



Laporan Akhir

Survey Kepuasan Masyarakat

Pada Pelayanan Publik Pemerintah Kota Banjarmasin

Tahun 2019



Kajian dilakukan oleh :



SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA
[STIMI] BANJARMASIN

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan ijinNya sehingga Laporan Akhir dari Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin dapat diselesaikan. Laporan Akhir ini kami susun untuk memenuhi tujuan penugasan kegiatan tersebut diatas yang merupakan bagian dari sistem pelaporan sebagaimana yang tertuang dalam isi Perjanjian Kerjasama antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin dengan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Penyusunan Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin merupakan laporan akhir dari keseluruhan kegiatan/pekerjaan di Pelayanan Publik Pemerintah Kota Banjarmasin.

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin sangat berterima kasih kepada semua pihak atas khususnya masyarakat Kota Banjarmasin atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil dari Laporan ini dapat menjadi bahan perbandingan 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.

Dengan Hormat,
Ketua STIMI Banjarmasin,

Dr. Titien Agustina, M.Si.
NIK.113003 0863 1991 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 : 065/ 247 /ORG

- Dasar : 1. Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kota Banjarmasin Dengan Yayasan Pendidikan Korps Pegawai Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 100/01/KSB/BAGPEM/IV/2019 Tentang Kerja Sama Penelitian, Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan Serta Penyusunan Dokumen-Dokumen Untuk Pembangunan Kota Banjarmasin Tahun 2019.
2. Perjanjian Kerja Sama Antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin Dengan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Banjarmasin Nomor 100/03/PKS/BAGPEM/V/2019 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin.
3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin.
4. Surat Keputusan Walikota Banjarmasin Nomor 461 Tahun 2019 Tentang Tim Swakelola Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019.

MEMERINTAHKAN :

- Kepada : 1. Dr. Fanlia Prima Jaya, S.E., MM
2. Drs. Sulaiman, M.Si
3. Nurhikmah. SH., MH., MM



PEMERINTAH KOTABANJARMASIN
SEKRETARIAT DAERAH

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

8. H. Abdul Wahab
9. Diana, SE., MM
10. Arfie Yasrie, SE., MM
11. Nor Anisa, SE
12. Muhammad Nurdin, S.Sos., MM
13. Zairin Afreadi
14. Alfiannor, A.Md., S.Pd
15. Firda Rezky Herryawan
16. Maulana
17. Aristia Kamal, S.Kom
- 18. Putri Trisnawati**
19. Mia
20. Tiara Agustina
21. M. Rio Mursid Wijaya
22. Chumaidi
23. Rusihan Anwar
24. Bayu Kusuma

- Untuk : 1. Melaksanakan tugas survei kepuasan masyarakat dilingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin pada bulan Mei s/d bulan Agustus 2019 yang akan dilaksanakan di 34 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 21 Mei 2019.





WALIKOTA BANJARMASIN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

KEPUTUSAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 461 TAHUN 2019
TENTANG
TIM SWAKELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2019

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2019 yang dilaksanakan secara swakelola bekerjasama dengan STIMI (Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia), perlu dibentuk Tim Swakelola Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Tim Swakelola Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019;

- Mengingat :
1. Undang Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Tim Swakelola Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU terdiri dari Tim Pembahas dan Tim Pelaksana (Tim Peneliti).
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Walikota ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2019 pada Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin.
- KEEMPAT** : Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Walikota ini mulai dilaksanakan sejak tanggal 1 April 2019.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banjarmasin

pada tanggal 7 Mei 2019

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 461 TAHUN 2019
 TENTANG TIM SWAKELOLA SURVEI
 KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA
 BANJARMASIN TAHUN 2019

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SWAKELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA
 BANJARMASIN TAHUN 2019

No	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
	TIM PEMBAHAS :	
1.	Walikota Banjarmasin	Pengarah
2.	Asisten Pemerintahan dan Sosial	Penanggung jawab
3.	Kepala Bagian Organisasi	Ketua
4.	Kepala Sub Bagian Tatalaksana dan Pelayan 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 SE.,MM.	Tenaga Survey
2.	Drs. Sulaiman, M.Si	Tenaga Survey
3.	Nurhikmah, SH., MH., MM	Tenaga Survey
4.	Dr. Titien Agustina, M.Si	Tenaga Survey
5.	Devi Rusvitawati, S.Pd., MM	Tenaga Survey
6.	Drs. H.M. Rudiansyah, MM	Tenaga Survey
7.	Syamsuddinnor, SE., MM	Tenaga Survey
8.	H. Abdul Wahab	Tenaga Survey
9.	Diana, SE., MM	Tenaga Survey
10.	Arfie Yasrie, SE., MM	Tenaga Survey
11.		Tenaga Survey

DAFTAR ISI

Halaman Depan	i
Kata Pengantar	ii
SK Tenaga Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019	iii
Daftar isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Landasan Hukum	4
C. Tujuan dan Sasaran	5
D. Ruang Lingkup	6
E. Tim	7
F. Jadwal Pelaksanaan SKM	9
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	33
D. Penetapan Jumlah Responden	34
1. Populasi	34
2. Sampel	34
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 Instrument	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..	82
a.	Sekretariat Daerah	85
b.	Inspektorat	86
c.	Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin	87
d.	UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Utara	89
e.	UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Selatan	90
f.	UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Barat	91
g.	UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Timur	93
h.	UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Tengah	94
i.	Dinas Kesehatan	95
1)	UPT Gudang Farmasi.....	95
2)	Laboratorium Kesehatan	97
3)	Puskesmas Kayutangi	98
4)	Puskesmas Sungai Jingah.....	100
5)	Puskesmas Alalak Tengah	102
6)	Puskesmas Alalak Selatan	103
7)	Puskesmas Teluk Tiram	105
8)	Puskesmas Pelambuan	106
9)	Puskesmas Banjar Indah	107
10)	Puskesmas Kuin Raya	109
11)	Puskesmas Basirih baru	110
12)	Puskesmas Cempaka	111
13)	Puskesmas Teluk Dalam	113
14)	Puskesmas Sungai Mesa	114
15)	Puskesmas Gadang Hanyar	116
16)	Puskesmas S. Parman	117
17)	Puskesmas Cempaka Putih	119
18)	Puskesmas 9 Nopember	120
19)	Puskesmas Sungai Bilu	122
20)	Puskesmas Pekapuran Raya	123
21)	Puskesmas Karang Mekar	125
22)	Puskesmas Terminal	126
23)	Puskesmas Pekauman	128
24)	Puskesmas Kelayan Timur	129
25)	Puskesmas Kelayan Dalam	131
26)	Puskesmas Pemurus Dalam.....	132
27)	Puskesmas Pemurus Baru	134
28)	Puskesmas Beruntung Jaya	135
j.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	136
k.	Dinas Perumahan & Kaw. Pemukiman (UPT Pel. Rumah Susun) .	138
l.	Satpol PP dan Damkar	139
m.	Dinas Sosial	141

n.	Dinas Pemberdayaan Perempuan	142
o.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	144
	1) UPT Kebun Binatang Mini	144
	2) UPT Balai Benih Ikan	146
	3) UPT Pendaratan Ikan	147
p.	Dinas Lingkungan Hidup	148
q.	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	150
r.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	151
s.	Badan Perencanaan Litbangda	153
t.	Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil	154
	1) UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan	156
	2) UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur	157
	3) UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat	159
	4) UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara	160
	5) UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah	162
u.	Dinas Perhubungan	163
	1) UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	163
	2) UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	165
	3) UPT Terminal	166
	4) UPT Parkir	168
v.	Dinas Komunikasi dan Informatika	169
w.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	171
x.	Dinas Penanaman Modal PT	172
y.	Perpustakaan Umum Banjarmasin	173
z.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	175
aa.	Badan Keuangan Daerah	176
bb.	Badan Kepegawaian Daerah	177
cc.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	179
dd.	Kecamatan Banjarmasin Timur	180
ee.	Kecamatan Banjarmasin Barat	182
ff.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	184
gg.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	185
hh.	Kecamatan Banjarmasin Utara	187
ii.	Kelurahan	188
	1) Kelurahan Kuripan	188
	2) Kelurahan Kebun Bunga	190
	3) Kelurahan Karang Mekar	191
	4) Kelurahan Sungai Bilu	192
	5) Kelurahan Sungai Lulut	194
	6) Kelurahan Benua Anyar	195
	7) Kelurahan Pengambangan	197
	8) Kelurahan Pekapuran raya	198
	9) Kelurahan Pemurus Luar	199
	10) Kelurahan Belitung Utara	201
	11) Kelurahan Belitung Selatan	202
	12) Kelurahan Pelambuan	204
	13) Kelurahan Kuin Selatan	205
	14) Kelurahan Telaga Biru	207

15) Kelurahan Basirih	208
16) Kelurahan Teluk Tiram	210
17) Kelurahan Kuin Cerucuk	211
18) Kelurahan Telawang	213
19) Kelurahan Alalak Tengah	214
20) Kelurahan Alalak Utara	216
21) Kelurahan Alalak Selatan	217
22) Kelurahan Sungai Jingah	218
23) Kelurahan Sungai Miai	220
24) Kelurahan Surgi Mufti	221
25) Kelurahan Pangeran	223
26) Kelurahan Antasan Kecil timur	224
27) Kelurahan Kuin Utara	226
28) Kelurahan Sungai Andai	227
29) Kelurahan Mantuil	229
30) Kelurahan Kelayan Selatan	230
31) Kelurahan Pekauman	232
32) Kelurahan Kelayan Barat	233
33) Kelurahan Kelayan Tengah	234
34) Kelurahan Kelayan Dalam	236
35) Kelurahan Murung Raya	237
36) Kelurahan Kelayan Timur	238
37) Kelurahan Tanjung Pagar	240
38) Kelurahan Pemurus Dalam	241
39) Kelurahan Pemurus Baru	243
40) Kelurahan Basirih Selatan	244
41) Kelurahan Kertak Baru Ilir	246
42) Kelurahan Kertak Baru Ulu	247
43) Kelurahan Mawar	249
44) Kelurahan Teluk Dalam	250
45) Kelurahan Antasan Besar	252
46) Kelurahan Pasar Lama	253
47) Kelurahan Seberang Mesjid	255
48) Kelurahan Gedang	256
49) Kelurahan Melayu	258
50) Kelurahan Sungai Baru	259
51) Kelurahan Pekapuran Laut	261
52) Kelurahan Kelayan Luar	262
jj. PDAM bandarmasih	263
kk. PD.PAL	265
D. Hasil Perbandingan Data SKM Tahun 2018 dan Tahun 2019	266

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	277
B. Saran	278

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.....	35
Tabel 4.2 Sebaran Sampel Responden Survey Kepuasan Masyarakat SKPD/ Unit Kerja dan Perusda Pemerintah Kota Banjarmasin	51
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 .	68
Tabel 5.6 Penilaian Unsur Seluruh Pelayanan Pemkot Banjarmasin Tahun 2019	81
Tabel 5.7 Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019	82
Tabel 5.8 Penilaian Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Banjarmasin	85
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 UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Utara.....	89
Tabel 5.12 Penilaian Pelayanan UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Selatan	90
Tabel 5.13 Penilaian Pelayanan UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Barat..	92
Tabel 5.14 Penilaian Pelayanan UPT Pendidikan Banjarmasin Timur.....	93
Tabel 5.15 Penilaian Pelayanan UPT Pendidikan Banjarmasin Tengah.....	94

Tabel 5.16 Penilaian Pelayanan UPT Gudang Farmasi	96
Tabel 5.17 Penilaian Pelayanan Laboraturium Kesehatan	97
Tabel 5.18 Penilaian Pelayanan Puskesmas Kayutangi	98
Tabel 5.19 Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Jingah	100
Tabel 5.20 Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Tengah	102
Tabel 5.21 Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan	104
Tabel 5.22 Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram.....	105
Tabel 5.23 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pelambuan	106
Tabel 5.24 Penilaian Pelayanan Puskesmas Banjar Indah	108
Tabel 5.25 Penilaian Pelayanan Puskesmas Kuin Raya.....	109
Tabel 5.26 Penilaian Pelayanan Puskesmas Basirih Baru	110
Tabel 5.27 Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka.....	112
Tabel 5.28 Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam.....	113
Tabel 5.29 Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Mesa.....	115
Tabel 5.30 Penilaian Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar.....	116
Tabel 5.31 Penilaian Pelayanan Puskesmas S. Parman	118
Tabel 5.32 Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih	119
Tabel 5.33 Penilaian Pelayanan Puskesmas 9 Nopember	121
Tabel 5.34 Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu.....	122
Tabel 5.35 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya.....	124
Tabel 5.36 Penilaian Pelayanan Puskesmas Karang Mekar.....	125
Tabel 5.37 Penilaian Pelayanan Puskesmas Terminal	127
Tabel 5.38 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pekauman	128
Tabel 5.39 Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayanan Timur.....	130

Tabel 5.40 Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayanan Dalam	131
Tabel 5.41 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam	133
Tabel 5.42 Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru	134
Tabel 5.43 Penilaian Pelayanan Puskesmas Beruntung Jaya.....	135
Tabel 5.44 Penilaian Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	137
Tabel 5.45 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun.....	138
Tabel 5.46 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Satpol dan Damkar	140
Tabel 5.47 Penilaian Pelayanan Pelayanan Dinas Sosial.....	141
Tabel 5.48 Penilaian Pelayanan Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan	143
Tabel 5.49 Penilaian Pelayanan UPT. Kebun Binatang Mini	144
Tabel 5.50 Penilaian Pelayanan UPT. Balai Benih Ikan.....	146
Tabel 5.51 Penilaian Pelayanan UPT. Pendaratan Ikan.....	147
Tabel 5.52 Penilaian Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup.....	149
Tabel 5.53 Penilaian Pelayanan Dinas Kepemudaan dan Olahraga	150
Tabel 5.54 Penilaian Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin.....	152
Tabel 5.55 Penilaian Pelayanan Badan Perencanaan LITBANGDA.....	153
Tabel 5.56 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	154
Tabel 5.57 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan.....	156
Tabel 5.58 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur.....	157
Tabel 5.59 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat.....	159
Tabel 5.60 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara.....	161

Tabel 5.61 Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah.....	162
Tabel 5.62 Penilaian Pelayanan UPT Pelabuhan dan Penyeberangan.....	164
Tabel 5.63 Penilaian Pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor	165
Tabel 5.64 Penilaian Pelayanan UPT. Terminal	167
Tabel 5.65 Penilaian Pelayanan UPT. Parkir	168
Tabel 5.66 Penilaian Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika.....	170
Tabel 5.67 Penilaian Pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja.....	171
Tabel 5.68 Penilaian Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT	172
Tabel 5.69 Penilaian Pelayanan Perputakaan Umum Banjarmasin	174
Tabel 5.70 Penilaian Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian	175
Tabel 5.71 Penilaian Pelayanan Badan Keuangan Daerah	176
Tabel 5.72 Penilaian Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah.....	178
Tabel 5.73 Penilaian Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	179
Tabel 5.74 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur	181
Tabel 5.75 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Barat	182
Tabel 5.76 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan	184
Tabel 5.77 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah	186
Tabel 5.78 Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara	187
Tabel 5.79 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuripan.....	189
Tabel 5.80 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga.....	190
Tabel 5.81 Penilaian Pelayanan Kelurahan Karang Mekar	191
Tabel 5.82 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu.....	193
Tabel 5.83 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut.....	194
Tabel 5.84 Penilaian Pelayanan Kelurahan Benua Anyar	196

Tabel 5.85 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pengambangan	197
Tabel 5.86 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya.....	198
Tabel 5.87 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar	200
Tabel 5.88 Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Utara.....	201
Tabel 5.89 Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan	203
Tabel 5.90 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pelambuan.....	204
Tabel 5.91 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Selatan.....	206
Tabel 5.92 Penilaian Pelayanan Kelurahan Telaga Biru.....	207
Tabel 5.93 Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih	209
Tabel 5.94 Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram.....	210
Tabel 5.95 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk	211
Tabel 5.96 Penilaian Pelayanan Kelurahan Telawang.....	213
Tabel 5.97 Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah.....	215
Tabel 5.98 Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Utara	216
Tabel 5.99 Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan	217
Tabel 5.100 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Jingah	219
Tabel 5.101 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Miai	220
Tabel 5.102 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Mufti	221
Tabel 5.103 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pangeran.....	223
Tabel 5.104 Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur.....	225
Tabel 5.105 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Utara.....	226
Tabel 5.106 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Andai.....	227
Tabel 5.107 Penilaian Pelayanan Kelurahan Mantuil	229
Tabel 5.108 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan.....	231

Tabe 5.109 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekauman	232
Tabel 5.110 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat.....	233
Tabel 5.111 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah	235
Tabel 5.112 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam.....	236
Tabel 5.113 Penilaian Pelayanan Kelurahan Murung Raya.....	237
Tabel 5.114 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Timur	239
Tabel 5.115 Penilaian Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar	240
Tabel 5.116 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam.....	242
Tabel 5.117 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Baru.....	243
Tabel 5.118 Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan	245
Tabel 5.119 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir	246
Tabel 5.120 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu	247
Tabel 5.121 Penilaian Pelayanan Kelurahan Mawar	249
Tabel 5.122 Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam.....	251
Tabel 5.123 Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Besar	252
Tabel 5.124 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pasar Lama.....	254
Tabel 5.125 Penilaian Pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid.....	255
Tabel 5.126 Penilaian Pelayanan Kelurahan Gadang	256
Tabel 5.127 Penilaian Pelayanan Kelurahan Melayu	258
Tabel 5.128 Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Baru.....	259
Tabel 5.129 Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut	261
Tabel 5.130 Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar.....	262
Tabel 5.131 Penilaian Pelayanan PDAM Bandarmasih.....	264
Tabel 5.132 Penilaian Pelayanan PD. PAL.....	265

Tabel 5.133 Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan PemerintahKota Banjarmasin Tahun 2019	267
---	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat	32
Gambar 5.1 Grafik PenilaianUnsur Seluruh Pelayanan Pemkot Banjarmasin Tahun 2019	80
Gambar 5.2 Grafik Unsur Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Banjarmasin.....	85
Gambar 5.3 Grafik Unsur Unsur Pelayanan Inspektorat Kota Banjarmasin	86
Gambar 5.4 Grafik Unsur Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.....	87
Gambar 5.5 Grafik Unsur Unsur Pelayanan UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Utara.....	89
Gambar 5.6 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Selatan.....	90
Gambar 5.7 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Barat.....	91
Gambar 5.8 Grafik Unsur Pelayanan UPT Pendidikan Banjarmasin Timur.....	93
Gambar 5.9 Grafik Unsur Pelayanan UPT Pendidikan Banjarmasin Tengah.....	94
Gambar 5.10 Grafik Unsur Pelayanan UPT Gudang Farmasi	95
Gambar 5.11 Grafik Unsur Pelayanan Laboraturium Kesehatan	97
Gambar 5.12 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kayutangi	98
Gambar 5.13 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Jingah	100
Gambar 5.14 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Tenga	102
Gambar 5.15 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan	103
Gambar 5.16 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram.....	105
Gambar 5.17 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pelambuan	106
Gambar 5.18 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Banjar Indah.....	107

