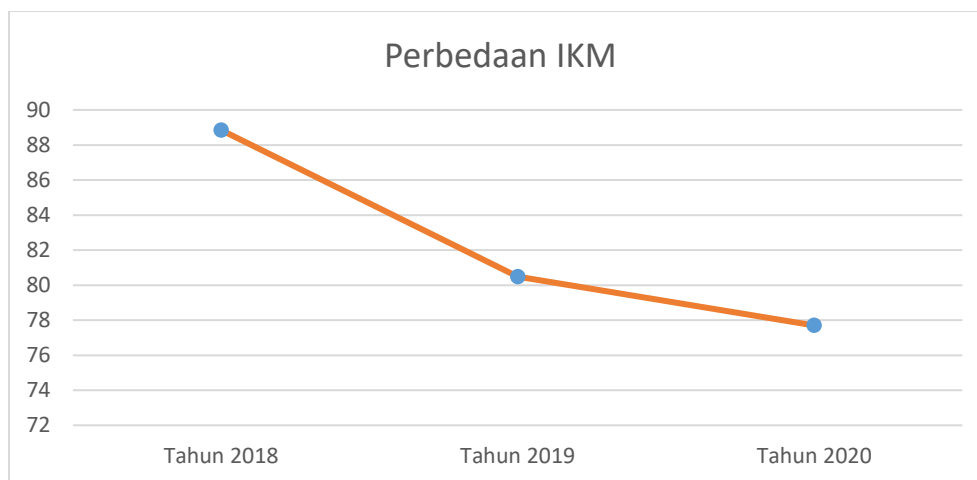
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,108
Nilai IKM		77,70
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kebun Bunga, dapat dilihat bahwa delapan unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu biaya/tarif bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,70 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kebun Bunga telah dinilai masyarakat Baik

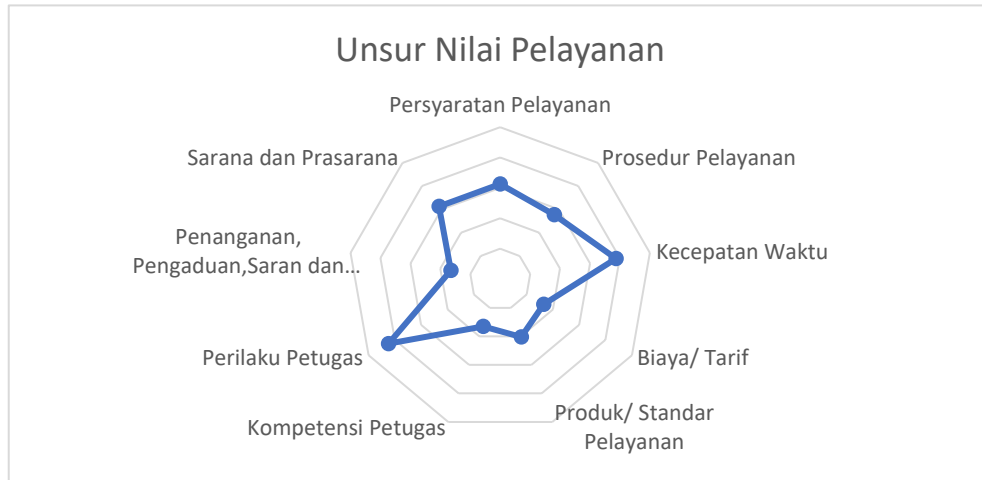
Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti diharapkan lebih ditingkatkan lagi.



Gambar 5.120 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kebun Bunga

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kebun Bunga dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,85 turun sebesar 8,37 poin di tahun 2019 menjadi 80,48. Kemudian turun kembali sebesar 2,78 poin menjadi 77,7 di tahun 2020.

3) Kelurahan Karang Mekar



Gambar 5.121 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Karang Mekar

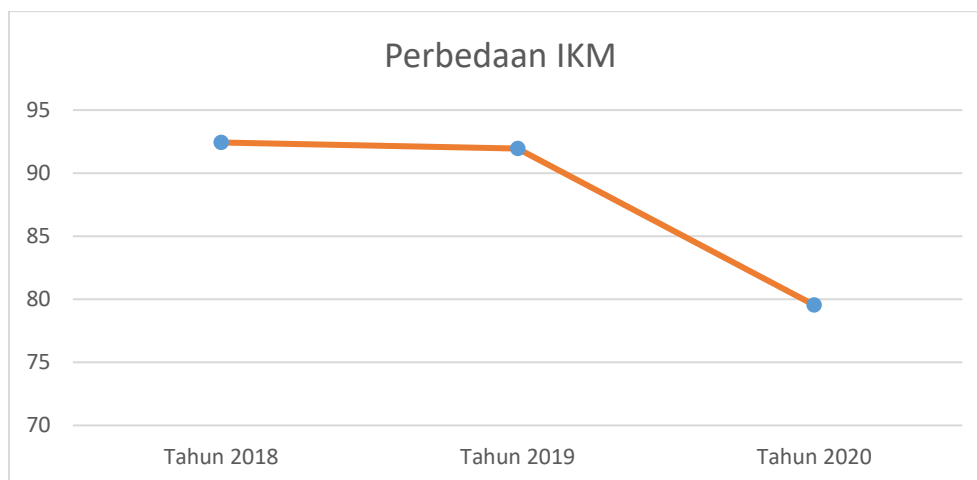
Tabel 5.68
Penilaian Pelayanan Kelurahan Karang Mekar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,363
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,340
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,385
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,182
Nilai IKM		79,55
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Karang Mekar, dapat dilihat bahwa sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

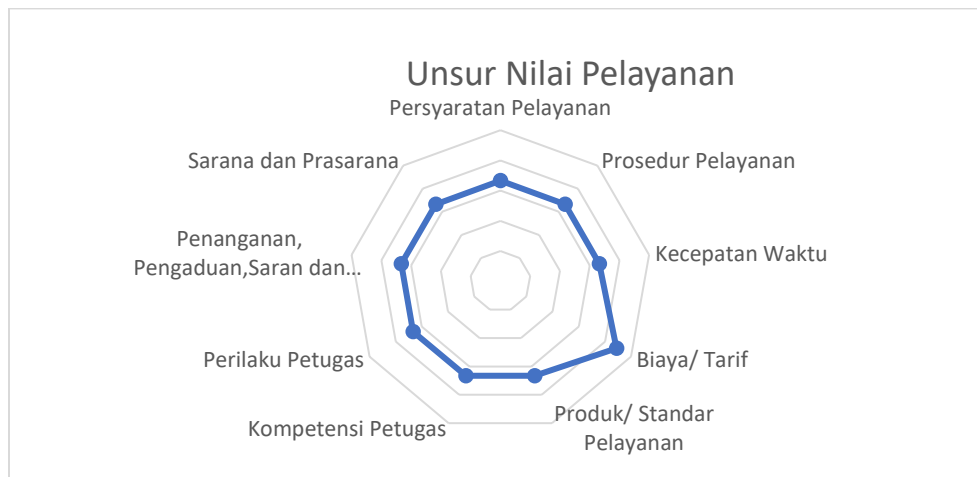
tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,55 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Karang Mekar telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.122 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Karang Mekar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Karang Mekar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 92,43 turun sebesar 0,48 poin di tahun 2019 menjadi 91,95. Kemudian turun kembali sebesar 12,4 poin menjadi 79,55 di tahun 2020.

4) Kelurahan Sungai Bilu



Gambar 5.123 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu

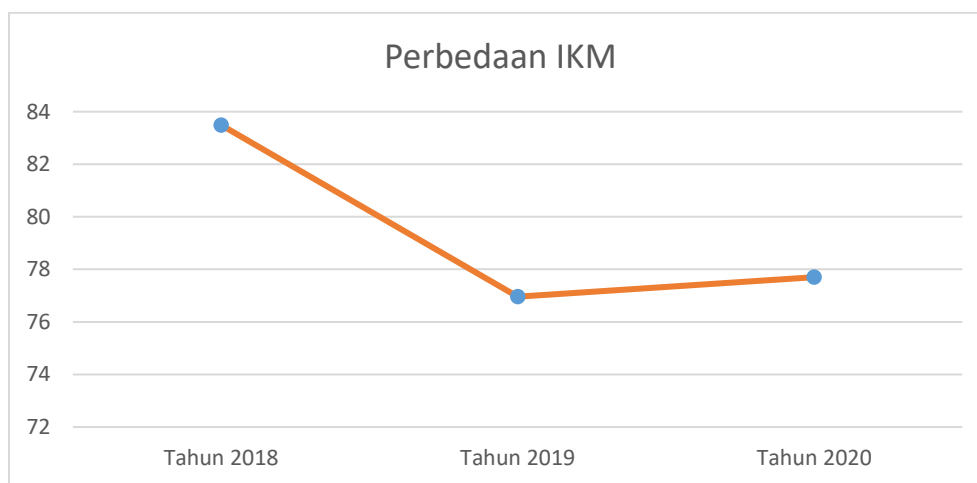
Tabel 5.69
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,108
Nilai IKM		77.70
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Bilu, dapat dilihat bahwa delapan unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat.

Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu biaya/tarif bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,70 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Bilu telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.124 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Bilu

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Bilu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,49 turun sebesar 6,53 poin di tahun 2019 menjadi 76,96. Kemudian naik kembali sebesar 0,74 poin menjadi 77,7 di tahun 2020.

5) Kelurahan Sungai Lulut



Gambar 5.125 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut

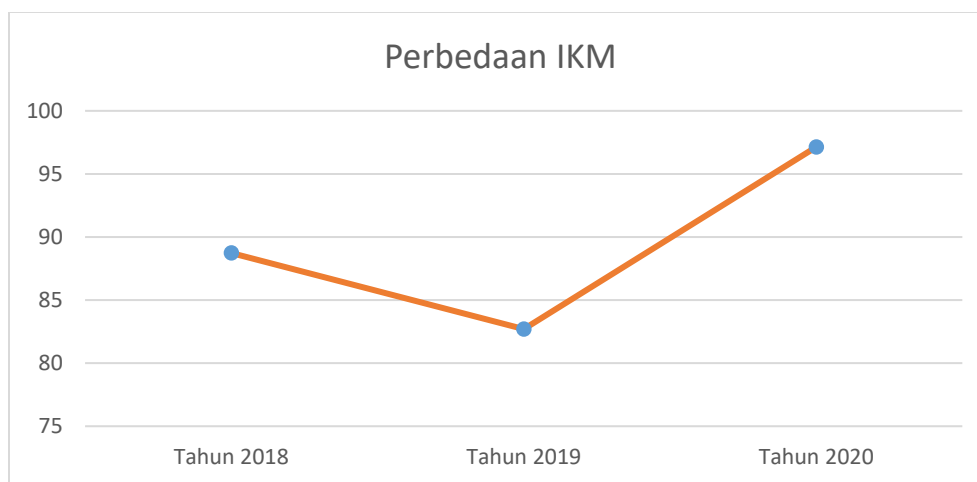
Tabel 5.70
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,885
Nilai IKM		97,13
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Lulut dapat dilihat bahwa delapan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik

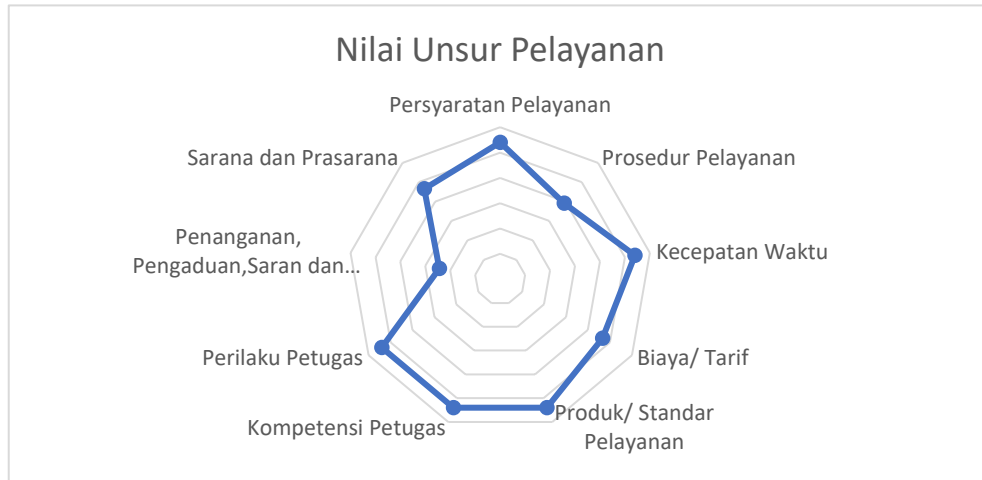
oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,13 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Lulut telah dinilai masyarakat Sangat Baik. Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah disediakan fasilitas dipabel.



Gambar 5.126 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Lulut

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Lulut dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,74 turun sebesar 6,04 poin di tahun 2019 menjadi 82,7. Kemudian naik kembali sebesar 14,43 poin menjadi 97,13 di tahun 2020.

6) Kelurahan Benua Anyar



Gambar 5.127 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Benua Anyar

Tabel 5.71
Penilaian Pelayanan Kelurahan Benua Anyar

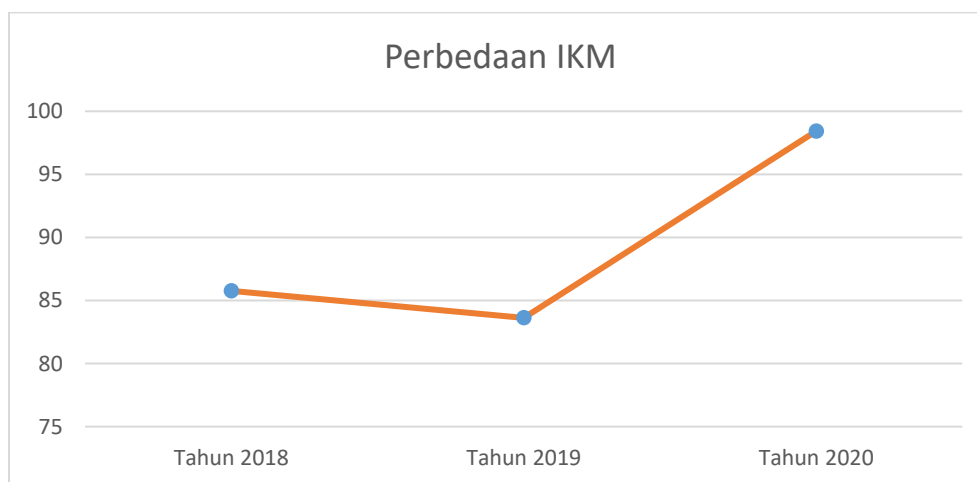
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,429
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,414
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,937
Nilai IKM		98,42
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Benua Anyar, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,414 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,42 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Benua Anyar telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

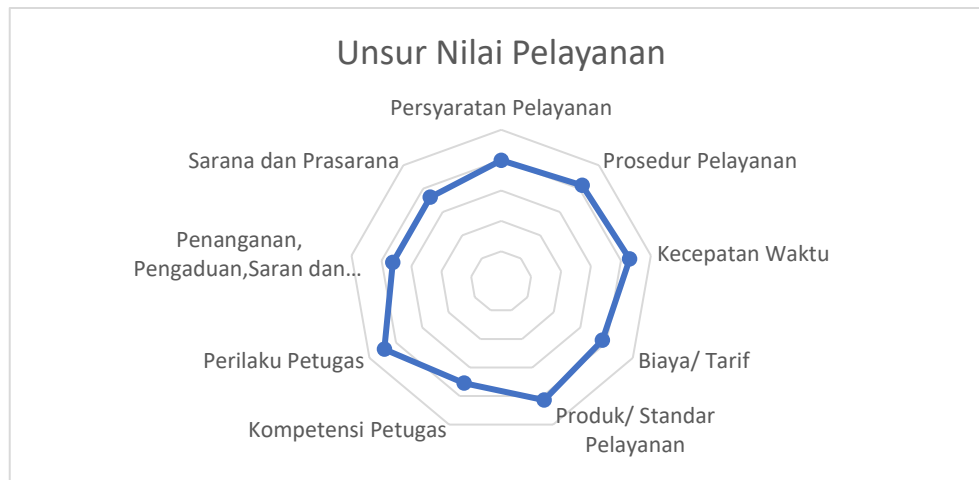
Saran yang diberikan agar mutu pelayanan baik adalah kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan ruangan perlu AC.



Gambar 5.128 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Benua Anyar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Benua Anyar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,77 turun sebesar 2,15 poin di tahun 2019 menjadi 83,62. Kemudian naik kembali sebesar 14,8 poin menjadi 98,42 di tahun 2020.

7) Kelurahan Pengambangan



Gambar 5.129 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pengambangan

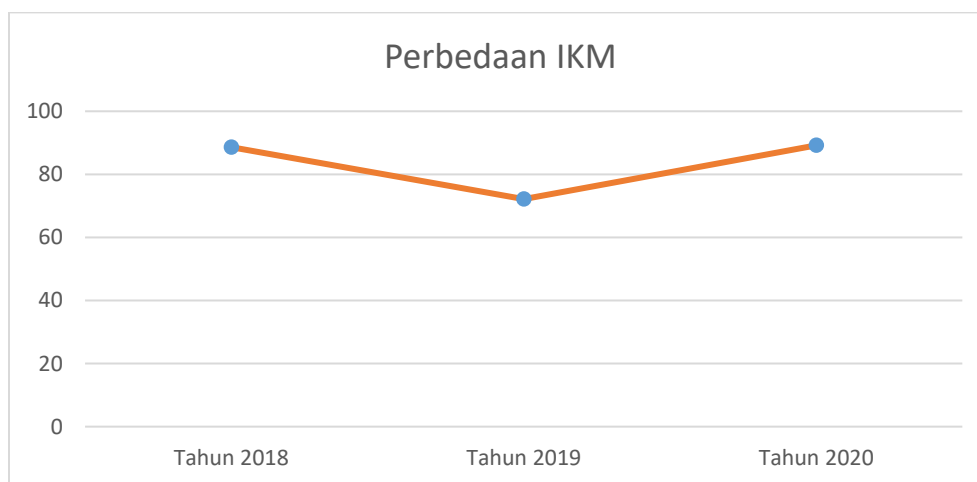
Tabel 5.72
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pengambangan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,400
2	Prosedur Pelayanan	0,414
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,414
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,363
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,567
Nilai IKM		89,17
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pengambangan dapat dilihat bahwa lima unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan produk/ standar pelayanan dan perilaku petugas bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan empat unsur pelayanan seperti biaya tarif, kompetensi

petugas, penanganan, pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,355 – 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,17 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pengambangan telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.130 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pengambangan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pengambangan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,65 turun sebesar 16,5 poin di tahun 2019 menjadi 72,15. Kemudian naik kembali sebesar 17,02 poin menjadi 89,17 di tahun 2020.

8) Kelurahan Pekapuran Raya



Gambar 5.131 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya

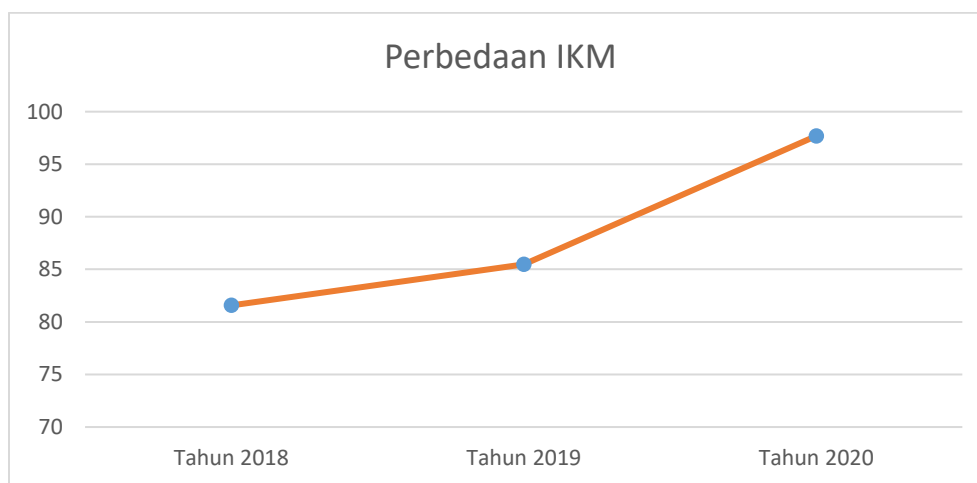
Tabel 5.73
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,385
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,907
Nilai IKM		97,68
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya dapat dilihat bahwa Delapan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh

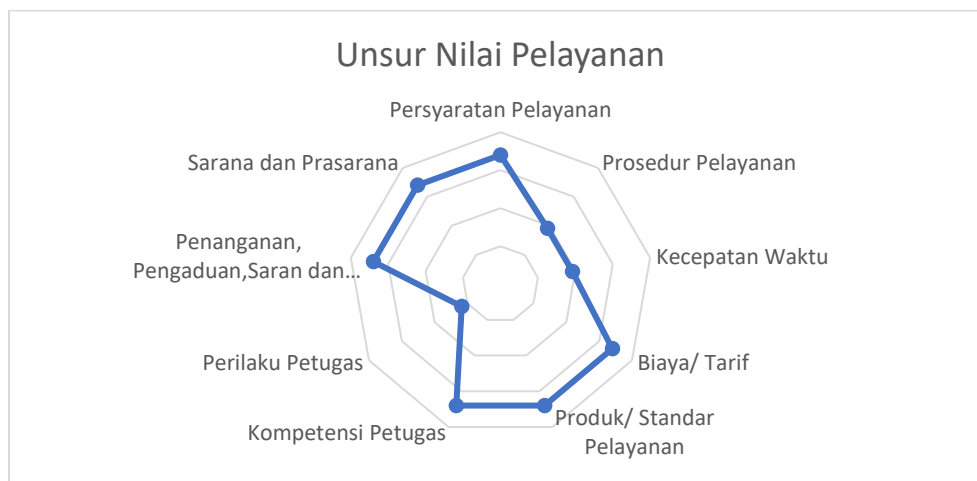
masyarakat. Sedangkan unsur kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,68 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pekapuran Raya telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.132 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pekapuran Raya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,57 naik sebesar 3,9 poin di tahun 2019 menjadi 85,47. Kemudian naik kembali sebesar 12,21 poin menjadi 97,68 di tahun 2020.

9) Kelurahan Pemurus Luar



Gambar 5.133 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar

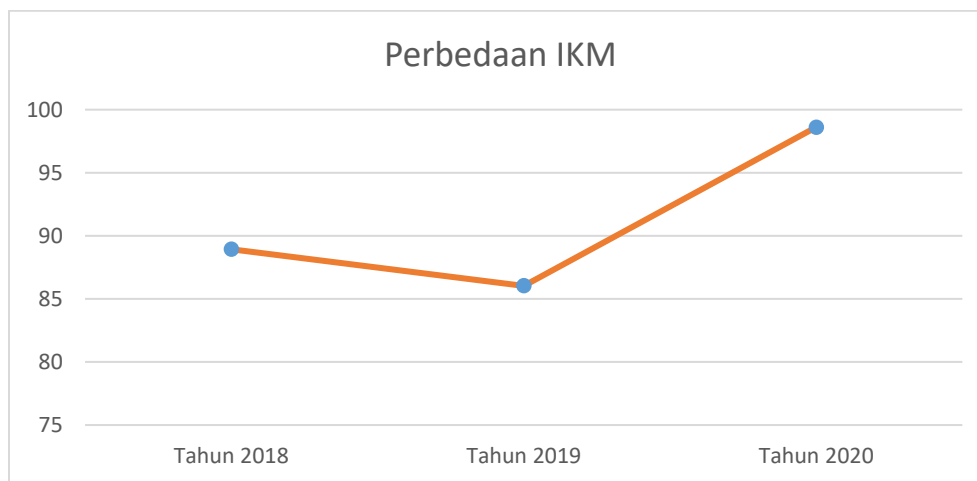
Tabel 5.74
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,429
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,944
Nilai IKM		98,61
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Luar, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

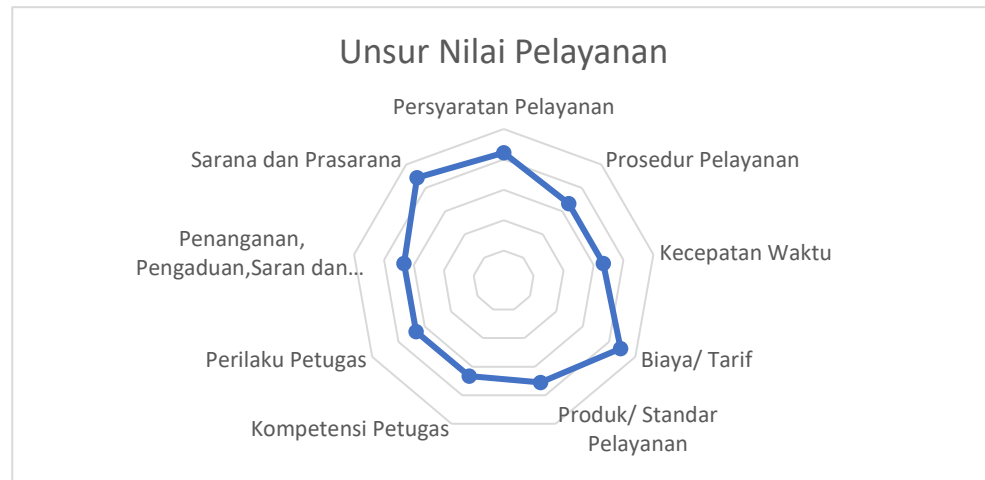
tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,61 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pemurus Luar telah dinilai masyarakat Sangat Baik. Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah semoga kualitas pelayanan terus ditingkatkan.



Gambar 5.134 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pemurus Luar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pemurus Luar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,94 turun sebesar 2,91 poin di tahun 2019 menjadi 86,03. Kemudian naik kembali sebesar 12,58 poin menjadi 98,61 di tahun 2020.

10) Kelurahan Belitung Utara



Gambar 5.135 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Utara

Tabel 5.75
Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Utara

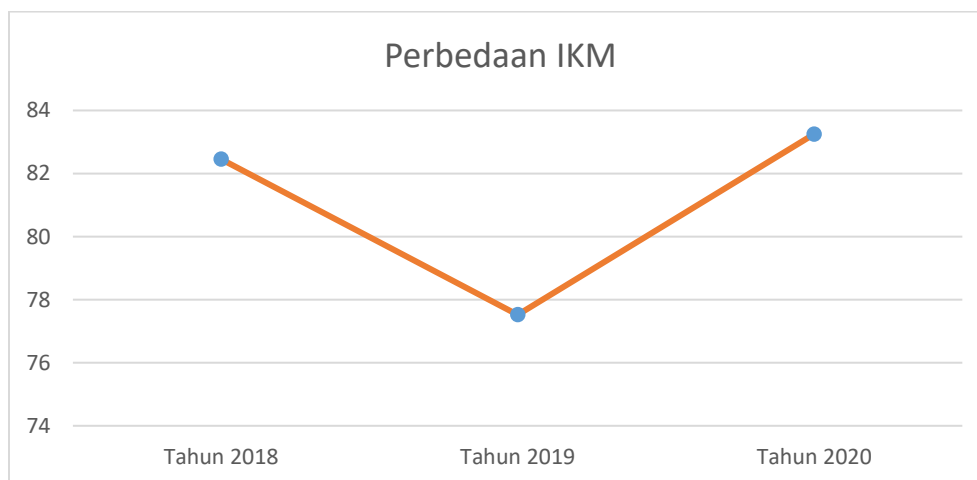
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,330
Nilai IKM		83,25
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Belitung Utara, dapat dilihat bahwa tiga unsur yaitu persyaratan pelayanan, biaya/tarif dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. sedangkan enam unsur pelayanan seperti, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar

pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,33 – 0,355 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut telah dinilai baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,25 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Belitung Utara telah dinilai masyarakat Baik.

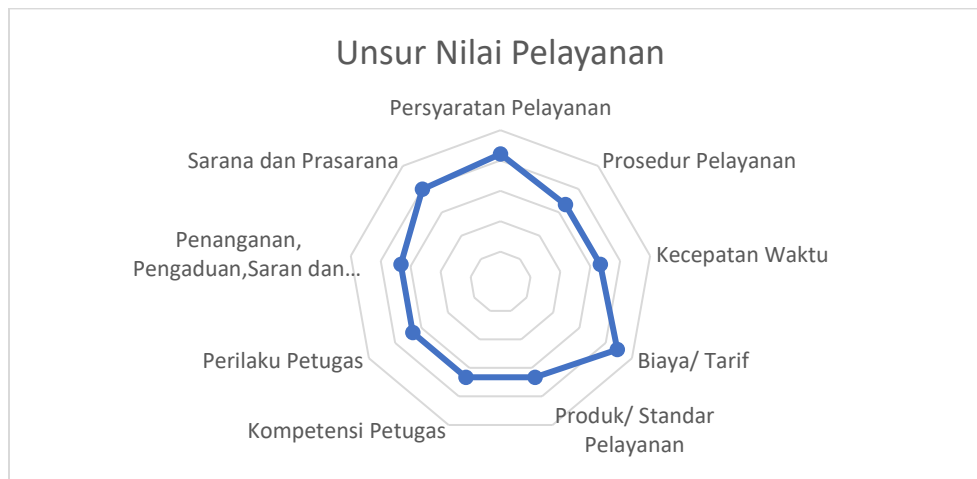
Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah fasilitas umum/toilet diperjelas arahnya dan kawasan bebas rokok harap diterapkan.



Gambar 5.136 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Belitung Utara

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Belitung Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,45 turun sebesar 4,93 poin di tahun 2019 menjadi 77,52. Kemudian naik kembali sebesar 5,73 poin menjadi 83,25 di tahun 2020.

11) Kelurahan Belitung Selatan



Gambar 5.137 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan

Tabel 5.76
Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan

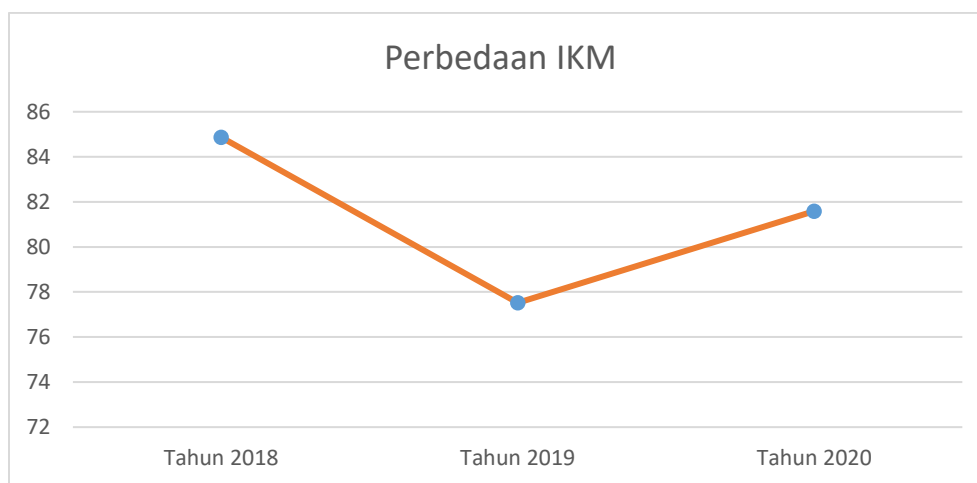
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,263
Nilai IKM		81,59
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Belitung Selatan dapat dilihat bahwa tiga unsur yaitu persyaratan pelayanan, biaya/tarif dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar

pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,33 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut telah dinilai baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,59 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Belitung Selatan telah dinilai masyarakat Baik.

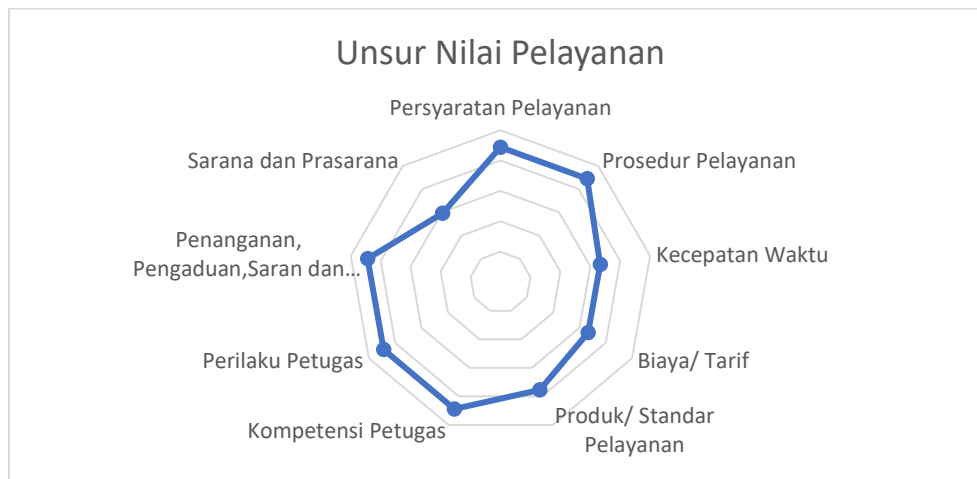
Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah Ruang tunggu diperbesar agar bisa menampung lebih banyak pengunjung ketika mengantri.



Gambar 5.138 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Belitung Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Belitung Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,87 turun sebesar 7,35 poin di tahun 2019 menjadi 77,52. Kemudian naik kembali sebesar 4,07 poin menjadi 81,59 di tahun 2020.