Gambar 5.19 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kuin Raya	109
Gambar 5.20 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Basirih Baru	110
Gambar 5.21 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka.....	111
Gambar 5.22 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam.....	113
Gambar 5.23 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Mesa.....	114
Gambar 5.24 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar	116
Gambar 5.25 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas S. Parman	117
Gambar 5.26 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih	119
Gambar 5.27 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas 9 Nopember	120
Gambar 5.28 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu.....	122
Gambar 5.29 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya.....	123
Gambar 5.30 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Karang mekar	125
Gambar 5.31 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Terminal	126
Gambar 5.32 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pekauman	128
Gambar 5.33 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayanan Timur.....	129
Gambar 5.34 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayanan Dalam.....	131
Gambar 5.35 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam	132
Gambar 5.36 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru.....	134
Gambar 5.37 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Beruntung Jaya.....	135
Gambar 5.38 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	136
Gambar 5.39 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun.....	138
Gambar 5.40 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Satpol dan Damkar	139
Gambar 5.41 Grafik Unsur Pelayanan Pelayanan Dinas Sosial.....	141

Gambar 5.42 Grafik Unsur Pelayanan Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan.....	142
Gambar 5.43 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Kebun Binatang Mini.....	144
Gambar 5.44 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Balai Benih Ikan.....	146
Gambar 5.45 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pendaratan Ikan.....	147
Gambar 5.46 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup.....	148
Gambar 5.47 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Kepemudaan dan Olahraga	150
Gambar 5.48 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin.....	151
Gambar 5.49 Grafik Unsur Pelayanan Badan Perencanaan LITBANGDA	153
Gambar 5.50 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	154
Gambar 5.51 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan.....	156
Gambar 5.52 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur.....	157
Gambar 5.53 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat.....	159
Gambar 5.54 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat.....	160
Gambar 5.55 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah.....	162
Gambar 5.56 Grafik Unsur Pelayanan UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	163
Gambar 5.57 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor	165
Gambar 5.58 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Terminal	166
Gambar 5.59 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Parkir.....	168

Gambar 5.60 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika.....	169
Gambar 5.61 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	171
Gambar 5.62 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT	172
Gambar 5.63 Grafik Unsur Pelayanan Perputakaan Umum Banjarmasin .	173
Gambar 5.64 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian	175
Gambar 5.65 Grafik Unsur Pelayanan Badan Keuangan Daerah	176
Gambar 5.66 Grafik Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah.....	177
Gambar 5.67 Grafik Unsur Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	179
Gambar 5.68 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur	180
Gambar 5.69 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Barat	182
Gambar 5.70 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan ..	184
Gambar 5.71 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah ..	185
Gambar 5.72 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara	187
Gambar 5.73 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuripan	188
Gambar 5.74 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga	190
Gambar 5.75 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Karang Mekar	191
Gambar 5.76 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu.....	192
Gambar 5.77 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut.....	194
Gambar 5.78 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Benua Anyar	195
Gambar 5.79 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pengambangan	197
Gambar 5.80 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya	198
Gambar 5.81 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar	199

Gambar 5.82 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Utara.....	201
Gambar 5.83 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan	202
Gambar 5.84 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pelambuan.....	204
Gambar 5.85 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Selatan.....	205
Gambar 5.86 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telaga Biru.....	207
Gambar 5.87 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih	208
Gambar 5.88 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram	210
Gambar 5.89 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk	211
Gambar 5.90 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telawang.....	213
Gambar 5.91 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah.....	214
Gambar 5.92 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Utara	216
Gambar 5.93 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan	217
Gambar 5.94 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Jingah	218
Gambar 5.95 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Miai.....	220
Gambar 5.96 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Mufti	221
Gambar 5.97 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pangeran.....	223
Gambar 5.98 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur...	224
Gambar 5.99 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Utara.....	226
Gambar 5.100 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Andai.....	227
Gambar 5.101 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mantuil.....	229
Gambar 5.102 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan	230
Gambar 5.103 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekauman.....	232
Gambar 5.104 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat.....	233
Gambar 5.105 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah	234

Gambar 5.106 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam.....	236
Gambar 5.107 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Murung Raya	237
Gambar 5.108 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Timur	238
Gambar 5.109 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar	240
Gambar 5.110 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam.....	241
Gambar 5.111 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Baru.....	243
Gambar 5.112 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan	244
Gambar 5.113 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir.....	246
Gambar 5.114 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu.....	247
Gambar 5.115 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mawar	249
Gambar 5.116 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam.....	250
Gambar 5.117 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Besar	252
Gambar 5.118 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pasar Lama.....	253
Gambar 5.119 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Seberang Masjid.....	255
Gambar 5.120 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Gadang	256
Gambar 5.121 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Melayu	258
Gambar 5.122 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Baru.....	259
Gambar 5.123 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut	261
Gambar 5.124 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar.....	262
Gambar 5.125 Grafik Unsur Pelayanan PDAM Bandarmasih.....	263
Gambar 5.126 Grafik Unsur Pelayanan PD. PAL.....	265
Gambar 5.127 Hasil Grafik Unsur Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan PemerintahKota Banjarmasin Tahun 2019	266

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya melaksanakan suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah. Salah satu alat untuk mengetahui terlaksananya suatu tata pemerintahan yang baik adalah dengan melihat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. 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.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum sepenuhnya bisa memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik maka akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih parah lagi bila dalam jangka panjang akan dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang bisa dilakukan dalam rangka mengetahui dan mengukur pelayanan publik yang ada sudah berjalan sebagaimana yang semestinya, adalah dengan melakukan survei. Sehingga bila ditemukan ketidaksinkronan dalam fasilitas dan pelayanan yang diterima masyarakat, akan dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan. Untuk itu dengan melakukan survei 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 survei yang seragam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei 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, didorong 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 Survei 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 survei ini agar mendapatkan suatu hasil yang independen terhadap pelayanan publik yang sudah diberikan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. Kegiatan survei 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 Survei SKM yang dilaksanakan mitra (STIMI Banjarmasin) ini akan dapat menjadi bahan pembanding 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 Survei 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 Survei 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 32 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei 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 (persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana/kemampuan petugas, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana).

3. Menentukan nilai mutu pelayanan kepuasan masyarakat agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

Sasaran

Adapun sasaran dilaksanakannya Survei 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 menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggara Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Banjarmasin mengacu pada Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 32 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin yang bersumber pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei 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 Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

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

- a. Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat pada 125 SKPD dan unit layanan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
- b. Survei 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 Survei 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 Survei, 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 Survei
2. Drs. Sulaiman, M.Si. : Tenaga Survei
3. Nurhikmah, S.H., M.H., M.M. : Tenaga Survei
4. Dr. Titien Agustina, M.Si. : Tenaga Survei
5. Devi Rusvitawati, S.Pd., M.M. : Tenaga Survei
6. Drs. H.M. Rudiansyah, M.M. : Tenaga Survei
7. Syamsuddinnor, S.E., M.M. : Tenaga Survei
8. Drs. H. Abdul Wahab, M.Si. : Tenaga Survei
9. Diana, S.E., M.M. : Tenaga Survei
10. Arfie Yasrie, S.E., M.M. : Tenaga Survei
11. Nor Anisa, S.E. : Tenaga Survei
12. Muhammad Nurdin, S. Sos., M.M. : Tenaga Survei
13. Zairin Afriadi : Tenaga Survei
14. Alfiannor, A.Md, S.Pd. : Tenaga Survei

15. Firda Rezky Herryawan, S. ST. : Tenaga Survei
16. Maulana : Tenaga Survei
17. Aristia Kamal, S. Kom. : Tenaga Survei
18. Putri Trisnawati : Tenaga Survei
19. Mia : Tenaga Survei
20. Tiara Agustina : Tenaga Survei
21. M. Rio Mursid Wijaya : Tenaga Survei
22. Chumaidi : Tenaga Survei
23. Rusihan Anwar : Tenaga Survei
24. Bayu Kusuma : Tenaga Survei

F. Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Mei				Juni				Juli				Agustus				Sept.				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pembentukan Tim Penyusun																								
2	Penyusunan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan																								
3	Penyusunan Instrument Survey																								
4	Pembentukan besaran & Teknik Pengambilan Sampel																								
5	Penentuan Responden																								
6	Pembuatan Surat Edaran Tentang Pelaksanaan Survey																								
7	Pendampingan persiapan pelaksanaan																								
8	Pelaksanaan Survey																								
9	Pengolahan Data Survey & Analisis Data Survey																								
10	Penyajian dan Pembuatan Laporan Hasil																								

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 berpaya-paya 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 kerusakan 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 menyasati 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 tolok 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 keramahtamahan 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.

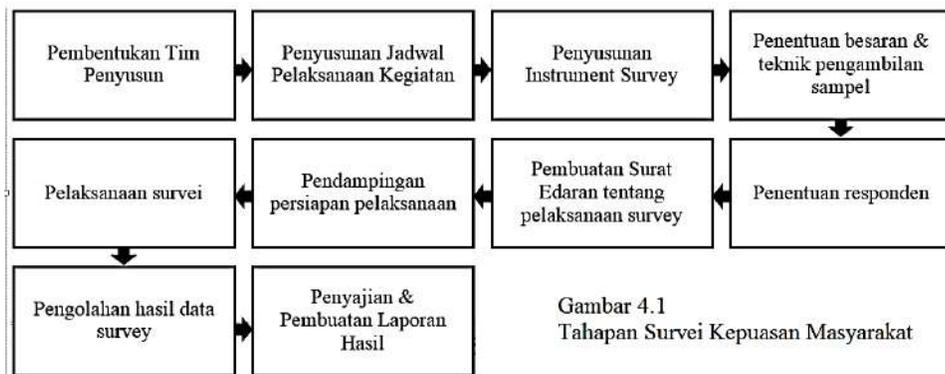
BAB IV METODE SURVEI

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 Survei

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



Gambar 4.1
Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

Tahapan Survei yang pertama adalah Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat, setelah itu dilanjutkan dengan penyusunan jadwal pelaksanaan kegiatan yaitu dilaksanakan pada bulan maret 2019 sampai dengan bulan Oktober 2019, setelah itu dilanjutkan tahap penyusunan Instrument Survei sebagai rangka kegiatan yang paling dasar, dilanjutkan lagi dengan penentuan besaran dan teknik penarikan sampel serta penentuan responden agar sesuai dengan sasaran Survei kepuasan, setelah itu dilanjutkan lagi dengan pembuatan Surat Edaran Walikota Banjarmasin tentang pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019, setelah itu dilanjutkan lagi dengan pendampingan persiapan pelaksanaan dan pelaksanaan Survei dan setelah itu data dikumpulkan dan diolah lagi data hasil Survei tersebut sebelum di sajikan dan dilaporkan hasilnya.

C. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan kuantitatif dengan berpedoman pada Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 32 Tahun 2018 tentang pedoman Survei Kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kota Banjarmasin.

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 Survei ini adalah seluruh jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2018 yaitu Sebanyak 700.689 orang.

2. Sampel

Mengingat survei 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 :

$$n = \frac{3,841 \cdot 700689 (0,5 \cdot 0,5)}{(700689 - 1)0,05^2 + 3,841 (0,5 \cdot 0,5)}$$

$$n = \frac{2691346,45 (0,5 \cdot 0,5)}{1751,72 + 0,96025}$$

$$n = \frac{672836,5}{1682,08913} = 400,000504 \rightarrow 400$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan formula *Krejcie and Morgan*, maka dapat diketahui besarnya sampel responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini minimal sebesar 400 orang Responden yang tersebar pada tiap unit analisis Survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat
SKPD/ Unit Kerja dan Perusda Pemerintah Kota Banjarmasin

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2018	Sebaran sampel 400 Responden
1.	Sekretariat Daerah	694	0,26
2.	Inspektorat	15	0,01
3.	Dinas Pendidikan Kota	3.120	1,19
	3.1 UPT. Pendidikan Banjarmasin Utara	2.400	0,91
	3.2 UPT. Pendidikan Banjarmasin Selatan	1.368	0,52
	3.3 UPT. Pendidikan Banjarmasin Barat	970	0,37
	3.4 UPT. Pendidikan Banjarmasin Timur	720	0,27
	3.5 UPT. Pendidikan Banjarmasin Tengah	6.240	2,37
4.	Dinas Kesehatan		
	4.1 UPT. Gudang Farmasi	312	0,12
	4.2 Laboratorium Kesehatan	3.600	1,37
	4.3 Puskesmas Kayutangi	2.400	0,91
	4.4 Puskesmas Sungai Jingah	41.760	15,86
	4.5 Puskesmas Alalak Tengah	18.168	6,90
	4.6 Puskesmas Alalak Selatan	33.896	12,87
	4.7 Puskesmas Teluk Tiram	19.820	7,53
	4.8 Puskesmas Pelambuan	21.000	7,98
	4.9 Puskesmas Banjarmasin Indah	16.473	6,26
	4.10 Puskesmas Kuin Raya	6.240	2,37
	4.11 Puskesmas Basirih Baru	18.970	7,21
	4.12 Puskesmas Cempaka	57.600	21,88
	4.13 Puskesmas Teluk Dalam	34.560	13,13
	4.14 Puskesmas Sungai Mesa	29.052	11,03

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2018	Sebaran sampel 400 Responden
	4.15 Puskesmas Gedang Hanyar	28.224	10,72
	4.16 Puskesmas S Parman	13.633	5,18
	4.17 Puskesmas Cempaka Putih	64.439	24,48
	4.18 Puskesmas 9 Nopember	31.680	12,03
	4.19 Puskesmas Sungai Bilu	24.997	9,49
	4.20 Puskesmas Pekapuran Raya	15.735	5,98
	4.21 Puskesmas Karang Mekar	16.476	6,26
	4.22 Puskesmas Terminal	25.920	9,85
	4.23 Puskesmas Pekauman	41.184	15,64
	4.24 Puskesmas Kelayan Timur	24.366	9,25
	4.25 Puskesmas Kelayan Dalam	23.298	8,85
	4.26 Puskesmas Pemurus Dalam	36.510	13,87
	4.27 Puskesmas Pemurus Baru	26.559	10,09
	4.28 Puskesmas Beruntung Jaya	13.292	5,05
5.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	480	0,18
6.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman		
	6.1 UPT Pelayanan Rumah Susun	2.400	0,91
7.	Satpol PP dan Damkar	564	0,21
8.	Dinas Sosial	1.607	0,61
9.	Dinas Pemberdayaan Perempuan	64	0,02
10.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan		
	10.1 UPT Kebun Binatang mini	2.400	0,91
	10.2 UPT. Balai Benih Ikan	2.400	0,91
	10.3 UPT. Pendaratan Ikan	1.440	0,55
11.	Dinas Lingkungan Hidup	2.400	0,91
12.	Dinas Pemuda dan Olahraga	960	0,36
13.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	4.896	1,86
14.	Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah	2.400	0,91
15.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	22.988	8,73
	15.1 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan	5.549	2,11
	15.2 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur	4.804	1,82
	15.3 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat	2.400	0,91
	15.4 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara	7.200	2,73
	15.5 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah	34.320	13,04
16.	Dinas Perhubungan		
	16.1 UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	328	0,12
	16.2 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	21.874	8,31
	16.3 UPT Terminal	363	0,14
	16.4 UPT Parkir	2.520	0,96
17.	Dinas Komunikasi dan Informasi	653	0,25
18.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	296	0,11
19.	Dinas Penanaman Modal PT	7.412	2,82
20.	Perpustakaan Umum Banjarmasin	4.896	1,86
21.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	3.120	1,19
22.	Badan Keuangan Daerah	2.400	0,91
23.	Badan Kepegawaian Daerah	2.400	0,91
24.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	1.365	0,52
25.	Kecamatan Banjarmasin Timur	5.682	2,16
26.	Kecamatan Banjarmasin Barat	6.668	2,53
27.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	11.400	4,33
28.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	4.409	1,67
29.	Kecamatan Banjarmasin Utara	7.512	2,85

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2018	Sebaran sampel 400 Responden
30.	Kelurahan		
	30.1 Kelurahan Kuripan	2.968	1,13
	30.2 Kelurahan Kebun Bunga	2.223	0,84
	30.3 Kelurahan Karang mekar	2.147	0,82
	30.4 Kelurahan Sungai Bilu	2.304	0,88
	30.5 Kelurahan Sungai Lulut	2.679	1,02
	30.6 Kelurahan Benua Anyar	1.920	0,73
	30.7 Kelurahan Pengambangan	2.400	0,91
	30.8 Kelurahan Pekapuran raya	2.304	0,88
	30.9 Kelurahan Pemurus Luar	1.923	0,73
	30.10 Kelurahan Belitung Utara	1.680	0,64
	30.11 Kelurahan Belitung Selatan	1.189	0,45
	30.12 Kelurahan Pelambuan	2.400	0,91
	30.13 Kantor Kelurahan Kuin Selatan	1.140	0,43
	30.14 Kelurahan Telaga Biru	2.400	0,91
	30.15 Kelurahan Basirih	3.872	1,47
	30.16 Kelurahan Teluk Tiram	2.400	0,91
	30.17 Kelurahan Kuin Cerucuk	2.016	0,77
	30.18 Kelurahan Telawang	2.400	0,91
	30.19 Kelurahan Alalak Tengah	1.680	0,64
	30.20 Kelurahan Alalak Utara	2.400	0,91
	30.21 Kelurahan Alalak Selatan	2.400	0,91
	30.22 Kelurahan Sungai Jingah	2.400	0,91
	30.23 Kelurahan Sungai Miai	2.160	0,82
	30.24 Kelurahan Surgi Mufti	2.400	0,91
	30.25 Kelurahan Pangeran	2.400	0,91
	30.26 Kelurahan Antasan Kecil Timur	5.148	1,96
	30.27 Kelurahan Kuin Utara	1.255	0,48
	30.28 Kelurahan Sungai Andai	3.289	1,25
	30.29 Kelurahan Mantuil	5.760	2,19
	30.30 Kelurahan Kelayan Selatan	4.320	1,64
	30.31 Kelurahan Pekauman	1.288	0,49
	30.32 Kelurahan Kelayan Barat	2.279	0,87
	30.33 Kelurahan Kelayan Tengah	1.017	0,39
	30.34 Kelurahan Kelayan Dalam	976	0,37
	30.35 Kelurahan Murung Raya	7.763	2,95
	30.36 Kelurahan Kelayan Timur	8.228	3,13
	30.37 Kelurahan Tanjung Pagar	1.135	0,43
	30.38 Kelurahan Pemurus Dalam	652	0,25
	30.39 Kelurahan Pemurus Baru	716	0,27
	30.40 Kelurahan Basirih Selatan	546	0,21
	30.41 Kelurahan Kertak Baru Ilir	229	0,09
	30.42 Kelurahan Kertak Baru Ulu	415	0,16
	30.43 Kelurahan Mawar	2.400	0,91
	30.44 Kelurahan Teluk Dalam	4.609	1,75
	30.45 Kelurahan Antasan Besar	2.400	0,91
	30.46 Kelurahan Pasar Lama	958	0,36
	30.47 Kelurahan Seberang Mesjid	3.600	1,37
	30.48 Kelurahan Gadang	1.680	0,64
	30.49 Kelurahan Melayu	2.400	0,91
	30.50 Kelurahan Sungai Baru	2.400	0,91
	30.51 Kelurahan Pekapuran Laut	3.600	1,37

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2018	Sebaran sampel 400 Responden
	30.52 Kelurahan Kelayan Luar	3.600	1,37
31.	PDAM Bandarmasih	38.103	14,47
32.	PDPAL	288	0,11
Total		1.055.520	400

Sumber data, diolah kembali Tahun 2019

Untuk menetapkan sebaran sampel Responden Survei 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 2018 yaitu sebanyak 700.869 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	$= \frac{694}{1.055.520} = 0,00066$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00066 \times 700.869 = 462$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{462}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,26$
2.	Inspektorat	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{15}{1.055.520} = 0,00001$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00001 \times 700.869 = 10$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{10}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,01$
3.	Dinas Pendidikan Kota	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.120}{1.055.520} = 0,00296$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00296 \times 700.869 = 2.076$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.076}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,19$
4.	UPT. Pendidikan Banjarmasin Utara	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
5.	UPT. Pendidikan Banjarmasin Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00130$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00130 \times 700.869 = 910$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{910}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,52$

6.	UPT. Pendidikan Banjarmasin Barat	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{970}{1.055.520} = 0,00092$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00092 \times 700.869 = 646$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{646}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,37$
7.	UPT. Pendidikan Banjarmasin Timur	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{720}{1.055.520} = 0,00068$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00068 \times 700.869 = 479$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{479}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,27$
8.	UPT. Pendidikan Banjarmasin Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{6.240}{1.055.520} = 0,00593$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00593 \times 700.869 = 4.153$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{4.153}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,37$
9.	UPT. Gudang Farmasi	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{312}{1.055.520} = 0,00030$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00030 \times 700.869 = 208$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{208}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,12$
10.	Laboratorium Kesehatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.600}{1.055.520} = 0,00342$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00342 \times 700.869 = 2.396$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.396}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,37$
11.	Puskesmas Kayutangi	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
12.	Puskesmas Sungai Jingah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{41.760}{1.055.520} = 0,03965$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03965 \times 700.869 = 27.792$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{27.792}{1.055.520} \right) \times 400 = 15,86$
13.	Puskesmas Alalak Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{18.168}{1.055.520} = 0,01725$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01725 \times 700.869 = 12.091$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{12.091}{1.055.520} \right) \times 400 = 6,90$
14.	Puskesmas Alalak Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{33.896}{1.055.520} = 0,03219$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03219 \times 700.869 = 22.558$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{22.558}{1.055.520} \right) \times 400 = 12,87$
15.	Puskesmas Teluk Tiram	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{19.820}{1.055.520} = 0,01882$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01882 \times 700.869 = 13.191$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{13.191}{1.055.520} \right) \times 400 = 7,53$
16.	Puskesmas Pelambuan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{21.000}{1.055.520} = 0,01994$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01994 \times 700.869 = 13.976$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{13.976}{1.055.520} \right) \times 400 = 7,98$
17.	Puskesmas Banjar Indah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{16.473}{1.055.520} = 0,01564$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01564 \times 700.869 = 10.963$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{10.963}{1.055.520} \right) \times 400 = 6,26$

18.	Puskesmas Kuin Raya	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{6.240}{1.055.520} = 0,00593$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00593 \times 700.869 = 4.153$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{4.153}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,37$
19.	Puskesmas Basirih Baru	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{18.970}{1.055.520} = 0,01801$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01801 \times 700.869 = 12.625$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{12.625}{1.055.520} \right) \times 400 = 7,21$
20.	Puskesmas Cempaka	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{57.600}{1.055.520} = 0,05469$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,05469 \times 700.869 = 38.334$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{38.334}{1.055.520} \right) \times 400 = 21,88$
21.	Puskesmas Teluk Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{34.560}{1.055.520} = 0,03282$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03282 \times 700.869 = 23.000$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{23.000}{1.055.520} \right) \times 400 = 13,13$
22.	Puskesmas Sungai Mesa	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{29.052}{1.055.520} = 0,02680$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02680 \times 700.869 = 18.784$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{18.784}{1.055.520} \right) \times 400 = 10,72$
23.	Puskesmas Gedang Hanyar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{28.224}{1.055.520} = 0,02680$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02680 \times 700.869 = 18.784$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{18.784}{1.055.520} \right) \times 400 = 110,72$
24.	Puskesmas S Parman	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{13.633}{1.055.520} = 0,01295$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01295 \times 700.869 = 9.073$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{9.073}{1.055.520} \right) \times 400 = 5,18$
25.	Puskesmas Cempaka Putih	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{64.439}{1.055.520} = 0,06119$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,06119 \times 700.869 = 42.885$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{42.885}{1.055.520} \right) \times 400 = 24,48$
26.	Puskesmas 9 Nopember	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{31.680}{1.055.520} = 0,03008$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03008 \times 700.869 = 21.084$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{21.084}{1.055.520} \right) \times 400 = 12,03$
27.	Puskesmas Sungai Bilu	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{24.997}{1.055.520} = 0,02374$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02374 \times 700.869 = 16.636$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{16.636}{1.055.520} \right) \times 400 = 9,498$
28.	Puskesmas Pekapuran Raya	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{15.735}{1.055.520} = 0,01494$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01494 \times 700.869 = 10.472$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{10.472}{1.055.520} \right) \times 400 = 5,98$
29.	Puskesmas Karang Mekar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{16.476}{1.055.520} = 0,01564$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01564 \times 700.869 = 10.965$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{10.965}{1.055.520} \right) \times 400 = 6,26$

		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{25.920}{1.055.520} = 0,022461$
30.	Puskesmas Terminal	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02461 \times 700.869 = 17.250$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{17.250}{1.055.520} \right) \times 400 = 9,85$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{41.184}{1.055.520} = 0,03911$
31.	Puskesmas Pekauman	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,3911 \times 700.869 = 27.409$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{27.409}{1.055.520} \right) \times 400 = 15,64$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{24.366}{1.055.520} = 0,02314$
32.	Puskesmas Kelayan Timur	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02314 \times 700.869 = 16.216$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{16.216}{1.055.520} \right) \times 400 = 9,25$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{23.298}{1.055.520} = 0,02212$
33.	Puskesmas Kelayan Dalam	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02212 \times 700.869 = 15.505$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{15.505}{1.055.520} \right) \times 400 = 8,85$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{36.510}{1.055.520} = 0,03467$
34.	Puskesmas Pemurus Dalam	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03467 \times 700.869 = 24.298$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{24.298}{1.055.520} \right) \times 400 = 13,87$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{26.559}{1.055.520} = 0,02522$
35.	Puskesmas Pemurus Baru	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02522 \times 700.869 = 17.675$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{17.675}{1.055.520} \right) \times 400 = 10,09$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{13.292}{1.055.520} = 0,01262$
36.	Puskesmas Beruntung Jaya	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01262 \times 700.869 = 8.846$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{8.846}{1.055.520} \right) \times 400 = 5,05$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{480}{1.055.520} = 0,00046$
37.	Dinas PUPR	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00046 \times 700.869 = 319$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{319}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,18$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
38.	UPT Pelayanan Rumah Susun	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{564}{1.055.520} = 0,00054$
39.	Satpol PP dan Damkar	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00054 \times 700.869 = 375$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{375}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,21$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.607}{1.055.520} = 0,00153$
40.	Dinas Sosial	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00153 \times 700.869 = 1.069$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.069}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,61$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{64}{1.055.520} = 0,00006$
41.	Dinas Pemberdayaan Perempuan	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00006 \times 700.869 = 43$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{43}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,02$

		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
42.	UPT Kebun Binatang mini	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
43.	UPT. Balai Benih Ikan	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.440}{1.055.520} = 0,00137$
44.	UPT. Pendaratan Ikan	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00137 \times 700.869 = 958$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{958}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,55$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
45.	Dinas Lingkungan Hidup	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{960}{1.055.520} = 0,00091$
46.	Dinas Pemuda dan Olahraga	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00091 \times 700.869 = 639$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{639}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,36$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{4.896}{1.055.520} = 0,00465$
47.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00465 \times 700.869 = 3.258$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.258}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,86$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
48.	Badan Perencanaan Litbangda	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{22.988}{1.055.520} = 0,02183$
49.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02183 \times 700.869 = 15.299$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{15.229}{1.055.520} \right) \times 400 = 8,73$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{5.549}{1.055.520} = 0,00527$
50.	UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00527 \times 700.869 = 3.693$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.693}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,11$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{4.804}{1.055.520} = 0,00456$
51.	UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00456 \times 700.869 = 3.197$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.197}{1.055.520} \right) \times 400 = ,82$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
52.	UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
		Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{7.200}{1.055.520} = 0,00684$
53.	UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara	Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00684 \times 700.869 = 4.792$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{4.792}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,73$

54.	UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{34.320}{1.055.520} = 0,03259$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03259 \times 700.869 = 22.841$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{22.841}{1.055.520} \right) \times 400 = 13,04$
55.	UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{328}{1.055.520} = 0,00031$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00031 \times 700.869 = 218$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{218}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,12$
56.	UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{21.874}{1.055.520} = 0,02077$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,02277 \times 700.869 = 14.558$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{14.558}{1.055.520} \right) \times 400 = 8,31$
57.	UPT Terminal	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{363}{1.055.520} = 0,00034$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00034 \times 700.869 = 242$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{242}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,14$
58.	UPT Parkir	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.520}{1.055.520} = 0,00239$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00239 \times 700.869 = 1.677$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.677}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,96$
59.	Dinas Komunikasi dan Informasi	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{653}{1.055.520} = 0,00062$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00062 \times 700.869 = 435$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{435}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,25$
60.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{296}{1.055.520} = 0,00028$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00028 \times 700.869 = 197$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{197}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,11$
61.	Dinas Penanaman Modal PT	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{7.412}{1.055.520} = 0,00704$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00704 \times 700.869 = 4.933$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{4.933}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,82$
62.	Perpustakaan Umum Banjarmasin	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{4.896}{1.055.520} = 0,00465$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00465 \times 700.869 = 3.258$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.258}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,86$
63.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.120}{1.055.520} = 0,00296$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00296 \times 700.869 = 2.076$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.076}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,19$
64.	Badan Keuangan Daerah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
65.	Badan Kepegawaian Daerah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$

66.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.365}{1.055.520} = 0,00130$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00130 \times 700.869 = 908$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{908}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,52$
67.	Kecamatan Banjarmasin Timur	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{5.682}{1.055.520} = 0,00540$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00540 \times 700.869 = 3.781$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.781}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,16$
68.	Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{6.668}{1.055.520} = 0,00633$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00633 \times 700.869 = 4.438$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{4.438}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,53$
69.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{11.400}{1.055.520} = 0,01082$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,01082 \times 700.869 = 7.587$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{47.857}{1.055.520} \right) \times 400 = 4,33$
70.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{4.409}{1.055.520} = 0,00419$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00419 \times 700.869 = 2.934$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.934}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,67$
71.	Kecamatan Banjarmasin Utara	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{7.512}{1.055.520} = 0,00713$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00713 \times 700.869 = 4.999$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{4.999}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,85$
72.	Kelurahan Kuripan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.968}{1.055.520} = 0,00282$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00282 \times 700.869 = 1.975$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.975}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,13$
73.	Kelurahan Kebun Bunga	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.223}{1.055.520} = 0,00211$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00211 \times 700.869 = 1.479$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.479}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,84$
74.	Kelurahan Karang mekar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.147}{1.055.520} = 0,00204$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00204 \times 700.869 = 1.429$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.429}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,82$
75.	Kelurahan Sungai Bilu	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.304}{1.055.520} = 0,00219$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00219 \times 700.869 = 1.533$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.533}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,88$
76.	Kelurahan Sungai Lutut	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.679}{1.055.520} = 0,00254$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00254 \times 700.869 = 1.783$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.783}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,02$
77.	Kelurahan Benua Anyar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.920}{1.055.520} = 0,00182$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00182 \times 700.869 = 1.278$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.278}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,73$

78.	Kelurahan Pengambangan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
79.	Kelurahan Pekapuran raya	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.304}{1.055.520} = 0,00219$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00219 \times 700.869 = 1.533$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.533}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,88$
80.	Kelurahan Pemurus Luar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.923}{1.055.520} = 0,00183$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00183 \times 700.869 = 1.280$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.280}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,73$
81.	Kelurahan Belitung Utara	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.680}{1.055.520} = 0,00160$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00160 \times 700.869 = 1.118$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.118}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,64$
82.	Kelurahan Belitung Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.189}{1.055.520} = 0,00113$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00113 \times 700.869 = 791$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{791}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,45$
83.	Kelurahan Pelambuan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
84.	Kantor Kelurahan Kuin Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.140}{1.055.520} = 0,00108$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00108 \times 700.869 = 759$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{759}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,43$
85.	Kelurahan Telaga Biru	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
86.	Kelurahan Basirih	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.872}{1.055.520} = 0,00368$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00368 \times 700.869 = 2.577$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.577}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,47$
87.	Kelurahan Teluk Tiram	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
88.	Kelurahan Kuin Cerucuk	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.016}{1.055.520} = 0,00191$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00191 \times 700.869 = 1.342$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.342}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,77$
89.	Kelurahan Telawang	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$

90.	Kelurahan Alalak Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.680}{1.055.520} = 0,00160$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00160 \times 700.869 = 1.118$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.118}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,64$
91.	Kelurahan Alalak Utara	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
92.	Kelurahan Alalak Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
93.	Kelurahan Sungai Jindah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
94.	Kelurahan Sungai Miai	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.160}{1.055.520} = 0,00205$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00205 \times 700.869 = 1.438$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.438}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,82$
95.	Kelurahan Surgi Mufti	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
96.	Kelurahan Pangeran	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
97.	Kelurahan Antasan Kecil Timur	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{5.148}{1.055.520} = 0,00489$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00489 \times 700.869 = 3.426$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.426}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,96$
98.	Kelurahan Kuin Utara	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.255}{1.055.520} = 0,00119$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00119 \times 700.869 = 835$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{835}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,48$
99.	Kelurahan Sungai Andai	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.289}{1.055.520} = 0,00312$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00312 \times 700.869 = 2.189$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.189}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,25$
100.	Kelurahan Mantuil	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{5.760}{1.055.520} = 0,00547$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00547 \times 700.869 = 3.833$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.833}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,19$
101.	Kelurahan Kelayan Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{4.320}{1.055.520} = 0,00410$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00410 \times 700.869 = 2.875$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.875}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,64$

102.	Kelurahan Pekauman	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.288}{1.055.520} = 0,00122$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00122 \times 700.869 = 857$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{857}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,49$
103.	Kelurahan Kelayan Barat	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.279}{1.055.520} = 0,00216$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00216 \times 700.869 = 1.517$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.517}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,87$
104.	Kelurahan kelayan Tengah	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.017}{1.055.520} = 0,00097$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00097 \times 700.869 = 677$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{677}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,39$
105.	Kelurahan Kelayan Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{976}{1.055.520} = 0,00093$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00093 \times 700.869 = 650$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{650}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,37$
106.	Kelurahan Murung Raya	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{7.763}{1.055.520} = 0,00737$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00737 \times 700.869 = 5.166$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{5.166}{1.055.520} \right) \times 400 = 2,95$
107.	Kelurahan Kelayan Timur	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{8.228}{1.055.520} = 0,00781$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00781 \times 700.869 = 5.476$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{5.476}{1.055.520} \right) \times 400 = 3,13$
108.	Kelurahan Tanjung Pagar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.135}{1.055.520} = 0,00108$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00108 \times 700.869 = 755$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{755}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,43$
109.	Kelurahan Pemurus Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{652}{1.055.520} = 0,00062$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00062 \times 700.869 = 434$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{434}{1.055.520} \right) \times 400 = 0$
110.	Kelurahan Pemurus Baru	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{716}{1.055.520} = 0,00068$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00068 \times 700.869 = 477$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{477}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,27$
111.	Kelurahan Basirih Selatan	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{546}{1.055.520} = 0,00052$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00052 \times 700.869 = 363$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{363}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,21$
112.	Kelurahan Kertak Baru Ilir	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{229}{1.055.520} = 0,00022$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00022 \times 700.869 = 152$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{152}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,09$
113.	Kelurahan Kertak Baru Ulu	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{415}{1.055.520} = 0,00039$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00039 \times 700.869 = 276$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{276}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,16$

114.	Kelurahan Mawar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
115.	Kelurahan Teluk Dalam	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{4.609}{1.055.520} = 0,00438$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00438 \times 700.869 = 3.067$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{3.067}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,75$
116.	Kelurahan Antasan Besar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
117.	Kelurahan Pasar Lama	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{958}{1.055.520} = 0,00091$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00091 \times 700.869 = 638$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{638}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,36$
118.	Kelurahan Seberang Mesjid	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.600}{1.055.520} = 0,00342$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00342 \times 700.869 = 2.396$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.396}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,37$
119.	Kelurahan Gadang	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{1.680}{1.055.520} = 0,00160$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00160 \times 700.869 = 1.118$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.118}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,64$
120.	kelurahan Melayu	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
121.	Kelurahan Sungai Baru	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{2.400}{1.055.520} = 0,00228$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00228 \times 700.869 = 1.597$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{1.597}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,91$
122.	Kelurahan Pekapuran Laut	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.600}{1.055.520} = 0,00342$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00342 \times 700.869 = 2.396$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.396}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,37$
123.	Kelurahan Kelayan Luar	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{3.600}{1.055.520} = 0,00342$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00342 \times 700.869 = 2.396$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{2.396}{1.055.520} \right) \times 400 = 1,37$
124.	PDAM Bandarmasih	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{38.103}{1.055.520} = 0,03618$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,03618 \times 700.869 = 25.358$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{25.358}{1.055.520} \right) \times 400 = 14,47$
125.	PDPAL	Rata-rata Jumlah Pelayanan	$= \frac{288}{1.055.520} = 0,00027$
		Rata-rata Timbang Populasi	$= 0,00027 \times 700.869 = 192$
		Sebaran sampel 400 Responden	$= \left(\frac{192}{1.055.520} \right) \times 400 = 0,11$

Melihat besaran sampel 400 minimal diatas, terdapat hanya sebanyak 28 SKPD/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang dapat diambil sampel, seperti seperti Puskesmas Sungai Jingah, Puskesmas Alalak Tengah, Puskesmas Alalak Selatan, Puskesmas teluk tiram, Puskesmas Pelambuan, Puskesmas Basirih Baru Puskesmas Cempaka Puskesmas Teluk Dalam Puskesmas Sungai Mesa, Puskesmas Gedang Hanyar. Puskesmas S Parman, Puskesmas Cempaka Putih, Puskesmas 9 November, Puskesmas Sungai Bilu, Puskesmas Pekapuran Raya, Puskesmas Karang Mekar, Puskesmas Terminal, Puskesmas Pekauman, Puskesmas kelayan timur, Puskesmas Kelayan Dalam, Puskesmas Pemurus Dalam, Puskesmas Pemurus Baru, Puskesmas Beruntung Jaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah, UPT Pengujian Kendraan Bermotor dan PDAM Banjarmasin.