12) Kelurahan Pelambuan



Gambar 5.139 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pelambuan

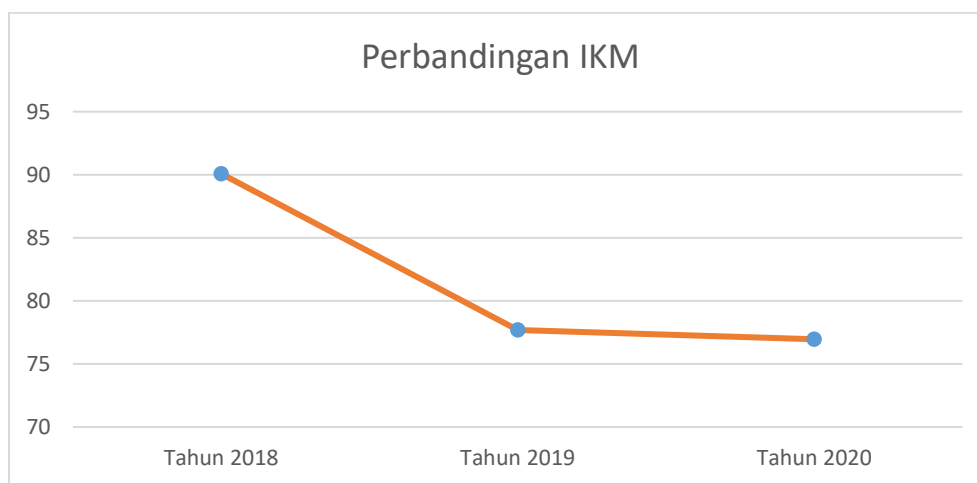
Tabel 5.77
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pelambuan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,414
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,078
Nilai IKM		76,96
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pelambuan dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan yaitu perilaku petugas bernilai 0,414 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi

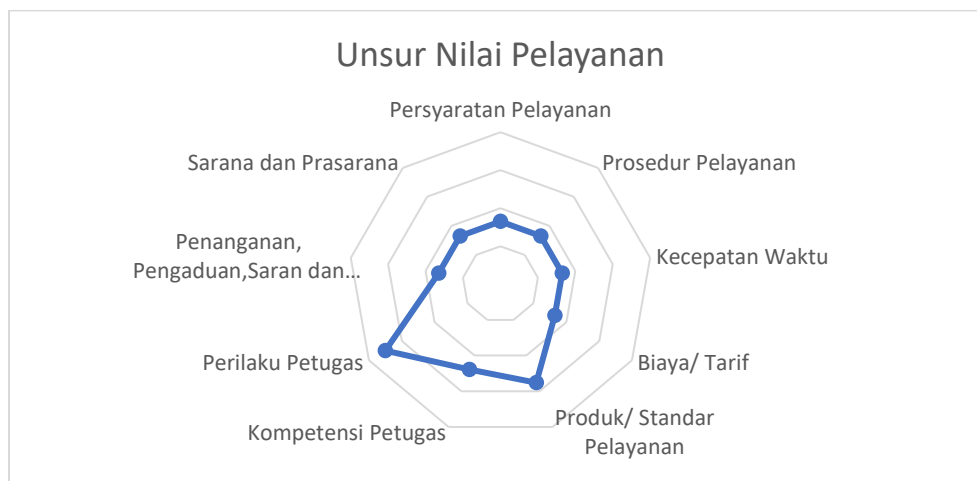
petugas, penanganan, pengaduan dan kualitas sarana prasaranan bernilai 0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,96 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pelambuan telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.140 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pelambuan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pelambuan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 90,08 turun sebesar 12,38 poin di tahun 2019 menjadi 77,7. Kemudian turun kembali sebesar 0,74 poin menjadi 76,96 di tahun 2020.

13) Kelurahan Kuin Selatan



Gambar 5.141 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Selatan

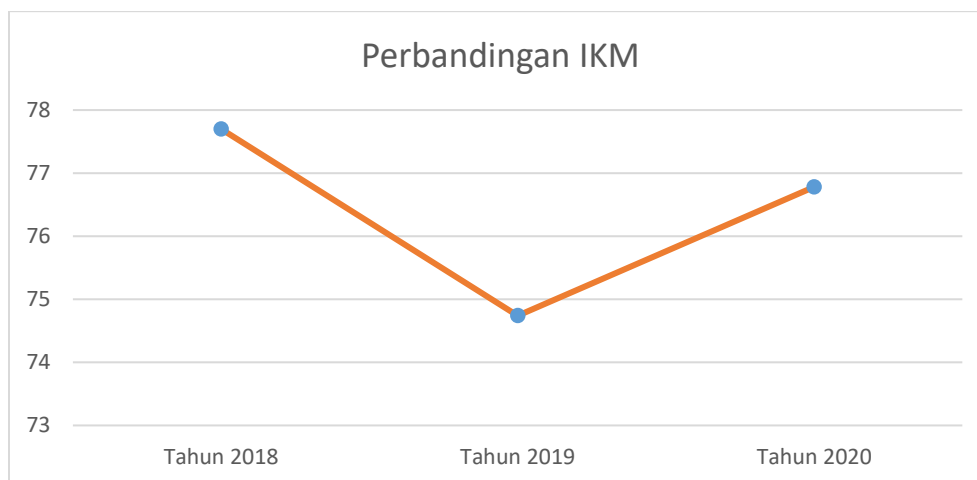
Tabel 5.78
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,348
7	Perilaku Petugas	0,370
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,071
Nilai IKM		76,48
Nilai Mutu Pelayanan		B(Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuin Selatan dapat dilihat bahwa sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,48 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kuin Selatan telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.142 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuin Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kuin Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77,7 turun sebesar 2,96 poin di tahun 2019 menjadi 74,74. Kemudian naik kembali sebesar 2,04 poin menjadi 76,78 di tahun 2020.

14) Kelurahan Telaga Biru



Gambar 5.143 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telaga Biru

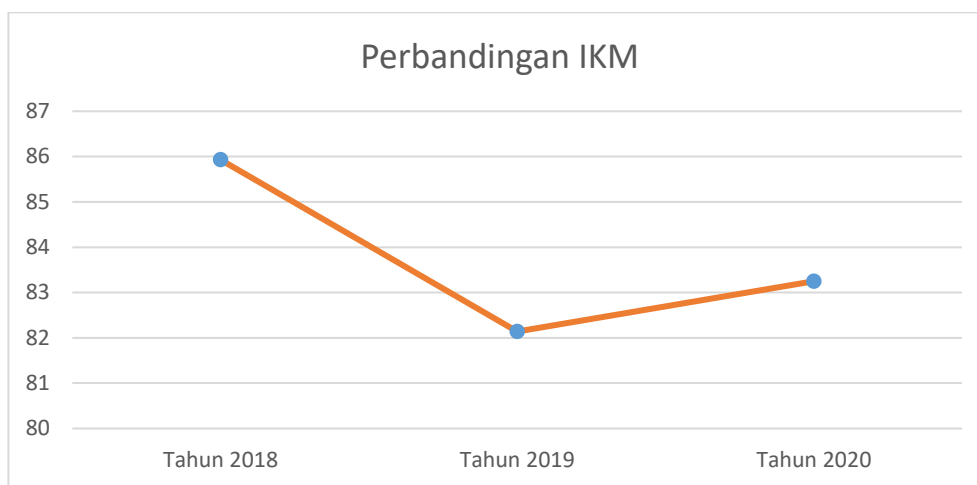
Tabel 5.79
Penilaian Pelayanan Kelurahan Telaga Biru

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,400
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,330
Nilai IKM		83,25
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Telaga Biru dapat dilihat bahwa tiga unsur yaitu persyaratan pelayanan, biaya/tarif dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan,

kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,33 – 0,355 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut telah dinilai baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,25 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Telaga Biru telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.144 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Telaga Biru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Telaga Biru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,93 turun sebesar 2,78 poin di tahun 2019 menjadi 82,14. Kemudian naik kembali sebesar 1,11 poin menjadi 83,25 di tahun 2020.

15) Kelurahan Basirih



Gambar 5.145 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih

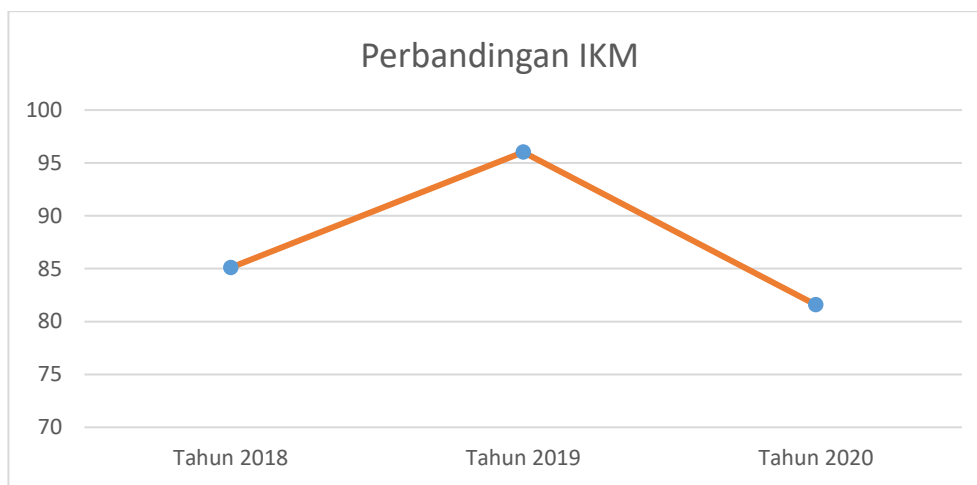
Tabel 5.80
Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,400
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,263
Nilai IKM		81,59
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Basirih dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan persyaratan pelayanan bernilai 0,400 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik. Sedangkan delapan unsur lain yaitu prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, bernilai 0,333 – 0,377

artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,59 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Basirih telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.146 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Basirih

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Basirih dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,11 naik sebesar 10,94 poin di tahun 2019 menjadi 96,05. Kemudian turun sebesar 14,46 poin menjadi 81,59 di tahun 2020.

16) Kelurahan Teluk Tiram



Gambar 5.147 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram

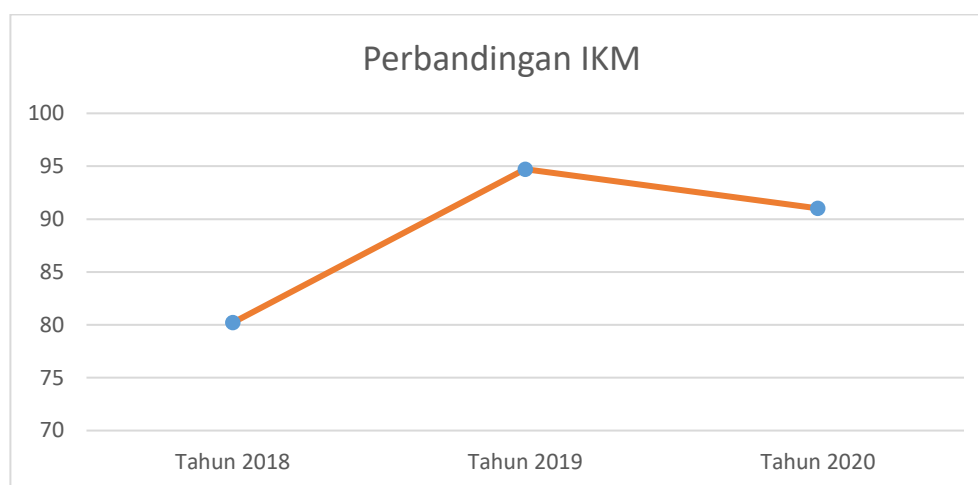
Tabel 5.81
Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,363
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,370
6	Kompetensi Petugas	0,370
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,407
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,641
Nilai IKM		91,02
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Teluk Tiram dapat dilihat bahwa lima unsur pelayanan prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayan,

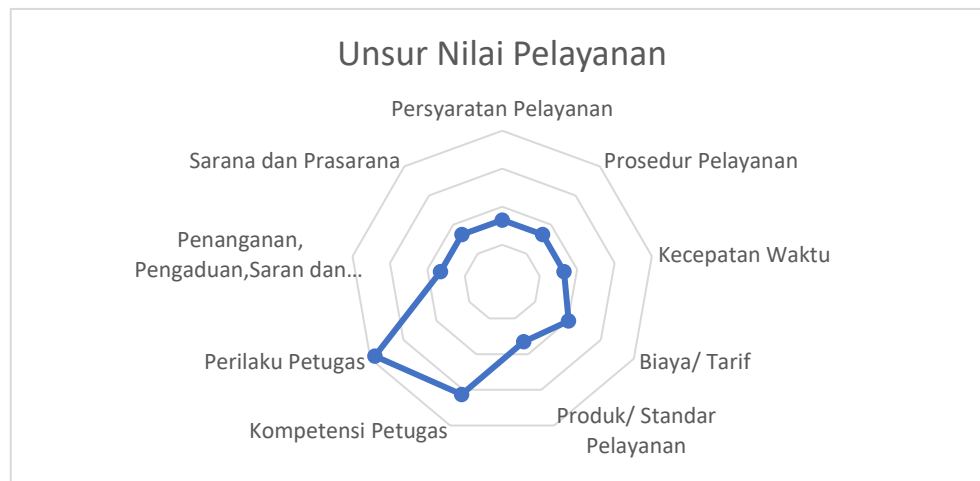
produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan bernilai 0,363 – 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,02 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Teluk Tiram telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.148 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Teluk Tiram

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Teluk Tiram dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,2 naik sebesar 14,52 poin di tahun 2019 menjadi 94,72. Kemudian turun sebesar 3,7 poin menjadi 91,02 di tahun 2020.

17) Kelurahan Kuin Cerucuk



Gambar 5.149 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk

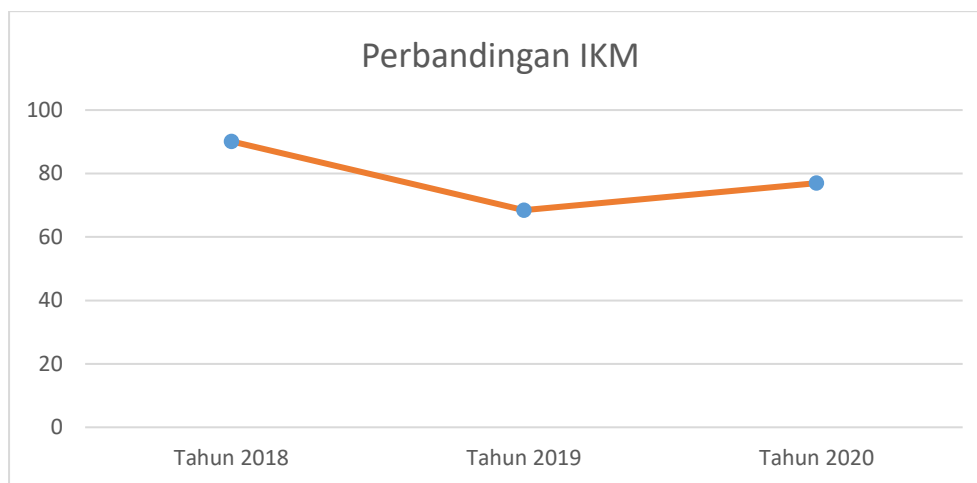
Tabel 5.82
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,340
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,363
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,078
Nilai IKM		76,96
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk dapat dilihat bahwa Sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

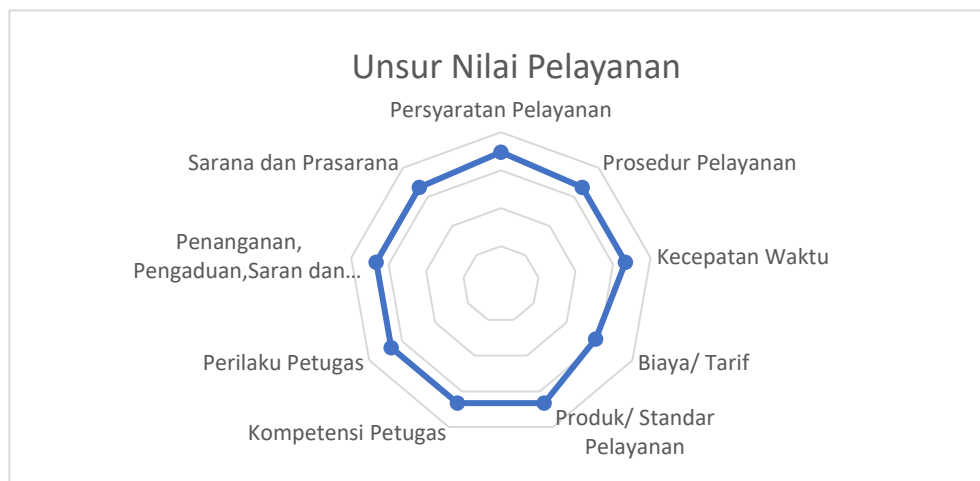
tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,96 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kuin Cerucuk telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.150 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuin Cerucuk

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 90,14 turun sebesar 21,69 poin di tahun 2019 menjadi 68,45. Kemudian naik sebesar 8,51 poin menjadi 76,96 di tahun 2020.

18) Kelurahan Telawang



Gambar 5.151 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telawang

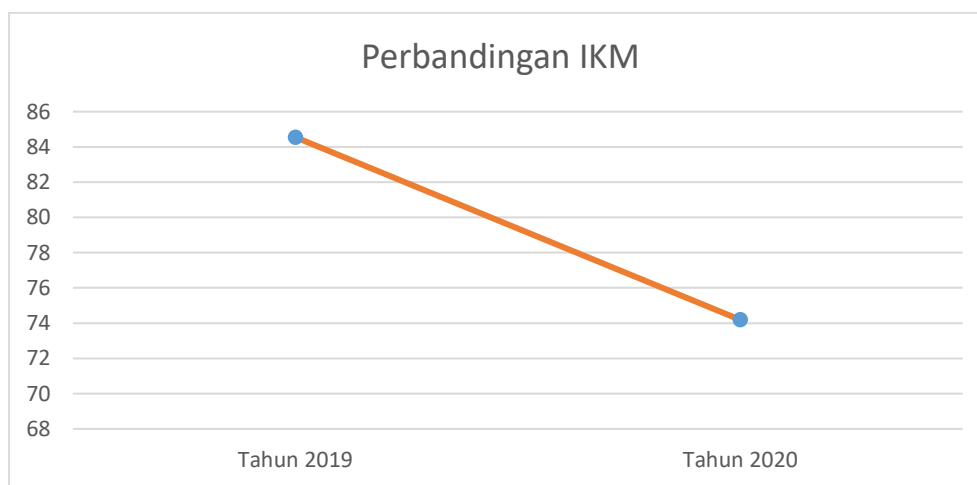
Tabel 5.83
Penilaian Pelayanan Kelurahan Telawang

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,348
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,289
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2,967
Nilai IKM		74,19
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Telawang dapat dilihat bahwa unsur delapan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,348 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur yaitu biaya/tarif bernilai 0,289 artinya persepsi

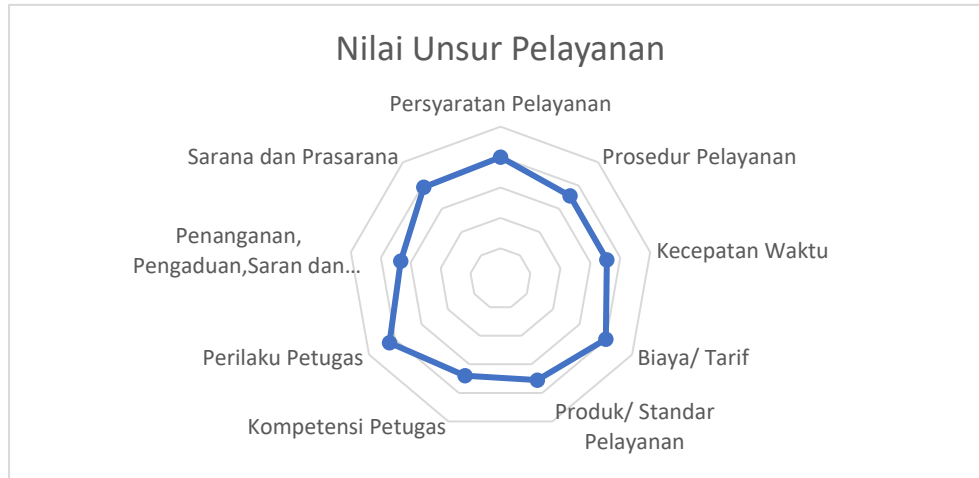
masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 74,19 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kuin Selatan telah dinilai masyarakat Kurang Baik.



Gambar 5.152 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Telawang

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Telawang dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2019 IKM unit pelayanan bernilai 84,55 turun sebesar 10,36 poin di tahun 2020 menjadi 74,19 .

19) Kelurahan Alalak Tengah



Gambar 5.153 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah

Tabel 5.84
Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah

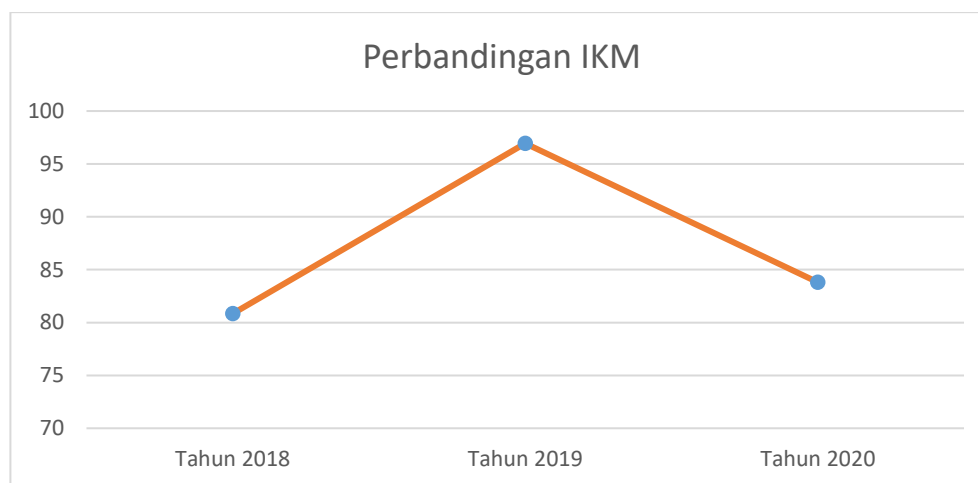
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,400
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,340
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,352
Nilai IKM		83,81
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Alalak Tengah dapat dilihat bahwa tiga unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, biaya/tarif dan perilaku petugas bernilai 0,400 – 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan yaitu prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar

pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,81 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Alalak Tengah telah dinilai masyarakat Baik.

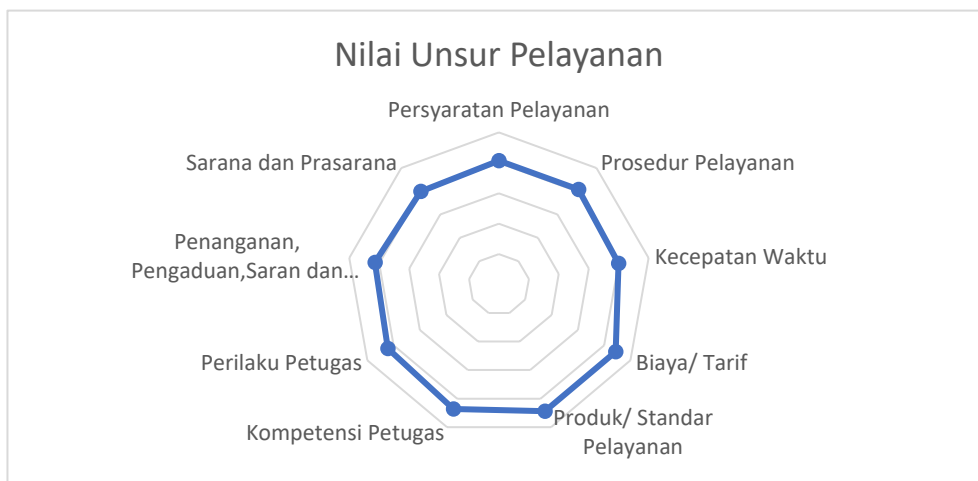
Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu petugas diharapkan datang tepat waktu karena petugas yang datang tidak tepat waktu sehingga pelayanannya lama dan menjadi sulit.



Gambar 5.154 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Alalak Tengah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Alalak Tengah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,84 naik sebesar 16,1 poin di tahun 2019 menjadi 96,94. Kemudian turun sebesar 13,13 poin menjadi 83,81 di tahun 2020.

20) Kelurahan Alalak Utara



Gambar 5.155 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Utara

Tabel 5.85
Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Utara

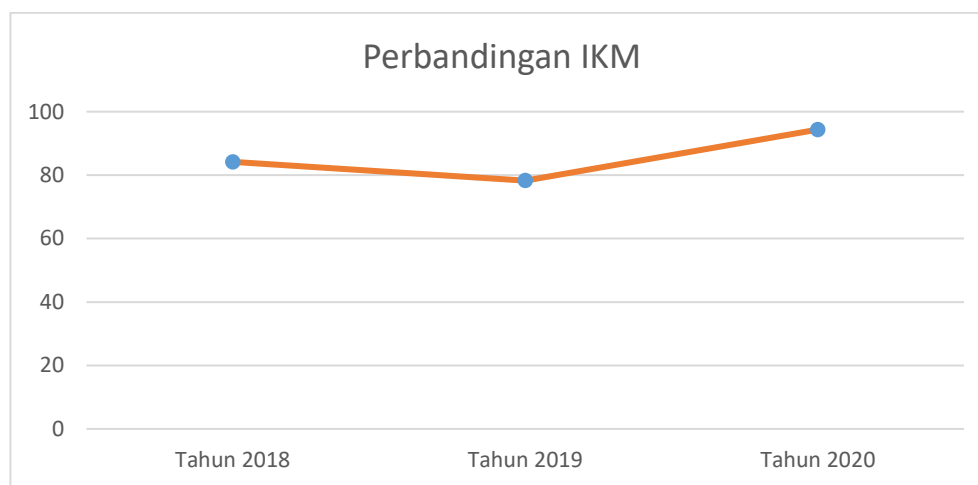
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,414
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,774
Nilai IKM		94,35
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Alalak Utara dapat dilihat bahwa sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) sebesar 94,35 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Alalak Utara telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu pelayanan perlu dipercepat dan adanya penambahan pegawai.



Gambar 5.156 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Alalak Utara

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Alalak Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,18 turun sebesar 5,92 poin di tahun 2019 menjadi 78,26. Kemudian naik sebesar 16,09 poin menjadi 94,35 di tahun 2020.

21) Kelurahan Alalak Selatan



Gambar 5.157 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan

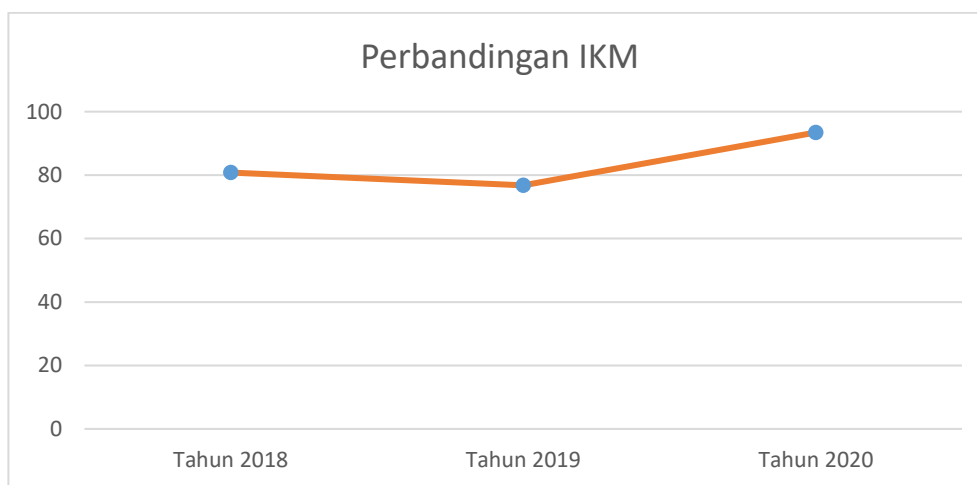
Tabel 5.86
Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,326
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,737
Nilai IKM		93,43
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Alalak Selatan dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan

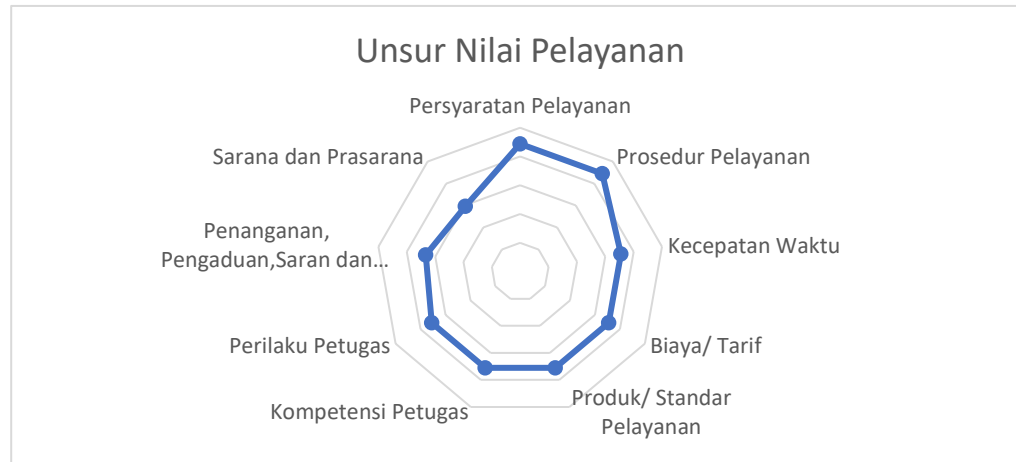
dua unsur pelayanan yaitu produk/ standar pelayanan dan penanganan pengadaan bernilai 0,326 dan 0,37 Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,43 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Alalak Selatan telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.158 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Alalak Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Alalak Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,85 turun sebesar 4,07 poin di tahun 2019 menjadi 76,78. Kemudian naik sebesar 16,65 poin menjadi 93,43 di tahun 2020.

22) Kelurahan Sungai Jingah



Gambar 5.159 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Jingah

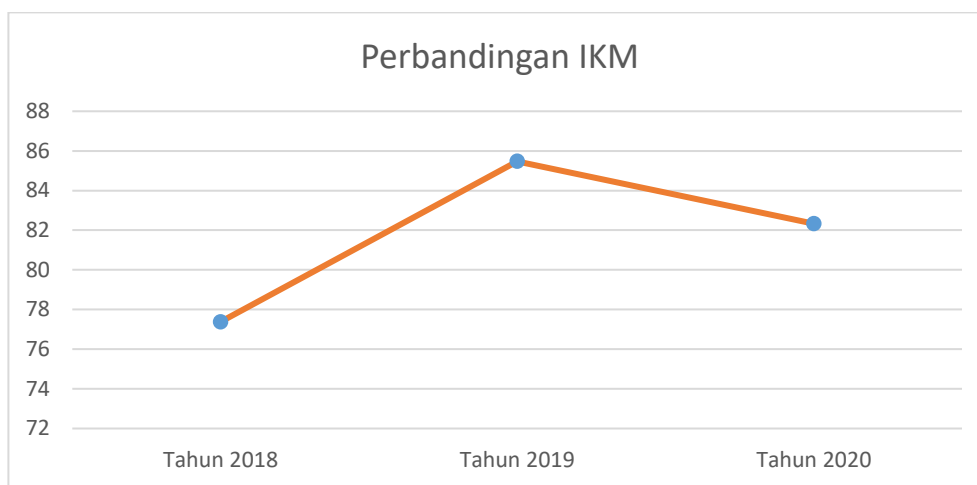
Tabel 5.87
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Jingah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,293
Nilai IKM		82,33
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Jingah dapat dilihat bahwa dua unsur yaitu persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan bernilai 0,333 – 0,355 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

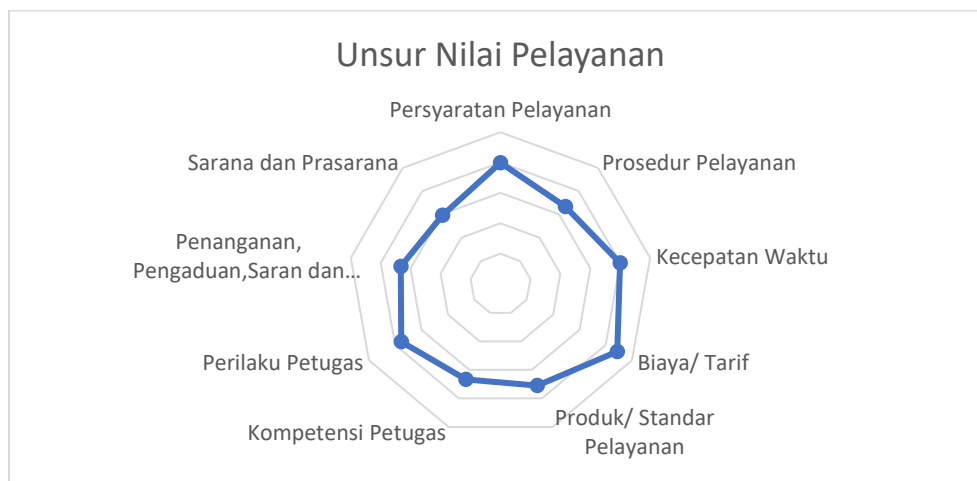
tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,296 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,33 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Jindah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.160 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Jindah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Jindah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77,38 naik sebesar 8,09 poin di tahun 2019 menjadi 85,47. Kemudian turun sebesar 3,14 poin menjadi 82,33 di tahun 2020.