Hal ini dikarenakan dengan sampel sebanyak 400, sebaran untuk Sampel responden tidak 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 2018, namun mengingat di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin harus dilakukan Survei 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 2018 sebesar 700.689 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 dilingkungan Kota Banjarmasin sebanyak 125 SKPD/ Unit kerja dan Perusahaan Daerah sebagai berikut :

$$\text{Responden Per SKPD/ Unit} = \frac{400}{125} = 3,2 = 3$$

Artinya minimal sampel yang di ambil di setiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin sebesar 3 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 Survei Kepuasan Masyarakat
SKPD/ Unit Kerja dan Perusda Pemerintah Kota Banjarmasin

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2018	Sebaran sampel 400 Responden	Sebaran sampel Responden
1.	Sekretariat Daerah	694	0,26	5
2.	Inspektorat	15	0,01	5
3.	Dinas Pendidikan Kota	3.120	1,19	5
	3.1 UPT. Pendidikan Banjarmasin Utara	2.400	0,91	5
	3.2 UPT. Pendidikan Banjarmasin Selatan	1.368	0,52	5
	3.3 UPT. Pendidikan Banjarmasin Barat	970	0,37	5
	3.4 UPT. Pendidikan Banjarmasin Timur	720	0,27	5
	3.5 UPT. Pendidikan Banjarmasin Tengah	6.240	2,37	5
4.	Dinas Kesehatan			
	4.24 UPT. Gudang Farmasi	312	0,12	5
	4.25 Laboratorium Kesehatan	3.600	1,37	5
	4.26 Puskesmas Kayutangi	2.400	0,91	5
	4.27 Puskesmas Sungai Jingah	41.760	15,86	16
	4.28 Puskesmas Alalak Tengah	18.168	6,90	7
	4.29 Puskesmas Alalak Selatan	33.896	12,87	13
	4.30 Puskesmas Teluk Tiram	19.820	7,53	8

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2018	Sebaran sampel 400 Responden	Sebaran sampel Responden
	4.31 Puskesmas Pelambuan	21.000	7,98	8
	4.32 Puskesmas Banjarmasin Indah	16.473	6,26	6
	4.33 Puskesmas Kuin Raya	6.240	2,37	5
	4.34 Puskesmas Basirih Baru	18.970	7,21	7
	4.35 Puskesmas Cempaka	57.600	21,88	22
	4.36 Puskesmas Teluk Dalam	34.560	13,13	13
	4.37 Puskesmas Sungai Mesa	29.052	11,03	11
	4.38 Puskesmas Gedang Hanyar	28.224	10,72	11
	4.39 Puskesmas S Parman	13.633	5,18	5
	4.40 Puskesmas Cempaka Putih	64.439	24,48	24
	4.41 Puskesmas 9 Nopember	31.680	12,03	12
	4.42 Puskesmas Sungai Bilu	24.997	9,49	9
	4.43 Puskesmas Pekapuran Raya	15.735	5,98	6
	4.44 Puskesmas Karang Mekar	16.476	6,26	6
	4.45 Puskesmas Terminal	25.920	9,85	10
	4.46 Puskesmas Pekauman	41.184	15,64	16
	4.24 Puskesmas Kelayan Timur	24.366	9,25	9
	4.25 Puskesmas Kelayan Dalam	23.298	8,85	9
	4.26 Puskesmas Pemurus Dalam	36.510	13,87	14
	4.27 Puskesmas Pemurus Baru	26.559	10,09	10
	4.28 Puskesmas Beruntung Jaya	13.292	5,05	5
5.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	480	0,18	5
6.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman			
	6.1 UPT Pelayanan Rumah Susun	2.400	0,91	5
7.	Satpol PP dan Damkar	564	0,21	5
8.	Dinas Sosial	1.607	0,61	5
9.	Dinas Pemberdayaan Perempuan	64	0,02	5
10.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan			
	10.1 UPT Kebun Binatang mini	2.400	0,91	5
	10.2 UPT. Balai Benih Ikan	2.400	0,91	5
	10.3 UPT. Pendaratan Ikan	1.440	0,55	5
11.	Dinas Lingkungan Hidup	2.400	0,91	5
12.	Dinas Pemuda dan Olahraga	960	0,36	5
13.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	4.896	1,86	5
14.	Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah	2.400	0,91	5
15.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	22.988	8,73	9
	15.1 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan	5.549	2,11	5
	15.2 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur	4.804	1,82	5
	15.3 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat	2.400	0,91	5
	15.4 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara	7.200	2,73	5
	15.5 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah	34.320	13,04	13
16.	Dinas Perhubungan			
	16.1 UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	328	0,12	5
	16.2 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	21.874	8,31	8
	16.3 UPT Terminal	363	0,14	5
	16.4 UPT Parkir	2.520	0,96	5
17.	Dinas Komunikasi dan Informasi	653	0,25	5
18.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	296	0,11	5
19.	Dinas Penanaman Modal PT	7.412	2,82	5
20.	Perpustakaan Umum Banjarmasin	4.896	1,86	5
21.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	3.120	1,19	5
22.	Badan Keuangan Daerah	2.400	0,91	5

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2018	Sebaran sampel 400 Responden	Sebaran sampel Responden
23.	Badan Kepegawaian Daerah	2.400	0,91	5
24.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	1.365	0,52	5
25.	Kecamatan Banjarmasin Timur	5.682	2,16	5
26.	Kecamatan Banjarmasin Barat	6.668	2,53	5
27.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	11.400	4,33	5
28.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	4.409	1,67	5
29.	Kecamatan Banjarmasin Utara	7.512	2,85	5
30.	Kelurahan			
	30.1 Kelurahan Kuripan	2.968	1,13	5
	30.2 Kelurahan Kebun Bunga	2.223	0,84	5
	30.3 Kelurahan Karang mekar	2.147	0,82	5
	30.4 Kelurahan Sungai Bilu	2.304	0,88	5
	30.5 Kelurahan Sungai Lutut	2.679	1,02	5
	30.6 Kelurahan Benua Anyar	1.920	0,73	5
	30.7 Kelurahan Pengambangan	2.400	0,91	5
	30.8 Kelurahan Pekapuran raya	2.304	0,88	5
	30.9 Kelurahan Pemurus Luar	1.923	0,73	5
	30.10 Kelurahan Belitung Utara	1.680	0,64	5
	30.11 Kelurahan Belitung Selatan	1.189	0,45	5
	30.12 Kelurahan Pelambuan	2.400	0,91	5
	30.13 Kantor Kelurahan Kuin Selatan	1.140	0,43	5
	30.14 Kelurahan Telaga Biru	2.400	0,91	5
	30.15 Kelurahan Basirih	3.872	1,47	5
	30.16 Kelurahan Teluk Tiram	2.400	0,91	5
	30.17 Kelurahan Kuin Cerucuk	2.016	0,77	5
	30.18 Kelurahan Telawang	2.400	0,91	5
	30.19 Kelurahan Alalak Tengah	1.680	0,64	5
	30.20 Kelurahan Alalak Utara	2.400	0,91	5
	30.21 Kelurahan Alalak Selatan	2.400	0,91	5
	30.22 Kelurahan Sungai Jingah	2.400	0,91	5
	30.23 Kelurahan Sungai Miai	2.160	0,82	5
	30.24 Kelurahan Surgi Mufti	2.400	0,91	5
	30.25 Kelurahan Pangeran	2.400	0,91	5
	30.26 Kelurahan Antasan Kecil Timur	5.148	1,96	5
	30.27 Kelurahan Kuin Utara	1.255	0,48	5
	30.28 Kelurahan Sungai Andai	3.289	1,25	5
	30.29 Kelurahan Mantuil	5.760	2,19	5
	30.30 Kelurahan Kelayan Selatan	4.320	1,64	5
	30.31 Kelurahan Pekauman	1.288	0,49	5
	30.32 Kelurahan Kelayan Barat	2.279	0,87	5
	30.33 Kelurahan kelayan Tengah	1.017	0,39	5
	30.34 Kelurahan Kelayan Dalam	976	0,37	5
	30.35 Kelurahan Murung Raya	7.763	2,95	5
	30.36 Kelurahan Kelayan Timur	8.228	3,13	5
	30.37 Kelurahan Tanjung Pagar	1.135	0,43	5
	30.38 Kelurahan Pemurus Dalam	652	0,25	5
	30.39 Kelurahan Pemurus Baru	716	0,27	5
	30.40 Kelurahan Basirih Selatan	546	0,21	5
	30.41 Kelurahan Kertak Baru Ilir	229	0,09	5
	30.42 Kelurahan Kertak Baru Ulu	415	0,16	5
	30.43 Kelurahan Mawar	2.400	0,91	5
	30.44 Kelurahan Teluk Dalam	4.609	1,75	5

NO	SKPD/ Unit Kerja	Jumlah Pelayanan Tahun 2018	Sebaran sampel 400 Responden	Sebaran sampel Responden
	30.45 Kelurahan Antasan Besar	2.400	0,91	5
	30.46 Kelurahan Pasar Lama	958	0,36	5
	30.47 Kelurahan Seberang Mesjid	3.600	1,37	5
	30.48 Kelurahan Gadang	1.680	0,64	5
	30.49 Kelurahan Melayu	2.400	0,91	5
	30.50 Kelurahan Sungai Baru	2.400	0,91	5
	30.51 Kelurahan Pekapuran Laut	3.600	1,37	5
	30.52 Kelurahan Kelayan Luar	3.600	1,37	5
31.	PDAM Bandarmasih	38.103	14,47	14
32.	PDPAL	288	0,11	5
	Total	1.055.520	400	786

Sumber data, diolah kembali Tahun 2019

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 786 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 14 Tahun 2017 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 Survei 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 Survei 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 indicator dalam penelitian ini, disamping itu, operasional variable bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari variable, sehingga Survei yang dilakukan dengan alat bantu kuesioner dapat dilakukan dengan tepat. Secara lebih rinci operasional variable dalam penelitian Survei 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

No	Unsur Pelayanan		Item
		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
		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 sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan
		P26	Masyarakat menilai bahwa unit pelayanan telah didukung prasarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan

No	Unsur Pelayanan		Item
		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 14 Tahun 2017 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 Survei 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 teknikkorelasi 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 :

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

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 Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang”. Dalam perhitungan Survei 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 Survei 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	361	46
Perempuan	425	54
Jumlah	786	100

Sumber : Data Primer, 2019

Dari tabel 5.1 di atas 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	77	9,79
SMP	127	16,15
SMA	411	52,29
D3	6	0,76
Strata 1 (S1)	139	17,68
Magister (S2)	21	2,67
Program Doktor (S3)	5	0,63
Jumlah	786	100

Sumber : Data Primer, 2019

Dari tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah jenjang pendidikan Responden pada tingkat SD sampai dengan SMP sebesar 25,94 %, sedangkan SMA, D3, S1, S2, S3 sebesar 74,03%, 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	80	10,17
TNI	2	0,25
POLRI	4	0,50
Swasta	229	29,13
Wirausaha	120	15,26
Lainnya	351	44,65
Jumlah	786	100

Sumber : Data Primer, 2019

Dari tabel 5.3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Profesi Responden sebagai PNS sebesar 10,17%, TNI sebesar 0,25%, POLRI sebesar 0,50%, Swasta sebesar 29,13%, Wirausaha sebesar 15,26%, Lainnya sebesar 44,65%, 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 = $n-(k+1) = 40-(1+1) = 38$ adalah sebesar 0,312.

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	0,701	0,312	0,000	Valid
P2	0,930	0,312	0,000	Valid
P3	0,930	0,312	0,000	Valid
P4	0,807	0,312	0,000	Valid
P5	0,579	0,312	0,000	Valid
P6	0,697	0,312	0,000	Valid
P7	0,655	0,312	0,000	Valid
P8	0,673	0,312	0,000	Valid
P9	0,506	0,312	0,000	Valid
P10	0,694	0,312	0,000	Valid
P11	0,922	0,312	0,000	Valid
P12	0,755	0,312	0,000	Valid
P13	0,536	0,312	0,000	Valid
P14	0,474	0,312	0,000	Valid
P15	0,542	0,312	0,000	Valid
P16	0,561	0,312	0,000	Valid
P17	0,506	0,312	0,000	Valid
P18	0,626	0,312	0,000	Valid
P19	0,709	0,312	0,000	Valid
P20	0,736	0,312	0,000	Valid
P21	0,770	0,312	0,000	Valid
P22	0,644	0,312	0,000	Valid
P23	0,708	0,312	0,000	Valid
P24	0,712	0,312	0,000	Valid
P25	0,922	0,312	0,000	Valid
P26	0,883	0,312	0,000	Valid
P27	0,682	0,312	0,000	Valid

Sumber data : data diolah tahun 2019

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.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	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 reliable karena nilainya lebih besar dari 0,6. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa nilai reliabilitasnya dikategorikan sangat tinggi karena berada pada kisaran di atas 0,957.

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	10	33	427	316	3,33	0,619
		1,3%	4,2%	54,3%	40,2%		
P2	Saya melengkapi persyaratan yang diminta untuk jasa pelayanan tersebut dengan mudah dari RT/ Dinas terkait	8	18	430	330	3,38	0,585
		1,0%	2,3%	54,7%	42,0%		
P3	Persyaratan yang diminta petugas sesuai dengan produk jasa pelayanan yang diberikan	6	13	440	327	3,38	0,562
		0,8%	1,7%	56,0%	41,6%		
U ₁						10,10	1,620
Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan							
P4	Saya datang ke jasa pelayanan ini dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu dan antri	18	12	413	343	3,38	0,635
		2,3%	1,5%	52,5%	43,6%		
P5	Tersedia informasi terkait mekanisme dan alur pelayanan	10	32	431	313	3,33	0,616
		1,3%	4,1%	54,8%	39,8%		
P6	Saya mendapatkan kelancaran dalam pelayanan	5	18	415	348	3,41	0,571
		0,6%	2,3%	52,8%	44,3%		
U ₂						10,12	1,620
Waktu Penyelesaian							
P7	Saya dapat melihat dan mengetahui jadwal pelayanan	4	75	429	278	3,25	0,639
		0,5%	9,5%	54,6%	35,4%		
P8	Apabila jam layanan selesai, maka akan dilanjutkan pada hari berikutnya	4	47	483	252	3,25	0,582
		0,5%	6,0%	61,5%	32,1%		
P9	Durasi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan standar yang ada	1	60	469	256	3,25	0,589
		0,1%	7,6%	59,7%	32,6%		
U ₃						9,74	1,585
Biaya/ Tarif							
P10	Ada informasi tarif resmi	2	23	272	491	3,59	0,563
		0,3%	2,9%	34,6%	62,5%		
P11	Biaya/ tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan	2	10	283	491	3,61	0,529
		0,3%	1,3%	36,0%	62,5%		
P12	Bukti pembayaran sudah sesuai dengan biaya atau tarif yang ditentukan	3	11	274	498	3,61	0,537
		0,4%	1,4%	34,9%	63,4%		
U ₄						10,80	1,566
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan							
P13	Produk dan spesifikasi jenis pelayanan tersedia	3	14	442	327	3,39	0,545
		0,4%	1,8%	56,2%	41,6%		
P14		1	8	450	327	3,40	0,519

No.	Pernyataan	1 TS	2 KS	3 S	4 SS	\bar{X}	Σ
	Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan	0,1%	1,0%	57,3%	41,6%		
P15	Layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan	1	7	453	325	3,40	0,516
		0,1%	0,9%	57,6%	41,3%		
U ₅						10,20	1,497
Kompetensi Pelaksana/ Kemampuan Petugas							
P16	Pelaksana/ petugas sudah berpengalaman atau pelayanan berbasis online	20	49	463	254	3,21	0,666
		2,5%	6,2%	58,9%	32,3%		
P17	Keahlian/ keterampilan pelaksana/ petugas mahir menggunakan system	6	21	503	256	3,28	0,550
		0,8%	2,7%	64,0%	32,6%		
P18	Pelaksana/ petugas memiliki pengetahuan/ kompetensi sesuai system atau kemudahan menggunakan layanan berbasis online	14	35	487	250	3,50	0,547
		1,8%	4,5%	62,0%	31,8%		
U ₆						9,73	1,693
Perilaku Pelaksana							
P19	Petugas/ pelaksana melayani dengan Ramah	1	16	360	409	3,50	0,547
		0,1%	2,0%	45,8%	52,0%		
P20	Petugas/ pelaksana melayani dengan Sopan	-	2	378	406	3,51	0,505
		-	0,3%	48,1%	51,7%		
P21	Petugas/ pelaksana melayani dengan komunikatif	1	8	375	402	3,50	0,528
		0,1%	1,0%	47,7%	51,1%		
U ₇						10,50	1,514
Penanganan pengaduan, saran dan masukan							
P22	Tersedia informasi alur pengaduan	22	117	460	187	3,03	0,706
		2,8%	14,9%	58,5%	23,8%		
P23	Memiliki hak melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan	8	63	524	191	3,14	0,587
		1,0%	8,0%	66,7%	24,3%		
P24	Ada fasilitas penanganan pengaduan dan tindak lanjut	15	91	514	166	3,06	0,633
		1,9%	11,6%	65,4%	21,0%		
U ₈						9,23	1,751
Sarana dan Prasarana							
P25	Pelayanan didukung sarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan	-	29	508	249	3,28	0,525
		0%	3,7%	64,6%	31,7%		
P26	Pelayanan didukung prasarana sesuai dengan jenis pelayanan diperlukan	-	28	534	224	3,25	0,509
		0%	3,6%	67,9%	28,5%		
P27	Sarana dan prasarana yang tersedia membantu difabel dan manula/ lansia untuk mendapatkan layanan	14	169	442	161	2,95	0,700
		1,8%	21,5%	56,2%	20,5%		
U ₉						9,49	1,466

Berdasarkan hasil survey dilapangan dapat diketahui jawaban terhadap 786 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 743 responden (94,5%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 43 responden (5,5%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,33 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 760 responden (96,7%), sedangkan sebanyak 26 responden menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,38 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 767 responden (97,5%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 19 responden (2,5%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,38 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar 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 756 responden (96,2%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 30 responden (3,8%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,38 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 744 responden (94,6%), sedangkan sebanyak 42 responden (5,4%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,33 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa masyarakat mengetahui tersedianya informasi terkait mekanisme dan alur pelayanan. Tanggapan responden tentang system mekanisme dan

prosedur pelayanan pada item P6 yaitu masyarakat mendapatkan kelancaran dalam pelayanan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 763 responden (97,1%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 23 responden (2,9%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,41 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 (U₂) memiliki skor rata-rata sebesar 10,12 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,620 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 707 responden (90,0%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 79 responden (10,0 %) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,25 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 735 responden (93,6%), sedangkan sebanyak 51 responden (6,5%) menyatakan kurang

setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,25 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 725 responden (92,3%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 61 responden (7,7%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,25 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 9,74 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,585 dan pernyataan P8 yaitu Apabila jam layanan selesai, maka akan dilanjutkan pada hari berikutnya 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 763 responden (97,1%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 25 responden (3,2%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,59 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 774 responden

(97,1%), sedangkan sebanyak 12 responden (1,6%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,61 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 772 responden (98,3%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 14 responden (1,8%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,61 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 10,80 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,566 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 769 responden (97,8%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 17 responden (2,2%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,39 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 777 responden (98,9%), sedangkan sebanyak 9 responden

(1,1%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,40 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 778 responden (99%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 8 responden (1%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,40 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 10,20 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,497 dan pernyataan P13 yaitu produk dan spesifikasi jenis pelayanan telah tersedia merupakan pernyataan yang paling lemah 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 717 responden (91,2%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 69 responden (8,9%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,21 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 759 responden (96,6%), sedangkan sebanyak 27 responden (3,5%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,28 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 737 responden (93,8%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 49 responden (6,3%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,50 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 (U_6) memiliki skor rata-rata sebesar 9,73 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,693 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 769 responden (97,8%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 17 responden (2,1%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,50 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 784 responden (99,8%), sedangkan sebanyak 2 responden (0,3%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,51 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 777 responden (98,9%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 9 responden (1,1%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,50 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 10,50 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,514 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 647 responden (82,3%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 139 responden (17,7%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,03 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 715 responden (91,0%), sedangkan sebanyak 71 responden (9,0%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,14 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 680 responden (86,4%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 106 responden (13,6%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,06 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 9,23 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,751 dan pernyataan P22 yaitu tersedianya informasi pengaduan 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 sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 777 responden (96,3%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 29 responden (3,7%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,28 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 prasarana sesuai dengan jenis pelayanan diperlukan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 758 responden (96,4%), sedangkan sebanyak 28 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,25 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa pelayanan didukung prasarana sesuai dengan jenis pelayanan diperlukan. 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 603 responden (96,4%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 178 responden (22,8%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 2,95 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 (U_9) memiliki skor rata-rata sebesar 9,49 dan standar deviasi rata-rata sebesar 1,466 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 9,23 yakni terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dalam membentuk Indeks Kepuasan Masyarakat. Selanjut dalam unsur penanganan

pengaduan, saran dan masukan item P.22 dengan skor rata-rata 3,03 yang menyatakan telah tersedianya informasi alur pengaduan.