23) Kelurahan Sungai Miai



Gambar 5.161 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Miai

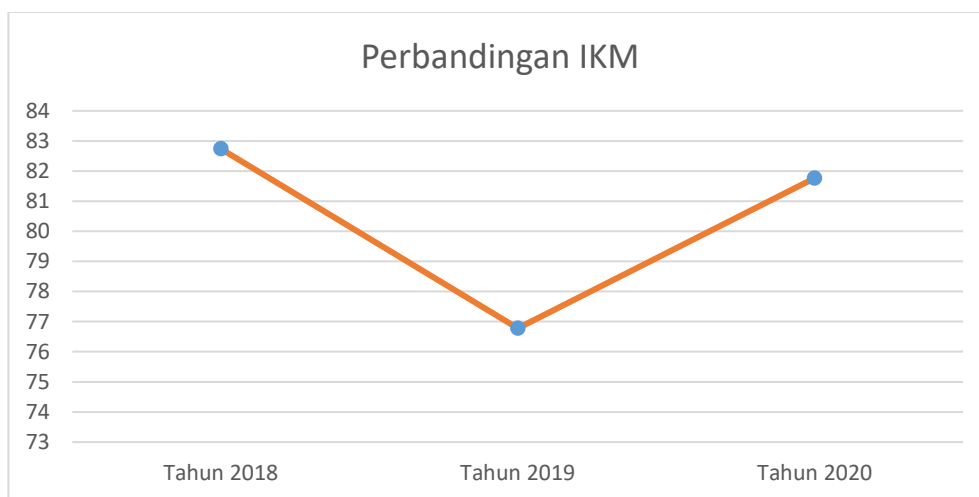
Tabel 5.88
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Miai

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,400
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,271
Nilai IKM		81,77
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Miai dapat dilihat bahwa tiga unsur persyaratan pelayanan, kecepatan waktu dan biaya/ tarif bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. sedangkan enam unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas,

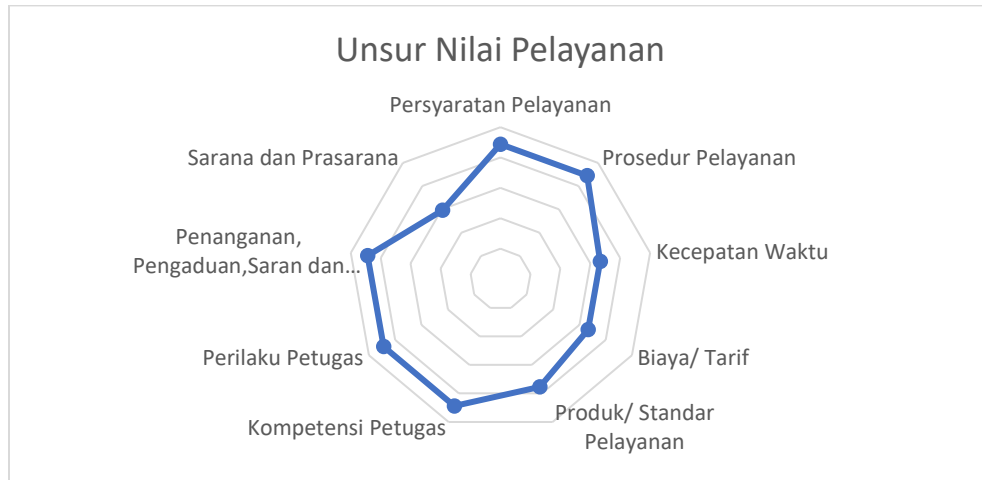
penanganan, pengaduan, bernilai 0,333 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan kualitas sarana prasarana bernilai 0,296 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,77 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Miai telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.162 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Miai

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Miai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,47 turun sebesar 5,96 poin di tahun 2019 menjadi 76,78. Kemudian naik sebesar 4,99 poin menjadi 81,77 di tahun 2020.

24) Kelurahan Surgi Mufti



Gambar 5.163 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Surgi Mufti

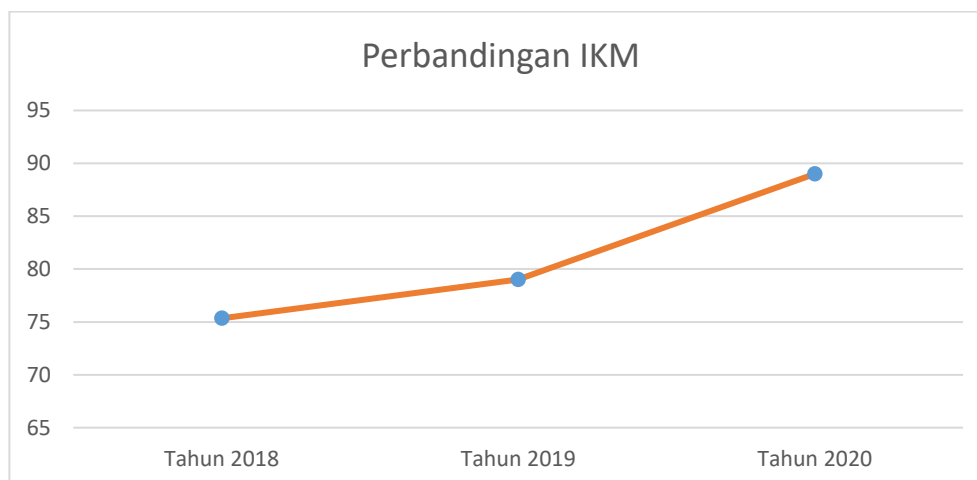
Tabel 5.89
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Mufti

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,599
Nilai IKM		88,99
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Surgi Mufti dapat dilihat bahwa lima unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan tiga unsur pelayanan seperti kecepatan waktu, biaya/ tarif

dan produk/standar layanan bernilai 0,333 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur yaitu kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,296 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,99 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Surgi Mufti telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.164 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Mufti

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Mufti dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 75,34 naik sebesar 3,66 poin di tahun 2019 menjadi 79,00. Kemudian naik sebesar 9,99 poin menjadi 88,99 di tahun 2020.

25) Kelurahan Pangeran



Gambar 5.165 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pangeran

Tabel 5.90
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pangeran

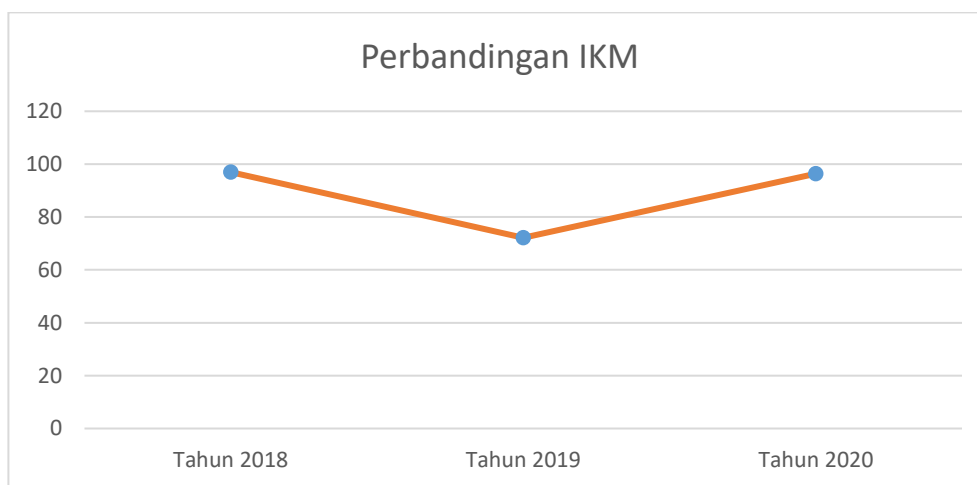
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,414
2	Prosedur Pelayanan	0,422
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,414
8	Penanganan, Pengaduan	0,429
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,885
Nilai IKM		96,39
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pangeran dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,414 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) sebesar 96,39 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pangeran telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah Plang tulisan kelurahan kalau bisa agak diperbesar atau diletakkan didepan agak ke depan supaya terlihat.



Gambar 5.166 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pangeran

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pangeran dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 96,97 turun sebesar 24,82 poin di tahun 2019 menjadi 72,15. Kemudian naik sebesar 24,27 poin menjadi 96,39 di tahun 2020.

26) Kelurahan Antasan Kecil Timur



Gambar 5.167 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur

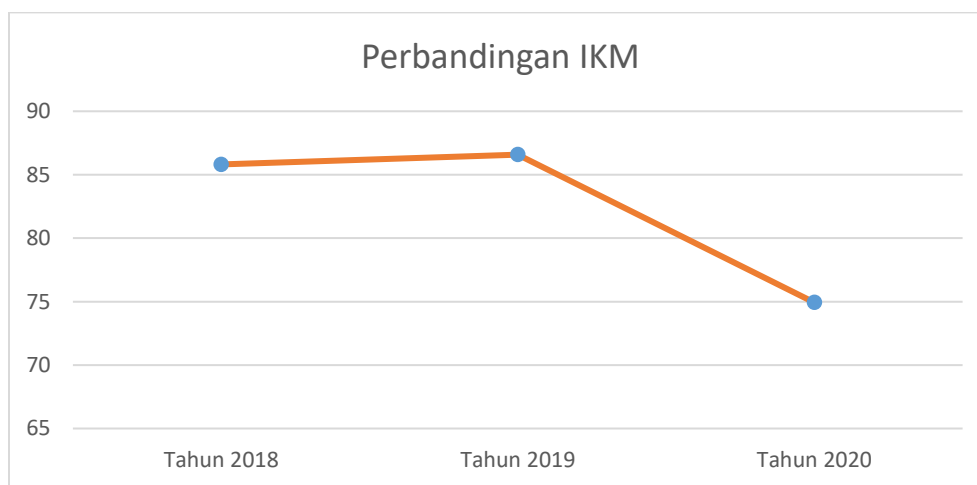
Tabel 5.91
Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,348
2	Prosedur Pelayanan	0,348
3	Kecepatan Waktu	0,318
4	Biaya/ Tarif	0,296
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,348
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,340
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2,997
Nilai IKM		74,93
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,318 – 0,348 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik

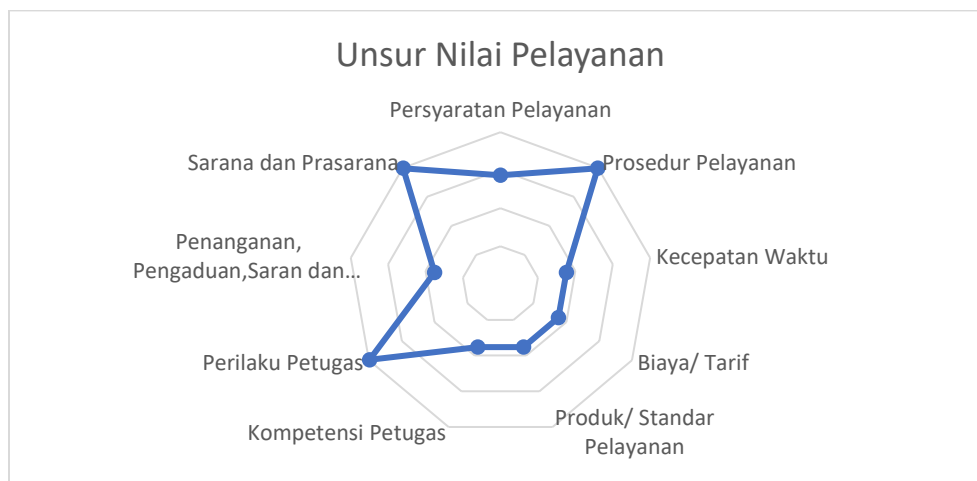
oleh masyarakat. Sedangkan unsur biaya/tarif bernilai 0,296 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 74,93 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Antasan Kecil Timur telah dinilai masyarakat Kurang Baik.



Gambar 5.168 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Antasan Kecil Timur

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,81 naik sebesar 0,77 poin di tahun 2019 menjadi 86,58. Kemudian turun sebesar 11,65 poin menjadi 74,93 di tahun 2020.

27) Kelurahan Kuin Utara



Gambar 5.169 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Utara

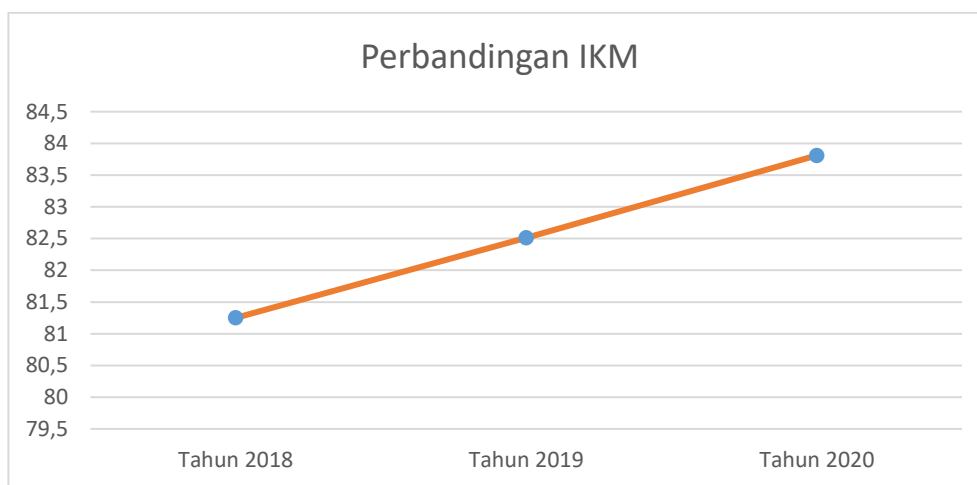
Tabel 5.92
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Utara

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,400
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,352
Nilai IKM		83,81
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuin Utara, dapat dilihat enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,355 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu prosedur

pelayanan, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 0,400 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 83,81 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kuin Utara dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.170 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuin Utara

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kuin Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,25 naik sebesar 1,26 poin di tahun 2019 menjadi 82,51. Kemudian naik sebesar 1,3 poin menjadi 83,81 di tahun 2020.

28) Kelurahan Sungai Andai



Gambar 5.171 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Andai

Tabel 5.93
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Andai

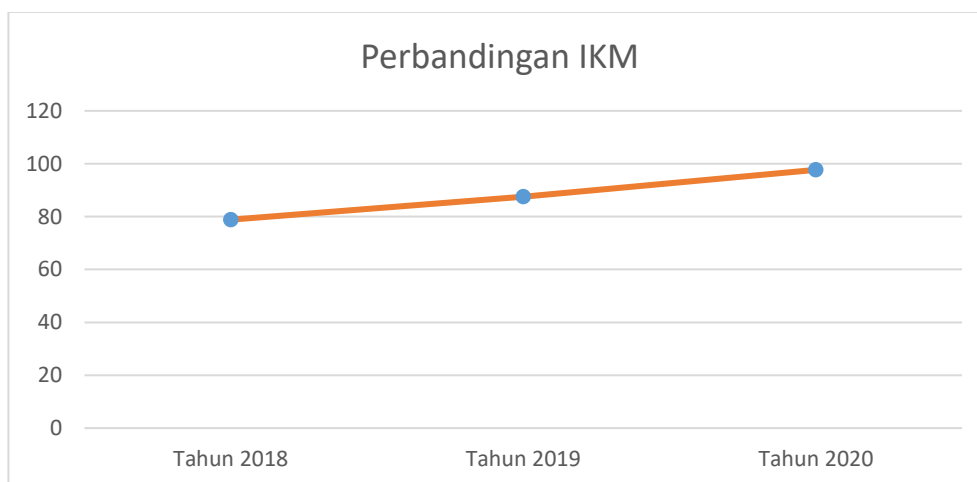
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,429
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,907
Nilai IKM		97,68
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Andai, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan bernilai 0,429 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik

oleh masyarakat. Sedangkan unsur kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,68 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Andai telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

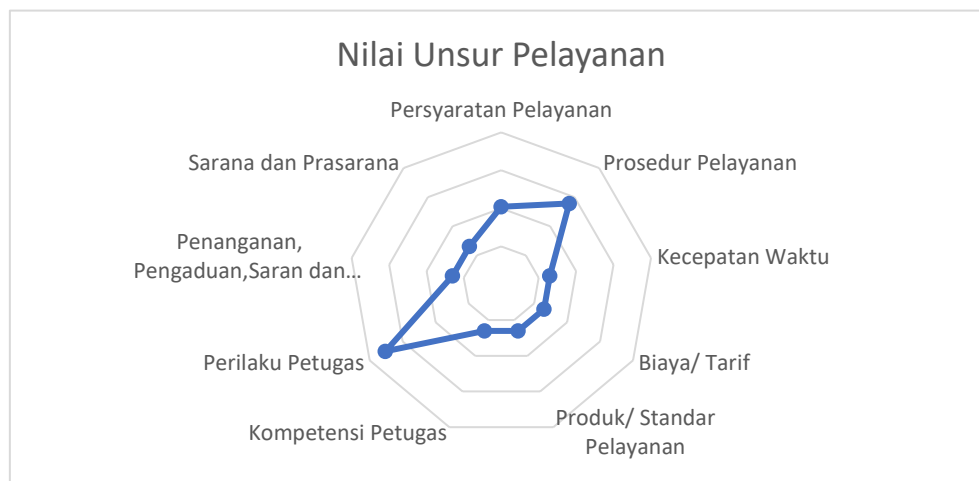
Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah adanya penambahan untuk fasilitas difabel.



Gambar 5.172 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Andai

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Andai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,84 naik sebesar 8,73 poin di tahun 2019 menjadi 87,57. Kemudian naik sebesar 10,17 poin menjadi 97,68 di tahun 2020.

29) Kelurahan Mantuil



Gambar 5.173 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mantuil

Tabel 5.94
Penilaian Pelayanan Kelurahan Mantuil

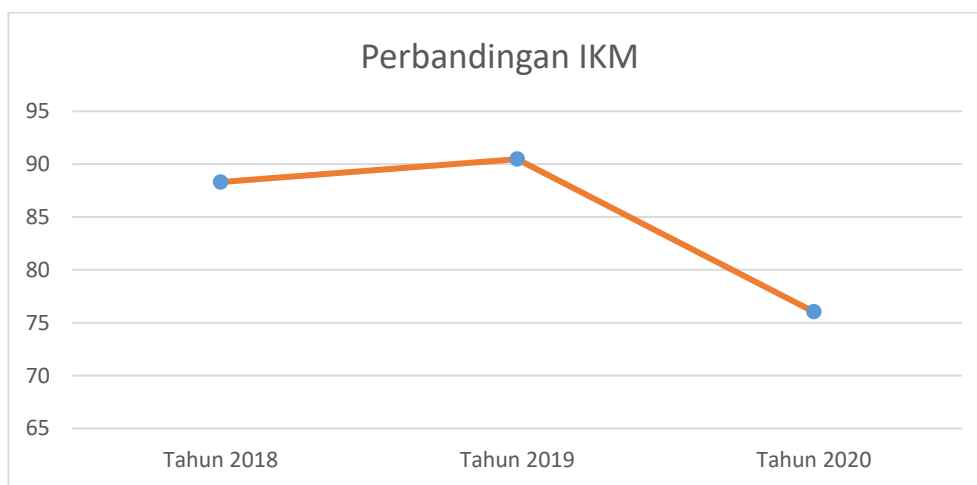
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,340
2	Prosedur Pelayanan	0,348
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,041
Nilai IKM		76,04
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Mantuil, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,348 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah

dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,04 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pangeran telah dinilai masyarakat Kurang Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah Pelayanan ditingkatkan lagi agar kepuasan masyarakat tercapai.



Gambar 5.174 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Mantuil

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Mantuil dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,3 naik sebesar 2,17 poin di tahun 2019 menjadi 90,47. Kemudian turun sebesar 14,43 poin menjadi 76,04 di tahun 2020.

30) Kelurahan Kelayan Selatan



Gambar 5.175 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan

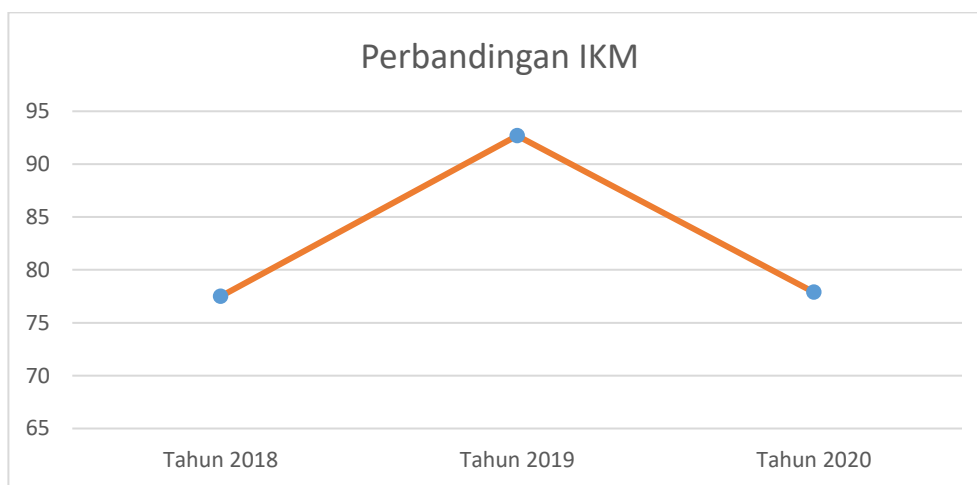
Tabel 5.95
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,326
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,311
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,348
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,115
Nilai IKM		77,89
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan, dapat dilihat bahwa delapan unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,311 – 0,348 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat.

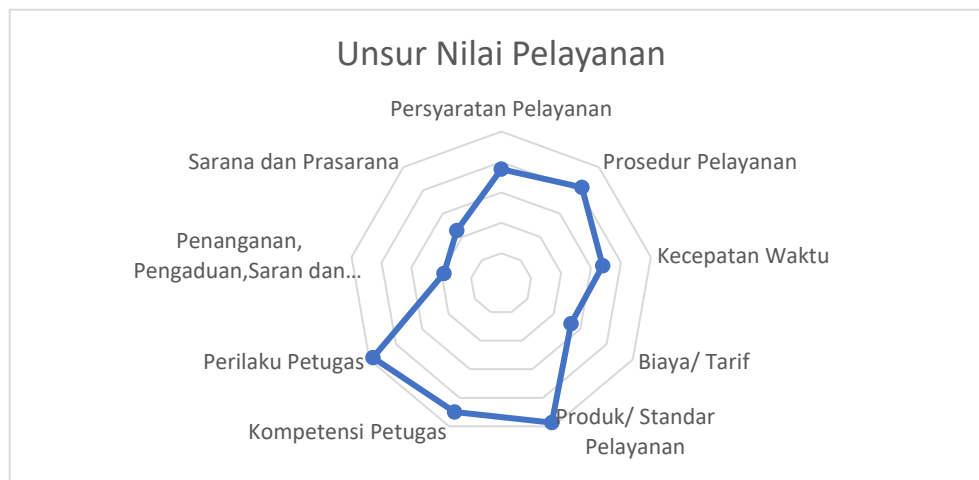
Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu biaya/tarif bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,89 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kelayan Selatan telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.176 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77,49 naik sebesar 15,2 poin di tahun 2019 menjadi 92,69. Kemudian turun sebesar 14,8 poin menjadi 77,89 di tahun 2020.

31) Kelurahan Pekauman



Gambar 5.177 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekauman

Tabel 5.96
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekauman

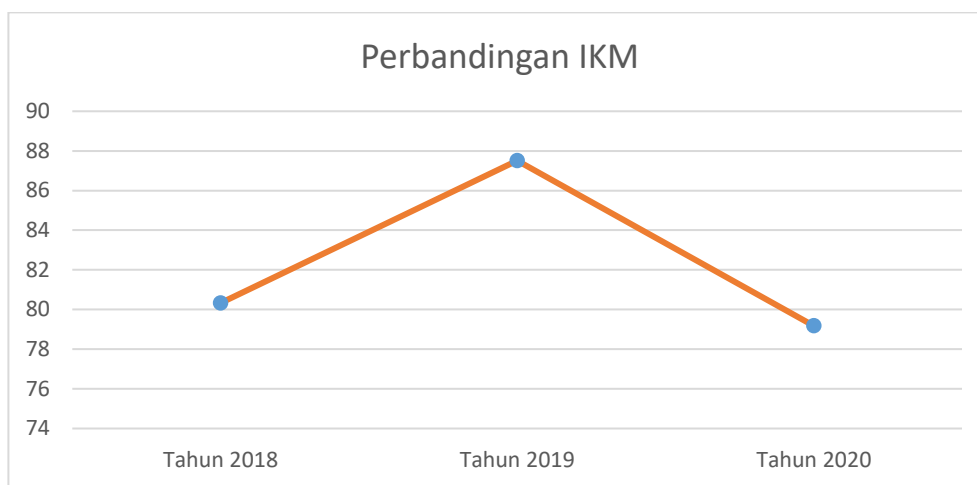
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,363
3	Kecepatan Waktu	0,348
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,370
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,318
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,167
Nilai IKM		79,18
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pekauman, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,326 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan

unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,18 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pekauman telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah area parkir diperbesar karena parkir yang saat ini masih kecil dan sempit.



Gambar 5.178 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pekauman

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pekauman dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,32 naik sebesar 7,19 poin di tahun 2019 menjadi 87,51. Kemudian turun sebesar 8,33 poin menjadi 79,18 di tahun 2020.

32) Kelurahan Kelayan Barat



Gambar 5.179 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat

Tabel 5.97
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat

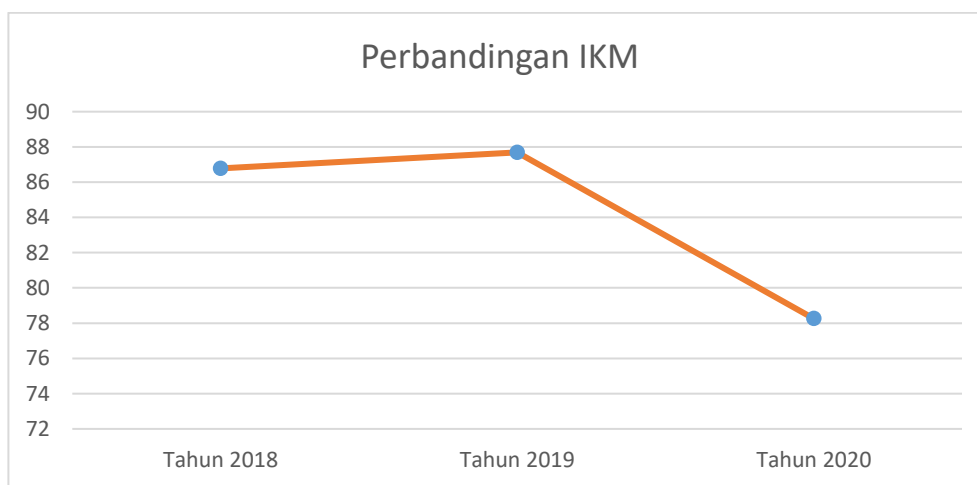
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,340
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,326
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,370
6	Kompetensi Petugas	0,377
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,303
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,348
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,130
Nilai IKM		78,26
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Barat, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,303 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) sebesar 78,26 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kelayan Barat telah dinilai masyarakat Baik.

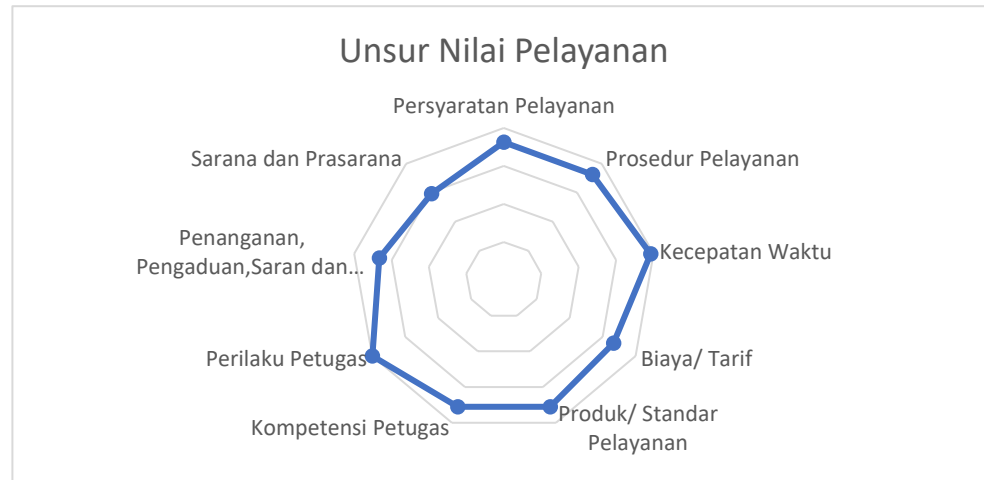
Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan fasilitas penunjang lebih disediakan.



Gambar 5.180 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Barat

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Barat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,79 naik sebesar 0,9 poin di tahun 2019 menjadi 87,69. Kemudian turun sebesar 9,43 poin menjadi 78,26 di tahun 2020.

33) Kelurahan Kelayan Tengah



Gambar 5.181 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah

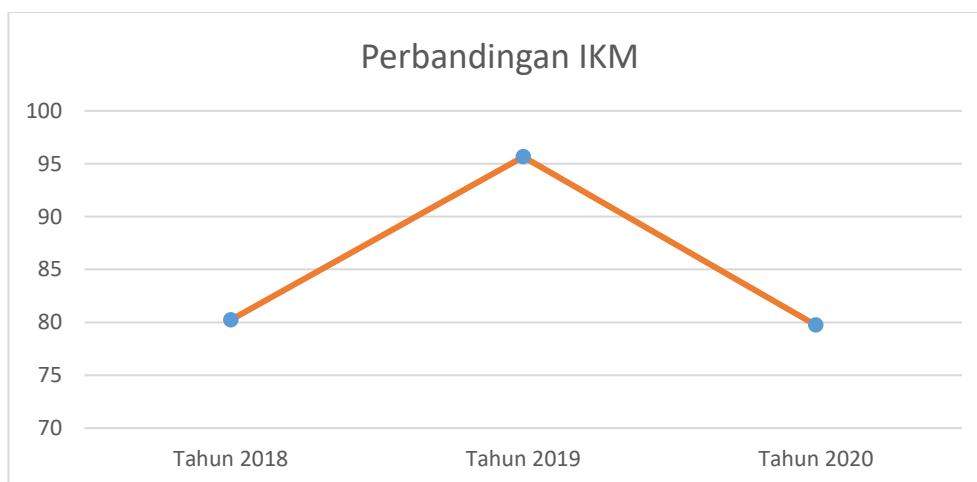
Tabel 5.98
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,363
2	Prosedur Pelayanan	0,363
3	Kecepatan Waktu	0,392
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,189
Nilai IKM		79,74
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah, dapat dilihat satu unsur pelayanan seperti kualitas sarana dan prasarana berada pada nilai 0,296 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut dinilai Kurang Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, dan produk/standar pelayanan,

kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Baik. Satu unsur lain yaitu perilaku petugas berada pada nilai 0,400 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 79,74 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kelayan Tengah dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.182 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Tengah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,24 naik sebesar 15,41 poin di tahun 2019 menjadi 95,65. Kemudian turun sebesar 15,91 poin menjadi 79,74 di tahun 2020.

34) Kelurahan Kelayan Dalam



Gambar 5.183 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam

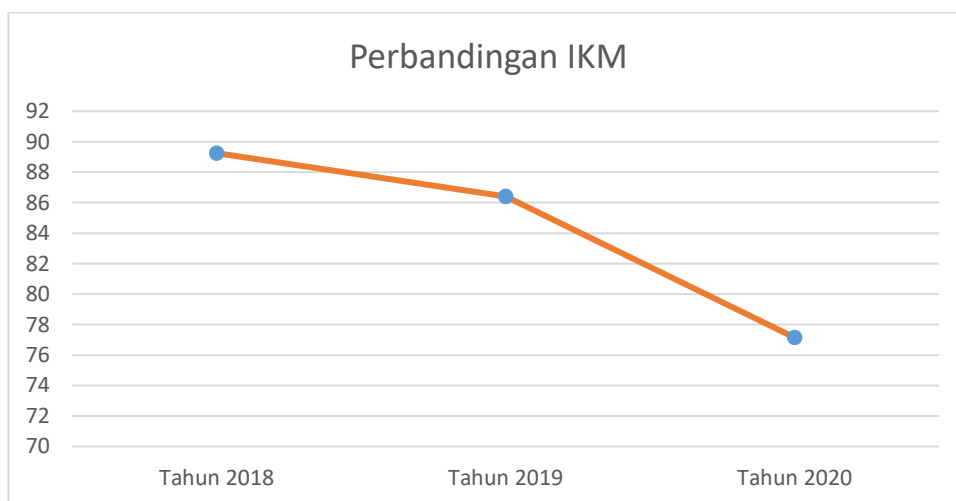
Tabel 5.99
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,340
2	Prosedur Pelayanan	0,348
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,363
6	Kompetensi Petugas	0,385
7	Perilaku Petugas	0,370
8	Penanganan, Pengaduan	0,289
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,086
Nilai IKM		77,15
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam dapat dilihat bahwa delapan unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,326 – 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat.

Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu penanganan pengaduan bernilai 0,289 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,15 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kelayan Dalam telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.184 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 89,25 turun sebesar 2,85 poin di tahun 2019 menjadi 86,4. Kemudian turun sebesar 9,25 poin menjadi 77,15 di tahun 2020.