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 2019

Tabel 5.6
Penilaian Unsur Seluruh Pelayanan Pemkot Banjarmasin Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0,374
2	Prosedur Pelayanan	0,374
3	Kecepatan Waktu	0,361
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,360
7	Perilaku Petugas	0,389
8	Penanganan Pengaduan	0,342
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,351
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3,327
SKM Unit Pelayanan		83,17
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data di olah, tahun 2019

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 0,342 – 0,400 atau dalam kategori baik dan dengan nilai IKM sebesar 83,17 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 2019

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1.	Sekretariat Daerah	80,66	B	Baik
2.	Inspektorat	97,87	A	Sangat Baik
3.	Dinas Pendidikan Kota	78,44	B	Baik
	3.1 UPT. Pendidikan Banjarmasin Utara	77,15	B	Baik
	3.2 UPT. Pendidikan Banjarmasin Selatan	83,62	B	Baik
	3.3 UPT. Pendidikan Banjarmasin Barat	83,07	B	Baik
	3.4 UPT. Pendidikan Banjarmasin Timur	79,74	B	Baik
	3.5 UPT. Pendidikan Banjarmasin Tengah	79,00	B	Baik
4.	Dinas Kesehatan			
	4.1 UPT. Gudang Farmasi	88,99	A	Sangat Baik
	4.2 Laboratorium Kesehatan	80,85	B	Baik
	4.3 Puskesmas Kayutangi	76,96	B	Baik
	4.4 Puskesmas Sungai Jingah	68,82	C	Kurang Baik
	4.5 Puskesmas Alalak Tengah	77,83	B	Baik
	4.6 Puskesmas Alalak Selatan	86,95	B	Baik
	4.7 Puskesmas Teluk Tiram	88,22	B	Baik
	4.8 Puskesmas Pelambuan	96,43	A	Sangat Baik
	4.9 Puskesmas Banjarmasin Indah	78,01	B	Baik
	4.10 Puskesmas Kuin Raya	70,30	C	Kurang Baik
	4.11 Puskesmas Basirih Baru	77,70	B	Baik
	4.12 Puskesmas Cempaka	79,26	B	Baik
	4.13 Puskesmas Teluk Dalam	85,88	B	Baik
	4.14 Puskesmas Sungai Mesa	81,03	B	Baik
	4.15 Puskesmas Gedang Hanyar	81,48	B	Baik
	4.16 Puskesmas S Parman	93,24	A	Sangat Baik
	4.17 Puskesmas Cempaka Putih	82,98	B	Baik
	4.18 Puskesmas 9 Nopember	80,01	B	Baik
	4.19 Puskesmas Sungai Bilu	83,62	B	Baik
	4.20 Puskesmas Pekapuran Raya	85,25	B	Baik
	4.21 Puskesmas Karang Mekar	95,28	A	Sangat Baik
	4.22 Puskesmas Terminal	77,15	B	Baik
	4.23 Puskesmas Pekauman	80,59	B	Baik
	4.24 Puskesmas Kelayan Timur	78,93	B	Baik
	4.25 Puskesmas Kelayan Dalam	93,73	A	Sangat Baik
	4.26 Puskesmas Pemurus Dalam	78,07	B	Baik
	4.27 Puskesmas Pemurus Baru	88,43	A	Sangat Baik
	4.28 Puskesmas Beruntung Jaya	83,81	B	Baik
5.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	81,22	B	Baik
6.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman			
	6.1 UPT Pelayanan Rumah Susun	78,81	B	Baik
7.	Satpol PP dan Damkar	73,82	C	Kurang Baik
8.	Dinas Sosial	81,22	B	Baik
9.	Dinas Pemberdayaan Perempuan	89,73	A	Sangat Baik
10.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan			

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
	10.1 UPT Kebun Binatang mini	86,95	B	Baik
	10.2 UPT. Balai Benih Ikan	76,59	C	Kurang Baik
	10.3 UPT. Pendaratan Ikan	49,40	D	Tidak Baik
11.	Dinas Lingkungan Hidup	70,12	C	Kurang Baik
12.	Dinas Pemuda dan Olahraga	77,89	B	Baik
13.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	96,39	A	Sangat Baik
14.	Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah	80,66	B	Baik
15.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	90,86	A	Sangat Baik
	15.1 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan	88,80	A	Sangat Baik
	15.2 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur	77,33	B	Baik
	15.3 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat	87,32	B	Baik
	15.4 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara	95,09	A	Sangat Baik
	15.5 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah	78,55	B	Baik
16.	Dinas Perhubungan			
	16.1 UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	99,90	A	Sangat Baik
	16.2 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	92,38	A	Sangat Baik
	16.3 UPT Terminal	73,63	C	Kurang Baik
	16.4 UPT Parkir	75,67	C	Kurang Baik
17.	Dinas Komunikasi dan Informasi	93,80	A	Sangat Baik
18.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	79,74	B	Baik
19.	Dinas Penanaman Modal PT	77,33	B	Baik
20.	Perpustakaan Umum Banjarmasin	86,77	B	Baik
21.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	78,26	B	Baik
22.	Badan Keuangan Daerah	82,51	B	Baik
23.	Badan Kepegawaian Daerah	76,22	C	Kurang Baik
24.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	85,47	B	Baik
25.	Kecamatan Banjarmasin Timur	76,96	B	Baik
26.	Kecamatan Banjarmasin Barat	76,59	C	Kurang Baik
27.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	93,61	A	Sangat Baik
28.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	77,15	B	Baik
29.	Kecamatan Banjarmasin Utara	76,78	B	Baik
30.	Kelurahan			
	30.1 Kelurahan Kuripan	77,15	B	Baik
	30.2 Kelurahan Kebun Bunga	80,48	B	Baik
	30.3 Kelurahan Karang mekar	91,95	A	Sangat Baik
	30.4 Kelurahan Sungai Bilu	76,96	B	Baik
	30.5 Kelurahan Sungai Lulut	82,70	B	Baik
	30.6 Kelurahan Benua Anyar	83,62	B	Baik
	30.7 Kelurahan Pengambangan	72,15	C	Kurang Baik
	30.8 Kelurahan Pekapuran raya	85,47	B	Baik
	30.9 Kelurahan Pemurus Luar	86,03	B	Baik
	30.10 Kelurahan Belitung Utara	77,52	B	Baik
	30.11 Kelurahan Belitung Selatan	77,52	B	Baik
	30.12 Kelurahan Pelambuan	77,70	B	Baik
	30.13 Kantor Kelurahan Kuin Selatan	74,74	C	Kurang Baik
	30.14 Kelurahan Telaga Biru	82,14	B	Baik
	30.15 Kelurahan Basirih	96,02	A	Sangat Baik
	30.16 Kelurahan Teluk Tiram	94,72	A	Sangat Baik
	30.17 Kelurahan Kuin Cerucuk	68,45	C	Kurang Baik
	30.18 Kelurahan Telawang	84,55	B	Baik
	30.19 Kelurahan Alalak Tengah	96,94	A	Sangat Baik
	30.20 Kelurahan Alalak Utara	78,26	B	Baik
	30.21 Kelurahan Alalak Selatan	76,78	B	Baik

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
	30.22 Kelurahan Sungai Jingah	85,47	B	Baik
	30.23 Kelurahan Sungai Miai	76,78	B	Baik
	30.24 Kelurahan Surgi Mufti	79,00	B	Baik
	30.25 Kelurahan Pangeran	72,15	C	Kurang Baik
	30.26 Kelurahan Antasan Kecil Timur	86,58	B	Baik
	30.27 Kelurahan Kuin Utara	82,51	B	Baik
	30.28 Kelurahan Sungai Andai	87,51	B	Baik
	30.29 Kelurahan Mantuil	90,47	A	Sangat Baik
	30.30 Kelurahan Kelayan Selatan	92,69	A	Sangat Baik
	30.31 Kelurahan Pekauman	87,51	B	Baik
	30.32 Kelurahan Kelayan Barat	87,69	B	Baik
	30.33 Kelurahan kelayan Tengah	95,65	A	Sangat Baik
	30.34 Kelurahan Kelayan Dalam	86,40	B	Baik
	30.35 Kelurahan Murung Raya	91,95	A	Sangat Baik
	30.36 Kelurahan Kelayan Timur	89,73	A	Sangat Baik
	30.37 Kelurahan Tanjung Pagar	95,09	A	Sangat Baik
	30.38 Kelurahan Pemurus Dalam	93,98	A	Sangat Baik
	30.39 Kelurahan Pemurus Baru	89,91	A	Sangat Baik
	30.40 Kelurahan Basirih Selatan	93,06	A	Sangat Baik
	30.41 Kelurahan Kertak Baru Ilir	86,58	B	Baik
	30.42 Kelurahan Kertak Baru Ulu	88,62	A	Sangat Baik
	30.43 Kelurahan Mawar	90,10	A	Sangat Baik
	30.44 Kelurahan Teluk Dalam	94,54	A	Sangat Baik
	30.45 Kelurahan Antasan Besar	87,32	B	Baik
	30.46 Kelurahan Pasar Lama	80,85	B	Baik
	30.47 Kelurahan Seberang Masjid	77,52	B	Baik
	30.48 Kelurahan Gadang	83,25	B	Baik
	30.49 Kelurahan Melayu	79,74	B	Baik
	30.50 Kelurahan Sungai Baru	79,55	B	Baik
	30.51 Kelurahan Pekapuran Laut	79,18	B	Baik
	30.52 Kelurahan Kelayan Luar	84,92	B	Baik
31.	PDAM Bandarmasih	77,70	B	Baik
32.	PDPAL	80,48	B	Baik

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel 5.7 diatas, dapat dilihat bahwa ada 125 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai kategori A (sangat Baik) sebanyak 33, nilai kategori B (Baik) sebanyak 79, dan nilai C (kurang baik) sebanyak 13 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	0.377
2	Prosedur Pelayanan	0.377
3	Kecepatan Waktu	0.370
4	Biaya/ Tarif	0,377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.348
7	Perilaku Petugas	0.355
8	Penanganan, Pengaduan	0.340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.226
Nilai IKM		90.66
Nilai Mutu Pelayanan		B (baik)

Data diolah, tahun 2019

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, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,326 - 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap

sembilan unsur tersebut dinilai baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,66 nilai Mutu Pelayanan B artinya Kinerja Unit Pelayanan yang diberikan dinilai oleh masyarakat Baik. Saran masyarakat adalah meminta alur prosedur pelayanan tata letaknya lebih strategis sehingga bisa terlihat ketika masuk ruangan ketika akan meminta pelayanan.

b. Inspektorat



Gambar 5.3 Grafik Unsur Pelayanan Inspektorat Kota Banjarmasin

Tabel 5.9
Penilaian Unsur Pelayanan Inspektorat Kota Banjarmasin Tahun 2019

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	0.444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.915
Nilai IKM		97.87
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Inspektorat Kota Banjarmasin 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 memiliki nilai 0,414 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai sangat baik, sedangkan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.392, artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai baik. Dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97.87 maka Mutu Pelayanan bernilai A. Artinya kinerja unit pelayanan yang ada pada Kantor Inspektorat Kota Banjarmasin dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.

c. Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin



Gambar 5.4 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	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.348
7	Perilaku Petugas	0.363
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.318
Nilai IKM		78.44
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin 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 bernilai 0,333 - 0,444, sedangkan satu unsur layanan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.296. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Baik, sedangkan persepsi masyarakat terhadap Kualitas Sarana dan Pasarana dinilai Kurang Baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78.44 atau nilai mutu pelayanan B Artinya Kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin telah dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

d. **UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Utara**



Gambar 5.5 Grafik Unsur Pelayanan UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Utara

Tabel 5.11
Penilaian Unsur Pelayanan UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Utara

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.363
2	Prosedur Pelayanan	0.348
3	Kecepatan Waktu	0.348
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	0.340
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.086
Nilai IKM		77.15
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Pendidikan Banjarmasin Utara diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 - 0,348 sedangkan satu unsur layanan yaitu persyaratan pelayanan bernilai 0.296. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut

sudah dinilai Baik, sedangkan persepsi masyarakat terhadap persyaratan pelayanan dinilai Sangat Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77.15 memiliki Nilai Mutu Pelayanan B. Artinya Kinerja UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Utara dinilai oleh masyarakat Baik. Saran yang diberikan dalam rangka memberikan layanan spesifik pada unit ini adalah dengan perlunya dilengkapi sarana dan prasarana untuk difabel.

e. **UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Selatan**



Gambar 5.6 Grafik Unsur Pelayanan UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Selatan Tahun

Tabel 5.12
Penilaian Pelayanan UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.355
2	Prosedur Pelayanan	0.326
3	Kecepatan Waktu	0.363
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.407
6	Kompetensi Petugas	0.422
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.345
Nilai IKM		83.62
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Pendidikan Banjarmasin Selatan diatas, dapat dilihat bahwa enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,326 - 0,377. Artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur pelayanan bernilai Baik. Sedangkan produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas bernilai 0.407 – 0.422, artinya persepsi masyarakat bernilai Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83.62 dengan Nilai Mutu Pelayanan B. Artinya kinerja UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Selatan yang diberikan, telah dinilai oleh masyarakat Baik. Saran yang diberikan adalah agar tempat duduk diperbanyak sehingga mencukupi ketika pasien sedang membludak, sedangkan *feedback* yang diberikan oleh masyarakat adalah pelayanan memuaskan dan pengawas menjalankan tugasnya dengan baik.

f. UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Barat



Gambar 5.7 Grafik Unsur Pelayanan UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Barat

Tabel 5.13
Penilaian Pelayanan UPT Pendidikan Banjarmasin Barat

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.318
2	Prosedur Pelayanan	0.363
3	Kecepatan Waktu	0.363
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.355
7	Perilaku Petugas	0.370
8	Penanganan, Pengaduan	0.370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.385
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.323
Nilai IKM		83.07
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Pendidikan Banjarmasin Barat diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.318 - 0.385 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut telah dinilai Baik. Satu unsur pelayanan yaitu biaya/tarif memiliki nilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap biaya/tarif Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83.07 dengan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Barat telah dinilai oleh masyarakat Baik.

g. UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Timur



Gambar 5.8 Grafik Unsur Pelayanan UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Timur

Tabel 5.14
Penilaian Pelayanan UPT Pendidikan Banjarmasin Timur

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.363
3	Kecepatan Waktu	0.348
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.370
7	Perilaku Petugas	0.377
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.189
Nilai IKM		79.74
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Pendidikan Banjarmasin Timur 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 0.318- 0.377. Artinya persepsi masyarakat terhadap

sembilan unsur pelayanan tersebut Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79.74 dengan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Timur yang diberikan telah dinilai masyarakat Baik. Saran yang diberikan adalah agar ada tata kerja yang lebih baik ketika ada pemberkasan dan jangan memberitahukan informasi secara dadakan.

h. UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Tengah



Gambar 5.9 Grafik Unsur Pelayanan UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Tengah

Tabel 5.15
Penilaian Pelayanan UPT Pendidikan Banjarmasin Tengah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.355
2	Prosedur Pelayanan	0.355
3	Kecepatan Waktu	0.355
4	Biaya/ Tarif	0.333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.385
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.296
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.160
Nilai IKM		79.00
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Dinas Pendidikan Banjarmasin Timur diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.326-0.385. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut Baik. Sedangkan perilaku petugas bernilai 0.400 dan penanganan pengaduan bernilai 0,269 artinya persepsi masyarakat berturut-turut sangat baik dan kurang baik terhadap dua unsur pelayanan tersebut. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79.00 dengan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja UPT Dinas Pendidikan Banjarmasin Timur yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Baik.

i. Dinas Kesehatan

1) UPT. Gudang Farmasi



Gambar 5.10 Grafik Unsur Pelayanan UPT Gudang Farmasi

Tabel 5.16
Penilaian Pelayanan UPT Gudang Farmasi

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.422
2	Prosedur Pelayanan	0.392
3	Kecepatan Waktu	0.414
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.348
6	Kompetensi Petugas	0.414
7	Perilaku Petugas	0.414
8	Penanganan, Pengaduan	0.385
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.559
Nilai IKM		88.99
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan UPT Gudang Farmasi diatas, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,326 - 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan lima unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, kompetensi petugas dan perilaku petugas bernilai 0.412 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap kelima unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88.99 artinya kinerja Nilai Mutu Pelayanan UPT Gudang Farmasi adalah A pelayanan sudah berjalan dengan Sangat Baik.

Namun ada beberapa kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat yaitu agar pihak UPT bisa memberitahukan jadwal pengantaran di awal bulan, adanya sistem informasi tentang *stock* obat, ketersediaan produk untuk permintaan yang tidak rutin diberikan, kemudian menyederhanakan administrasi permintaan obat,

menambah jumlah petugas dan armada pelayanan. Selanjutnya terkait dengan data-data penting agar lebih dijaga dan diperhatikan jangan sampai hilang, ketersediaan obat kalau bisa memenuhi seluruh puskesmas, manajemen pengelolaan perlu ditingkatkan, kemudian jadwal pengantaran obat bisa lebih tepat waktu.

2) Laboratorium Kesehatan



Gambar 5.11 Grafik Unsur Pelayanan Laboratorium Kesehatan

Tabel 5.17
Penilaian Pelayanan Laboratorium Kesehatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.318
2	Prosedur Pelayanan	0.370
3	Kecepatan Waktu	0.363
4	Biaya/ Tarif	0.385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.363
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.234
Nilai IKM		80.85
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Laboraturium Kesehatan diatas, 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 bernilai 0.318-0.370. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu perilaku petugas bernilai 0.422 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur ini Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80.85 dengan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan Laboraturium Kesehatan dinilai oleh masyarakat Baik.

3) Puskesmas Kayu Tangi



Gambar 5.12 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kayutangi

Tabel 5.18
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kayutangi

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.340
3	Kecepatan Waktu	0.340
4	Biaya/ Tarif	0.340
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.348
6	Kompetensi Petugas	0.326
7	Perilaku Petugas	0.348

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
8	Penanganan, Pengaduan	0.348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.078
Nilai IKM		76.96
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kayu Tangi 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 0.326 - 0.355 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80.85 dengan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan Puskesmas Kayu Tangi yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat kepada Pemerintah Kota Banjarmasin agar secepatnya memberikan kantor yang lebih layak sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih bagus lagi. Umpan balik atau *feedback* yang diterima menyatakan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh Puskesmas Kayu Tangi.