35) Kelurahan Murung Raya



Gambar 5.185 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Murung Raya

Tabel 5.100
Penilaian Pelayanan Kelurahan Murung Raya

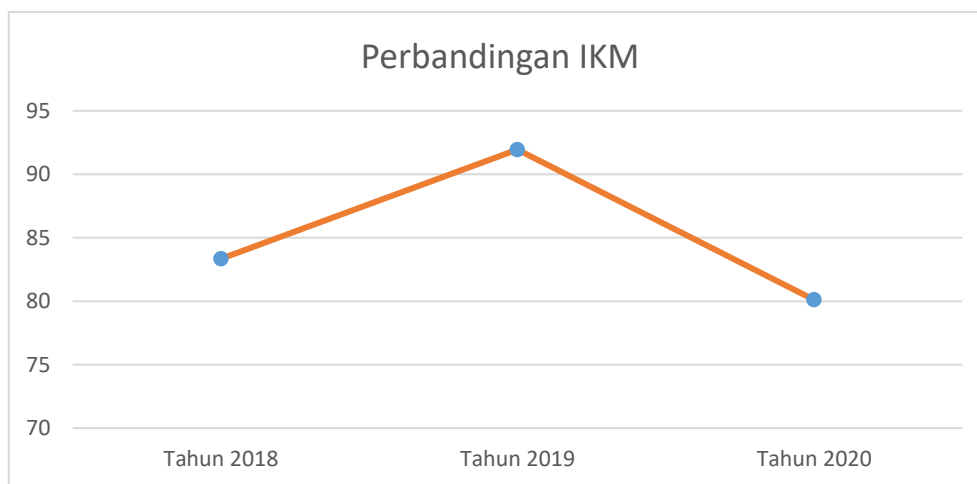
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,340
2	Prosedur Pelayanan	0,363
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,370
6	Kompetensi Petugas	0,385
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,318
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,204
Nilai IKM		80,11
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Murung Raya, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,318 – 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan

unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,11 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Murung Raya telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan aula kelurahan diperbesar karena kurang memadai ketika ada rapat atau acara di kelurahan.



Gambar 5.186 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Murung Raya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Murung Raya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,33 naik sebesar 8,62 poin di tahun 2019 menjadi 91,95. Kemudian turun sebesar 11,84 poin menjadi 80,11 di tahun 2020.

36) Kelurahan Kelayan Timur



Gambar 5.187 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Timur

Tabel 5.101
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Timur

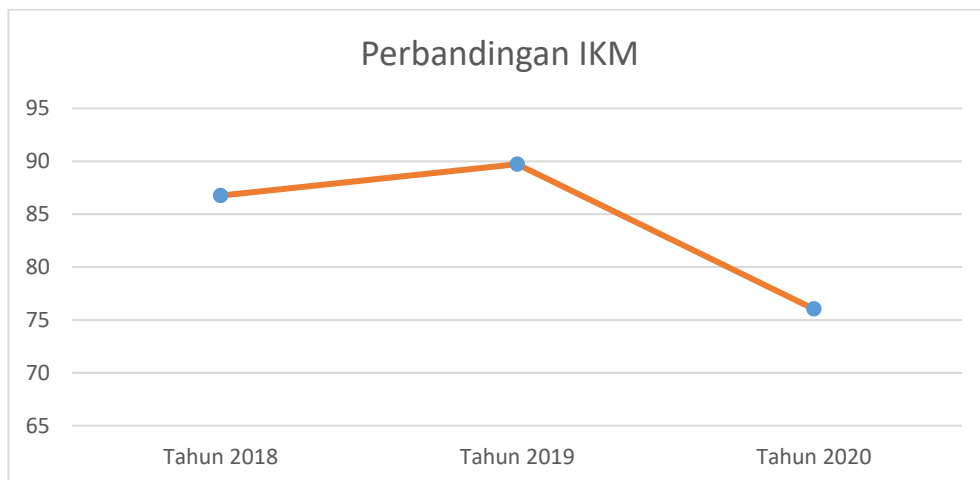
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,340
2	Prosedur Pelayanan	0,348
3	Kecepatan Waktu	0,311
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,363
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,348
8	Penanganan, Pengaduan	0,296
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,041
Nilai IKM		76,04
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Timur, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,311 – 0,363 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh

masyarakat. Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu penanganan pengaduan bernilai 0,296 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,04 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kelayan Timur telah dinilai masyarakat Baik.

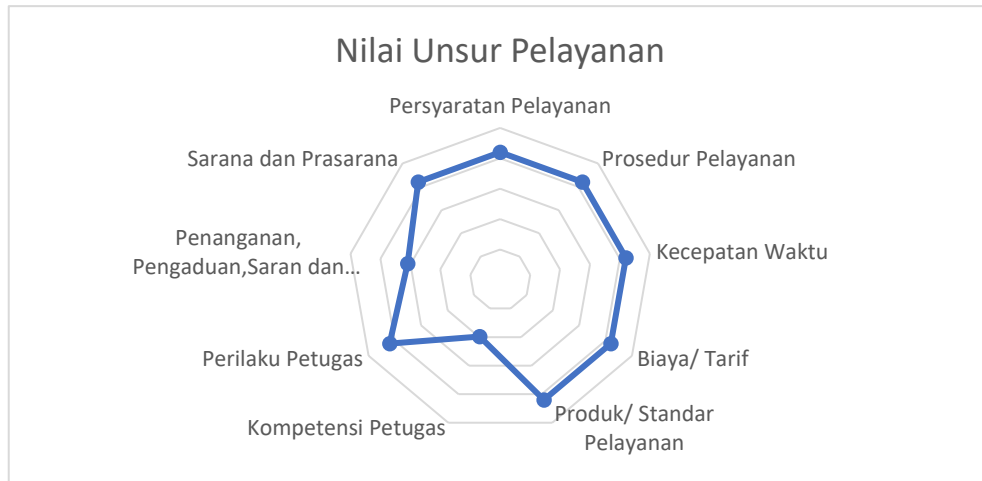
Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu bangku yang disediakan diperbanyak dan adanya kotak alur pengaduan.



Gambar 5.188 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Timur

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Timur dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,76 naik sebesar 2,97 poin di tahun 2019 menjadi 89,73. Kemudian turun sebesar 13,69 poin menjadi 76,04 di tahun 2020.

37) Kelurahan Tanjung Pagar



Gambar 5.189 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar

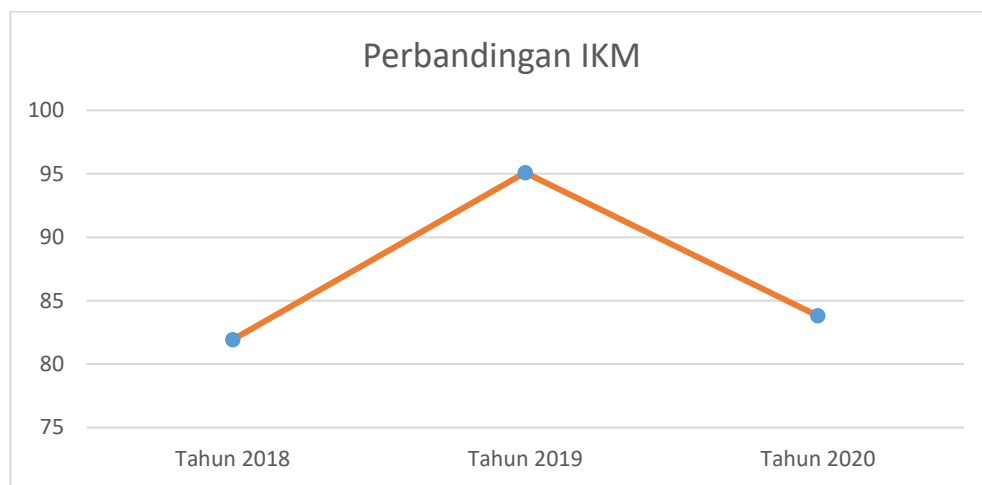
Tabel 5.102
Penilaian Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,377
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,352
Nilai IKM		83,81
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar, dapat dilihat enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan dan kompetensi petugas dan penanganan pengaduan pada rentang nilai 0,333 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan tiga unsur lain yaitu biaya/tarif,

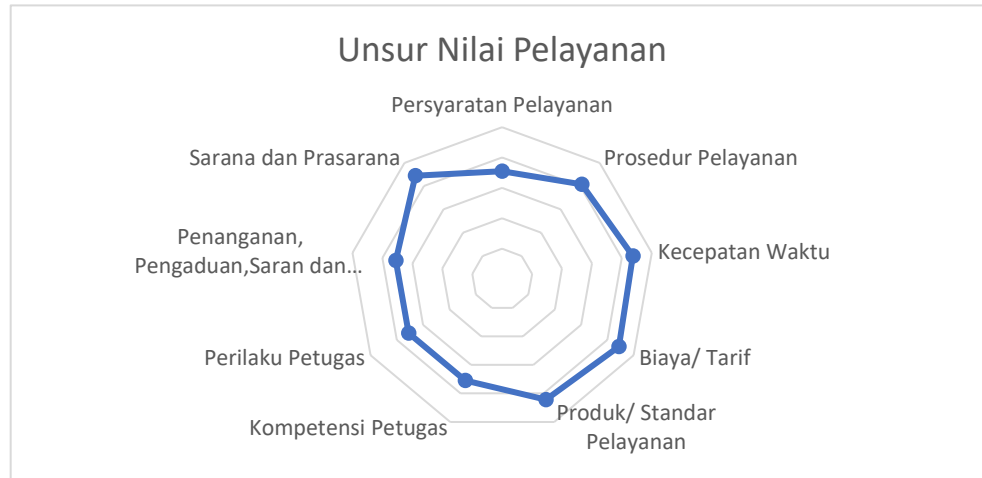
perilaku petugas serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 95,09 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tanjung Pagar dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.190 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Tanjung Pagar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,93 naik sebesar 13,16 poin di tahun 2019 menjadi 95,09. Kemudian turun sebesar 11,28 poin menjadi 83,81 di tahun 2020.

38) Kelurahan Pemurus Dalam



Gambar 5.191 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam

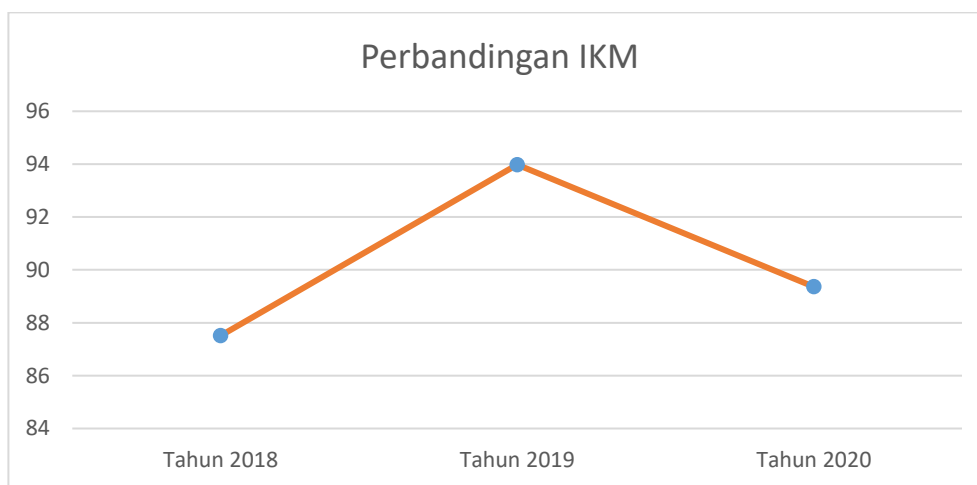
Tabel 5.103
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,574
Nilai IKM		89,36
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam, dapat dilihat lima unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan empat unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan

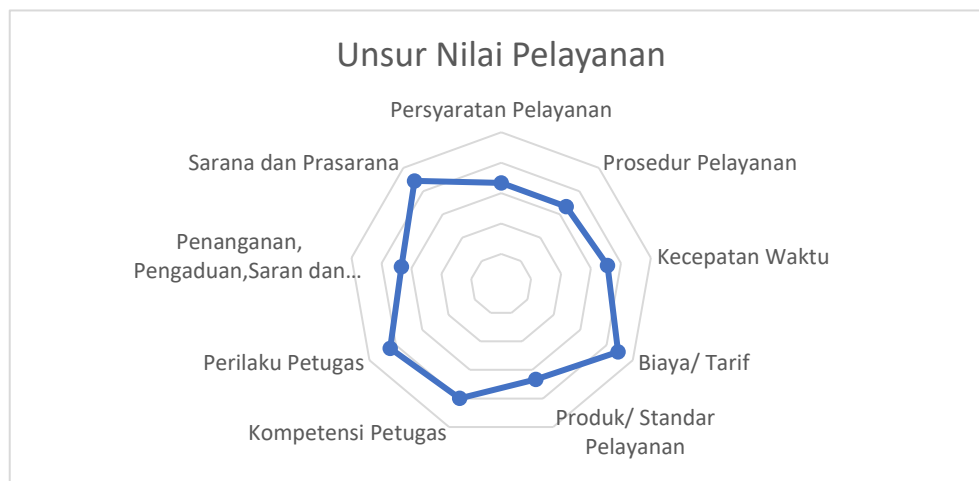
pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan berada pada nilai 0,355 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 89,36 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pemurus Dalam dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.192 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pemurus Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 87,51 naik sebesar 6,47 poin di tahun 2019 menjadi 93,98. Kemudian turun sebesar 4,62 poin menjadi 89,36 di tahun 2020.

39) Kelurahan Pemurus Baru



Gambar 5.193 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Baru

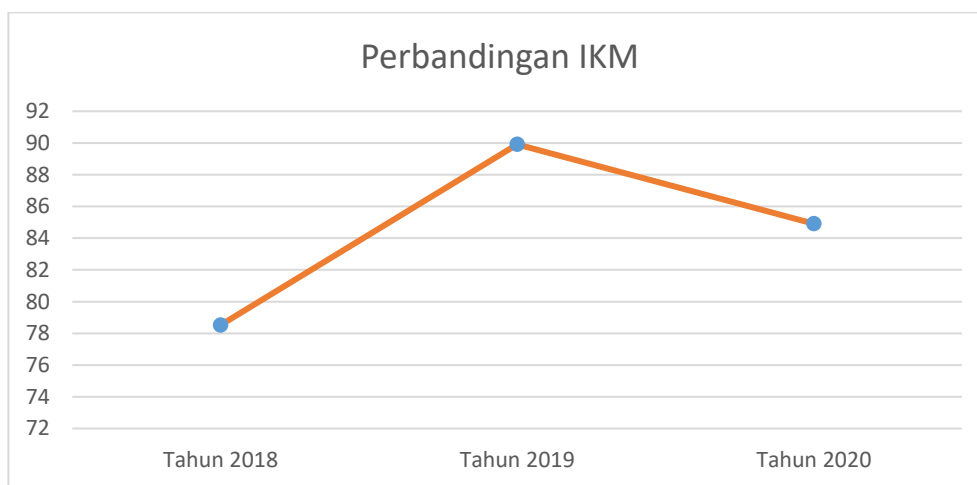
Tabel 5.104
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Baru

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,400
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,397
Nilai IKM		84,92
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Baru, dapat dilihat empat unsur pelayanan seperti biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan lima unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur

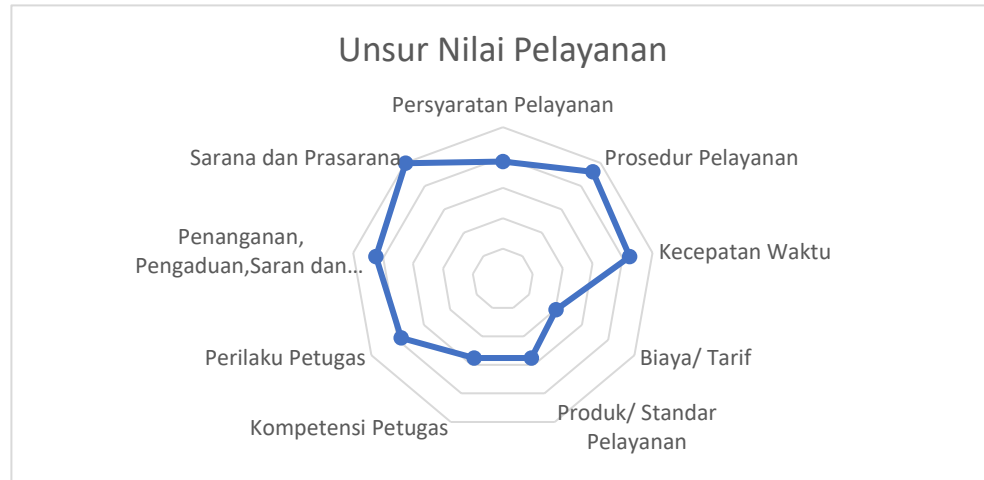
pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar layanan dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,333 – 0,355 artinya persepsi masyarakat terhadap lima tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 84,92 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pemurus Baru dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.194 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pemurus Baru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pemurus Baru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,52 naik sebesar 11,39 poin di tahun 2019 menjadi 89,91. Kemudian turun sebesar 4,99 poin menjadi 84,92 di tahun 2020.

40) Kelurahan Basirih Selatan



Gambar 5.195 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan

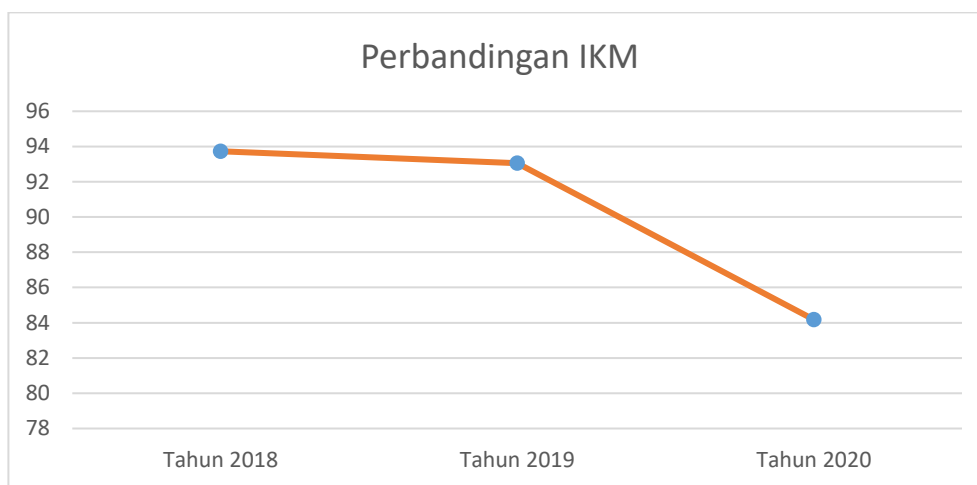
Tabel 5.105
Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,392
3	Kecepatan Waktu	0,385
4	Biaya/ Tarif	0,340
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,385
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,367
Nilai IKM		84,18
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Basirih Selatan, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,355 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Baik.

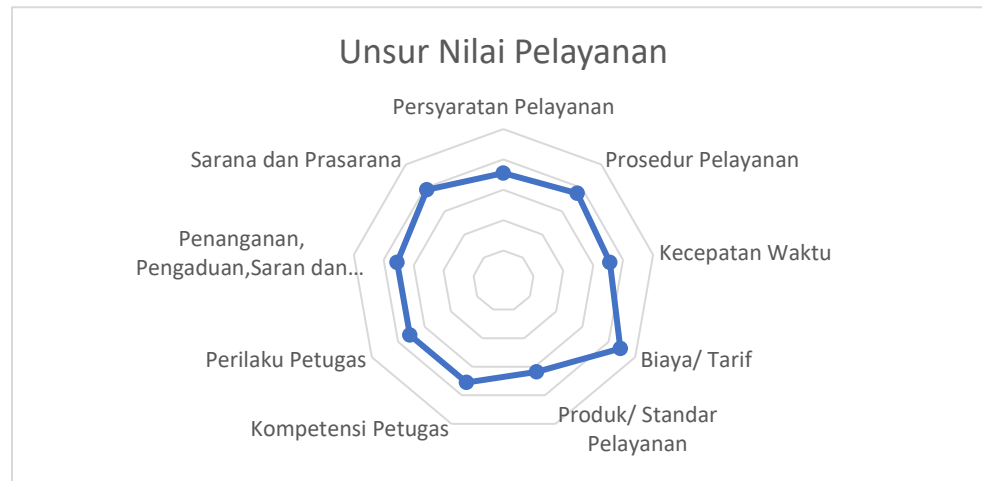
Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,400 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 84,18 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Basirih Selatan dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.196 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Basirih Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Basirih Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 93,73 turun sebesar 0,67 poin di tahun 2019 menjadi 93,06. Kemudian turun sebesar 8,88 poin menjadi 84,18 di tahun 2020.

41) Kelurahan Kertak Baru Ilir



Gambar 5.197 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir

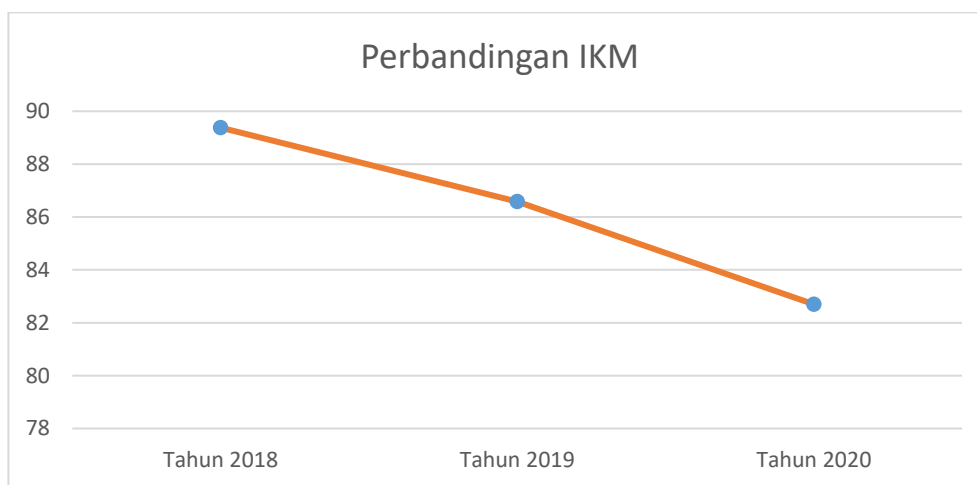
Tabel 5.106
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,318
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,308
Nilai IKM		82,70
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,355 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan

unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu biaya/tarif bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 82,70 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kertak Baru Iilir dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.198 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kertak Baru Iilir

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kertak Baru Iilir dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 89,28 turun sebesar 2,8 poin di tahun 2019 menjadi 86,58. Kemudian turun sebesar 3,88 poin menjadi 82,7 di tahun 2020.

42) Kelurahan Kertak Baru Ulu



Gambar 5.199 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu

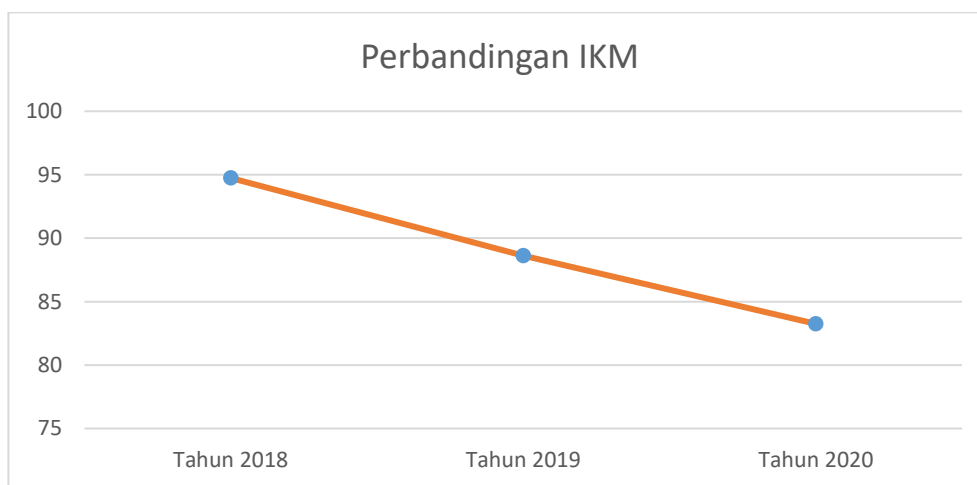
Tabel 5.107
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,363
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,330
Nilai IKM		83,25
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap

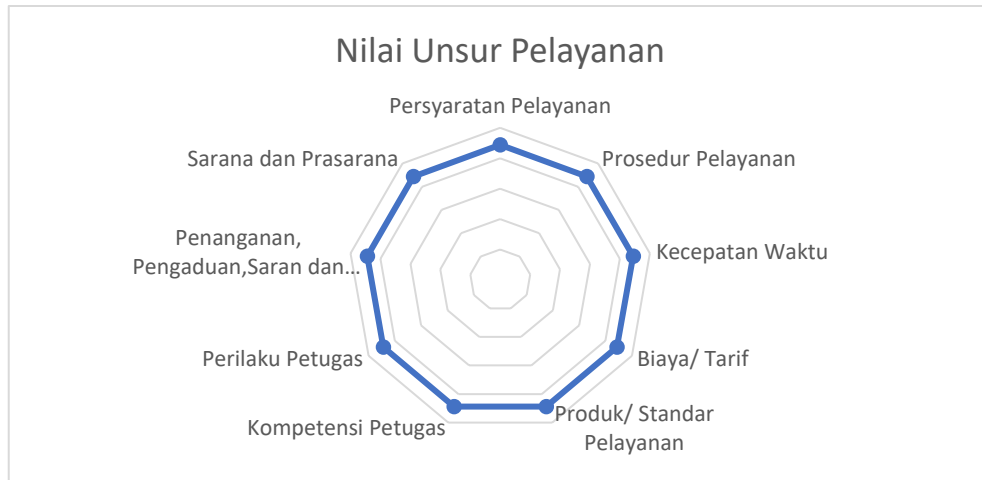
delapan unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu biaya/tarif bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 83,25 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kertak Baru Ulu dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.200 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kertak Baru Ulu

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 94,74 turun sebesar 6,12 poin di tahun 2019 menjadi 88,62. Kemudian turun sebesar 5,37 poin menjadi 83,25 di tahun 2020.

43) Kelurahan Mawar



Gambar 5.201 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mawar

Tabel 5.108
Penilaian Pelayanan Kelurahan Mawar

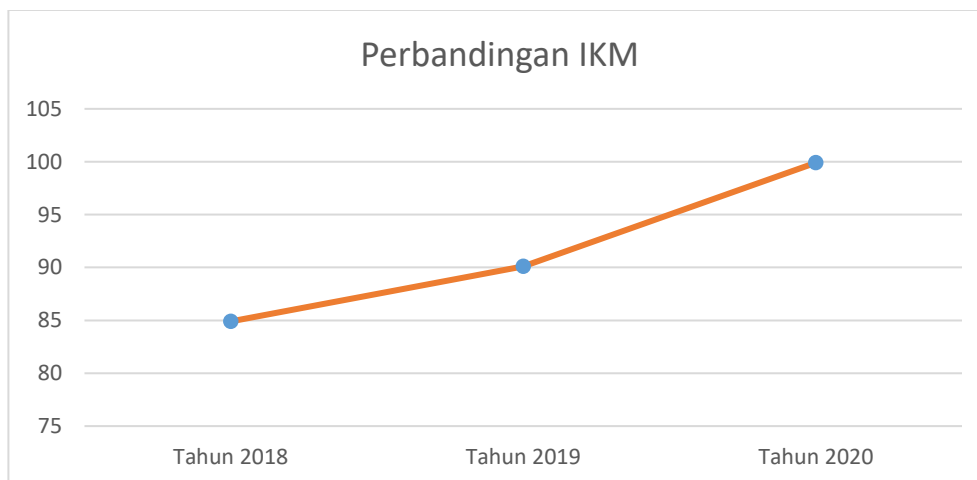
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,996
Nilai IKM		99,90
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Mawar, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan

unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 99,90 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Mawar dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

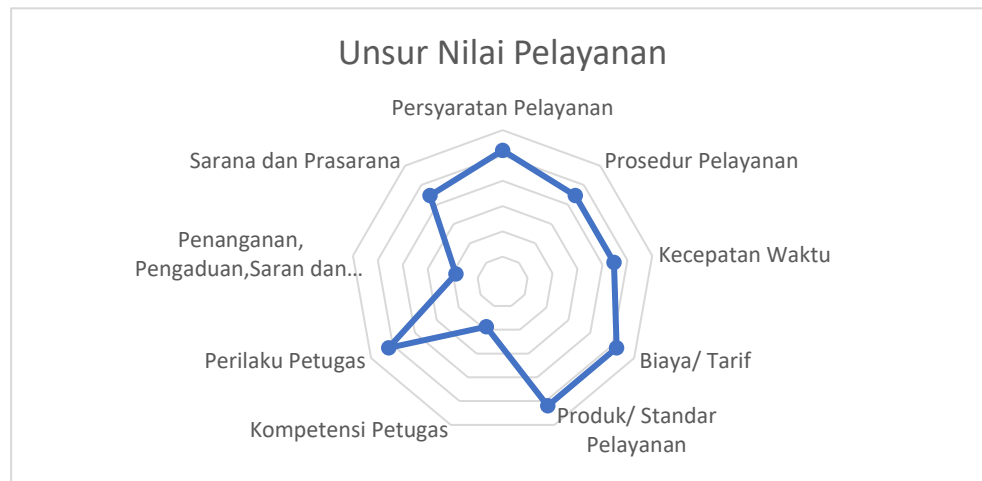
Tanggapan yang diberikan adalah pelayanan cepat dan memuaskan dan saran yang diberikan adalah adanya penambahan AC/Kipas Angin diruang tunggu.



Gambar 5.202 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Mawar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Mawar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,9 naik sebesar 5,2 poin di tahun 2019 menjadi 90,1. Kemudian naik sebesar 9,8 poin menjadi 99,9 di tahun 2020.

44) Kelurahan Teluk Dalam



Gambar 5.203 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam

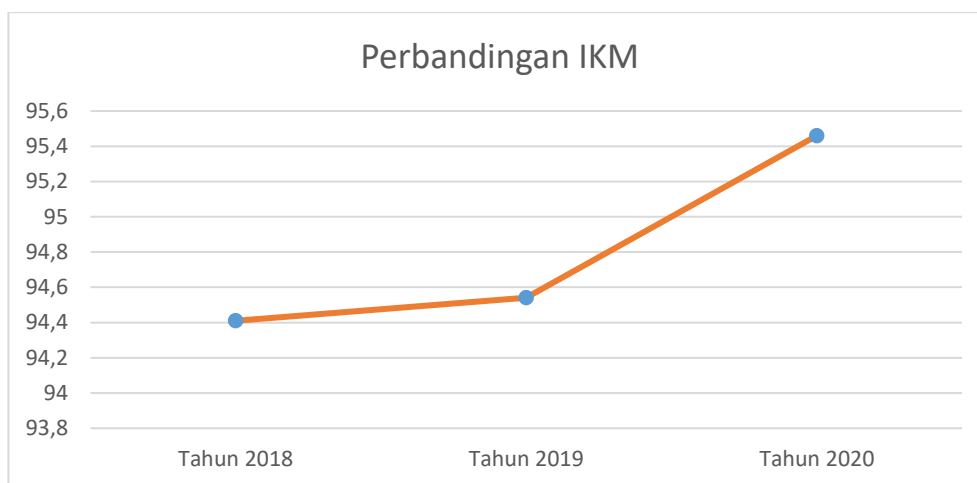
Tabel 5.109
Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,429
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,377
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,818
Nilai IKM		95,46
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Teluk Dalam, dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,429 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur

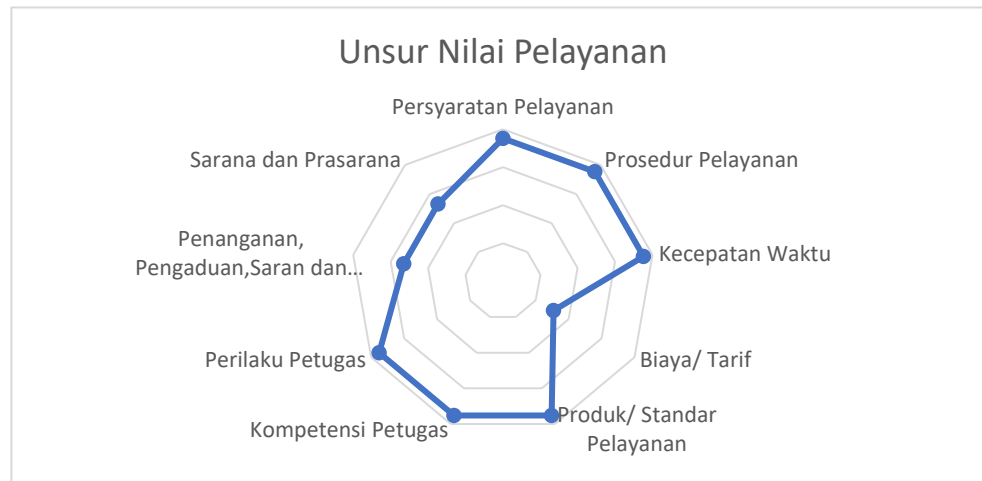
pelayanan lainnya, yaitu kompetensi petugas dan penanganan pengaduan berada pada nilai 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 95,46 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Teluk Dalam dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu agar pelayanan selalu baik dan cepat serta penambahan beberapa fasilitas kipas angin dan kursi. Selain itu masyarakat mengharapkan pendataan terkait BLT sesuai dengan kenyataan dilapangan.



Gambar 5.204 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Teluk Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Teluk Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 94,41 naik sebesar 0,13 poin di tahun 2019 menjadi 94,54. Kemudian naik sebesar 0,92 poin menjadi 95,46 di tahun 2020.