4) Puskesmas Sungai Jingah



Gambar 5.13 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Jingah

Tabel 5.19
Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Jingah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.311
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.281
4	Biaya/ Tarif	0.333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.311
6	Kompetensi Petugas	0.289
7	Perilaku Petugas	0.318
8	Penanganan, Pengaduan	0.266
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.311
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.753
Nilai IKM		68.82
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Sungai Jingah diatas, dapat dilihat bahwa enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.311 - 0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur pelayanan tersebut Baik. Sedangkan kecepatan waktu, kompetensi petugas dan penanganan pengaduan bernilai 0.266 – 0.289 artinya persepsi masyarakat

terhadap tiga unsur tersebut kurang baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 68,82 dengan Nilai Mutu Pelayanan C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Sungai Jingah dinilai oleh masyarakat Kurang Baik.

Saran dan masukan masyarakat agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi maka perlu memperbanyak loket pendaftaran sehingga antrian tidak terlalu lama dan panjang, kemudian menambah personil atau petugas agar proses administrasi bisa lebih cepat. Selanjutnya menambahkan informasi tentang kelengkapan yang harus dibawa, seperti KTP dan KK. Ada informasi alur pengaduan di bagian pendaftaran, kemudian untuk kotak saran agar dilengkapi dengan alat tulis. Mengembalikan sistem antrian pendaftaran dengan mesin, menambah kursi pendaftaran, dan menambah alat pendingin ruangan. Petugas harus ramah (tidak judes) , ada kontak pengaduan saran tapi tidak ada pulpen dan tugas, pendaftaran harus lengkap bawa KTP dan KK. Sedangkan umpan balik atau *feedback* bahwa masyarakat berterima kasih atas kebijakan tambahan gizi (bingkisan) untuk ibu hamil.

5) Puskesmas Alalak Tengah



Gambar 5.14 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Tengah

Tabel 5.20
Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Tengah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.354
2	Prosedur Pelayanan	0.328
3	Kecepatan Waktu	0.312
4	Biaya/ Tarif	0.359
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.412
6	Kompetensi Petugas	0.365
7	Perilaku Petugas	0.338
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.312
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.113
Nilai IKM		77.83
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Alalak Tengah, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,312 - 0,365 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Baik, Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu

produk/standar layanan bernilai 0,412 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,83 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya Kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Alalak Tengah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan masyarakat adalah ketika hanya keperluan untuk mendapatkan surat rujukan diharapkan tidak perlu antri. Petugas medis dan non medis harus tepat waktu, ada informasi sesegeranya bila dokter tidak ada di tempat agar diberitahukan kepada pengguna layanan sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama namun ternyata dokter atau petugas tidak ada di tempat. Saran lainnya bahwa masyarakat mengharapkan ada makanan tambahan untuk ibu hamil dan menambah petugas supaya pelayanan makin lebih cepat.

6) Puskesmas Alalak Selatan



Gambar 5.15 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan

Tabel 5.21
Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.396
2	Prosedur Pelayanan	0.396
3	Kecepatan Waktu	0.401
4	Biaya/ Tarif	0.401
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.367
6	Kompetensi Petugas	0.344
7	Perilaku Petugas	0.393
8	Penanganan, Pengaduan	0.379
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.401
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.478
Nilai IKM		86.95
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Alalak Selatan, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/standar layanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.344 – 0.396 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan dua unsur pelayanan lainnya yaitu kecepatan waktu, biaya/tarif bernilai 0.401 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86.95 atau Nilai Mutu Pelayanan adalah B. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Alalak Selatan dinilai masyarakat sudah Baik.

Saran yang diberikan agar petugas bisa lebih ramah, juga lebih pro-aktif menawarkan bantuan apabila ada pengunjung yang terlihat bingung ketika pertama kali datang. Kemudian ada beberapa obat yang tidak ada stok (terutama anti tetanus), sehingga pasien harus menebus diluar.

7) Puskesmas Teluk Tiram



Gambar 5.16 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram

Tabel 5.22
Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.375
2	Prosedur Pelayanan	0.375
3	Kecepatan Waktu	0.365
4	Biaya/ Tarif	0.430
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.402
6	Kompetensi Petugas	0.375
7	Perilaku Petugas	0.402
8	Penanganan, Pengaduan	0.402
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.402
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.529
Nilai IKM		88.22
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Teluk Tiram diatas, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, bernilai 0.365 – 0.375 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut menilai sudah Baik. Sedangkan lima unsur lainnya yaitu biaya/tariff, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai

0.402 – 0.430 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88.22 memiliki Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

Kritik dan saran dari masyarakat adalah agar kebersihan lebih ditingkatkan sehingga kucing tidak bebas berkeliaran. Saran lainnya masih kurangnya fasilitas ruangan, serta petugas harus tetap ada di tempat ketika masih jam pelayanan.

8) Puskesmas Pelambuan



Gambar 5.17 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pelambuan

Tabel 5.23

Penilaian Pelayanan Puskesmas Pelambuan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.416
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.416
6	Kompetensi Petugas	0.444
7	Perilaku Petugas	0.416
8	Penanganan, Pengaduan	0.416
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.416
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.857
Nilai IKM		96.43
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pelambuan diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tariff, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.416 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut adalah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96.43 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pelambuan dinilai masyarakat sudah Sangat Baik. Saran yang diberikan masyarakat agar menambah fasilitas ruangan serta menyediakan ruangan bermain anak.

9) Puskesmas Banjar Indah



Gambar 5.18 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Banjar Indah

Tabel 5.24
Penilaian Pelayanan Puskesmas Banjar Indah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.345
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		3.120
Nilai IKM		78.01
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Banjar Indah diatas, dapat dilihat bahwa Delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 - 0,345 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut adalah Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya seperti biaya/tarif bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur layanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78.01 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Banjar Indah sudah dinilai masyarakat Baik.

10) Puskesmas Kuin Raya



Gambar 5.19 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kuin Raya

Tabel 5.25
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kuin Raya

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.289
3	Kecepatan Waktu	0.281
4	Biaya/ Tarif	0.385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.318
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.377
8	Penanganan, Pengaduan	0.244
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.252
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.812
Nilai IKM		70.30
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kuin Raya diatas, dapat dilihat bahwa lima unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas bernilai 0.318 – 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lain seperti perilaku petugas bernilai 0.377-0.385

artinya persepsi masyarakat menilai perilaku petugas Sangat Baik. Sedangkan prosedur pelayanan, kecepatan waktu, penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.244 – 0.289 artinya persepsi masyarakat menilai empat unsur pelayanan tersebut Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 70.30 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Kuin Raya dinilai oleh masyarakat masih Kurang Baik.

11) Puskesmas Basirih Baru



Gambar 5.20 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Basirih Baru

Tabel 5.26
Penilaian Pelayanan Puskesmas Basirih Baru

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

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
	Nilai IKM	77.70
	Nilai Mutu Pelayanan	B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Basirih Baru diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah menilai Baik Sedangkan unsur pelayanan yang menyangkut biaya/tarif bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur layanan tersebut telah menilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77.70 yang menunjukkan Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Basirih Baru telah dinilai masyarakat Baik. Saran yang diberikan masyarakat agar bisa disediakan fasilitas jalan/jalur untuk penyandang difabel dan manula.

12) Puskesmas Cempaka



Gambar 5.21 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka

Tabel 5.27
Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.378
2	Prosedur Pelayanan	0.370
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.378
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.378
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.170
Nilai IKM		79.26
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Cempaka 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 – 0.378 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79.26 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Cempaka telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan bisa ditingkatkan lagi sehingga Puskesmas Cempaka bisa lebih maju lagi. Sedangkan umpan balik atau *feedback* dari pasien bahwa secara keseluruhan pelayanan Puskesmas Cempaka sudah baik.

13) Puskesmas Teluk Dalam



Gambar 5.22 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam

Tabel 5.28
Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.367
2	Prosedur Pelayanan	0.370
3	Kecepatan Waktu	0.344
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.401
6	Kompetensi Petugas	0.339
7	Perilaku Petugas	0.410
8	Penanganan, Pengaduan	0.401
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.359
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.435
Nilai IKM		85.88
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Teluk Dalam diatas, dapat dilihat bahwa lima unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, kualitas sarana dan prasarana berada pada kisaran 0.344 – 0370 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan empat unsur pelayanan lainnya seperti biaya/tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas dan penanganan

pengaduan bernilai 0.401 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85.88 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Teluk Dalam dinilai masyarakat sudah Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat agar Puskesmas Teluk Dalam bisa melengkapi sarana dan prasarana agar bisa makin meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan penambahan fasilitas pendingin ruangan (AC). Mengganti peralatan yang rusak, seperti computer dan printer dengan yang baru sehingga bisa memperlancar lagi di dalam memberikan pelayanan *online*. Kemudian menambah tenaga dokter lagi.

14) Puskesmas Sungai Mesa



Gambar 5.23 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Mesa

Tabel 5.29
Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Mesa

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.355
2	Prosedur Pelayanan	0.355
3	Kecepatan Waktu	0.326
4	Biaya/ Tarif	0.348
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.377
7	Perilaku Petugas	0.370
8	Penanganan, Pengaduan	0.400
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 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Sungai Mesa 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 0.326 – 0.377. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut telah dinilai Baik. Sedangkan unsur penanganan pengaduan bernilai 0.400 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan dalam penanganan pengaduan dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81.03 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Sungai Mesa telah dinilai oleh masyarakat Baik.

Kritik yang diberikan masyarakat adalah menyangkut area parkir yang dirasa masih terbatas atau kurang luas dengan kebutuhan masyarakat yang datang menggunakan pelayanan Puskesmas Sungai Mesa ini.

15) Puskesmas Gedang Hanyar



Gambar 5.24 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar

Tabel 5.30
Penilaian Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.373
2	Prosedur Pelayanan	0.373
3	Kecepatan Waktu	0.367
4	Biaya/ Tarif	0.373
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.373
6	Kompetensi Petugas	0.373
7	Perilaku Petugas	0.373
8	Penanganan, Pengaduan	0.340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.313
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.259
Nilai IKM		81.48
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

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, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.313 – 0.373 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan

unsur tersebut menilai sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 81.48 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Gedang Hanyar dinilai oleh masyarakat Baik.

Saran yang diberikan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan public Puskesmas Gedang Hanyar adalah menyangkut area parkir sempit dan ruang Puskesmas masih sempit sehingga bila pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan di jam sibuk, pasti ruangan akan terasa kecil. Untuk itu disarankan agar area pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar bisa diperluas lagi sehingga terasa nyaman.

16) Puskesmas S. Parman



Gambar 5.25 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas S. Parman

Tabel 5.31
Penilaian Pelayanan Puskesmas S. Parman

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.422
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.407
4	Biaya/ Tarif	0.407
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.414
6	Kompetensi Petugas	0.377
7	Perilaku Petugas	0.437
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.730
Nilai IKM		93.24
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas S. Parman diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.407– 0.437 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan kompetensi petugas berada pada nilai 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap kompetensi petugas sudah dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93.24 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas S. Parman dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Umpan balik yang diberikan masyarakat bahwa Puskesmas S. Parman sudah bagus, tertata, teratur, sesuai, dan pelayanan sudah bdah baik. Diharapkan kondisi ini bisa dipertahankan. Bahkan lebih meningkat lagi ke depannya.

17) Puskesmas Cempaka Putih



Gambar 5.26 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih

Tabel 5.32
Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.372
2	Prosedur Pelayanan	0.364
3	Kecepatan Waktu	0.356
4	Biaya/ Tarif	0.387
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.372
6	Kompetensi Petugas	0.348
7	Perilaku Petugas	0.399
8	Penanganan, Pengaduan	0.350
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.372
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.319
Nilai IKM		82.98
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Cempaka Putih diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan kualitas, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.350 – 0.399 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan

unsur tersebut sudah dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82.98 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Cempaka Putih dinilai oleh masyarakat Baik.

Saran yang diberikan adalah dengan menerapkan sistem pendaftaran *online*, terutama untuk pasien yang diberi rujukan ke Rumah Sakit bisa difasilitasi melalui system online di Puskesmas langsung bisa mendaftar ke Rumah Sakit yang dituju. Saran lain adalah menambah loket pelayanan, memindah atau menempatkan ulang alur atau mekanisme bisa langsung terlihat pasien ketika saat pertama kali datang. Selain itu juga masyarakat mengharapkan agar parkir motor bisa gratis dan Puskesmas memberikan alat pendingin (kipas angin/AC) di ruang tunggu.

18) Puskesmas 9 Nopember



Gambar 5.27 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Puskesmas 9 Nopember

Tabel 5.33
Penilaian Pelayanan Puskesmas 9 Nopember

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.342
2	Prosedur Pelayanan	0.389
3	Kecepatan Waktu	0.293
4	Biaya/ Tarif	0.342
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.389
6	Kompetensi Petugas	0.370
7	Perilaku Petugas	0.389
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.201
Nilai IKM		80.01
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas 9 Nopember diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan kualitas, kualitas sarana dan prasarana bernilai diantara rentang 0.333 – 0.389. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai sudah Baik. Sedangkan unsur pelayanan kecepatan waktu mendapat nilai 0.293 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut masih Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80.01 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas 9 Nopember sudah dinilai Baik oleh masyarakat.

Saran yang diberikan masyarakat terhadap Puskesmas 9 Nopember adalah memperluas lahan parkir, apalagi pada saat jam pelayanan yang penuh, akan sangat terasa kendala dalam memarkir sepeda motor. Selain itu juga saat waktu

konsultasi dengan dokter, diharapkan waktu yang cukup atau bisa lebih panjang saat konsultasinya.

19) Puskesmas Sungai Bilu



Gambar 5.28 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu

Tabel 5.34
Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.348
2	Prosedur Pelayanan	0.377
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.377
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.345
Nilai IKM		83.62
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Sungai Bilu diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya tarif, produk standar pelayanan, penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0.333 – 0.377. Artinya persepsi masyarakat terhadap

tujuh unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Sedangkan unsur perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana berada dalam rentang nilai 0.400 – 0.422. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 83.62 dengan Nilai Mutu Pelayanan adalah B. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Sungai Bilu sudah dinilai Baik oleh masyarakat. Saran dan masukan yang diberikan adalah dengan menambah perawat muda agar lebih gesit dan lincah lagi dalam memberikan pelayanan. Selain itu diharapkan oleh masyarakat untuk perlu menambah dokter. Umpan balik atau feedback yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sungai Bilu secara keseluruhan selama ini masyarakat merasakan sudah mendapatkan pelayanan yang baik.

20) Puskesmas Pekapuran Raya



Gambar 5.29 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya

Tabel 5.35
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.389
2	Prosedur Pelayanan	0.389
3	Kecepatan Waktu	0.376
4	Biaya/ Tarif	0.389
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.389
6	Kompetensi Petugas	0.370
7	Perilaku Petugas	0.370
8	Penanganan, Pengaduan	0.352
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.389
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.410
Nilai IKM		85.25
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya, 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, kualitas sarana dan prasarana dinilai berada dalam rentang 0.352 – 0.389. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85.25 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Sungai Bilu sudah dinilai oleh masyarakat Baik.

21) Puskesmas Karang Mekar



Gambar 5.30 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Karang Mekar

Tabel 5.36
Penilaian Pelayanan Puskesmas Karang Mekar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.432
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.444
4	Biaya/ Tarif	0.382
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.426
6	Kompetensi Petugas	0.419
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.389
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.432
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.811
Nilai IKM		95.28
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Karang Mekar, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana mendapat rentang nilai antara 0.419 –

0.444. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan yang lainnya, seperti biaya tarif dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0.382 – 0.389. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 95.28 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Karang Mekar sudah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Feedback dari masyarakat adalah puskesmas sudah baik.

22) Puskesmas Terminal



Gambar 5.31 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Terminal

Tabel 5.37
Penilaian Pelayanan Puskesmas Terminal

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.355
2	Prosedur Pelayanan	0.377
3	Kecepatan Waktu	0.289
4	Biaya/ Tarif	0.289
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.377
7	Perilaku Petugas	0.377
8	Penanganan, Pengaduan	0.311
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.086
Nilai IKM		77.15
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Terminal, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.311–0.377. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut sudah dinilai Baik, sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu kecepatan waktu, biaya/tarif, sama-sama berada direntang nilai 0.289 yang artinya persepsi masyarakat terhadap kedua unsur pelayanan tersebut dinilai masih Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 77.15 yang menunjukkan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Terminal dinilai oleh masyarakat Baik.

Saran dan masukan yang diberikan masyarakat terhadap Puskesmas Terminal adalah dengan menambah dokter, meningkatkan kecepatan dalam pelayanan, serta meningkatkan mutu pelayanan itu sendiri.

23) Puskesmas Pekauman



Gambar 5.32 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pekauman

Tabel 5.38
Penilaian Pelayanan Puskesmas Terminal

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.375
2	Prosedur Pelayanan	0.375
3	Kecepatan Waktu	0.352
4	Biaya/ Tarif	0.333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.354
6	Kompetensi Petugas	0.375
7	Perilaku Petugas	0.361
8	Penanganan, Pengaduan	0.340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.361
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.224
Nilai IKM		80.59
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pekauman 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, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.333 – 0.375. Artinya persepsi masyarakat

terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 80.59 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pekauman sudah dinilai Baik oleh masyarakat.

Saran dan masukan yang diberikan masyarakat adalah dengan mempercepat durasi pelayanan. Umpan balik atau feedback yang diberikan masyarakat bahwa Puskesmas Pekauman sudah membangun kebiasaan antri yang sangat baik. Ini harus ditingkatkan lagi agar lebih maju lagi.

24) Puskesmas Kelayan Timur



Gambar 5.33 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayan Timur

Tabel 5.39
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayan Timur

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.374
2	Prosedur Pelayanan	0.354
3	Kecepatan Waktu	0.304
4	Biaya/ Tarif	0.382
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.366
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.362
8	Penanganan, Pengaduan	0.341
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.341
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.157
Nilai IKM		78.92
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kelayan Timur, 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, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.333 – 0.374. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 78.92 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Kelayan Timur dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

25) Puskesmas Kelayan Dalam



Gambar 5.34 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam

Tabel 5.40
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.432
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.432
4	Biaya/ Tarif	0.419
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.432
6	Kompetensi Petugas	0.395
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.382
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.749
Nilai IKM		93.73
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam diatas, dapat dilihat enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.419– 0.444. Artinya persepsi masyarakat terhadap

enam unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.370 – 0.395, artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93.73 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Kelayan Dalam dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

26) Puskesmas Pemurus Dalam



Gambar 5.35 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam

Tabel 5.41
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.355
2	Prosedur Pelayanan	0.348
3	Kecepatan Waktu	0.326
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.340
6	Kompetensi Petugas	0.326
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.318
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.123
Nilai IKM		78.07
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam, dapat dilihat delapan 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 0.318 – 0.355 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai sudah Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu biaya/tarif bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 78.07 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pemurus Dalam dinilai oleh masyarakat Baik. Saran yang diberikan masyarakat hanya perlu adanya penambahan petugas.

27) Puskesmas Pemurus Baru



Gambar 5.36 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru

Tabel 5.42
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.414
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.385
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.429
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.537
Nilai IKM		88.43
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pemurus Baru diatas, dapat dilihat lima unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0.333 – 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap

lima unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu prosedur pelayanan, biaya/tarif, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.414 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 88.43 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pemurus Baru dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

28) Puskesmas Beruntung Jaya



Gambar 5.37 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Beruntung Jaya

Tabel 5.43
Penilaian Pelayanan Puskesmas Beruntung Jaya

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	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.400
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
	\bar{x} Tertimbang /Unsur	3.352
	Nilai IKM	83.81
	Nilai Mutu Pelayanan	B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Beruntung Raya, dapat dilihat lima unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0.333 – 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.400 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah 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 Puskesmas Beruntung Jaya dinilai Baik oleh masyarakat.

j. Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)



Gambar 5.38 Grafik Unsur Pelayanan Dinas PUPR

Tabel 5.44
Penilaian Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.400
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.385
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.311
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.249
Nilai IKM		81.22
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Dinas PUPR diatas, dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.311 – 0.385, artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu prosedur pelayanan dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0.400 – 0.444, artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 81.22 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas PUPR sudah dinilai oleh masyarakat Baik.

k. **Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman (UPT. Pelayanan Rumah Susun)**



Gambar 5.39 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun

Tabel 5.45
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.422
2	Prosedur Pelayanan	0.422
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.311
6	Kompetensi Petugas	0.266
7	Perilaku Petugas	0.355
8	Penanganan, Pengaduan	0.289
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.266
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.152
Nilai IKM		78.81
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan UPT Pelayanan Rumah Susun diatas, dapat dilihat tiga unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, dan biaya/tarif berada pada rentang nilai 0.422 – 0.444, artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut sudah Sangat Baik, sedangkan kecepatan waktu, produk/standar pelayanan dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.311

– 0.377, artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut Baik. Tiga unsur lainnya, yaitu kompetensi petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.2666 – 0.289 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut adalah Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 78.81 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Pelayanan Rumah Susun dinilai oleh masyarakat Baik.

Harapan masyarakat terhadap UPT Pelayanan Rumah Susun adalah agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

1. Satpol PP dan Damkar



Gambar 5.40 Grafik Unsur Pelayanan Satpol PP dan Damkar

Tabel 5.46
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.326
3	Kecepatan Waktu	0.326
4	Biaya/ Tarif	0.363
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.318
6	Kompetensi Petugas	0.326
7	Perilaku Petugas	0.348
8	Penanganan, Pengaduan	0.281
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.953
Nilai IKM		73.82
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Satpol PP dan Damkar diatas, dapat dilihat delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.318 – 0.363. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai sudah Baik. Sedangkan unsur pelayanan penanganan pengaduan bernilai 0.281 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai masih Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 73.82 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Satpol PP dan Damkar dinilai oleh masyarakat masih Kurang Baik.

Saran yang diberikan masyarakat pada Satpol PP dan Damkar adalah agar dapat memaksimalkan pelayanan, terutama pada bagian informasi.

m. Dinas Sosial



Gambar 5.41 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Sosial

Tabel 5.47
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Dinas Sosial

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.363
2	Prosedur Pelayanan	0.363
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.385
8	Penanganan, Pengaduan	0.370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.303
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.249
Nilai IKM		81.22
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Sosial diatas, dapat dilihat delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, 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 delapan unsur tersebut dinilai sudah

Baik. Sedangkan unsur pelayanan yang menyangkut biaya/tarif bernilai 0.422, artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 81.22 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Sosial dinilai oleh masyarakat Baik.

Saran yang diberikan masyarakat pada Dinas Sosial adalah menambah petugas dan menyediakan papan informasi.

n. Dinas Pemberdayaan Perempuan



Gambar 5.42 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan

Tabel 5.48
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.363
2	Prosedur Pelayanan	0.407
3	Kecepatan Waktu	0.407
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.422
6	Kompetensi Petugas	0.422
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.377
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.589
Nilai IKM		89.73
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan diatas, dapat dilihat empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, biaya/tarif, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.363 – 0.377 yang artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan lima unsur lain yaitu prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.407 – 0.444, artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 89.73 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan sudah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

o. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan

1) UPT. Kebun Binatang Mini



Gambar 5.43 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Kebun Binatang Mini

Tabel 5.49
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan UPT. Kebun Binatang Mini

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.392
3	Kecepatan Waktu	0.422
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.392
6	Kompetensi Petugas	0.400
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.274
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.377
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.478
Nilai IKM		86.95
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada UPT Kebun Binatang Mini terdapat empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, perilaku dan petugas berada pada rentang nilai

sebesar antara 0.407 – 0.444, yang artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Sedangkan empat unsur lain yaitu prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai sebesar antara 0,377 – 0,392, yang artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Baik. Kemudian pada unsur penanganan pengaduan mendapat nilai 0.274 yang artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 86,95 yang menunjukkan Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Kebun Binatang Mini sudah dinilai oleh masyarakat Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat terhadap UPT Kebun Binatang Mini adalah dengan memperbesar area kebun binatang, menambah binatangnya karena yang ada saat ini masih sedikit. Kemudian memperbaiki pelayanan petugas yang masih terasa kurang. Serta perlu adanya sarana pemandu arah serta fasilitas lainnya yang makin lengkap dan memadai untuk sebuah kebun binatang yang baik.

2) UPT. Balai Benih Ikan



Gambar 5.44 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Balai Benih Ikan

Tabel 5.50
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan UPT. Balai Benih Ikan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.326
2	Prosedur Pelayanan	0.363
3	Kecepatan Waktu	0.340
4	Biaya/ Tarif	0.326
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.363
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.303
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.064
Nilai IKM		76.59
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada UPT Balai Benih 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

berada pada rentang nilai 0,303 – 0,377. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai masih Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 76,59 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Balai Benih Ikan dinilai oleh masyarakat masih Kurang Baik.

3) UPT. Pendaratan Ikan



Gambar 5.45 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pendaratan Ikan

Tabel 5.51
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan UPT. Pendaratan Ikan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.111
2	Prosedur Pelayanan	0.118
3	Kecepatan Waktu	0.222
4	Biaya/ Tarif	0.370
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.111
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.111
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.266
\bar{x} Tertimbang /Unsur		1.976
Nilai IKM		49.40
Nilai Mutu Pelayanan		D (Tidak Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada UPT Pendaratan Ikan terdapat tiga nilai pelayanan yaitu biaya/tarif, produk/standar pelayanan, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0,333 – 0, 370 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Dua unsur lain yaitu kecepatan waktu dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,222 – 0,266 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Kurang Baik. Sedangkan empat unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kompetensi petugas, penanganan dan pengaduan, berada pada rentang nilai 0,111 – 0,118. Artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut dinilai Tidak Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 49,40 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan D, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Pendaratan Ikan dinilai oleh masyarakat masih Tidak Baik.

11. Dinas Lingkungan Hidup



Gambar 5.46 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup

Tabel 5.52
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.222
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.326
4	Biaya/ Tarif	0.296
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.222
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.222
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.805
Nilai IKM		70.12
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada unit pelayanan Dinas Lingkungan Hidup ada terdapat dua unsur pelayanan, yaitu: produk/standar pelayanan dan perilaku petugas sama-sama berada pada rentang nilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan dua unsur pelayanan lainnya, yaitu prosedur pelayanan dan kecepatan waktu, berada pada rentang nilai 0.326 – 0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Sedangkan lima unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, biaya/tarif, kompetensi petugas, penanganan dan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,222 – 0,296 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan tersebut dinilai Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 70,12, yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan masih C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup dinilai oleh masyarakat Kurang Baik.

q. **Dinas Kepemudaan dan Olahraga**



Gambar 5.47 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Kepemudaan dan Olahraga

Tabel 5.53
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Dinas Kepemudaan dan Olahraga

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	0.400
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.318
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.115
Nilai IKM		77.89
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga ada dua unsur pelayanan yang berada pada nilai 0.400, yaitu kompetensi petugas dan perilaku petugas. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan tujuh unsur

pelayanan lainnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya tarif, produk/ standar pelayanan, penanganan dan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.318 – 0.333. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 77.89, yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Kepemudaan dan Olahraga dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

r. Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin



Gambar 5.48 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin

Tabel 5.54
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota
Banjarmasin

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	0.444
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.348
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.855
Nilai IKM		96.39
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin ada delapan unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta penanganan dan pengaduan, berada pada rentang nilai 0.442 – 0.444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Hanya satu unsur pelayanan, yaitu kualitas sarana dan prasarana yang berada pada nilai 0.348 yang artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan ini 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 Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.

Saran yang diberikan masyarakat agar Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin dapat terus menambah koleksi buku. Terutama buku motivasi, buku tentang olahraga, serta buku literatur perguruan tinggi. Selain itu dalam pajangan buku diharapkan berada pada rak yang semestinya sehingga mudah dalam pencarian. Serta perlu dilengkapi dengan fasilitas untuk difabel.

s. **Badan Perencanaan Litbangda**



Gambar 5.49 Grafik Unsur Pelayanan Badan Perencanaan Litbangda

Tabel 5.55
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Badan Perencanaan LITBANGDA

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.355
2	Prosedur Pelayanan	0.385
3	Kecepatan Waktu	0.363
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.363
6	Kompetensi Petugas	0.363
7	Perilaku Petugas	0.355
8	Penanganan, Pengaduan	0.348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.318
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.226
Nilai IKM		80.66
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Badan Perencanaan Litbangda, sembilan unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan dan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.318 – 0.385. Artinya persepsi masyarakat terhadap Sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 80.66 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Litbangda dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

t. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gambar 5.50 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil

Tabel 5.56
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.419
3	Kecepatan Waktu	0.423
4	Biaya/ Tarif	0.395
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.444

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.263
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.358
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.634
Nilai IKM		90.86
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ada enam unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, dan perilaku petugas, berada pada rentang nilai yang sama, yaitu 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Sedangkan dua unsur pelayanan lain yaitu biaya/tariff serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.358 – 0.395 yang artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Ada satu unsur pelayanan yaitu penanganan dan pengaduan berada pada nilai 0,263 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan ini dinilai masih Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 90.86 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.

1) UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan



Gambar 5.51 Grafik Unsur Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan

Tabel 5.57
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.355
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
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		3.552
Nilai IKM		88.80
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan ada empat unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, dan produk/standar pelayanan berada pada rentang nilai yang sama, yaitu 0.444. Artinya persepsi

masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Sedangkan lima unsur pelayanan lain yaitu kecepatan waktu, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai yang sama, yaitu 0,355. 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 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.

2) UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur



Gambar 5.52 Grafik Unsur Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur

Tabel 5.58
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.311
2	Prosedur Pelayanan	0.303
3	Kecepatan Waktu	0.318
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.274

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.229
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.093
Nilai IKM		77.33
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur ada tiga unsur pelayanan yaitu biaya/tarif, produk/standar pelayanan, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai yang sama, yaitu 0.444. Artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Sedangkan empat unsur pelayanan lain yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.303 – 0.326. Artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Namun ada satu unsur pelayanan yaitu penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,229 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan ini dinilai masih Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 77.33 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

Saran dan masuk dari masyarakat terkait dengan ketersediaan blanko pembuatan e-KTP agar diperbanyak lagi sehingga bisa lebih cepat dalam

pembuatan e-KTP. Selain itu diharapkan ada meja bagian informasi guna memudahkan masyarakat dalam mencari informasi.

3) UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat



Gambar 5.53 Grafik Unsur Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat

Tabel 5.59
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.348
4	Biaya/ Tarif	0.333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.400
7	Perilaku Petugas	0.385
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.363
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.493
Nilai IKM		87.32
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat ada empat unsur pelayanan yaitu: persyaratan

pelayanan, prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, dan kompetensi petugas berada pada rentang nilai 0.400 – 0.444 yang artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan ini dinilai Sangat Baik. Sedangkan lima unsur pelayanan lainnya, yaitu kecepatan waktu, biaya/tarif, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.333 – 0.385. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan ini dinilai masih Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 87.32 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat dinilai oleh masyarakat sudah Baik.

4) UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara



Gambar 5.54 Grafik Unsur Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara

Tabel 5.60
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.422
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.444
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.804
Nilai IKM		95.09
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara ada tujuh unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai sebesar antara 0.442 – 0,444 yang artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan dua unsur pelayanan lainnya, yaitu kecepatan waktu dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai sebesar antara 0.340 – 0.377 yang artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 95.09 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

5) UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah



Gambar 5.55 Grafik Unsur Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah

Tabel 5.61
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.359
2	Prosedur Pelayanan	0.359
3	Kecepatan Waktu	0.359
4	Biaya/ Tarif	0.359
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.359
6	Kompetensi Petugas	0.359
7	Perilaku Petugas	0.359
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.299
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.124
Nilai IKM		78.10
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah ada delapan unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan dan

pengaduan berada pada rentang nilai antara 0.333 – 0.359 yang artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai sebesar 0,299 yang artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan ini dinilai Kurang dengan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,10 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah dinilai oleh masyarakat Baik. Terdapat saran dan masuk dari masyarakat yaitu dalam hal pelayanan sudah baik dan perlu ditambah fasilitas pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin karena dalam ruangan panas.

u. Dinas Perhubungan

1) UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan



Gambar 5.56 Grafik Unsur Pelayanan Pelabuhan dan Penyeberangan

Tabel 5.62
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Pelabuhan dan Penyeberangan

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 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada UPT Pelayanan Pelabuhan dan Penyeberangan ada sembilan unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan dan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap Sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99.90 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Pelayanan Pelabuhan dan Penyeberangan dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat seperti masyarakat langganan pengguna kapal diberikan kartu member dan diberi harga khusus, kapal perlu dilakukan perbaikan, dan diharapkan ada kantin kecil di dalam kapal penyeberangan.

2) UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor



Gambar 5.57 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor

Tabel 5.63
Penilaian Pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.435
3	Kecepatan Waktu	0.384
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.370
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.361
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.695
Nilai IKM		92.38
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor ada lima unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya tarif, produk/ standar pelayanan, perilaku petugas bernilai sebesar antara 0,435 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan empat unsur lain yaitu

kecepatan waktu, kompetensi petugas penanganan dan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar antara 0,361 – 0,384 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92.38 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat layanan perlu dipercepat karena selama ini layanan agak lambat.

3) UPT. Terminal



Gambar 5.58 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Terminal

Tabel 5.64
Penilaian Pelayanan UPT. Terminal

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.326
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.363
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.266
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.303
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.945
Nilai IKM		73.63
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada UPT. Terminal delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar antara 0,303 – 0,363 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan satu unsur pelayanan penanganan, pengaduan bernilai 0,266 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 73.63 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Terminal dinilai oleh masyarakat Kurang Baik. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat seperti syarat dalam pelayanan hendaknya diberi keringan dan pertimbangkan lagi dari hal-hal kecil, pelayanan sebaiknya lebih cepat, dan syarat dalam izin trayek baiknya diberi keringanan juga.

4) **UPT. Parkir**

Gambar 5.59 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Parkir

Tabel 5.65
Penilaian Pelayanan UPT. Parkir

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	0.252
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.027
Nilai IKM		75.67
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada UPT. Parkir tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, , produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan dan pengaduan, bernilai sebesar 0,333 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan biaya/tariff bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut

dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0,252 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,67 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan UPT Parkir dinilai oleh masyarakat Kurang Baik. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat seperti pelayanan lebih ditingkatkan lagi, sarana dan prasaranan juga perlu ditingkatkan, dan untuk sarana difabel dan manula tidak bisa karena tempat pelayanan diatas dan naik tangga sebaiknya tempat pelayanan juga bisa untuk difabel dan manula.

v. Dinas Komunikasi dan Informatika



Gambar 5.60 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika

Tabel 5.66
Penilaian Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.407
2	Prosedur Pelayanan	0.429
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	0.340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.752
Nilai IKM		93.80
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada Dinas Komunikasi dan Informatika tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, bernilai sebesar antara 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan dua unsur pelayanan penanganan, pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar antara 0.340 – 0.355 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,80 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Informasi dan Informatika dinilai oleh masyarakat Sangat Baik. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat seperti diharapkan adanya fasilitas air untuk cuci tangan sehingga tidak menggunakan air minum, sambungan listrik perlu di perbanyak, dan sosialisasi lebih ditingkatkan.

w. Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja



Gambar 5.61 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja

Tabel 5.67
Penilaian Pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.377
2	Prosedur Pelayanan	0.370
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.348
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.311
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.318
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.189
Nilai IKM		79.74
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada Dinas Koperasi UKM dan Tenaga kerja nilai ke 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 sebesar antara 0,311 – 0,377 artinya persepsi masyarakat

terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,74 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja dinilai oleh masyarakat Baik.

x. Dinas Penanaman Modal PT



Gambar 5.62 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT

Tabel 5.68
Penilaian Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.303
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.303
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.266
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 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada Dinas Penanaman Modal PT enam unsur pelayanan yaitu: prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar antara 0,303 – 0,333 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan dua unsur persyaratan pelayanan dan biaya/tarif bernilai sebesar 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Satu unsur lain yaitu penanganan dan pengaduan bernilai sebesar 0,266 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Kurang Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,33 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal PT dinilai oleh masyarakat Baik. Terdapat saran masuk dari masyarakat seperti pelayanan yang sudah baik perlu dipertahankan dan perlu adanya meja bagian informasi.

y. Perpustakaan Umum Banjarmasin



Gambar 5.63 Grafik Unsur Pelayanan Perpustakaan Umum Banjarmasin

Tabel 5.69
Penilaian Pelayanan Perpustakaan Umum Banjarmasin

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.377
2	Prosedur Pelayanan	0.355
3	Kecepatan Waktu	0.392
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.471
Nilai IKM		86.77
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada Perpustakaan Umum Banjarmasin tujuh unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan dan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar antara 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan dua unsur pelayanan yaitu biaya/tariff, dan perilaku petugas bernilai sebesar antara 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,77 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Perpustakaan Umum Banjarmasin dinilai oleh masyarakat Baik. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat seperti penambahan fasilitas pelayanan seperti AC, mesin fotocopy, tempat lesehan untuk membaca, koleksi perlu ditambah seperti cerita nabi dan ruangan perlu direnovasi dan diperluas.

z. Dinas Perdagangan dan Perindustrian



Gambar 5.64 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian

Tabel 5.70
Penilaian Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.340
2	Prosedur Pelayanan	0.340
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.355
7	Perilaku Petugas	0.363
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.130
Nilai IKM		78.26
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian nilai ke 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 sebesar antara 0,333 – 0,363 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,26 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Dinas Perdagangan dan Perindustrian dinilai oleh masyarakat Baik

aa. Badan Keuangan Daerah



Gambar 5.65 Grafik Unsur Pelayanan Badan Keuangan Daerah

Tabel 5.71
Penilaian Pelayanan Badan Keuangan Daerah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.377
2	Prosedur Pelayanan	0.385
3	Kecepatan Waktu	0.385
4	Biaya/ Tarif	0.333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.370
6	Kompetensi Petugas	0.385
7	Perilaku Petugas	0.348
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.363
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.300
Nilai IKM		82.51
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada Badan Keuangan Daerah nilai ke 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 sebesar antara 0,333 – 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82.51 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang Badan Keuangan Daerah dinilai oleh masyarakat Baik Terdapat saran dan masukan dari masyarakat layanan sudah baik dan cepat serta memuaskan perlu dipertahankan dan untuk terkendala jarak dalam mempermudah bertransaksi pihak dinas harus banyak bekerjasama dengan banyak tidak hanya bank Kalsel dan bank BNI saja.

bb. Badan Kepegawaian Daerah



Gambar 5.66 Grafik Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah

Tabel 5.72
Penilaian Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.303
3	Kecepatan Waktu	0.326
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.318
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.326
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.049
Nilai IKM		76.22
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Badan Kepegawaian Daerah delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan, pengaduan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar antara 0,303 – 0,326 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan satu unsur pelayanan biaya/tariff bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,22 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah dinilai oleh masyarakat Kurang Baik.