45) Kelurahan Antasan Besar



Gambar 5.205 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Besar

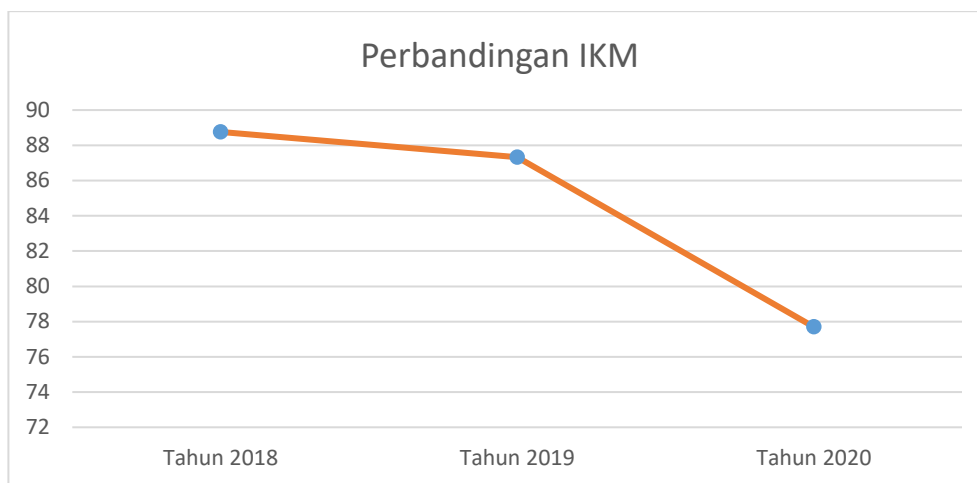
Tabel 5.110
Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Besar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,311
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,108
Nilai IKM		77,70
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Antasan Besar, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,311- 0,355 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

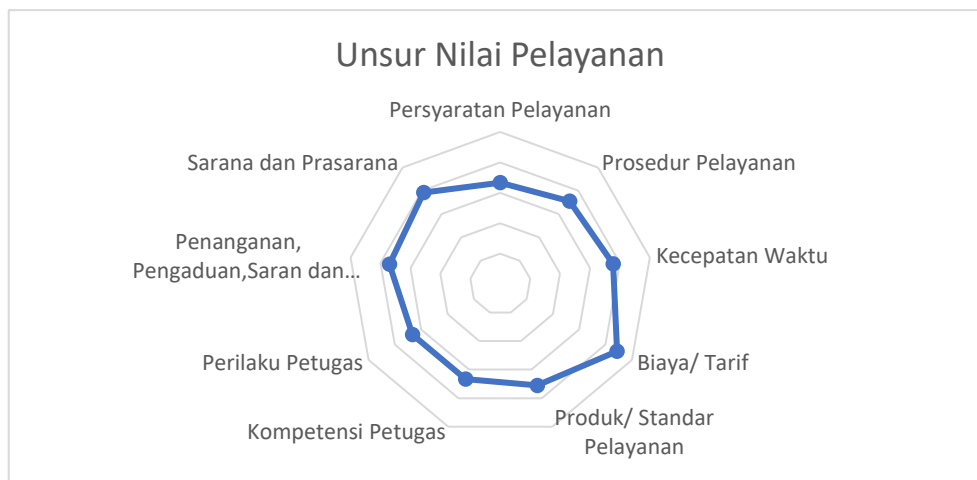
adalah sebesar 77,70 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Antasan Besar dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dari masyarakat yaitu pelayanan semoga pelayanannya lancar dan maju kembali.



Gambar 5.206 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Antasan Besar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Antasan Besar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,76 turun sebesar 1,44 poin di tahun 2019 menjadi 87,32. Kemudian turun sebesar 9,62 poin menjadi 77,7 di tahun 2020.

46) Kelurahan Pasar Lama



Gambar 5.207 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pasar Lama

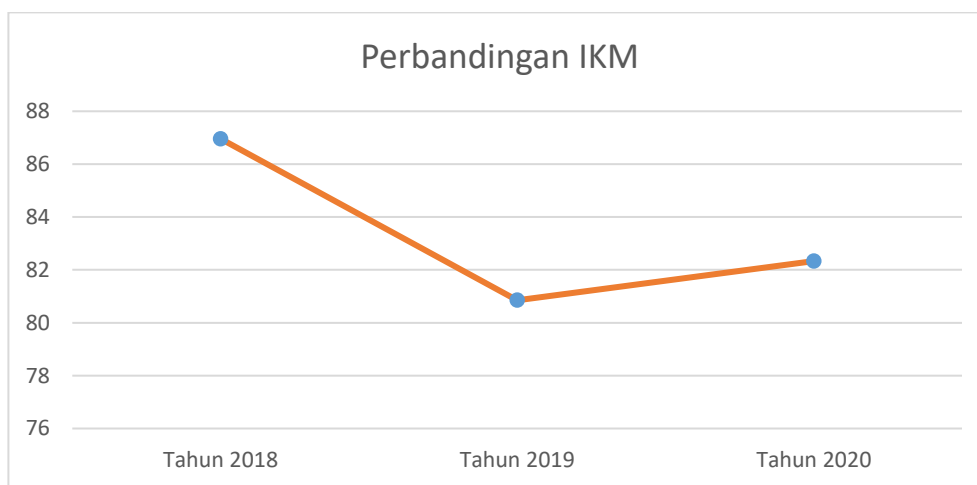
Tabel 5.111
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pasar Lama

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,293
Nilai IKM		82,33
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pasar Lama, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan

unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu biaya/tarif bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 82,33 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pasar Lama dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.208 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pasar Lama

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pasar Lama dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,96 turun sebesar 6,11 poin di tahun 2019 menjadi 80,85. Kemudian naik sebesar 1,48 poin menjadi 82,33 di tahun 2020.

47) Kelurahan Seberang Mesjid



Gambar 5.209 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid

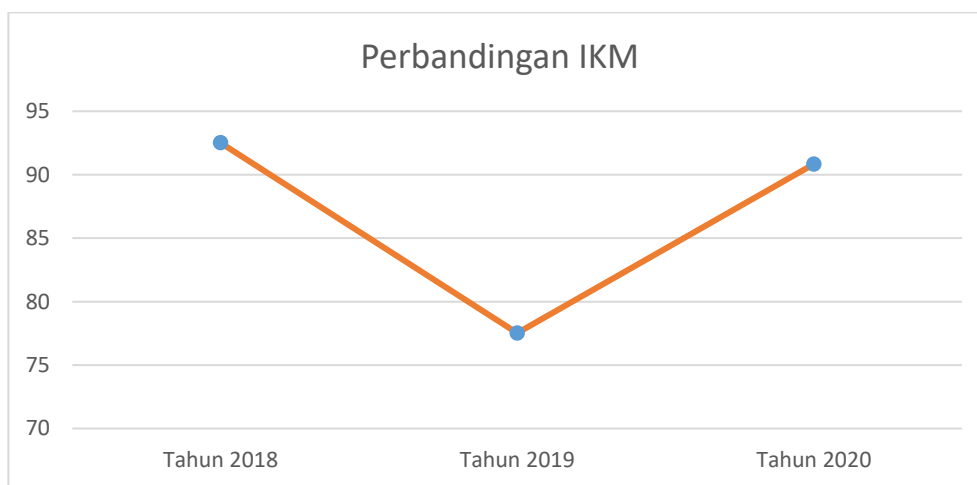
Tabel 5.112
Penilaian Pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,400
6	Kompetensi Petugas	0,400
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,414
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,385
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,633
Nilai IKM		90,84
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

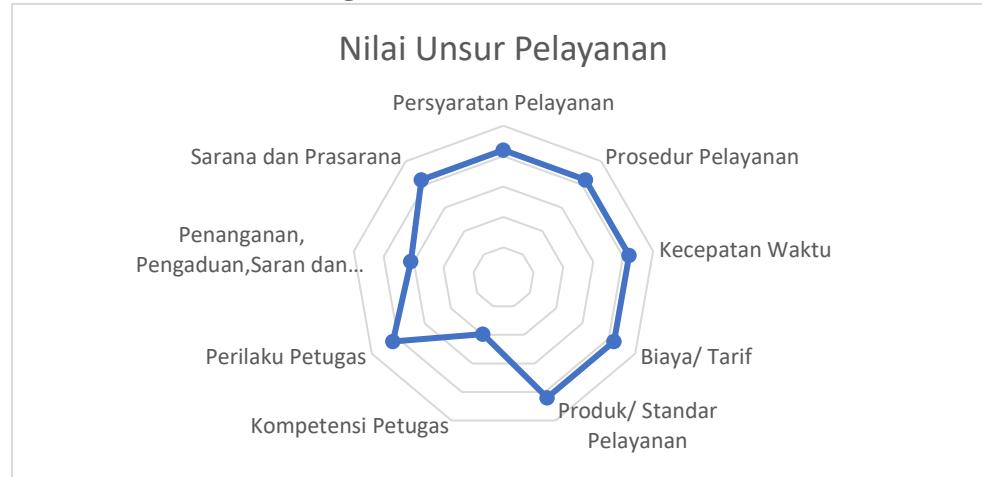
Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid, dapat dilihat dari bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,400 – 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai

Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 90,84 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Seberang Masjid dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.210 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Seberang Masjid

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Seberang Masjid dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 92,51 turun sebesar 14,99 poin di tahun 2019 menjadi 77,52 . Kemudian naik sebesar 13,32 poin menjadi 90,84 di tahun 2020.

48) **Kelurahan Gadang**

Gambar 5.211 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Gadang

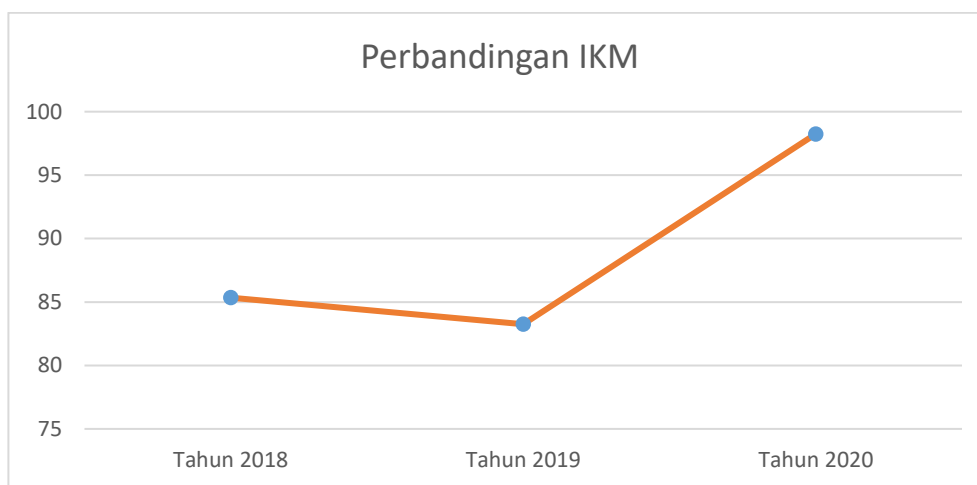
Tabel 5.113
Penilaian Pelayanan Kelurahan Gadang

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,400
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,929
Nilai IKM		98,24
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Gadang, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,400- 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) adalah sebesar 98,24 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Gadang dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan tanggapan dari masyarakat yaitu pelayanannya bagus dan diharapkan adanya penambahan beberapa fasilitas seperti kipas angin dan AC.



Gambar 5.212 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Gadang

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Gadang dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,34 turun sebesar 14,99 poin di tahun 2019 menjadi 83,25 . Kemudian naik sebesar 13,32 poin menjadi 98,24 di tahun 2020.

49) Kelurahan Melayu



Gambar 5.213 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Melayu

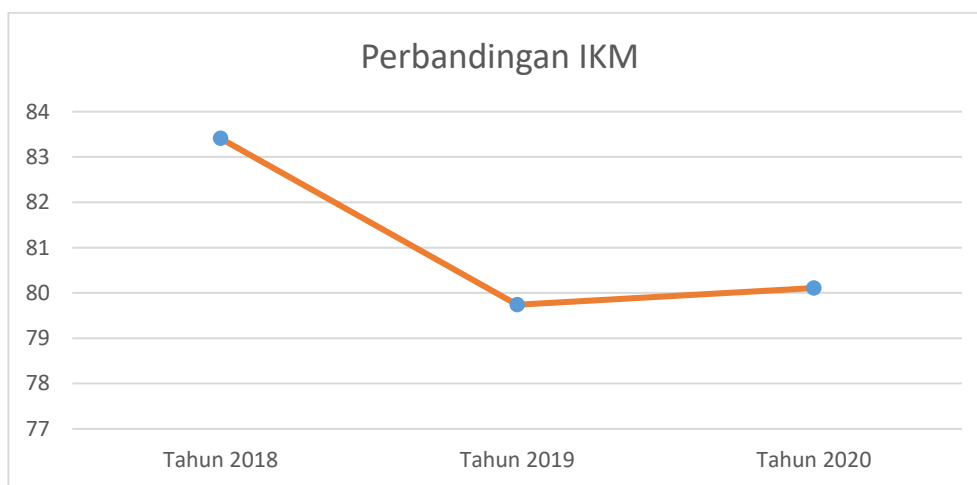
Tabel 5.114
Penilaian Pelayanan Kelurahan Melayu

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,326
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,392
8	Penanganan, Pengaduan	0,377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,377
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,204
Nilai IKM		80,11
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Melayu, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,333- 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap

sembilan unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 80,11 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Melayu dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan tanggapan dari masyarakat yaitu pelayanan diharapkan merata kepada semua masyarakat.



Gambar 5.214 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Melayu

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Melayu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,41 turun sebesar 3,67 poin di tahun 2019 menjadi 79,74 . Kemudian naik sebesar 0,37 poin menjadi 80,11 di tahun 2020.

50) Kelurahan Sungai Baru



Gambar 5.215 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Baru

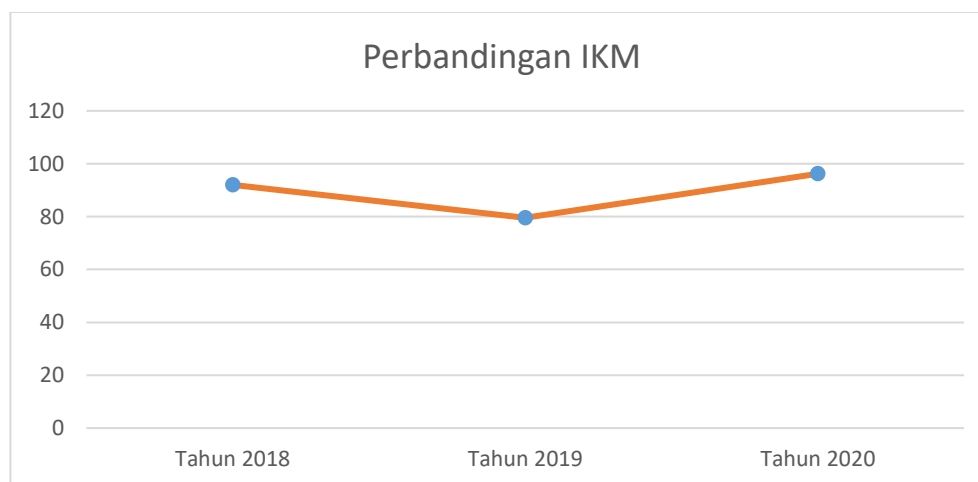
Tabel 5.115
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Baru

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,414
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,400
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,848
Nilai IKM		96,20
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Baru, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat

Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 96,20 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sungai Baru dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran untuk peningkatan kualitas layanan yaitu pegawainya diharapkan lebih disiplin pelayanannya lebih ditingkatkan lagi.



Gambar 5.216 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Baru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Baru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 92.05 turun sebesar 16,5 poin di tahun 2019 menjadi 79,55 . Kemudian naik sebesar 16,65 poin menjadi 96,2 di tahun 2020.

51) Kelurahan Pekapuran Laut



Gambar 5.217 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut

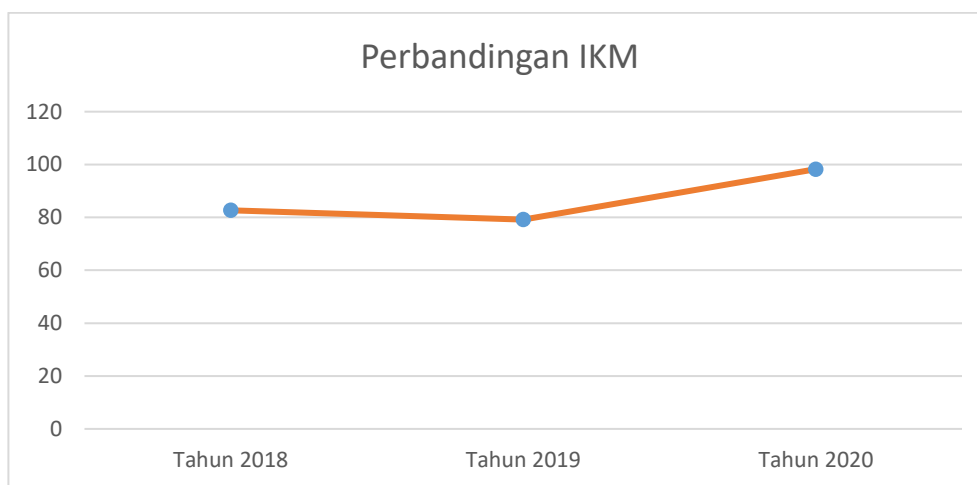
Tabel 5.116
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,377
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,929
Nilai IKM		98,24
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan

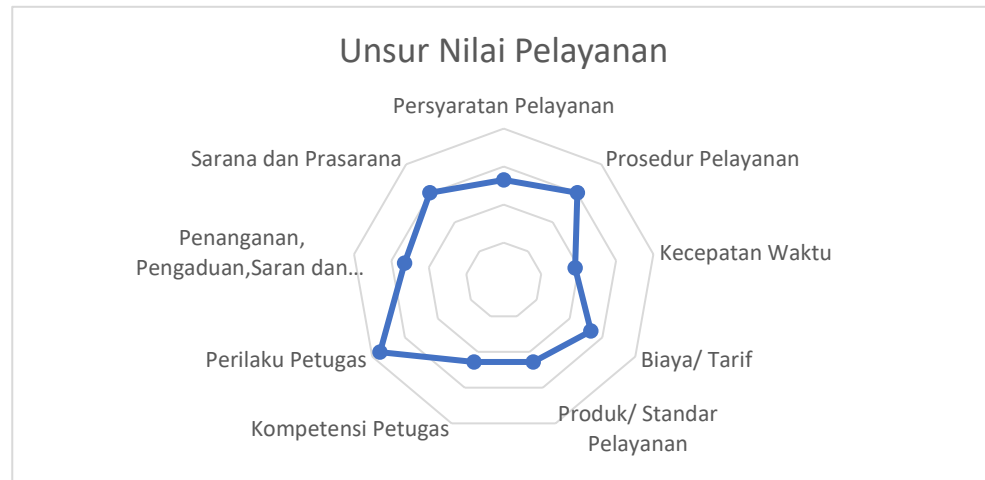
unsur pelayanan lainnya yaitu kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,24 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pakapuran Laut dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.218 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pekapuran Laut

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,68 turun sebesar 3.5 poin di tahun 2019 menjadi 79,18 . Kemudian naik sebesar 98,24 poin menjadi 98,24 di tahun 2020.

52) Kelurahan Kelayan Luar



Gambar 5.219 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar

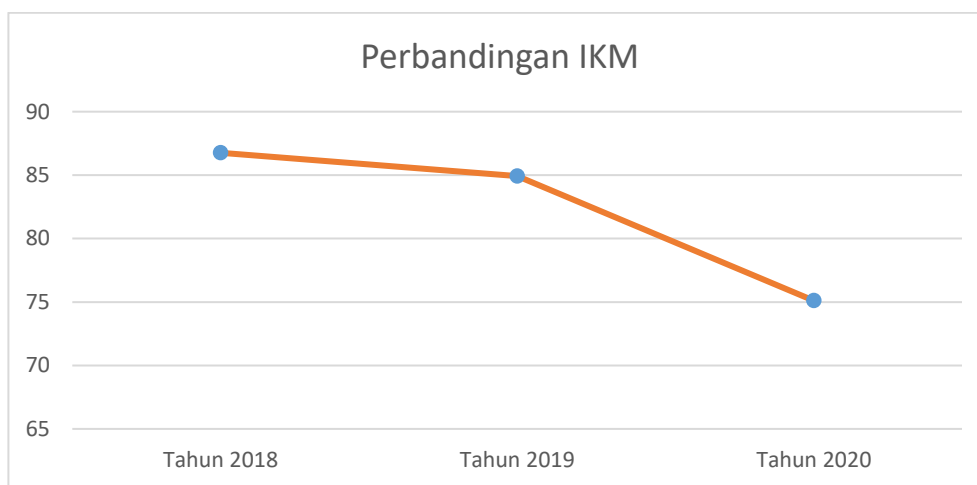
Tabel 5.117
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,340
3	Kecepatan Waktu	0,318
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,326
6	Kompetensi Petugas	0,326
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,340
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,004
Nilai IKM		75,11
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Luar, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,318- 0,355 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah

sebesar 75,11 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kelayan Luar dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan tanggapan dari masyarakat yaitu pelayanan diharapkan merata kepada semua masyarakat, tempat nya lebih diperbesar dan lahan parkir diperluas.



Gambar 5.220 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Luar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Luar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,76 turun sebesar 1,84 poin di tahun 2019 menjadi 84,92 . Kemudian turun sebesar 9,81 poin menjadi 75,11 di tahun 2020.

cc. PDAM Bandarmasih



Gambar 5.221 Grafik Unsur Pelayanan PDAM Bandarmasih

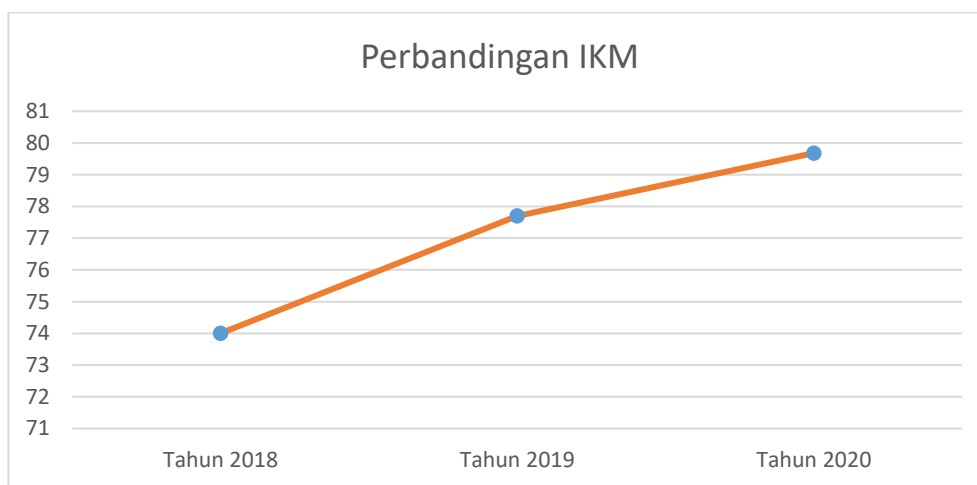
Tabel 5.118
Penilaian Pelayanan PDAM Bandarmasih

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,428
8	Penanganan, Pengaduan	0,365
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,396
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,187
Nilai IKM		79,68
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan PDAM Bandarmasih, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,396 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Baik.

Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu perilaku petugas bernilai 0,428 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 79,68 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bandarmasih dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran yang dibeirkan oleh masyarakat yaitu pelayanan dipercepat kalau bisa satu hari selesai.



Gambar 5.222 Grafik Perbandingan IKM PDAM Bandarmasih

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan PDAM Bandarmasih dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74 naik sebesar 3,7 poin di tahun 2019 menjadi 77,7 . Kemudian naik sebesar 1,98 poin menjadi 79,68 di tahun 2020.

dd. PD. PAL



Gambar 5.223 Grafik Unsur Pelayanan PD. PAL

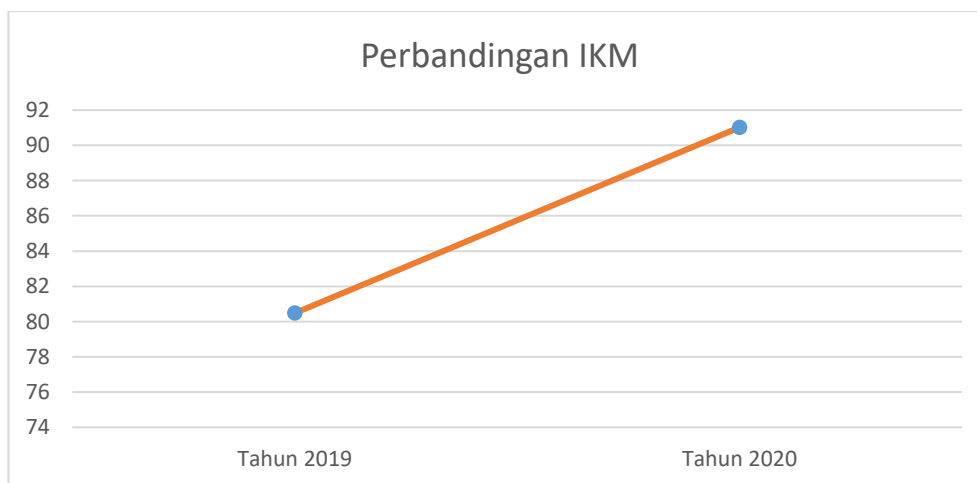
Tabel 5.119
Penilaian Pelayanan PD. PAL

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,437
2	Prosedur Pelayanan	0,414
3	Kecepatan Waktu	0,414
4	Biaya/ Tarif	0,407
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,407
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,437
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,641
Nilai IKM		91,02
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2020

Dari tabel unsur pelayanan PD. PAL, kemudian dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,407 – 0,437 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya,

yaitu kompetensi petugas dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,348 – 0,355 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 91,05 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh PD. PAL dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat Saran dan Masukan dari masyarakat yaitu pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan cepat tanggap dalam keluhan dan mohon dipercepat saat ada keluhan dan masalah.



Gambar 5.224 Grafik Perbandingan IKM PD.PAL

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan PDAM Bandarmasih dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2019 IKM unit pelayanan bernilai 80,48 naik sebesar 10,54 poin di tahun 2020 menjadi 91,02 .

D. Hasil Perbandingan Data SKM Tahun 2018, 2019 & tahun 2020

Perbandingan Survey Kepuasan masyarakat tahun 2018, 2019 & tahun 2020 terlihat ada beberapa perubahan dari segi nilai IKM dan Penilaian kategori tiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

Terdapat sebanyak 44 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami kenaikan penilaian Mutu SKM di tahun 2020 pada nilai Mutu SKM B naik menjadi A sebanyak 33 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Sekretariat Daerah, Laboratorium Kesehatan, Puskesmas Alalak Selatan, Puskesmas Banjarmasin Indah, Puskesmas Basirih Baru, Puskesmas Gedang Hanyar, Puskesmas 9 Nopember, Puskesmas Pekauman, Puskesmas Pemurus Dalam, Puskesmas Beruntung Jaya, Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR), UPT. Pelayanan Rumah Susun, Dinas Sosial, Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja, Dinas Penanaman Modal PT, Badan Keuangan Daerah, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kelurahan Sungai Lulut, Kelurahan Benua Anyar, Kelurahan Pekapuran Raya, Kelurahan Pemurus Luar, Kelurahan Alalak Utara, Kelurahan Alalak Selatan, Kelurahan Surgi Mufti, Kelurahan Sungai Andai, Kelurahan Seberang Mesjid, Kelurahan Gadang, Kelurahan Sungai Baru, Kelurahan Pekapuran Laut, dan PDPAL. sedangkan dengan nilai Mutu SKM C naik menjadi B sebanyak 7 yaitu Puskesmas Kuin Raya, Dinas Lingkungan Hidup, UPT. Terminal, UPT. Parkir, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kelurahan Kuin Selatan, dan Kelurahan Kuin Cerucuk. Sedangkan dengan nilai Mutu SKM C naik menjadi A

sebanyak 4 yaitu Puskesmas Sungai Jingah, Badan Kepegawaian Daerah, Kelurahan Pengambangan, dan Kelurahan Pangeran.

Terdapat sebanyak 22 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami penurunan penilaian Mutu SKM pada Nilai Mutu SKM kategori A turun menjadi B ada sebanyak 16 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Puskesmas Pelambuan, Puskesmas S.Parman, Puskesmas Karang Mekar, Puskesmas Kelayan Dalam, UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kelurahan Karang Mekar, Kelurahan Basirih, Kelurahan Alalak Tengah, Kelurahan Kelayan Selatan, Kelurahan Kelayan Tengah, Kelurahan Murung Raya, Kelurahan Tanjung Pagar, Kelurahan Pemurus Baru, Kelurahan Basirih Selatan, dan Kelurahan Kertak BARU Ulu. Nilai Mutu SKM Kategori A turun menjadi C ada sebanyak 2 SKPD/ Unit Kerja yaitu Kelurahan Mantuil dan Kelurahan Kelayan Timur. Nilai Mutu SKM Kategori B turun menjadi C ada sebanyak 4 yaitu UPT. Kebun Binatang Mini, Kelurahan Telawang, Kelurahan Antasan Kecil Timur, dan Kelurahan Kelayan Luar.

Terdapat sebanyak 45 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang tidak mengalami perubahan penilaian mutu SKM pada kategori A sebanyak 12 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Inspektorat, UPT. Gudang Farmasi, Puskesmas Pemurus Baru, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan, Dinas Komunikasi dan Informasi, Kelurahan Teluk Tiram, Kelurahan Pemurus Dalam, Kelurahan Mawar, dan Kelurahan Teluk Dalam. Sedangkan pada penilaian mutu SKM

Kategori B sebanyak 33 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Dinas Pendidikan Kota, Puskesmas Kayutangi, Puskesmas Alalak Tengah, Puskesmas Teluk Tiram, Puskesmas Cempaka, Puskesmas Teluk Dalam, Puskesmas Sungai Mesa, Puskesmas Cempaka Putih, Puskesmas Sungai Bilu, Puskesmas Pekapuran Raya, Puskesmas Terminal, Puskesmas Kelayan Timur, Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Kelurahan Kuripan, Kelurahan Kebun Bunga, Kelurahan Sungai Bilu, Kelurahan Belitung Utara, Kelurahan Belitung Selatan, Kelurahan Pelambuan, Kelurahan Telaga Biru, Kelurahan Sungai Jingah, Kelurahan Sungai Miai, Kelurahan Kuin Utara, Kelurahan Pekauman, Kelurahan kelayan Barat, Kelurahan Kelayan Dalam, Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kelurahan Antasan Besar, Kelurahan Pasar Lama, Kelurahan Melayu, dan PDAM Bandarmasih. Terdapat 1 dari Dinas Kesehatan yaitu RSUD Sultan Suriansyah yang baru tahun 2020 dilakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan nilai Mutu SKM kategori A atau mendapatkan nilai Sangat Baik.

Sehingga dapat dilihat secara keseluruhan SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat dengan nilai rata-rata SKM di tahun 2018 sebesar 83,38 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu A (Sangat Baik) turun sebanyak 0,22 Poin di tahun 2019 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 83,16 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik), sedangkan pada tahun 2020 naik sebanyak 4,35 Poin dibandingkan dengan tahun 2019 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 87,51 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik).

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan dalam rangka mendapatkan nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang di fasilitasi oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil analisa terhadap SKPD/ Unit pelayanan secara keseluruhan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai rata-rata SKM di tahun 2018 sebesar 83,38 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu A (Sangat Baik) turun sebanyak 0,22 poin pada tahun 2019 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 83,16 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik), sedangkan pada tahun 2020 naik sebanyak 4,35 poin dibandingkan dengan tahun 2019 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 87,51 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik).
2. Berdasarkan hasil penilaian sembilan unsur pelayanan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2020 didapatkan nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah terhadap sembilan unsur pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, sebesar 0,370
 - b. Sarana dan prasarana, sebesar 0,382
 - c. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan petugas, sebesar 0,383
 - d. Produk spesifikasi jenis pelayanan, sebesar 0,386
 - e. Waktu penyelesaian, sebesar 0,388
 - f. Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, sebesar 0,393
 - g. Persyaratan pelayanan, sebesar 0,396
 - h. Perilaku Pelaksana, sebesar 0,400
 - i. Biaya/tariff, sebesar 0,404

3. Berdasarkan hasil analisa terhadap 112 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin terdapat sebanyak 44 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami kenaikan terdiri dari 33 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai mutu B naik menjadi A, kemudian sebanyak 7 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang semula nilai mutu C naik menjadi B dan sebanyak 4 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang sebelumnya dengan nilai mutu C naik menjadi A.

Selanjutnya terdapat 22 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami penurunan yang terdiri dari 16 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai mutu A menjadi B, kemudian terdapat 2 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai mutu A menjadi C dan terdapat 4 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai B turun menjadi C. Terdapat 16 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang tidak mengalami perubahan yang terdiri dari 12 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai mutu A dan 3 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai mutu B serta 1 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai mutu C. Terdapat 1 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin baru yaitu RS Sultan Suriansyah dengan nilai mutu A.

B. Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang sudah didapatkan tersebut, maka dapat diberikan saran dan masukan sebagai berikut :

1. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan berdasarkan SKM terhadap layanan publik maka diperlukan komitmen dan pemahaman bagi seluruh *stakeholder* pelayanan publik, mulai dari pimpinan, penyelenggara pelayanan, pelaksana layanan, sampai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan efektif dan efisien diantaranya :
 - a. Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, Whatsapp, datang langsung dan sebagainya;
 - b. Adanya petugas pengelola pengaduan;
 - c. Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan yang ringkas dan jelas;
 - d. Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan;
 - e. Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik;
 - f. Peningkatan kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) terkait hak melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan bagi masyarakat penerima layanan.
2. Indikator sarana dan prasarana dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, belum sepenuhnya di dukung dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, seperti :
 - a. Sarana dan prasarana untuk difabel dan manula belum memadai/aman;
 - b. Kurangnya lahan parkir dan parkir yang berbayar;
 - c. Ruang tunggu yang kurang memadai karena dirasakan terlalu sempit/kecil dan pengap;
 - d. Tempat duduk di ruang tunggu pelayanan terbatas, dan tidak mengindahkan protokol kesehatan.

3. Indikator kompetensi petugas dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin perlu ditingkatkan lagi melalui Diklat, Bimtek serta Pelatihan dan setiap bidang unit layanan memiliki kesesuaian dengan kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan tersebut. Selain itu untuk layanan yang berbasis *online* membutuhkan tenaga/operator IT tidak hanya mengandalkan tenaga magang yang bersifat temporer, sementara layanan publik bersifat permanen, sehingga terlihat kurang profesional, khususnya di lingkup layanan kelurahan.
4. Indikator waktu pelayanan dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin maka transparansi informasi terkait jadwal pelayanan yang penempatannya mudah diakses masyarakat pengguna layanan dan kepastian jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Indikator sistem mekanisme dan prosedur pelayanan serta persyaratan pelayanan dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, perlu adanya tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Misalnya untuk mendapatkan dokumen kelengkapan terkait SKTM dan dokumen berkaitan dengan akses dana bantuan yang digulirkan pemerintah pusat dan daerah, ada standar dan syarat yang berbeda antar SKPD/Unit Pemberi layanan di satu Kelurahan dengan Kelurahan yang lain.
6. Indikator perilaku pelaksana dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin perlu ditingkatkan lagi petugas/pelaksana yang lebih komunikatif sehingga bisa memberikan informasi yang efektif (tidak berbelit-belit) dan tepat serta tetap menjaga etika pelayanan dalam rangka memberikan rasa nyaman bagi penerima layanan.
7. Indikator biaya/tarif dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin perlu ditingkatkan, terutama dalam hal komunikasi, informasi dan edukasi serta sosialisasi produk layanan yang gratis atau tidak dikenakan biaya maupun

terhadap produk layanan yang dikenakan biaya. Kemudian perlu adanya petugas tambahan di setiap lini/unit layanan di bagian depan (*front office*) yang bertugas sebagai petugas pengarah/pemberi informasi awal sekaligus pengamanan pada masyarakat pengguna layanan. Misalnya layanan di Kelurahan yang sebenarnya gratis (tidak berbayar) namun setelah mendapatkan layanan ada di minta sumbangan sukarela yang merupakan titipan dari Badan/Lembaga lain seperti BAZIS/LAZIS Kota Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta. hlm 88
- Alfani, Muhammad, 2017. Metodologi Penelitian. Banjarmasin: Primajayakomputer
- Arikunto, Suharsimi. 2003. Prosedur Penelitian, Suatu Praktek. Jakarta: Bina Aksara
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, diakses 17 Juni 2019, jam 10.00 Wita
- Kota Banjarmasin. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik
- Kota Banjarmasin. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 32 Tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin
- Kota Banjarmasin. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 98 Tahun 2015 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-2020
- Kota Banjarmasin. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin
- Kota Banjarmasin. Perubahan RPJMD Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-202, Bab II, Bab V, Bab VII
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2009, prinsip-prinsip pemasaran, edisi 12, jilid 12, Jakarta Erlangga
- Kotler, Philip. 1994. Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation, Control, Ed.8, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survey Kepuasan Masyarakat
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES, 2008.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta

UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014) Pasal 11 ayat 2

Yamit, Zulian. (2005). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN
TAHUN 2020**



Tanggal survei :

Tempat :

No. Kuesioner :
.....

PROFIL

No. Responden : (diisi oleh petugas)
 Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)

Ttd
Responden
.....

Jenis Layanan Yang Diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Berilah tanda centang (✓) sesuai jawaban masyarakat/ responden)

No.	Pernyataan	Nilai Persepsi			
		1	2	3	4
1. Persyaratan Pelayanan					
P1	Saya mengetahui persyaratan untuk jasa pelayanan tersebut dari RT/ Dinas terkait	<input type="checkbox"/> Tidak Tahu	<input type="checkbox"/> Kurang Tahu	<input type="checkbox"/> Tahu	<input type="checkbox"/> Sangat Tahu
P2	Saya melengkapi persyaratan yang diminta untuk jasa pelayanan tersebut dengan mudah dari RT/ Dinas Terkait	<input type="checkbox"/> Tidak Mudah	<input type="checkbox"/> Kurang Mudah	<input type="checkbox"/> Mudah	<input type="checkbox"/> Sangat Mudah
P3	Persyaratan yang diminta petugas sesuai dengan produk jasa pelayanan yang diberikan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan					
P4	Saya datang ke jasa pelayanan ini dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu dan antri	<input type="checkbox"/> Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Setuju	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju
P5	Tersedia informasi terkait mekanisme dan alur pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak tersedia	<input type="checkbox"/> Kurang tersedia	<input type="checkbox"/> Tersedia	<input type="checkbox"/> Sangat Tersedia
P6	Saya mendapatkan kelancaran dalam pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak Lancar	<input type="checkbox"/> Kurang Lancar	<input type="checkbox"/> Lancar	<input type="checkbox"/> Sangat Lancar
3. Waktu Penyelesaian					
P7	Saya dapat melihat dan mengetahui Jadwal Pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak Tahu	<input type="checkbox"/> Kurang Tahu	<input type="checkbox"/> Tahu	<input type="checkbox"/> Sangat Tahu
P8	Apabila jam layanan selesai, maka akan dilanjutkan pada hari berikutnya	<input type="checkbox"/> Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Setuju	<input type="checkbox"/> Sangat Setuju
P9	Durasi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan standar yang ada	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
4. Biaya/tarif					
P10	Ada informasi tarif resmi	<input type="checkbox"/> Tidak Ada	<input type="checkbox"/> Kurang Ada	<input type="checkbox"/> Ada	<input type="checkbox"/> Sangat Ada
P11	Biaya/tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
P12	Bukti pembayaran sudah sesuai dengan biaya/tarif yang ditentukan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
P13	Produk dan spesifikasi jenis pelayanan tersedia	<input type="checkbox"/> Tidak Tersedia	<input type="checkbox"/> Kurang Tersedia	<input type="checkbox"/> Tersedia	<input type="checkbox"/> Sangat Tersedia
P14	Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
P15	Layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
6. Kompetensi Pelaksana / Kemampuan Petugas					
P16	Pelaksana/petugas sudah berpengalaman atau pelayanan berbasis <i>online</i>	<input type="checkbox"/> Tidak Pengalaman	<input type="checkbox"/> Kurang Pengalaman	<input type="checkbox"/> Pengalaman	<input type="checkbox"/> Sangat Pengalaman
P17	Keahlian / keterampilan pelaksana / petugas mahir menggunakan sistem	<input type="checkbox"/> Tidak Mahir	<input type="checkbox"/> Kurang Mahir	<input type="checkbox"/> Mahir	<input type="checkbox"/> Sangat Mahir
P18	Pelaksana / petugas memiliki pengetahuan/kompetensi sesuai sistem atau kemudahan menggunakan layanan berbasis <i>online</i>	<input type="checkbox"/> Tidak kompeten	<input type="checkbox"/> Kurang Kompeten	<input type="checkbox"/> Kompeten	<input type="checkbox"/> Sangat Kompeten
7. Perilaku Pelaksana					
P19	Petugas / pelaksana melayani dengan ramah	<input type="checkbox"/> Tidak Ramah	<input type="checkbox"/> Kurang Ramah	<input type="checkbox"/> Ramah	<input type="checkbox"/> Sangat Ramah
P20	Petugas / pelaksana melayani dengan sopan	<input type="checkbox"/> Tidak Sopan	<input type="checkbox"/> Kurang Sopan	<input type="checkbox"/> Sopan	<input type="checkbox"/> Sangat Sopan
P21	Petugas / pelaksana melayani dengan komunikatif	<input type="checkbox"/> Tidak Komunikatif	<input type="checkbox"/> Kurang Komunikatif	<input type="checkbox"/> Komunikatif	<input type="checkbox"/> Sangat Komunikatif
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
P22	Tersedia informasi alur pengaduan	<input type="checkbox"/> Tidak Tersedia	<input type="checkbox"/> Kurang Tersedia	<input type="checkbox"/> Tersedia	<input type="checkbox"/> Sangat Tersedia
P23	Memiliki hak melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan	<input type="checkbox"/> Tidak Tahu	<input type="checkbox"/> Kurang Tahu	<input type="checkbox"/> Tahu	<input type="checkbox"/> Sangat Tahu
P24	Ada fasilitas penanganan pengaduan dan tindak lanjut	<input type="checkbox"/> Tidak Ada	<input type="checkbox"/> Kurang Ada	<input type="checkbox"/> Ada	<input type="checkbox"/> Sangat Ada
9. Sarana dan Prasarana					
P25	Tersedia sarana & prasarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan	<input type="checkbox"/> Tidak Tersedia	<input type="checkbox"/> Kurang Tersedia	<input type="checkbox"/> Tersedia	<input type="checkbox"/> Sangat Tersedia
P26	Tersedia sarana & prasarana protokol kesehatan COVID-19	<input type="checkbox"/> Tidak Tersedia	<input type="checkbox"/> Kurang Tersedia	<input type="checkbox"/> Tersedia	<input type="checkbox"/> Sangat Tersedia
P27	Sarana dan prasarana yang tersedia membantu difabel dan manula / lansia untuk mendapatkan layanan	<input type="checkbox"/> Tidak Tersedia	<input type="checkbox"/> Kurang Tersedia	<input type="checkbox"/> Tersedia	<input type="checkbox"/> Sangat Tersedia

Kritik, Saran, Masukan :

.....

2. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excludeda	0	,0
	Total	44	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,965	27

3. Frekuensi

Statistics

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
N	Valid	629	629	629	629	629	629	629	629	629	629	629	629	629	629	629
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,55	3,57	3,57	3,55	3,53	3,54	3,48	3,50	3,49	3,61	3,66	3,65	3,48	3,48	3,48
Std. Deviation		,517	,499	,495	,511	,515	,514	,554	,510	,507	,589	,476	,488	,512	,506	,510
Minimum																

Statistics

		P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
N	Valid	629	629	629	629	629	629	629	629	629	629	629	629
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,44	3,45	3,45	3,61	3,62	3,58	3,34	3,32	3,34	3,54	3,57	3,21
Std. Deviation		,506	,507	,505	,501	,497	,506	,519	,572	,559	,511	,533	,725
Minimum													

Statistics

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
N	Valid	629	629	629	629	629	629	629	629	629
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,56	3,54	3,49	3,64	3,48	3,45	3,60	3,33	3,44
Std. Deviation		0,473	0,473	0,485	0,490	0,491	0,485	0,476	0,507	0,491

Frequency Table

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	1.0	1.0	1.0
	Setuju	270	42.9	42.9	43.9
	Sangat Setuju	353	56.1	56.1	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	.2	.2	.2
	Setuju	270	42.9	42.9	58.0
	Sangat Setuju	358	56.9	56.9	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	269	42.8	42.8	42.8
	Sangat Setuju	360	57.2	57.2	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	.6	.6	.6
	Setuju	275	43.7	43.7	44.4
	Sangat Setuju	350	55.6	55.6	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	.8	.8	.8
	Setuju	286	45.5	45.5	46.3
	Sangat Setuju	338	53.7	53.7	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	.8	.8	.8
	Setuju	277	44.0	44.0	44.8
	Sangat Setuju	347	55.2	55.2	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.2	.2	.2
	Kurang Setuju	15	2.4	2.4	2.5
	Setuju	294	46.7	46.7	49.3
	Sangat Setuju	319	50.7	50.7	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	.5	.5	.5
	Setuju	307	48.8	48.8	49.3
	Sangat Setuju	319	50.7	50.7	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	.3	.3	.3
	Setuju	314	49.9	49.9	50.2
	Sangat Setuju	313	49.8	49.8	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	1.6	1.6	1.6
	Kurang Setuju	4	.6	.6	2.2
	Setuju	210	33.4	33.4	35.6
	Sangat Setuju	405	64.4	64.4	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	217	34.5	34.5	34.5
	Sangat Setuju	412	65.5	65.5	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.2	.2	.2
	Setuju	218	34.7	34.7	34.8
	Sangat Setuju	410	65.2	65.2	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	.6	.6	.6
	Setuju	321	51.0	51.0	51.7
	Sangat Setuju	304	48.3	48.3	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	.3	.3	.6
	Setuju	320	50.9	50.9	51.2
	Sangat Setuju	307	48.8	48.8	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	.5	.5	.5
	Setuju	320	50.9	50.9	51.4
	Sangat Setuju	306	48.6	48.6	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	.5	.5	.5
	Setuju	348	55.3	55.3	55.8
	Sangat Setuju	278	44.2	44.2	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	.5	.5	.5
	Setuju	340	54.1	54.1	54.5
	Sangat Setuju	286	45.5	45.5	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	.3	.3	.3
	Setuju	340	54.1	54.1	54.4
	Sangat Setuju	287	45.6	45.6	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	.6	.6	.6
	Setuju	238	37.8	37.8	38.5
	Sangat Setuju	387	61.5	61.5	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	.5	.5	.5
	Setuju	236	37.5	37.5	38.0
	Sangat Setuju	390	62.0	62.0	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	.6	.6	.6
	Setuju	254	40.4	40.4	41.0
	Sangat Setuju	371	59.0	59.0	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.2	.2	.2
	Kurang Setuju	11	1.7	1.7	1.9
	Setuju	391	62.2	62.2	64.1
	Sangat Setuju	226	35.9	35.9	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.2	.2	.2
	Kurang Setuju	31	4.9	4.9	5.1
	Setuju	362	57.6	57.6	62.6
	Sangat Setuju	235	37.4	37.4	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.2	.2	.2
	Kurang Setuju	24	3.8	3.8	4.0
	Setuju	361	57.4	57.4	61.4
	Sangat Setuju	243	38.6	38.6	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	.6	.6	.6
	Setuju	281	44.7	44.7	45.3
	Sangat Setuju	344	54.7	54.7	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	12	1.9	1.9	1.9
	Setuju	248	39.4	39.4	41.3
	Sangat Setuju	369	58.7	58.7	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

P27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	.6	.6	.6
	Kurang Setuju	101	16.1	16.1	16.7
	Setuju	283	45.0	45.0	61.7
	Sangat Setuju	241	38.3	38.3	100.0
	Total	629	100.0	100.0	

Lampiran Analisa Hasil Per SKPD, Unit dan Perusda dilinglungan Pemerintah Kota Banjarmasin

1. Sekretaris Daerah




No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan A Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.422	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.422	
6	Kompetensi Petugas	0.400	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.863	
Nilai IKM		96.57	

Saran dan Masukan :

1. Memaksimalkan pengawasan untuk menghindari terjadinya kecurangan
2. Untuk pokja agar terus mengikuti perkembangan perubahan dalam pelaksanaan barang/jasa
3. Diharapkan tidak ada kendala terkait tender walaupun dalam keadaan pandemi
4. Untuk kelompok kerja agar terus mengikuti perkembangan perubahan
5. Rekrut pegawai untuk resepsionis/CS

2. Inspektorat



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan  Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.437	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.407	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.429	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.892	
Nilai IKM		97.31	

3. Dinas Pendidikan Kota



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.361	
2	Prosedur Pelayanan	0.370	
3	Kecepatan Waktu	0.370	
4	Biaya/ Tarif	0.352	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.370	
6	Kompetensi Petugas	0.375	
7	Perilaku Petugas	0.379	
8	Penanganan, Pengaduan	0.370	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.316	
Nilai IKM		82.90	

Saran dan Masukan :

1. Masih antri walau tidak lama
2. Layanan sudah bagus
3. Layanan sudah cukup bagus
4. Layanan lebih permudah lagi semua urusan agar masyarakat puas dengan layanan yang diberikan
5. Layanan dan informasi ditingkatkan

4. RSUD Sultan Suriansyah

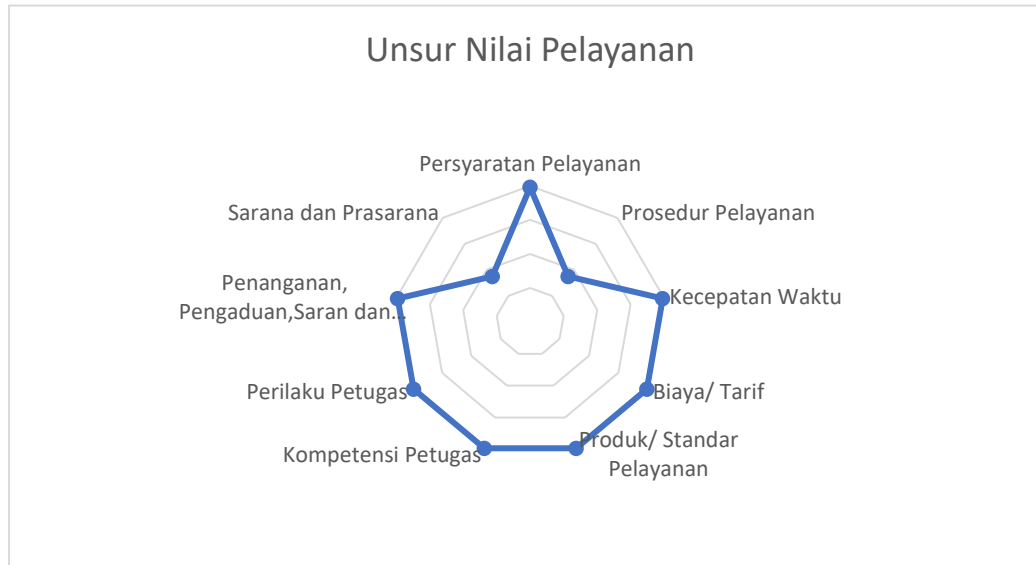


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.429	
2	Prosedur Pelayanan	0.429	
3	Kecepatan Waktu	0.422	
4	Biaya/ Tarif	0.437	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.437	
6	Kompetensi Petugas	0.437	
7	Perilaku Petugas	0.437	
8	Penanganan, Pengaduan	0.414	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.437	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.878	
Nilai IKM		96.94	

Saran dan Masukan :

1. Pada unit layanan rawat jalan perlu pengeras suara
2. Ke depannya diharapkan ada poli jantung
3. Pelayanan sudah bagus

5. UPT. Gudang Farmasi

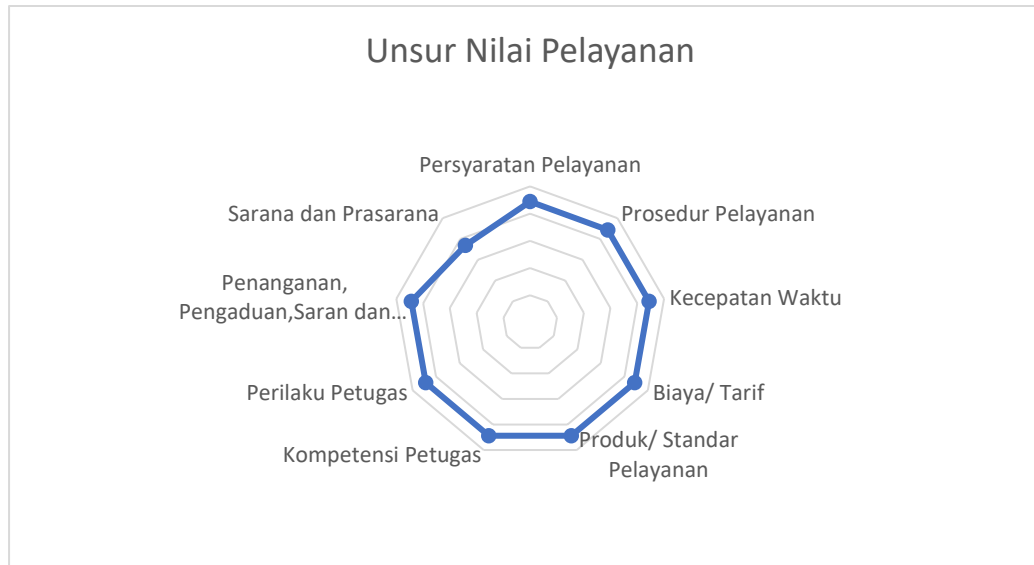


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.400	
2	Prosedur Pelayanan	0.377	
3	Kecepatan Waktu	0.400	
4	Biaya/ Tarif	0.400	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400	
6	Kompetensi Petugas	0.400	
7	Perilaku Petugas	0.400	
8	Penanganan, Pengaduan	0.400	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.377	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.552	
Nilai IKM		88.80	

Saran dan Masukan :

1. Tekadang obat yang di amprah kosong
2. Karena terfokus APD peralatan persalinan jadi kosong
3. Karena permintaan vitamin meningkat harap disediakan stok lebih banyak

6. Laboratorium Kesehatan



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.992	
Nilai IKM		98.05	

Saran dan Masukan :

1. Pemberkasan lebih dipercepat dan waktu lebih dipercepat
2. Lebih teliti pada lembar LHU
3. Untuk petugas lebih cekatan

7. Puskesmas Kayutangi



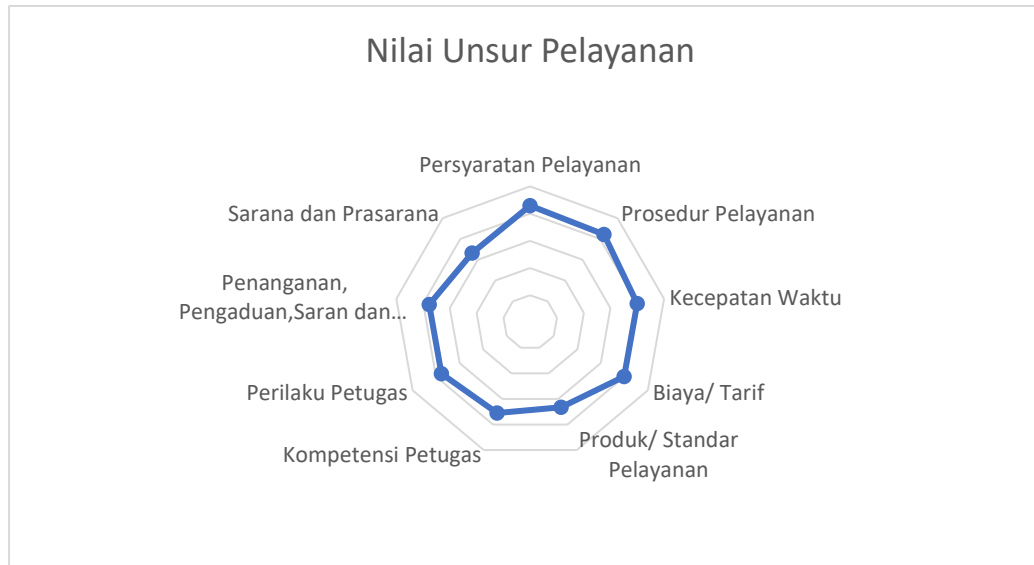
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.348	
3	Kecepatan Waktu	0.348	
4	Biaya/ Tarif	0.355	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.348	
7	Perilaku Petugas	0.348	
8	Penanganan, Pengaduan	0.348	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.340	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.123	
Nilai IKM		78.07	

8. Puskesmas Sungai Jindah



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.402	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.954	
Nilai IKM		98.86	


9. Puskesmas Alalak Tengah



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.429	
2	Prosedur Pelayanan	0.422	
3	Kecepatan Waktu	0.400	
4	Biaya/ Tarif	0.400	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.377	
8	Penanganan, Pengaduan	0.377	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.426	
Nilai IKM		85.66	

10. Puskesmas Alalak Selatan



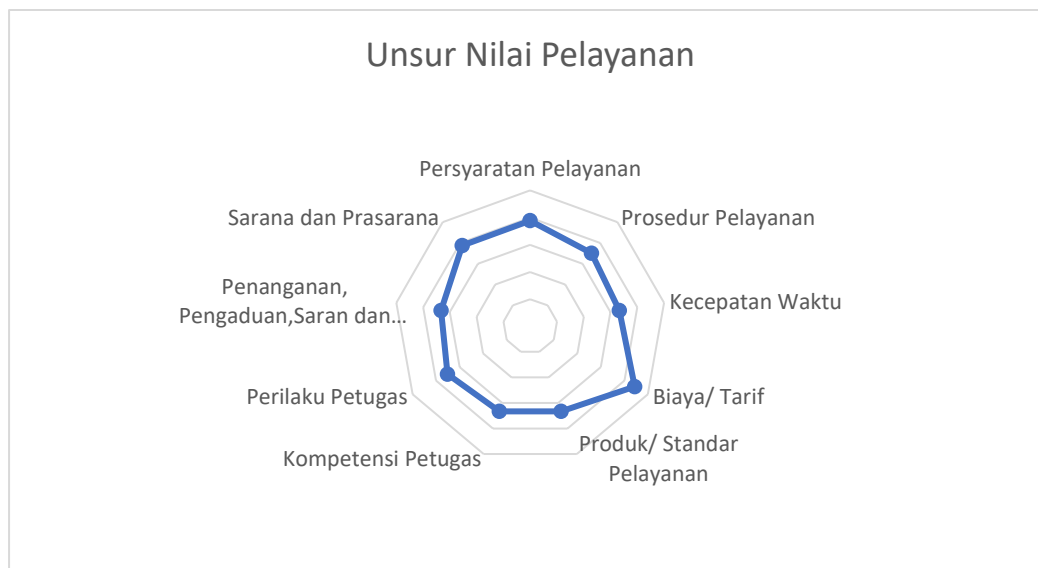
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan  Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.437	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.348	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.429	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.833	
Nilai IKM		95.83	

11. Puskesmas Teluk Tiram



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.429	
2	Prosedur Pelayanan	0.363	
3	Kecepatan Waktu	0.340	
4	Biaya/ Tarif	0.422	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.274	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.429	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.300	
Nilai IKM		82.51	

12. Puskesmas Pelambuan



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan B Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.389	
2	Prosedur Pelayanan	0.352	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.352	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.389	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.256	
Nilai IKM		81.40	

13. Puskesmas Banjarmasin Indah



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.422	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.422	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.429	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.422	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.407	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.878	
Nilai IKM		96.94	

14. Puskesmas Kuin Raya



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.407	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.348	
8	Penanganan, Pengaduan	0.348	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.101	
Nilai IKM		77.52	

15. Puskesmas Basirih Baru



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.996	
Nilai IKM		99.90	

16. Puskesmas Cempaka



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.409	
2	Prosedur Pelayanan	0.363	
3	Kecepatan Waktu	0.331	
4	Biaya/ Tarif	0.422	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.338	
6	Kompetensi Petugas	0.340	
7	Perilaku Petugas	0.348	
8	Penanganan, Pengaduan	0.328	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.405	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.283	
Nilai IKM		82.08	

Masukan dan Saran :

1. Layanan lebih ditingkatkan lagi

17. Puskesmas Teluk Dalam



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.422	
2	Prosedur Pelayanan	0.392	
3	Kecepatan Waktu	0.340	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.363	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.340	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.414	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.426	
Nilai IKM		85.66	

18. Puskesmas Sungai Mesa



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan <h1 style="text-align: center;">B</h1> Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.377	
2	Prosedur Pelayanan	0.355	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.377	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.377	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.263	
Nilai IKM		81.59	

Masukan dan Saran :

1. Kesopanan dan keramahtamahan petugasnya ditingkatkan

19. Puskesmas Gedang Hanyar



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.407	
2	Prosedur Pelayanan	0.407	
3	Kecepatan Waktu	0.407	
4	Biaya/ Tarif	0.407	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.407	
6	Kompetensi Petugas	0.414	
7	Perilaku Petugas	0.407	
8	Penanganan, Pengaduan	0.407	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.437	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.700	
Nilai IKM		92.50	

20. Puskesmas S. Parman



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.385	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.093	
Nilai IKM		77.33	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan ditingkatkan lagi

21. Puskesmas Cempaka Putih




No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.342	
2	Prosedur Pelayanan	0.352	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.379	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.352	
6	Kompetensi Petugas	0.352	
7	Perilaku Petugas	0.370	
8	Penanganan, Pengaduan	0.342	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.176	
Nilai IKM		79.40	

Saran dan Masukan :

1. lebih diperhatikan untuk pendaftaran online pada saat diberi rujuk ke RS
2. loket di perbanyak
3. mempermudah melihat mekanisme pelayanan saat pertama kali datang
4. ruang tunggu di berikan kipas angin/ac
5. parkir motor gratis

22. Puskesmas 9 Nopember



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan  Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.996	
Nilai IKM		99.90	

23. Puskesmas Sungai Bilu



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.377	
3	Kecepatan Waktu	0.377	
4	Biaya/ Tarif	0.400	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.400	
8	Penanganan, Pengaduan	0.377	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.377	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.397	
Nilai IKM		84.92	

24. Puskesmas Pekapuran Raya



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.377	
2	Prosedur Pelayanan	0.377	
3	Kecepatan Waktu	0.422	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377	
6	Kompetensi Petugas	0.363	
7	Perilaku Petugas	0.422	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.397	
Nilai IKM		84.92	

25. Puskesmas Karang Mekar



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.377	
3	Kecepatan Waktu	0.407	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400	
6	Kompetensi Petugas	0.348	
7	Perilaku Petugas	0.429	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.397	
Nilai IKM		84.92	

26. Puskesmas Terminal



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.355	
3	Kecepatan Waktu	0.422	
4	Biaya/ Tarif	0.422	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377	
6	Kompetensi Petugas	0.377	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.352	
Nilai IKM		83.81	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi

27. Puskesmas Pekauman



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.436	
2	Prosedur Pelayanan	0.423	
3	Kecepatan Waktu	0.374	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.428	
6	Kompetensi Petugas	0.382	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.403	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.411	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.745	
Nilai IKM		93.63	

Saran dan Masukan :

1. Semoga layanan lebih bagus lagi
2. Semoga selalu memberikan layanan yang baik
3. Pelayanan sudah bagus semoga bisa dipertahankan
4. cek darah dan cek kolestrol diteruskan karena sempat dihentikan

28. Puskesmas Kelayan Timur



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.392	
2	Prosedur Pelayanan	0.392	
3	Kecepatan Waktu	0.348	
4	Biaya/ Tarif	0.414	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.348	
6	Kompetensi Petugas	0.370	
7	Perilaku Petugas	0.392	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.411	
Nilai IKM		85.29	

Saran dan Masukan :

1. Semoga bisa menjadi lebih baik di kesempatan berikutnya

29. Puskesmas Kelayan Dalam



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan B Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.407	
2	Prosedur Pelayanan	0.385	
3	Kecepatan Waktu	0.318	
4	Biaya/ Tarif	0.303	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.340	
6	Kompetensi Petugas	0.348	
7	Perilaku Petugas	0.340	
8	Penanganan, Pengaduan	0.289	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.348	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.078	
Nilai IKM		76.96	

30. Puskesmas Pemurus Dalam




No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.428	
2	Prosedur Pelayanan	0.439	
3	Kecepatan Waktu	0.412	
4	Biaya/ Tarif	0.439	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.412	
6	Kompetensi Petugas	0.354	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.396	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.429	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.754	
Nilai IKM		93.85	

Saran dan Masukan :

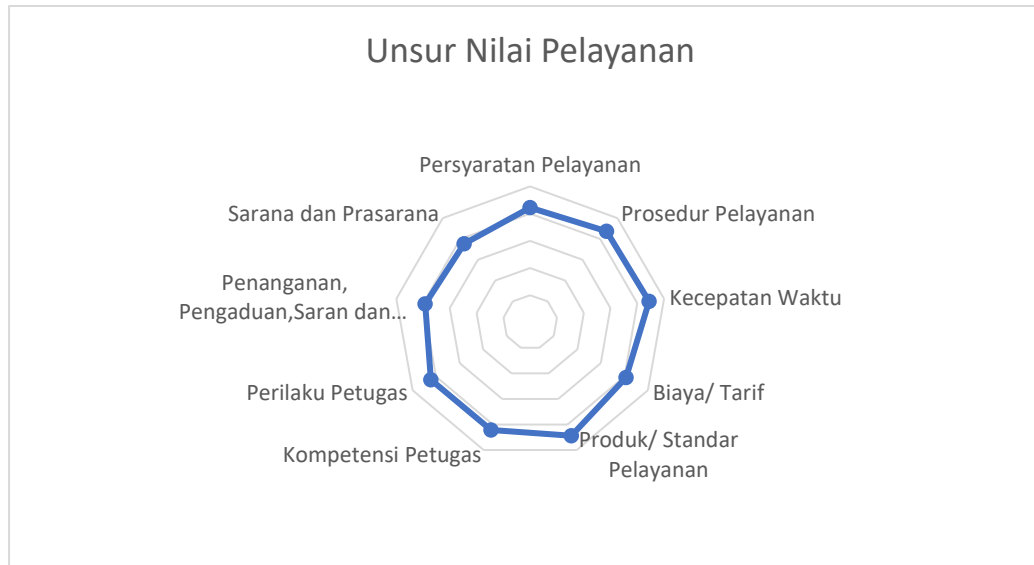
1. Parkir harap diperhatikan
2. Tempat cuci tangan sebaiknya sediakan tisu

31. Puskesmas Pemurus Baru



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan  Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.996	
Nilai IKM		99.90	

32. Puskesmas Beruntung Raya




No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.422	
2	Prosedur Pelayanan	0.437	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.407	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.422	
7	Perilaku Petugas	0.422	
8	Penanganan, Pengaduan	0.392	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.377	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.767	
Nilai IKM		94.17	

Saran dan Masukan :

1. Pelayan sudah cukup baik dan bagus
2. Antrian cukup lama

33. Dinas PUPR



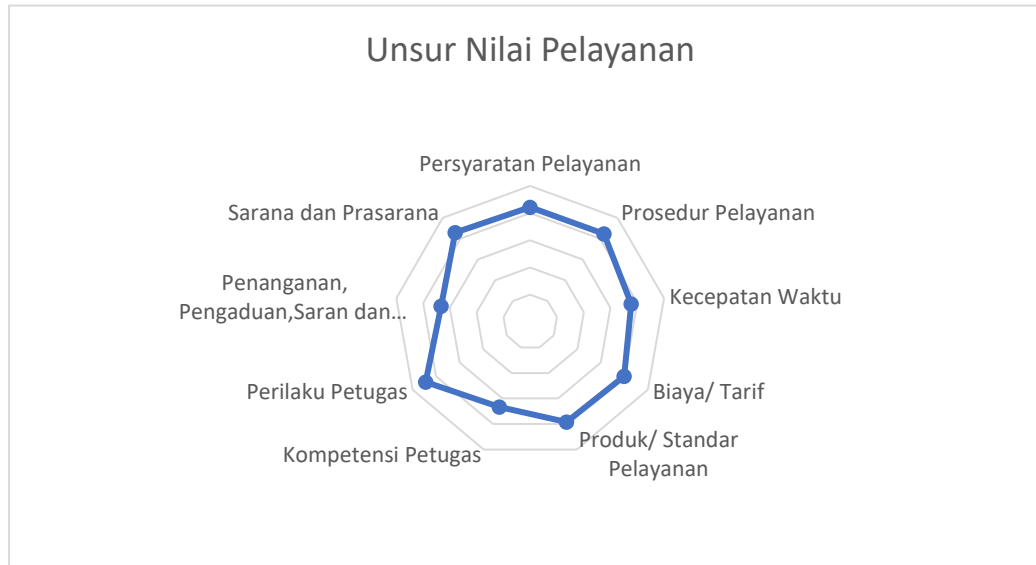
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan  Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.400	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.437	
6	Kompetensi Petugas	0.437	
7	Perilaku Petugas	0.363	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.855	
Nilai IKM		96.39	

34. UPT. Pelayanan rumah susun



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.422	
3	Kecepatan Waktu	0.422	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.422	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.929	
Nilai IKM		98.24	

35. Dinas Sosial



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan A Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.422	
2	Prosedur Pelayanan	0.422	
3	Kecepatan Waktu	0.377	
4	Biaya/ Tarif	0.400	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.392	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.429	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.552	
Nilai IKM		88.80	

36. Dinas Pemberdayaan Perempuan



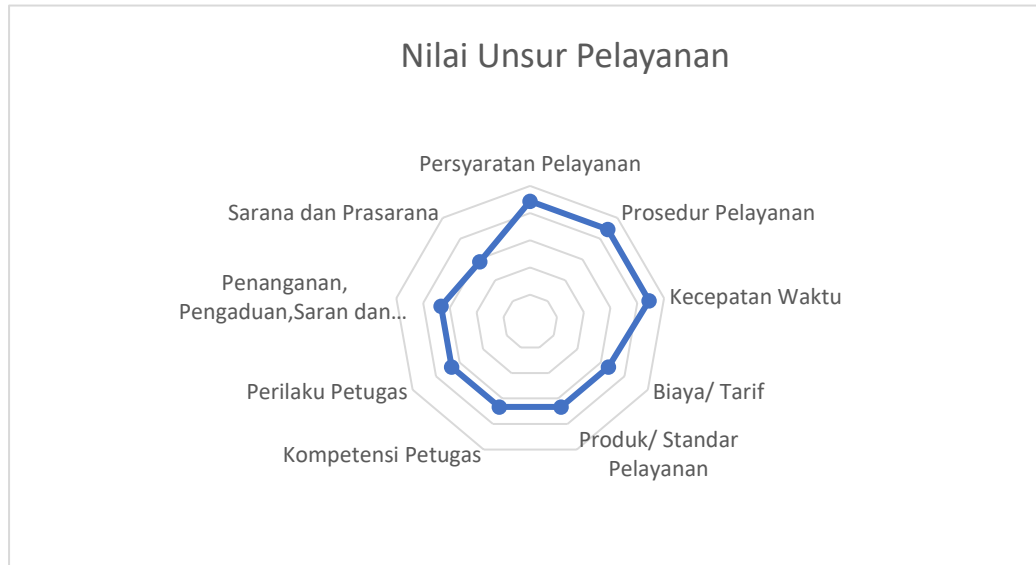
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.437	
3	Kecepatan Waktu	0.437	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.400	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.437	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.929	
Nilai IKM		98.24	

37. UPT. Kebun Binatang Mini



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>C</p> <p>Kurang Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.348	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.326	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.326	
8	Penanganan, Pengaduan	0.318	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.289	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.938	
Nilai IKM		73.45	

38. Dinas Lingkungan Hidup



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.333	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.289	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.286	
Nilai IKM		82.14	

39. Dinas Pemuda dan Olahraga



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.944	
Nilai IKM		98.61	

Saran dan Masukan :

1. Fasilitas wadah pemasaran disediakan
2. Informasi tentang pemuda pelopor diperluas
3. Kantor di perbesar lagi

40. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan A Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.996	
Nilai IKM		99.90	

Saran dan Masukan :

1. Penambahan literatur sejarah Banjar
2. Penambahan AC dan pendingin ruangan
3. Penambahan buku berupa kamus bahasa Banjar
4. Penambahan ruang baca

41. Badan Perencanaan Litbangda



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.340	
4	Biaya/ Tarif	0.385	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.348	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.130	
Nilai IKM		78.26	

42. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

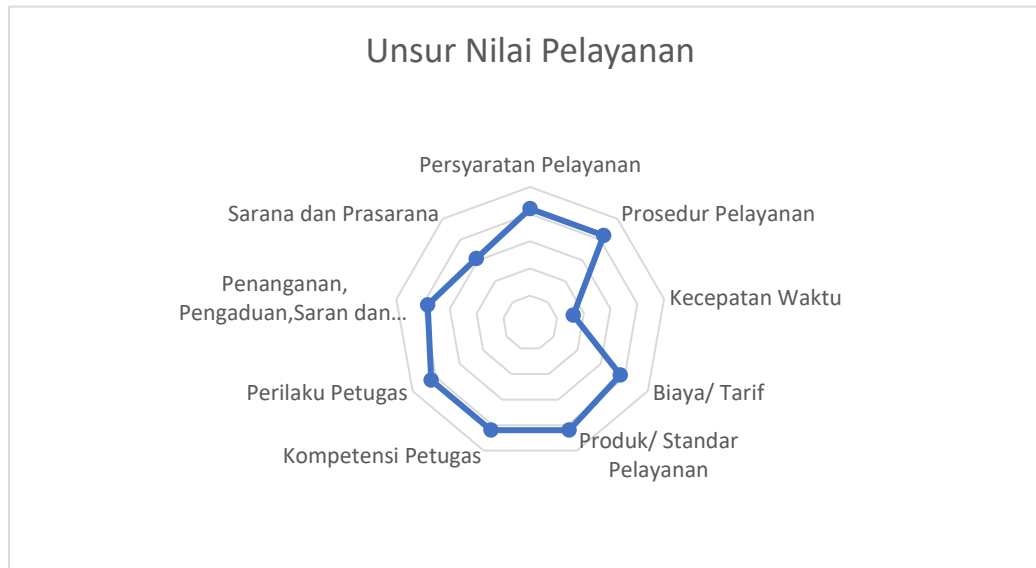


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.410	
2	Prosedur Pelayanan	0.416	
3	Kecepatan Waktu	0.410	
4	Biaya/ Tarif	0.409	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.418	
6	Kompetensi Petugas	0.434	
7	Perilaku Petugas	0.434	
8	Penanganan, Pengaduan	0.360	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.388	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.679	
Nilai IKM		91.96	

Saran dan Masukan :

1. Untuk manula dan dipabel ditambah fasilitasnya (Banjarasin Timur)
2. Informasi diperjelas dan pelayanan ditingkatkan (Banjarasin Timur)
3. Rung Tunggu terlalu kecil (Banjarasin Timur)
4. Ruang diperluas dan kursinya ditambah(Banjarasin Tengah)
5. Kotak Pengaduan diletakkan ditempat strategis (Banjarasin Tengah)

43. UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan

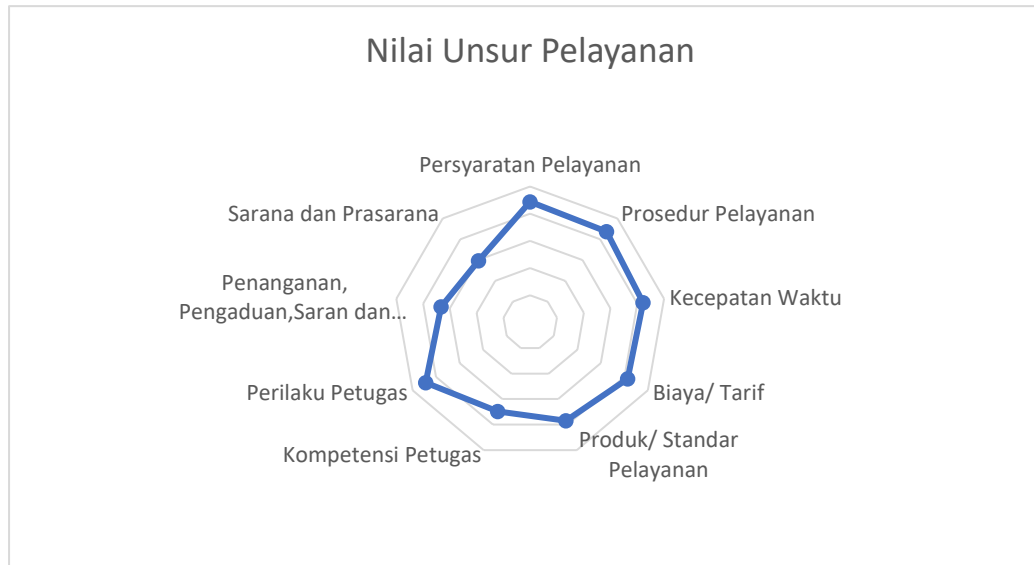


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.392	
4	Biaya/ Tarif	0.437	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.437	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.422	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.907	
Nilai IKM		97.68	

Saran dan Masukan :

1. Sebaiknya jadwal penyeberangan tertulis jadwal pastinya supaya tidak menunggu dan ketinggalan fery

44. UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.437	
3	Kecepatan Waktu	0.422	
4	Biaya/ Tarif	0.414	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.385	
6	Kompetensi Petugas	0.348	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.296	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.522	
Nilai IKM		88.06	

Saran dan Masukan :

1. pelayanan dipercepat supaya tidak antri terlalu lama apalagi masa pandemi

45. UPT. Terminal



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan B Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.363	
2	Prosedur Pelayanan	0.355	
3	Kecepatan Waktu	0.370	
4	Biaya/ Tarif	0.363	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.370	
6	Kompetensi Petugas	0.348	
7	Perilaku Petugas	0.348	
8	Penanganan, Pengaduan	0.370	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.363	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.249	
Nilai IKM		81.22	

Saran dan Masukan :

1. Perijinan KIR diharapkan dipermudah karena taksi kuning tidak
2. Untuk taksi kungun, KIR diurus setiap tahun sekali bukan 6 bulan sekali, karena pendapatan menurun.

46. UPT. Parkir



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.377	
2	Prosedur Pelayanan	0.377	
3	Kecepatan Waktu	0.400	
4	Biaya/ Tarif	0.422	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.377	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.296	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.315	
Nilai IKM		82.88	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan sudah baik

47. Dinas Komunikasi dan Informasi



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.429	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.407	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.855	
Nilai IKM		96.39	

Saran dan Masukan :

1. Bisa membawa makanan/minuman kedalam ruangan
2. PC yang ada tidak berjalan normal dan berkas pengguna tidak rapi
3. Tambahkan Fasilitas minibook library
4. Tersedianya foofcourt, tempat diberi oembatas antar ruang meeting dan ruang kerja

48. Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.414	
2	Prosedur Pelayanan	0.437	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.407	
7	Perilaku Petugas	0.392	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.363	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.789	
Nilai IKM		94.72	

Saran dan Masukan :

1. Pintu Masuk terhalang mobil
2. Wifi yang cepat untuk pencari kerja
3. Bentuk pelatihan dan pelatihan diperbanyak
4. Belum disediakan wifi gratis

49. Dinas Penanaman Modal PT



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.377	
2	Prosedur Pelayanan	0.377	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.370	
6	Kompetensi Petugas	0.377	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.545	
Nilai IKM		88.62	

50. Dinas Perdagangan dan Perindustrian



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan <h1 style="text-align: center;">B</h1> Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.363	
2	Prosedur Pelayanan	0.340	
3	Kecepatan Waktu	0.385	
4	Biaya/ Tarif	0.355	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.348	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.189	
Nilai IKM		79.74	

Saran dan Masukan :

1. Diharapkan ada petugas yang jaga standby di depan

51. Badan Keuangan Daerah

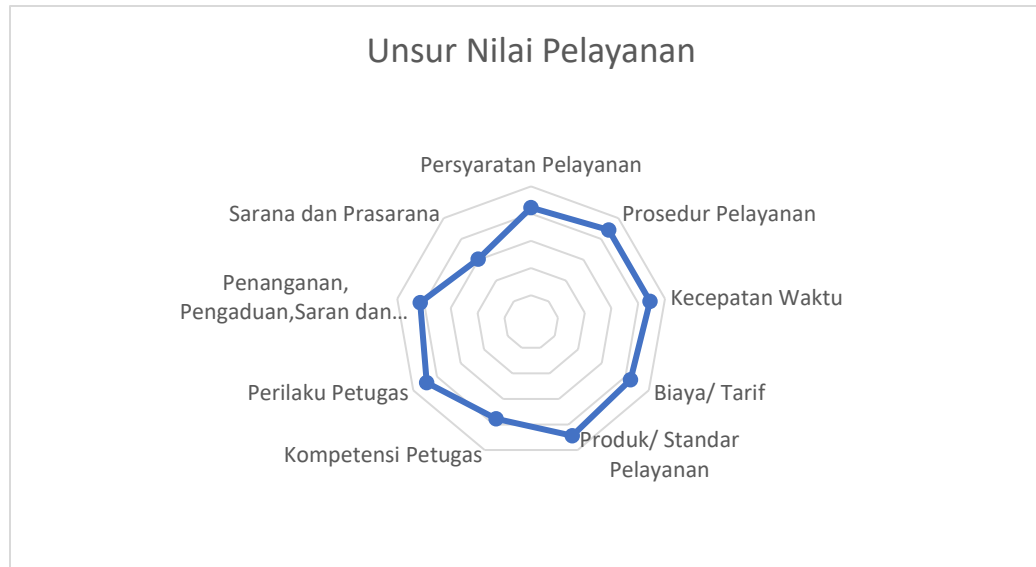


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.407	
2	Prosedur Pelayanan	0.385	
3	Kecepatan Waktu	0.392	
4	Biaya/ Tarif	0.400	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.414	
6	Kompetensi Petugas	0.392	
7	Perilaku Petugas	0.414	
8	Penanganan, Pengaduan	0.385	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.582	
Nilai IKM		89.54	

Saran dan Masukan :

1. Karyawan yang masih training kurang mengetahui informasi sehingga memerlukan bantuan karyawan senior sehingga banyak memakan waktu
2. Layanan sudah cukup bagus

52. Badan Kepegawaian Daerah



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.422	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.422	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.377	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.414	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.303	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.715	
Nilai IKM		92.87	

53. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan B Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.422	
2	Prosedur Pelayanan	0.429	
3	Kecepatan Waktu	0.407	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.422	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.348	
8	Penanganan, Pengaduan	0.318	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.274	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.397	
Nilai IKM		84.92	

Saran dan Masukan :

1. Sebaiknya dibuat aplikasi khusus yang bisa di download di playstore/appstore karena aplikasi tetap menggunakan yang sekarang maka aplikasi banya yang mengakses dalam waktu bersamaan maka akan terjadi gangguan dan memperlambat proses
2. Orang yang menangani izin penelitian dll, harus ditingkatkan keahliannya

54. Kecamatan Banjarmasin Timur



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.422	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.414	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.944	
Nilai IKM		98.61	

Saran dan Masukan :

1. Kesulitan untuk persyaratan

55. Kecamatan Banjarmasin Barat



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan B Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.377	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.422	
7	Perilaku Petugas	0.400	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.241	
Nilai IKM		81.03	

56. Kecamatan Banjarmasin Selatan



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.348	
2	Prosedur Pelayanan	0.407	
3	Kecepatan Waktu	0.422	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.407	
8	Penanganan, Pengaduan	0.340	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.363	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.352	
Nilai IKM		83.81	

Saran dan Masukan :

1. Layanan sudah baik dan cukup bagus

57. Kecamatan Banjarmasin Tengah



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.392	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.437	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.937	
Nilai IKM		98.42	

Saran dan Masukan :

1. Ruang diperluas dan kursinya ditambah
2. Kotak pengaduan diletakkan ditempat strategis
3. Kotak aduan berada dibelakang sehingga tidak terlihat

58. Kecamatan Banjarmasin Utara



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.437	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.414	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.959	
Nilai IKM		98.98	

Saran dan Masukan :

1. Memberikan tanda terima berkas jika berkas tidak selesai

59. Kelurahan Kuripan



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.377	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.333	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.340	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.093	
Nilai IKM		77.33	

60. Kelurahan Kebun Bunga

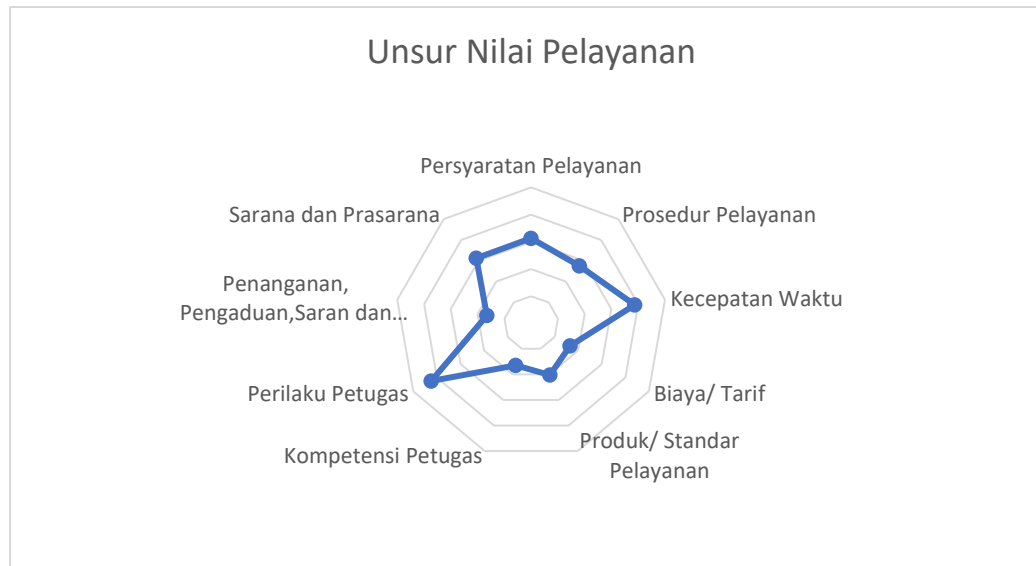


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.333	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.108	
Nilai IKM		77.70	

Saran dan Masukan :

1. Tingkatkan lebih bagus lagi

61. Kelurahan Karang Mekar



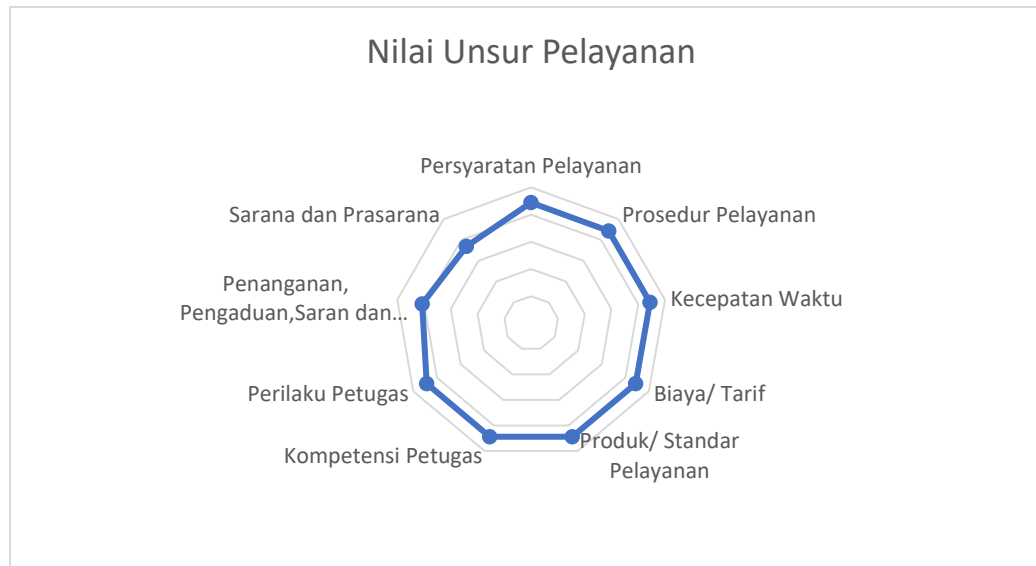
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.363	
2	Prosedur Pelayanan	0.355	
3	Kecepatan Waktu	0.377	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.340	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.385	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.363	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.182	
Nilai IKM		79.55	

62. Kelurahan Sungai Bilu



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.333	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.108	
Nilai IKM		77.70	

63. Kelurahan Sungai Lulut

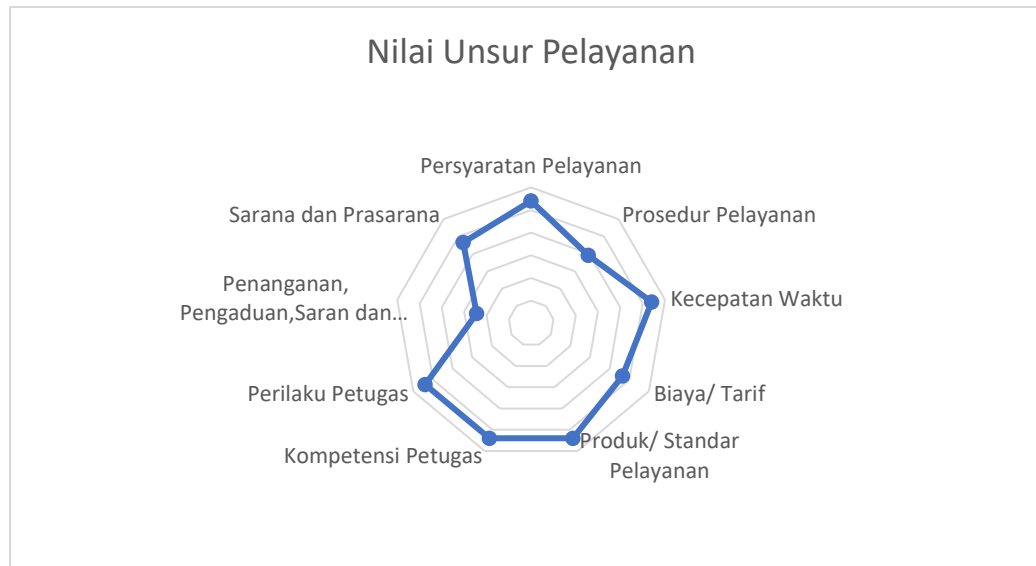


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.407	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.885	
Nilai IKM		97.13	

Saran dan Masukan :

1. Sediakan fasilitas difabel

64. Kelurahan Benua Anyar



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.429	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.437	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.414	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.437	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.937	
Nilai IKM		98.42	

Saran dan Masukan :

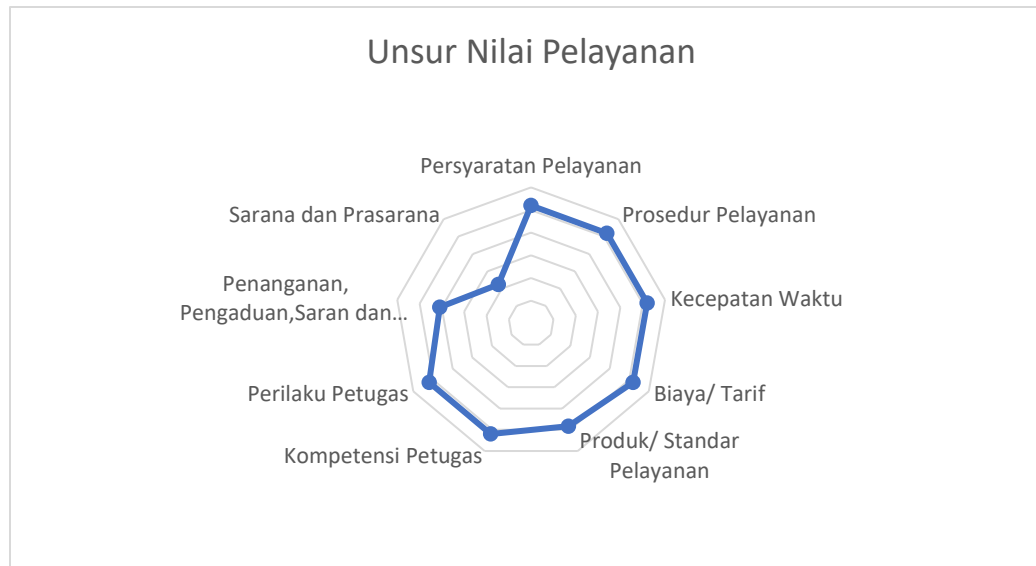
1. Pelayanan ditingkatkan lagi
2. Ruang perlu AC

65. kelurahan Pengambangan



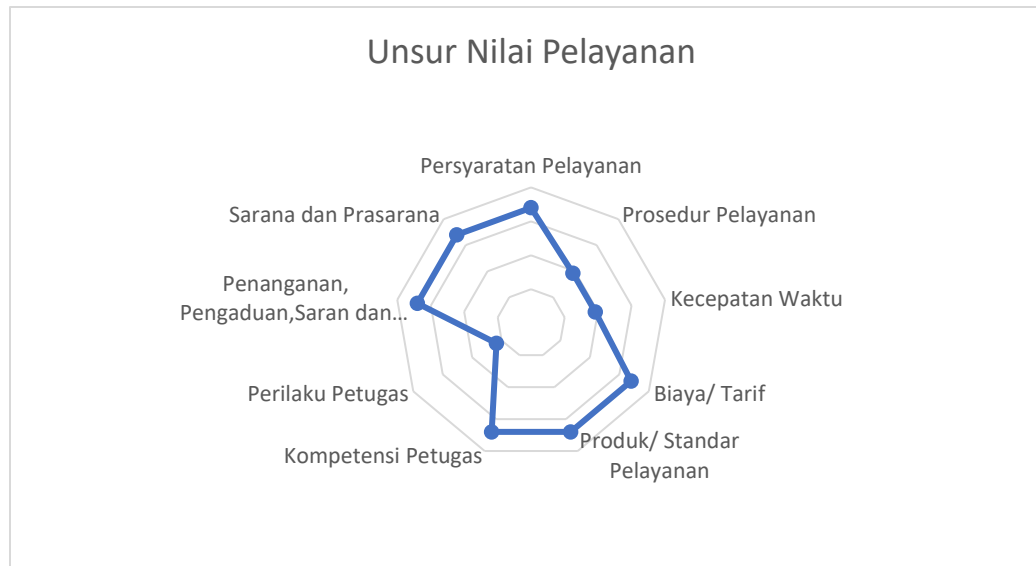
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.400	
2	Prosedur Pelayanan	0.414	
3	Kecepatan Waktu	0.429	
4	Biaya/ Tarif	0.385	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.414	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.363	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.363	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.567	
Nilai IKM		89.17	

66. Kelurahan Pekapuran Raya



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.437	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.422	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.385	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.907	
Nilai IKM		97.68	

67. Kelurahan Pemurus Luar



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.429	
3	Kecepatan Waktu	0.429	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.422	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.944	
Nilai IKM		98.61	

Saran dan Masukan :

1. Semoga lebih bagus lagi
2. Bagus aja sesuai SOP

68. Kelurahan Belitung Utara



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.422	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.333	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.330	
Nilai IKM		83.25	

Saran dan Masukan :

1. Fasilitas umum/ toilet diperjelas arahnya
2. Kalau memang kawasan bebas assap rokok harap diterapkan

69. Kelurahan Belitung Selatan



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.422	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.333	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.263	
Nilai IKM		81.59	

Saran dan Masukan :

1. Ruang tunggu diperbesar agar bisa menampung lebih banyak
2. Ruang tunggu/ tempat duduk yang lebih besar agar bisa duduk

70. Kelurahan Pelambuan



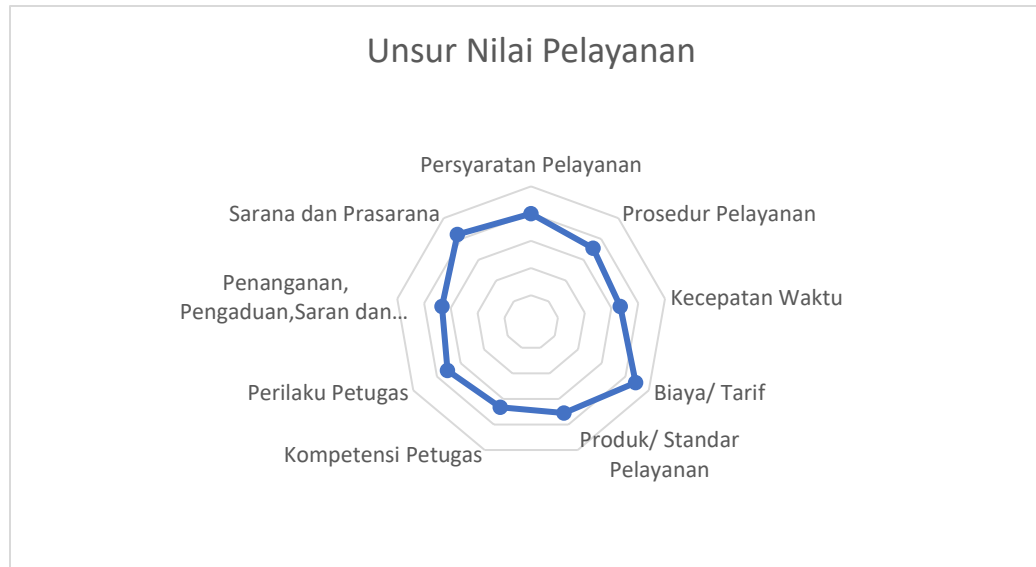
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.414	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.078	
Nilai IKM		76.96	

71. Kelurahan Kuin Selatan



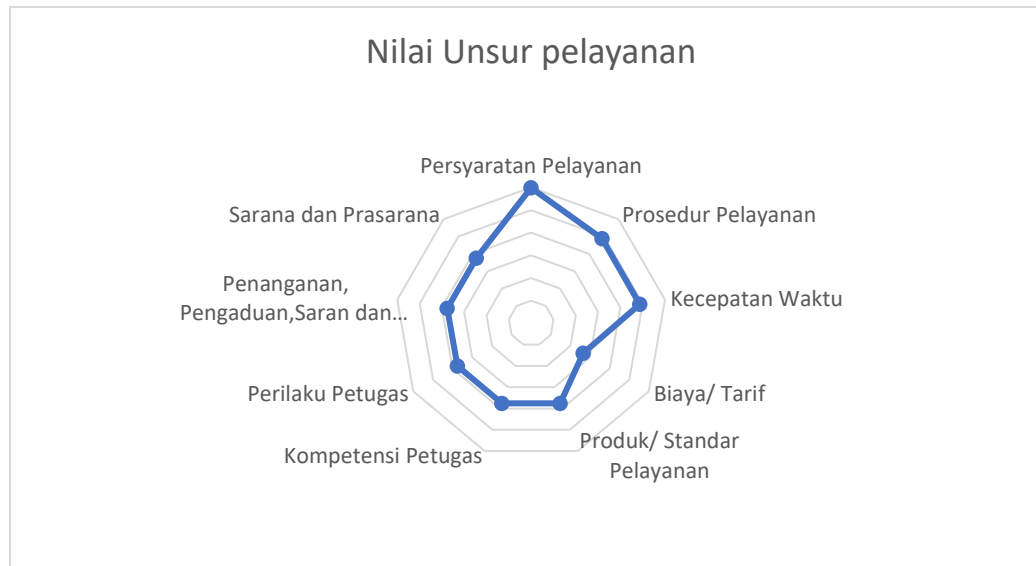
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.348	
7	Perilaku Petugas	0.370	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.071	
Nilai IKM		76.78	

72. Kelurahan Telaga Biru



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.400	
2	Prosedur Pelayanan	0.355	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.422	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.330	
Nilai IKM		83.25	


73. Kelurahan Basirih



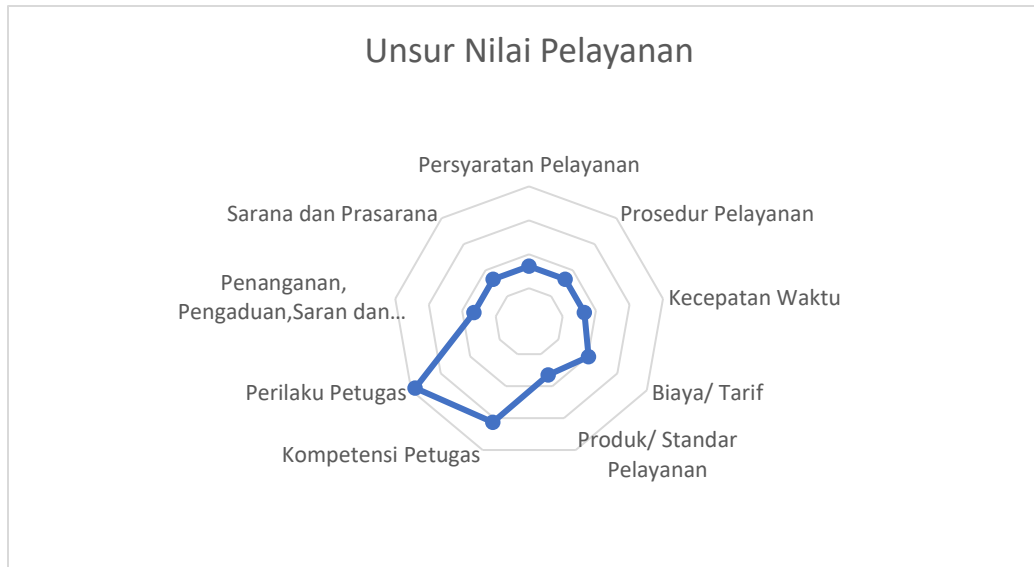
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.400	
2	Prosedur Pelayanan	0.377	
3	Kecepatan Waktu	0.377	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.263	
Nilai IKM		81.59	

74. Kelurahan Teluk Tiram



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan  Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.363	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.429	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.370	
6	Kompetensi Petugas	0.370	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.370	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.407	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.641	
Nilai IKM		91.02	

75. Kelurahan Kuin Cerucuk



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.340	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.363	
7	Perilaku Petugas	0.377	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.078	
Nilai IKM		76.96	

76. Kelurahan Telawang



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>C</p> <p>Kurang Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.348	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.289	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.333	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.967	
Nilai IKM		74.19	

77. Kelurahan Alalak Tengah



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.400	
2	Prosedur Pelayanan	0.355	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.400	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.340	
7	Perilaku Petugas	0.422	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.352	
Nilai IKM		83.81	

Saran Dan Masukan :

1. Kurang disiplin pegawainya
2. Sediakan toilet umum, kadang menunggu lama
3. Petugasnya datang tidak tepat waktu sehingga pelayanannya lama berurusan menjadi sulit karena kurang ketepatan waktu

78. Kelurahan Alalak Utara

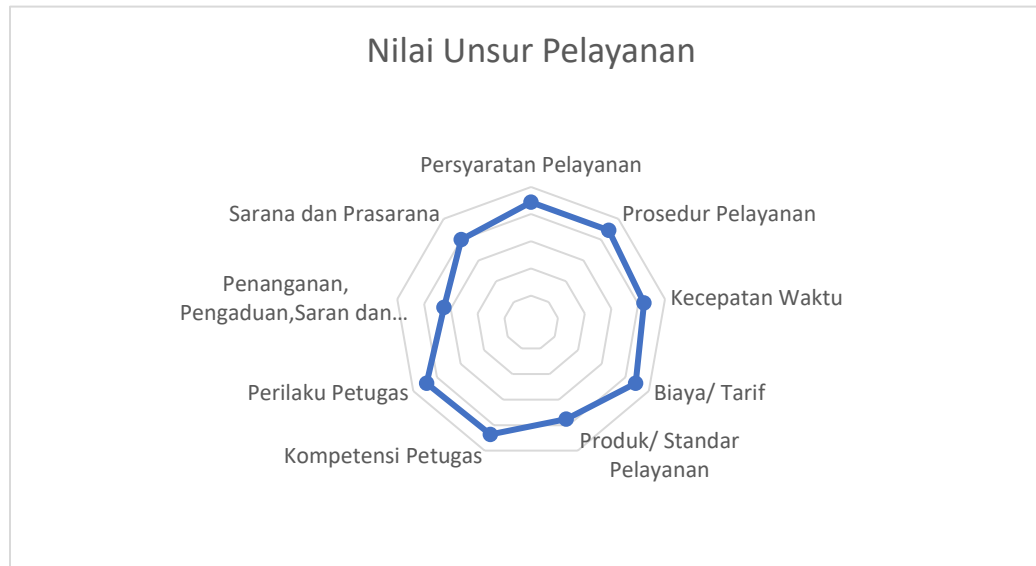


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.407	
2	Prosedur Pelayanan	0.407	
3	Kecepatan Waktu	0.400	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.437	
7	Perilaku Petugas	0.422	
8	Penanganan, Pengaduan	0.414	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.774	
Nilai IKM		94.35	

Saran dan Masukan :

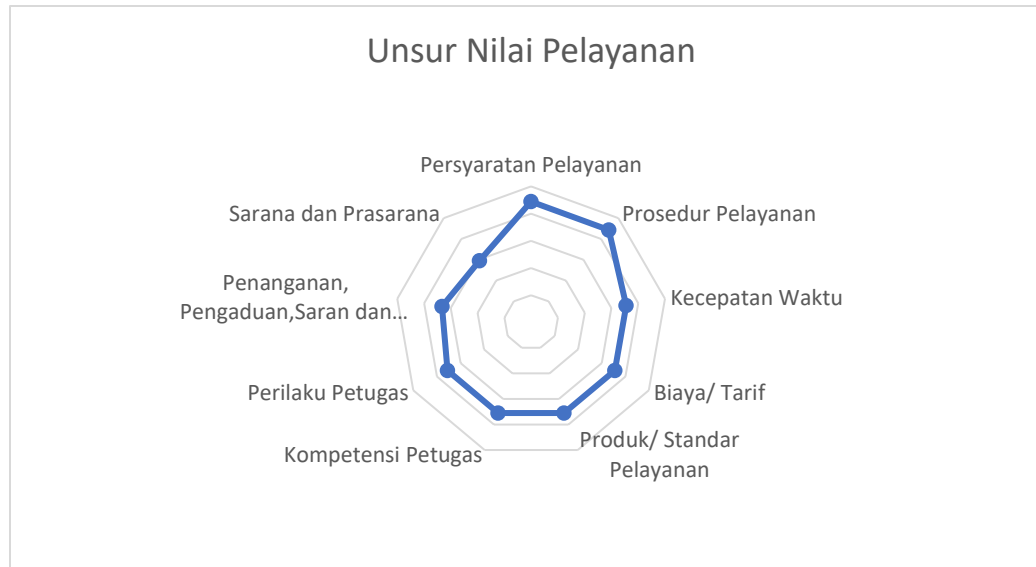
1. pelayanan perlu dipercepat
2. waktu pelayanan dipercepat, dengan bertambahnya pegawai dibagian

79. Kelurahan Alalak Selatan



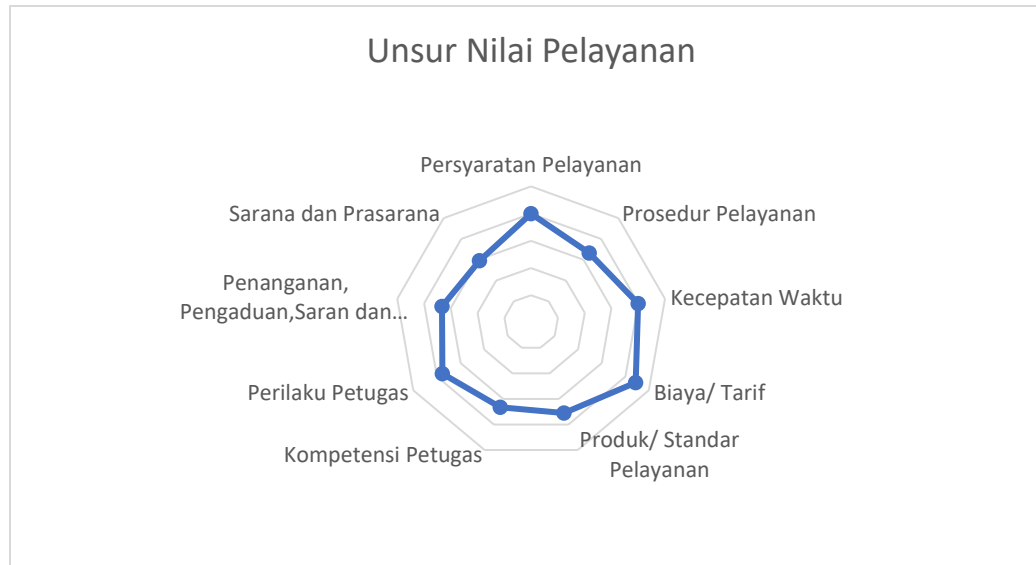
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.422	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377	
6	Kompetensi Petugas	0.437	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.326	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.737	
Nilai IKM		93.43	

80. Kelurahan Sungai Jindah



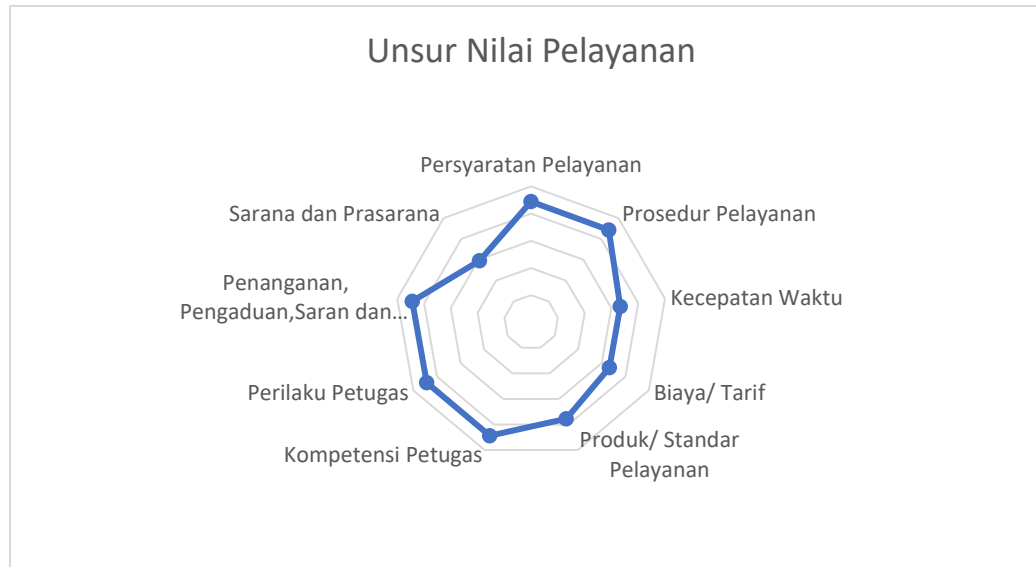
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.355	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.296	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.293	
Nilai IKM		82.33	

81. Kelurahan Sungai Miai



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.400	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.400	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.377	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.296	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.271	
Nilai IKM		81.77	

82. Kelurahan Surgi Mufti



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.296	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.559	
Nilai IKM		88.99	

83. Kelurahan Pangeran



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.414	
2	Prosedur Pelayanan	0.422	
3	Kecepatan Waktu	0.429	
4	Biaya/ Tarif	0.422	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.414	
8	Penanganan, Pengaduan	0.429	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.437	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.855	
Nilai IKM		96.39	

Saran dan Masukan :

1. Plang tulisan kelurahan kalau bisa agak diperbesar atau diletakkan didepan agak ke depan supaya terlihat

84. Kelurahan Antasan Kecil Timur

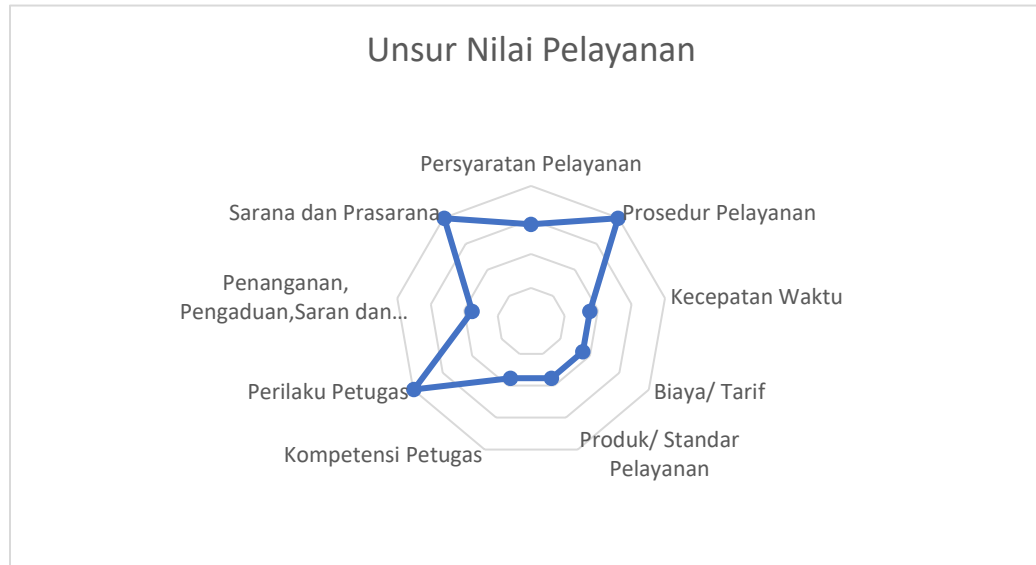


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>C</p> <p>Kurang Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.348	
2	Prosedur Pelayanan	0.348	
3	Kecepatan Waktu	0.318	
4	Biaya/ Tarif	0.296	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.348	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.340	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.997	
Nilai IKM		74.93	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan bagus dan baik dipertahankan

85. Kelurahan Kuin Utara



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.377	
2	Prosedur Pelayanan	0.400	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.355	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.400	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.352	
Nilai IKM		83.81	

86. Kelurahan Sungai Andai



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.429	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.907	
Nilai IKM		97.68	

Saran dan Masukan :

1. Fasilitas difabel belum ada

87. Kelurahan Mantui



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>C</p> <p>Kurang Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.340	
2	Prosedur Pelayanan	0.348	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.041	
Nilai IKM		76.04	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan ditingkatkan lagi agar kepuasan masyarakat tercapai

88. Kelurahan Kelayan Selatan



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.326	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.311	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.348	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.115	
Nilai IKM		77.89	

89. Kelurahan Pekauman



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.363	
3	Kecepatan Waktu	0.348	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377	
6	Kompetensi Petugas	0.370	
7	Perilaku Petugas	0.377	
8	Penanganan, Pengaduan	0.318	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.167	
Nilai IKM		79.18	

Saran dan Masukan :

1. area parkir terlalu sempit dan kecil

90. Kelurahan Kelayan Barat

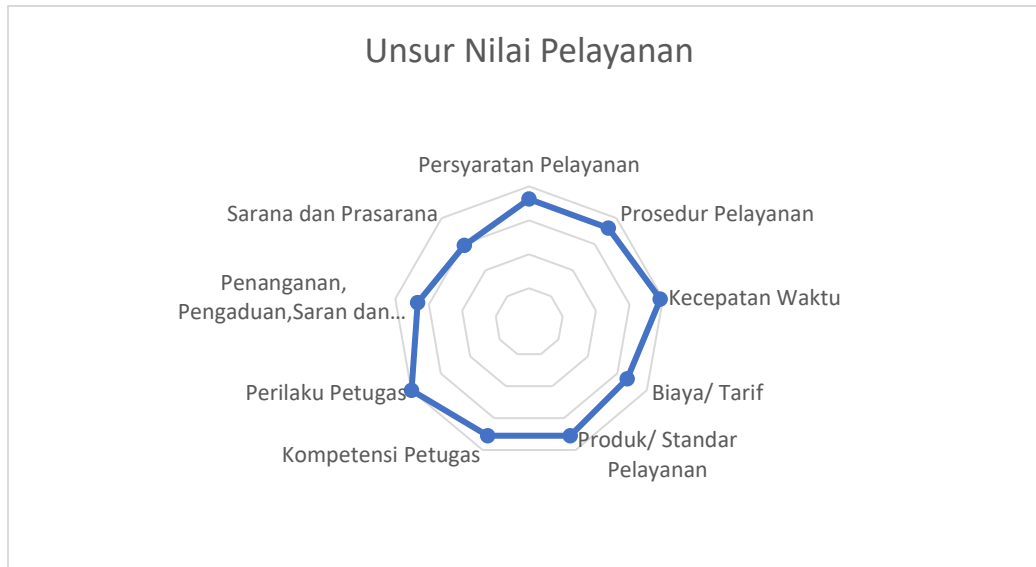


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.340	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.326	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.370	
6	Kompetensi Petugas	0.377	
7	Perilaku Petugas	0.377	
8	Penanganan, Pengaduan	0.303	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.348	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.130	
Nilai IKM		78.26	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan lebih ditingkatkan
2. Fasilitas penunjang lebih disediakan

91. Kelurahan Kelayan Tengah



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.363	
2	Prosedur Pelayanan	0.363	
3	Kecepatan Waktu	0.392	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.400	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.296	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.189	
Nilai IKM		79.74	

Saran dan Masukan :

1. Lancar

92. Kelurahan Kelayan Dalam



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.340	
2	Prosedur Pelayanan	0.348	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.363	
6	Kompetensi Petugas	0.385	
7	Perilaku Petugas	0.370	
8	Penanganan, Pengaduan	0.289	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.086	
Nilai IKM		77.15	

93. Kelurahan Murung Raya



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.340	
2	Prosedur Pelayanan	0.363	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.370	
6	Kompetensi Petugas	0.385	
7	Perilaku Petugas	0.377	
8	Penanganan, Pengaduan	0.318	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.363	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.204	
Nilai IKM		80.11	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan lebih ditingkatkan
2. Aula kelurahan kurang memadai ketika ada rapat atau acara di kelurahan

94. Kelurahan Kelayan Timur



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">C</p> <p>Kurang Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.340	
2	Prosedur Pelayanan	0.348	
3	Kecepatan Waktu	0.311	
4	Biaya/ Tarif	0.355	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.363	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.348	
8	Penanganan, Pengaduan	0.296	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.041	
Nilai IKM		76.04	

Saran dan Masukan :

1. Bangku yang disediakan kurang banyak
2. Kotak alur pengaduan kurang tersedia

95. Kelurahan Tanjung Pagar



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.422	
2	Prosedur Pelayanan	0.363	
3	Kecepatan Waktu	0.340	
4	Biaya/ Tarif	0.422	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.422	
6	Kompetensi Petugas	0.392	
7	Perilaku Petugas	0.400	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.463	
Nilai IKM		86.58	

96. Kelurahan Pemurus Dalam



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.407	
3	Kecepatan Waktu	0.437	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.422	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.574	
Nilai IKM		89.36	

97. Kelurahan Pemurus Baru



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.400	
7	Perilaku Petugas	0.422	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.397	
Nilai IKM		84.92	

98. Kelurahan Basirih Selatan



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.377	
2	Prosedur Pelayanan	0.392	
3	Kecepatan Waktu	0.385	
4	Biaya/ Tarif	0.340	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.377	
8	Penanganan, Pengaduan	0.385	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.367	
Nilai IKM		84.18	

Saran dan Masukan :

1. Agar bisa ditingkatkan lebih bagus lagi
2. Lebih ditingkatkan kinerja hubungan antara RT/RW dan Warga

99. Kelurahan Kertak Baru Ilir



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.377	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.318	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.355	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.308	
Nilai IKM		82.70	

Saran dan Masukan :

1. Persyaratan pelayanan diperjelas dan tertulis


100. Kelurahan Kertak Baru Ulu



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.377	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.363	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.330	
Nilai IKM		83.25	

101.Kelurahan Mawar

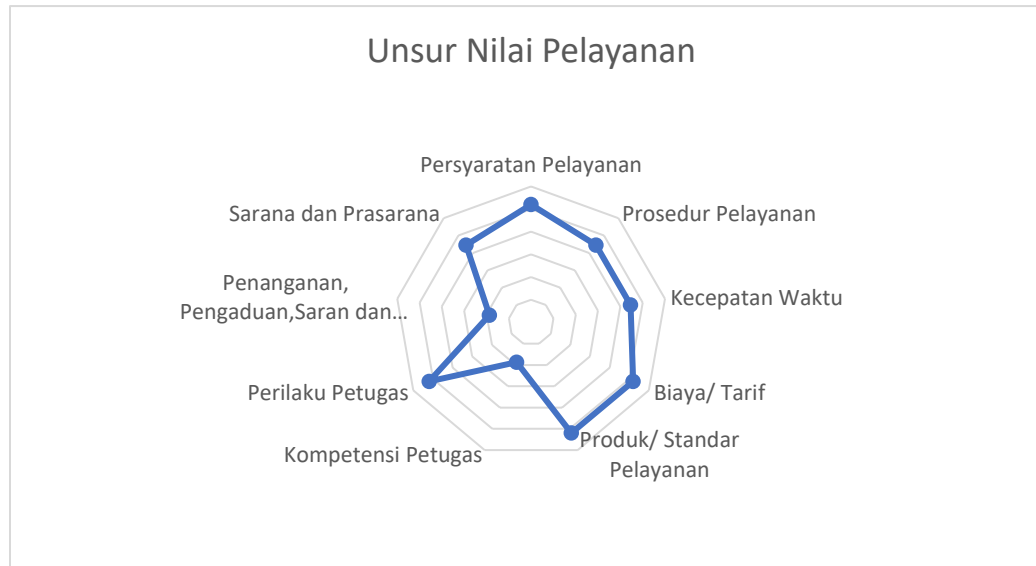


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	Nilai Mutu Pelayanan  Sangat Baik
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.996	
Nilai IKM		99.90	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan Cepat dan memuaskan
2. pelayanan memuaskan
3. Pelayanan cepat dan ramah
4. Pelayanan cepat dan baik
5. Penambahan ac/kipas angin di ruang tunggu

102. Kelurahan Teluk Dalam

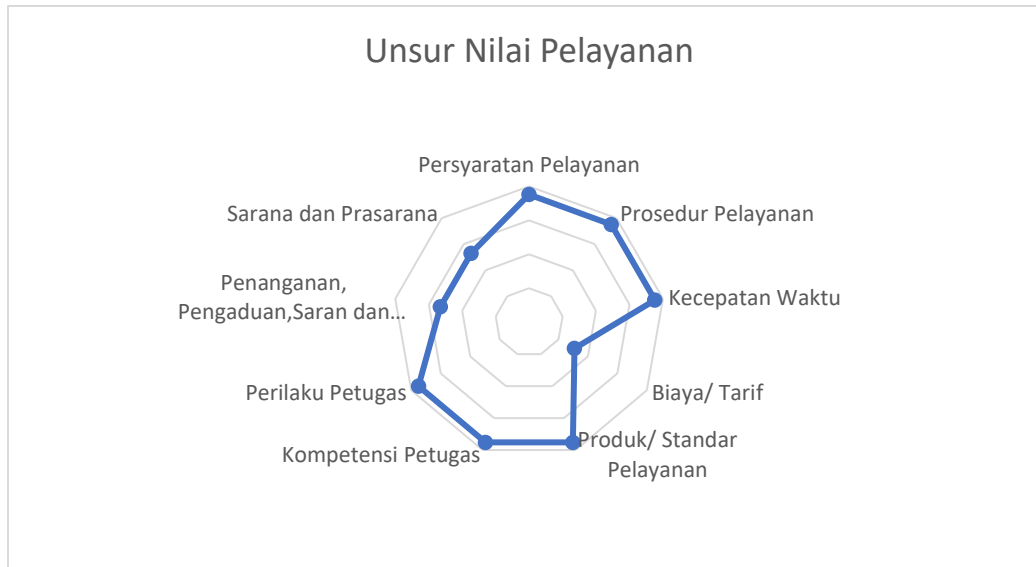


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.429	
3	Kecepatan Waktu	0.429	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.377	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.377	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.429	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.818	
Nilai IKM		95.46	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan diharapkan selalu baik dan cepat
2. Penambahan kursi tunggu untuk masyarakat yang mengantri
3. Penambahan komputer untuk petugas layanan
4. Pendataan masyarakat untuk BLT Sesuai kenyataan
5. Menambah kipas angin untuk masyarakat yang berurusan

103. Kelurahan Antasan Besar



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.355	
3	Kecepatan Waktu	0.355	
4	Biaya/ Tarif	0.311	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.108	
Nilai IKM		77.70	

Saran dan Masukan :

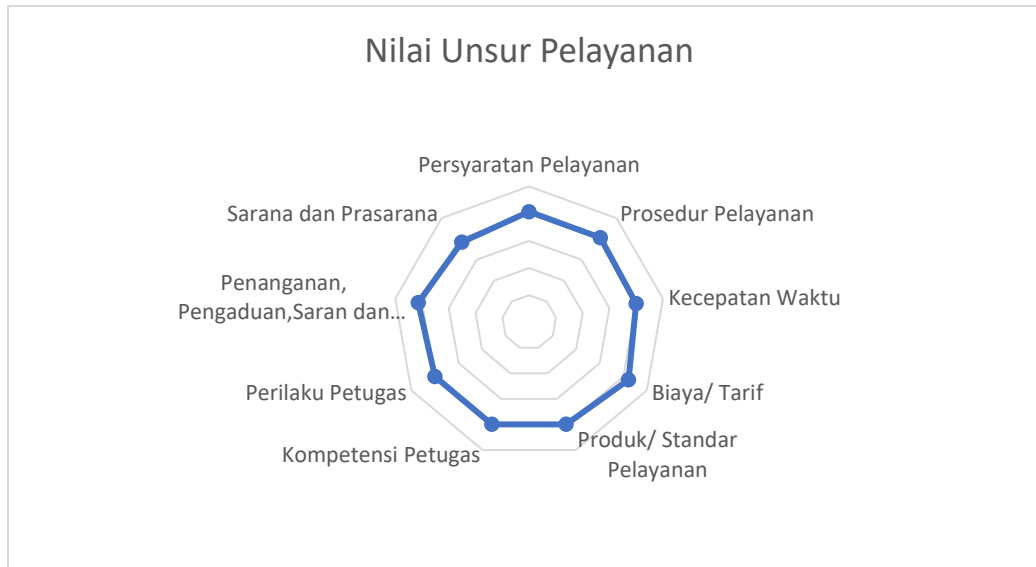
1. Semoga berjalan lancar dan maju kembali

104. Kelurahan Pasar Lama



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>B</p> <p>Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.355	
3	Kecepatan Waktu	0.377	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.333	
8	Penanganan, Pengaduan	0.370	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.293	
Nilai IKM		82.33	

105. Kelurahan Seberang Masjid



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.407	
2	Prosedur Pelayanan	0.407	
3	Kecepatan Waktu	0.400	
4	Biaya/ Tarif	0.422	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400	
6	Kompetensi Petugas	0.400	
7	Perilaku Petugas	0.400	
8	Penanganan, Pengaduan	0.414	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.385	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.633	
Nilai IKM		90.84	

Saran dan Masukan :

1. Urusan lancar
2. Lurah yang baru perlu sosialisasi ke masyarakat
3. Layanan sudah bagus

106. Kelurahan Gadang



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.400	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.422	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.929	
Nilai IKM		98.24	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan Bagus
2. Penambahan Kipas Angin
3. Penambahan Komputer Pelayanan
4. Penambahan Ac untuk ruang tunggu
5. Penambahan kipas angin/ac diruangan pelayanan

107. Kelurahan Melayu



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 48pt; text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.355	
2	Prosedur Pelayanan	0.326	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.377	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.392	
8	Penanganan, Pengaduan	0.377	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.377	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.204	
Nilai IKM		80.11	

Saran dan Masukan :

1. Pelayanan diharapkan merata
2. Bagus saja

108. Kelurahan Sungai Baru



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.414	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.400	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.848	
Nilai IKM		96.20	

Saran dan Masukan :

1. Layanan ditingkatkan lagi agar pelayanan lebih baik lagi
2. Disiplin kerja pegawai lebih ditingkatkan lagi

109. Kelurahan Pekapuran Laut



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">A</p> <p>Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.444	
2	Prosedur Pelayanan	0.444	
3	Kecepatan Waktu	0.444	
4	Biaya/ Tarif	0.444	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444	
6	Kompetensi Petugas	0.444	
7	Perilaku Petugas	0.444	
8	Penanganan, Pengaduan	0.444	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.377	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.929	
Nilai IKM		98.24	

110. Kelurahan Kelayan Luar

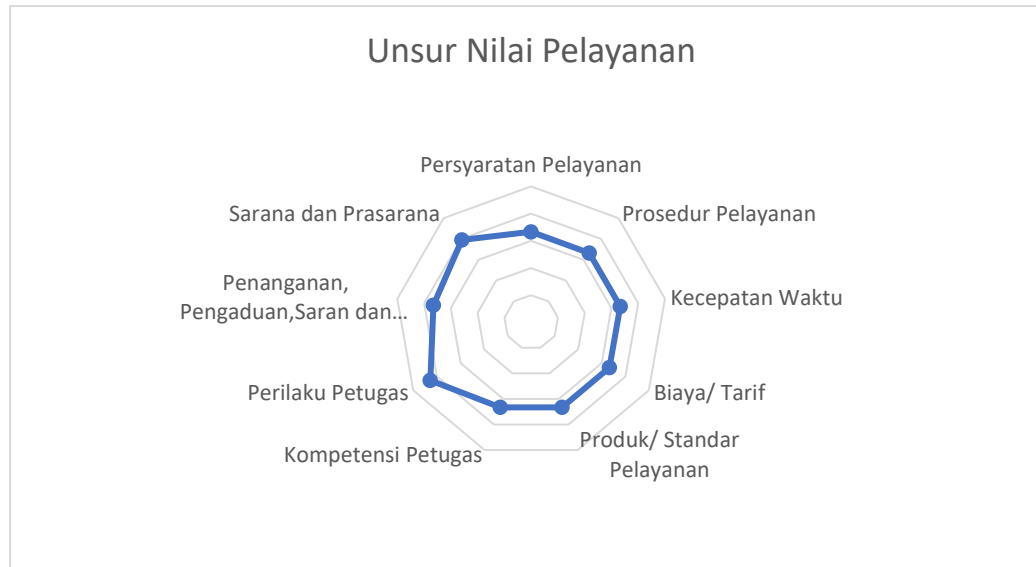


No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p>C</p> <p>Kurang Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.340	
3	Kecepatan Waktu	0.318	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.326	
6	Kompetensi Petugas	0.326	
7	Perilaku Petugas	0.355	
8	Penanganan, Pengaduan	0.333	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.340	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.004	
Nilai IKM		75.11	

Saran dan Masukan :

1. Tempat diperbesar agar layak untuk pelayanan
2. Pertahan pelayanan kepada masyarakat
3. lebih ditingkat jangan pilih kasih dalam pelayanan
4. lahan parkir diperbesar agar nyaman berkunjung
5. pertahankan pelayanan

111.PDAM Bandarmasih



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.333	
2	Prosedur Pelayanan	0.333	
3	Kecepatan Waktu	0.333	
4	Biaya/ Tarif	0.333	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333	
6	Kompetensi Petugas	0.333	
7	Perilaku Petugas	0.428	
8	Penanganan, Pengaduan	0.365	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.396	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.187	
Nilai IKM		79.68	

Saran dan Masukan :

1. Layanan dipercepat kalau bisa 1 hari selesai

112. PD PAL



No	Unsur Pelayanan	\bar{x}	<p>Nilai Mutu Pelayanan</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p>
1	Persyaratan Pelayanan	0.437	
2	Prosedur Pelayanan	0.414	
3	Kecepatan Waktu	0.414	
4	Biaya/ Tarif	0.407	
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.407	
6	Kompetensi Petugas	0.355	
7	Perilaku Petugas	0.437	
8	Penanganan, Pengaduan	0.348	
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.422	
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.641	
Nilai IKM		91.02	

Saran dan Masukan :

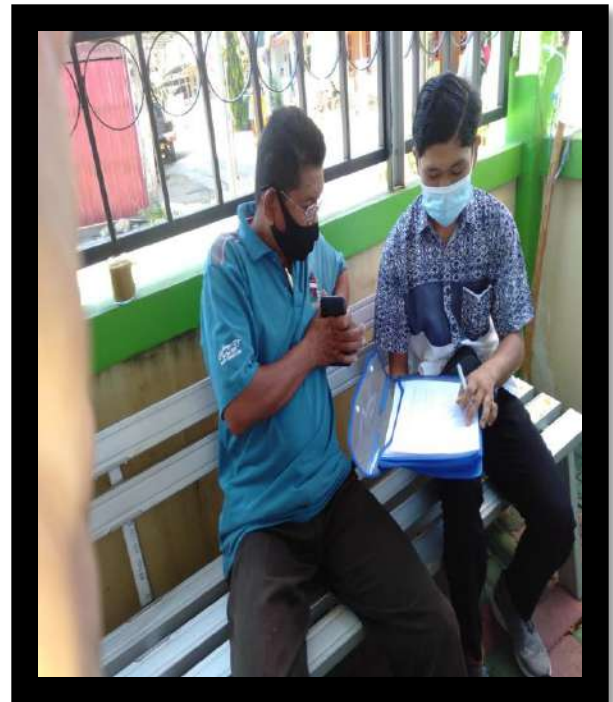
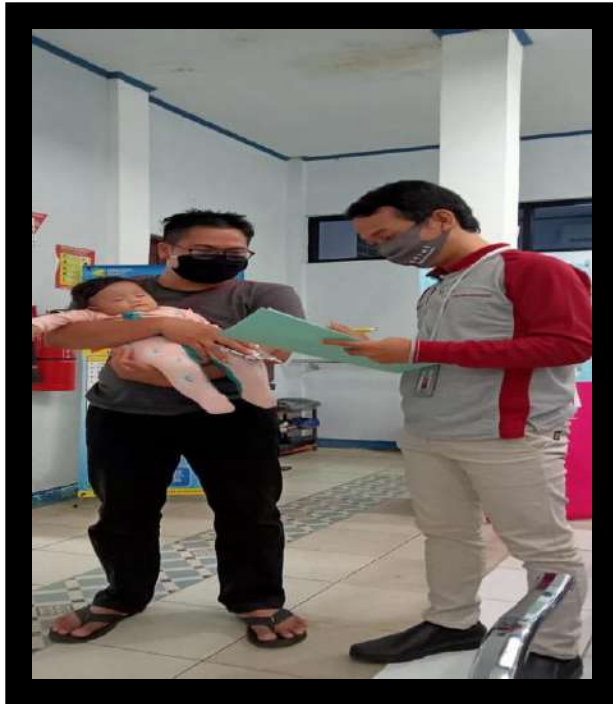
1. Jika ada laporan di tanggapi dengan cepat
2. Layanan Lebih dipercepat lagi



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020





DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020





DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020





DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020





DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020





DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2020



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019



DOKUMENTASI

DATA

Pekerjaan : Survey Kepuasan Masyarakat PEMKO Banjarmasin 2019