Terdapat saran dan masukan dari masyarakat seperti penyebaran informasi masih kurang dari BKD ke dinas lain, untuk pelayanan lebih ditingkat

dan dipercepat karena mengurus SK Pensiun proses lama sampai dengan enam bulan dan pegawai pada bagian resepsionis perlu ditambah.

cc. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik



Gambar 5.67 Grafik Unsur Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Tabel 5.73
Penilaian Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

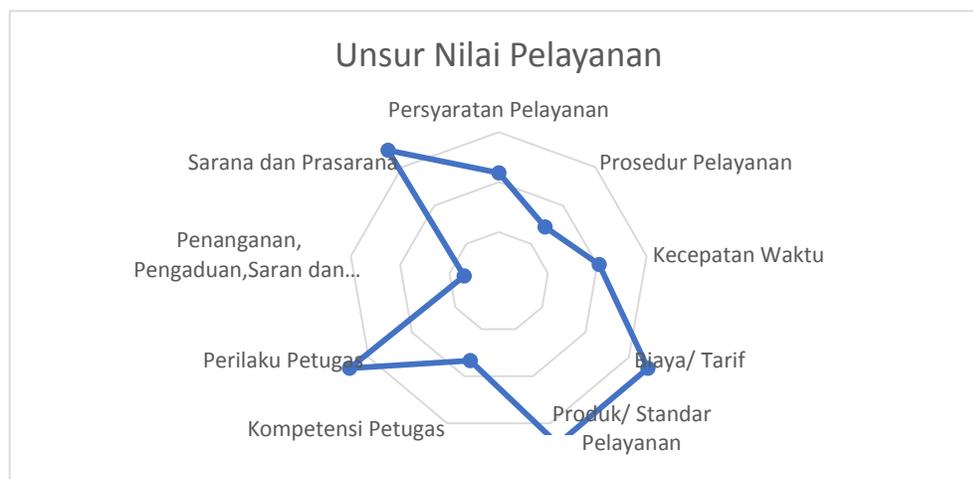
No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.370
2	Prosedur Pelayanan	0.348
3	Kecepatan Waktu	0.355
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.385
6	Kompetensi Petugas	0.392
7	Perilaku Petugas	0.407
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.385
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.419
Nilai IKM		85.47
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik tujuh unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan dan

pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar antara 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan dua unsur pelayanan yaitu biaya/tarif, dan perilaku petugas bernilai sebesar antara 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,47 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dinilai oleh masyarakat Baik. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat seperti tempat pelayanan lebih ditingkatkan untuk mudah dikunjungi.

dd. Kecamatan Banjarmasin Timur



Gambar 5.68 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur

Tabel 5.74
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.318
2	Prosedur Pelayanan	0.244
3	Kecepatan Waktu	0.303
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.266
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.170
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.078
Nilai IKM		76.96
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada Kecamatan Banjarmasin Timur tiga unsur pelayanan, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kualitas sarana dan prasarana bernilai sebesar 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan persyaratan pelayanan, kecepatan waktu bernilai sebesar antara 0,303 – 0,318 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Unsur layanan lainnya yaitu prosedur pelayanan dan kompetensi petugas bernilai sebesar antara 0,244 – 0,266 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut dinilai Kurang Baik. Satu unsur pelayanan lain yaitu penanganan, pengaduan bernilai sebesar 0,170 artinya artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Tidak Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,96 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Timur dinilai oleh masyarakat Baik. Terdapat saran dan masukan

dari masyarakat seperti dalam hal pelayanan perlu dipercepat dan dipermudah dari sebelumnya.

ee. **Kecamatan Banjarmasin Barat**



Gambar 5.69 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Barat

Tabel 5.75
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Barat

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.318
3	Kecepatan Waktu	0.318
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.318
6	Kompetensi Petugas	0.318
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.281
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.311
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.064
Nilai IKM		76.59
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kecamatan Banjarmasin Barat, dapat dilihat bahwa dua unsur pelayanan Biaya Tarif dan Perilaku Petugas bernilai 0.422 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut telah dinilai

Sangat baik Oleh Masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai sebesar antara 0.318 – 0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Baik Oleh Masyarakat dan satu unsur pelayanan Penanganan dan Pengaduan, bernilai sebesar 0,281 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh Masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,59 menunjukkan Nilai mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Barat telah dinilai masyarakat Kurang Baik.

Saran pelayanan agar mutu pelayanan lebih baik lagi seperti fasilitas kursi untuk pengunjung diperbanyak, disediakan air minum untuk pengunjung, parkir sebaiknya tidak bayar karena berurusan tidak hanya 1 kali dan bolak balik, alur pelayanan sebaiknya diperbesar supaya mudah terlihat dan petugas pelayanan diperbanyak lagi.

ff. Kecamatan Banjarmasin Selatan



Gambar 5.70 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan

Tabel 5.76
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.429
3	Kecepatan Waktu	0.400
4	Biaya/ Tarif	0.437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.444
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.363
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.340
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.744
Nilai IKM		93.61
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan dapat dilihat bahwa tujuh 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 0.400 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan dua unsur

pelayanan Penanganan dan Pengaduan, Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.340 – 0.363 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,61 artinya Nilai mutu Pelayanan adalah A artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Selatan telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti tempat pelayanan masih kurang memadai dan tidak cukup besar serta disediakan sarana untuk manula, dalam waktu pelayanan dipercepat lagi dan disediakan fasilitas layanan info seperti banner dan disosialisasikan.

gg. Kecamatan Banjarmasin Tengah



Gambar 5.71 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah

Tabel 5.77
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.318
2	Prosedur Pelayanan	0.340
3	Kecepatan Waktu	0.355
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.340
6	Kompetensi Petugas	0.326
7	Perilaku Petugas	0.377
8	Penanganan, Pengaduan	0.274
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.311
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.086
Nilai IKM		77.15
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan biaya/tarif, bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat, Sedangkan enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.318 – 0.340 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan seperti Penanganan Pengaduan bernilai 0.274 artinya persepsi masyarakat terhadap 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 Kecamatan Banjarmasin Tengah telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti fasilitas lebih dilengkapi pendingin ruangan (AC) dan pelayanan lebih ditingkatkan.

hh. Kecamatan Banjarmasin Utara



Gambar 5.72 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara

Tabel 5.78
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.318
2	Prosedur Pelayanan	0.311
3	Kecepatan Waktu	0.296
4	Biaya/ Tarif	0.385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400
6	Kompetensi Petugas	0.407
7	Perilaku Petugas	0.370
8	Penanganan, Pengaduan	0.296
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.289
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.071
Nilai IKM		76.78
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara, dapat dilihat bahwa dua unsur pelayanan Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas bernilai 0.400 – 0.407 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat, Sedangkan empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, perilaku bernilai 0.311 –

0.385 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan seperti Penanganan Pengaduan, Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.289 – 0.296 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76.67 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Utara telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan baik seperti fasilitas bermain anak, pelayanan perlu ditngkatkan serta dipercepat dan diberikan nomor antrian, parkir sebaiknya gratis, blanko KTP diharapkan persediaan stok yang lebih banyak dan loket pelayanan perlu ditambah.

ii. Kelurahan

1) Kelurahan Kuripan



Gambar 5.73 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuripan

Tabel 5.78
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuripan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.318
2	Prosedur Pelayanan	0.296
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.326
6	Kompetensi Petugas	0.259
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.086
Nilai IKM		77.15
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuripan dapat dilihat bahwa dua unsur pelayanan biaya/ tarif dan Penanganan, Pengaduan bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Waktu, Produk/ Standar Pelayanan, Perilaku Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.318 – 0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan dua unsur pelayanan seperti prosedur pelayan dan kompetensi petugas bernilai 0.259 – 0.296 artinya persepsi masyarakat terhadap 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 Kuripan telah dinilai masyarakat Baik. Saran yang diberikan agar mutu pelayanan baik seperti pelayanan lebih ditingkatkan lagi.

2) Kelurahan Kebun Bunga



Gambar 5.74 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga

Tabel 5.80
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.311
2	Prosedur Pelayanan	0.363
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.392
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.355
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.219
Nilai IKM		80.48
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kebun Bunga, dapat dilihat bahwa unsur pelayanan Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.400 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan,

kompetensi petugas, penanganan pengaduan, bernilai 0.311 – 0.392 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80.48 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 mudah dalam pelayanan dan bisa pembuatan KTP di Kelurahan saja serta pengarah solusi yang lebih mudah.

3) Kelurahan Karang Mekar



Gambar 5.75 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Karang Mekar

Tabel 5.81
Penilaian Pelayanan Kelurahan Karang Mekar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.422
2	Prosedur Pelayanan	0.414
3	Kecepatan Waktu	0.422
4	Biaya/ Tarif	0.392
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.414
6	Kompetensi Petugas	0.407
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.340
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.678

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
	Nilai IKM	91.95
	Nilai Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Karang Mekar, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, bernilai 0.407 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan dua unsur pelayanan seperti biaya/tarif, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0.340 – 0.392 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat.. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91.95 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Karang Mekar telah dinilai masyarakat Baik. Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti diharapkan ada fasilitas untuk difabel.

4) Kelurahan Sungai Bilu



Gambar 5.76 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu

Tabel 5.82
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.355
2	Prosedur Pelayanan	0.348
3	Kecepatan Waktu	0.318
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.326
6	Kompetensi Petugas	0.318
7	Perilaku Petugas	0.340
8	Penanganan, Pengaduan	0.348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.281
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.078
Nilai IKM		76.96
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Bilu, dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan biaya/ tarif bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas Perilaku Petugas, Penanganan, Pengaduan bernilai 0.318 – 0.355 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan seperti Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.281 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai kurang 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 Sungai Bilu telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih seperti papan nama kelurahan sebaiknya diperbaiki karena sudah hampir tidak kelihatan dan kantor kelurahan lokasinya tidak strategis.

5) Kelurahan Sungai Lulut



Gambar 5.77 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut

Tabel 5.83
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.377
2	Prosedur Pelayanan	0.377
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400
6	Kompetensi Petugas	0.355
7	Perilaku Petugas	0.377
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.311
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.308
Nilai IKM		82.70
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Lulut, dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan Produk/ Standar Pelayanan bernilai 0.400 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, Kompetensi Petugas Perilaku Petugas, Penanganan, Pengaduan, Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.311 – 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82.70 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Lulut telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti pelayanan lebih ditingkatkan seperti fasilitas pelayanan online.

6) Kelurahan Benua Anyar



Gambar 5.78 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Benua Anyar

Tabel 5.84
Penilaian Pelayanan Kelurahan Benua Anyar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.363
2	Prosedur Pelayanan	0.340
3	Kecepatan Waktu	0.355
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.355
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.377
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.345
Nilai IKM		83.62
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Benua Anyar, dapat dilihat bahwa dua unsur pelayanan Biaya/ Tarif dan Perilaku Petugas bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan tujuh unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Kompetensi Petugas, Penanganan Pengaduan, Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.333 – 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83.62.70 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Benua Anyar telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti Penambahan Fasilitas Pendingin Ruangan untuk Meningkatkan Kenyamanan serta kehadiran lurah lebih aktif.

7) Kelurahan Pengembangan



Gambar 5.79 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pengembangan

Tabel 5.85
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pengembangan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.311
3	Kecepatan Waktu	0.326
4	Biaya/ Tarif	0.318
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.296
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.303
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.886
Nilai IKM		72.15
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pengembangan dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Biaya Tarif, Produk/ Standar Pelayanan, Perilaku Petugas, Penanganan dan Pengaduan, Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.303 – 0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan seperti kompetensi petugas bernilai 0.296 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai kurang Baik oleh

masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 72.15 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pengambangan telah dinilai masyarakat Kurang Baik.

8) Kelurahan Pekapuran Raya



Gambar 5.80 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya

Tabel 5.86
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.400
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.377
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.419
Nilai IKM		85.47
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya dapat dilihat bahwa tiga unsur pelayanan seperti Prosedur Pelayanan, Biaya/ Tarif, Perilaku Petugas bernilai 0.400 – 0.422 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Waktu, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas, Penanganan, Pengaduan, Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.333 – 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85.47 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pekapuran Raya telah dinilai masyarakat Baik.

9) Kelurahan Pemurus Luar



Gambar 5.81 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar

Tabel 5.87
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.363
2	Prosedur Pelayanan	0.392
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400
6	Kompetensi Petugas	0.355
7	Perilaku Petugas	0.429
8	Penanganan, Pengaduan	0.385
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.385
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.441
Nilai IKM		86.03
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Luar, dapat dilihat bahwa dua unsur pelayanan seperti Produk/ Standar Pelayanan dan Perilaku Petugas bernilai 0.400 – 0.429 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan tujuh unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Biaya/ Tarif, Kompetensi Petugas, Penanganan, Pengaduan, Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.355 – 0.392 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86.03 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pemurus Luar telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti petugas atau pejabat kalau berhalangan diharapkan ada pengganti dan papan nama kelurahan diperbesar.

10) Kelurahan Belitung Utara



Gambar 5.82 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Utara

Tabel 5.88
Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Utara

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.355
2	Prosedur Pelayanan	0.355
3	Kecepatan Waktu	0.348
4	Biaya/ Tarif	0.259
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.348
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.101
Nilai IKM		77.52
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Belitung Utara, dapat dilihat bahwa dua unsur Perilaku Petugas bernilai 0.400 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan tujuh unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan

Waktu, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas, Penanganan, Pengaduan, Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.33 – 0.355 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur pelayanan seperti Biaya/ Tarif bernilai 0.259 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77.52 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 sebaiknya disediakan jalan/jalur untuk mempermudah bagi penyandang difabel dan manula.

11) Kelurahan Belitung Selatan



Gambar 5.83 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan

Tabel 5.89
Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.318
7	Perilaku Petugas	0.407
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
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 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Belitung Selatan dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan Perilaku Petugas bernilai 0.407 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, Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.318 – 0.355 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77.52 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Belitung Selatan telah dinilai masyarakat Baik.

12) Kelurahan Pelambuan



Gambar 5.84 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pelambuan

Tabel 5.90
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	0.444
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 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pelambuan dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan Biaya/ Tarif bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan delapan unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku

Petugas, Penanganan, Pengaduan, Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai 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 Pelambuan telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih alur prosedur pelayanan belum terlihat.

13) Kelurahan Kuin Selatan



Gambar 5.85 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Selatan

Tabel 5.91
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin 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	0.318
6	Kompetensi Petugas	0.326
7	Perilaku Petugas	0.348
8	Penanganan, Pengaduan	0.274
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.289
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.990
Nilai IKM		74.74
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuin Selatan dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan biaya/ tarif bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas, dan Perilaku Petugas, bernilai 0.318 – 0.348 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan dua unsur pelayanan seperti Penanganan, Pengaduan dan Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.274 – 0.289 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 74.74 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kuin Selatan telah dinilai masyarakat Kurang Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik perlu disediakan petugas *stand by* yang lebih siap.

14) Kelurahan Telaga Biru



Gambar 5.86 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telaga Biru

Tabel 5.92
Penilaian Pelayanan Kelurahan Telaga Biru

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.355
4	Biaya/ Tarif	0.392
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.422
7	Perilaku Petugas	0.355
8	Penanganan, Pengaduan	0.348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.286
Nilai IKM		82.14
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Telaga Biru dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan Kompetensi Petugas bernilai 0.422 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, Perilaku Petugas, Penanganan, Pengaduan, Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.333 – 0.392 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82.14 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Telaga Biru telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik kalau bisa diadakan pelayanan online agar mempermudah pelayanan, juga mendapatkan respon positif yaitu baik, bagus, mantap ramah santun, dan perhatian.

15) Kelurahan Basirih



Gambar 5.87 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih

Tabel 5.93
Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.429
2	Prosedur Pelayanan	0.437
3	Kecepatan Waktu	0.422
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.437
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.392
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.841
Nilai IKM		96.02
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Basirih dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Biaya/ Tarif, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, bernilai 0.422 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan dua unsur pelayanan seperti Penanganan Pengaduan dan Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.392 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96.02 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Basirih telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti kalau bisa Toilet lebih diperhatikan dan tempat parkir dirapikan diberikan atap/ kanopi.

16) Kelurahan Teluk Tiram



Gambar 5.88 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram

Tabel 5.94
Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.422
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	0.259
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.444
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.789
Nilai IKM		94.72
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Teluk Tiram dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Biaya/ Tarif, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas dan Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.422 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Sedangkan unsur pelayanan seperti Penanganan Pengaduan bernilai 0.259 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94.72 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Teluk Tiram telah dinilai masyarakat Baik.

17) Kelurahan Kuin Cerucuk



Gambar 5.89 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk

Tabel 5.95

Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.340
2	Prosedur Pelayanan	0.311
3	Kecepatan Waktu	0.252
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.296
6	Kompetensi Petugas	0.289
7	Perilaku Petugas	0.281
8	Penanganan, Pengaduan	0.237
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.289
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.738
Nilai IKM		68.45
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk dapat dilihat bahwa unsur pelayanan biaya/ tarif bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan dua unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan dan Prosedur Pelayanan bernilai 0.311 – 0.340 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan seperti Kecepatan Waktu, Produk / Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas , Perilaku Petugas, Penanganan Pengaduan dan Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.237 – 0.296 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 68.45 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah C, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kuin Cerucuk telah dinilai masyarakat Kurang Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti kantor dibenahi supaya lebih bagus, penataan ruang yang lebih baik untuk tiap pelayanan, penataan ruang yang lebih baik untuk tiap pelayanan.

18) Kelurahan Telawang



Gambar 5.90 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telawang

Tabel 5.96
Penilaian Pelayanan Kelurahan Telawang

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.355
2	Prosedur Pelayanan	0.363
3	Kecepatan Waktu	0.392
4	Biaya/ Tarif	0.422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.377
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.382
Nilai IKM		84.55
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Telawang dapat dilihat bahwa unsur pelayanan Perilaku Petugas dan Biaya tarif memiliki nilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan seperti Persyatan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi petugas, Penanganan Pengaduan bernilai 0.355 – 0.392 artinya persepsi masyarakat

terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan seperti Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.296 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,55 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Telawang telah dinilai masyarakat Baik. Saran yang diberikan oleh masyarakat Kantor Pelayanan lebih di perbesar lagi, dan Halaman parkir di Perluas lagi serta terkelola.

19) Kelurahan Alalak Tengah



Gambar 5.91 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah

Tabel 5.97
Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.437
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.422
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.444
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.422
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.878
Nilai IKM		96.94
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Alalak Tengah dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Biaya/ Tarif, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas dan Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.422 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan seperti Penanganan Pengaduan bernilai 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96.94 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Alalak Tengah telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu penambahan kursi tunggu di ruang pelayanan.

20) Kelurahan Alalak Utara



Gambar 5.92 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Utara

Tabel 5.98
Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Utara

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.326
3	Kecepatan Waktu	0.318
4	Biaya/ Tarif	0.407
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.303
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.130
Nilai IKM		78.26
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Alalak Utara dapat dilihat bahwa dua unsur pelayanan Biaya/ Tarif dan Perilaku Petugas bernilai 0.407 – 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan tujuh unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan,

Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petuga, Penanganan, Pengaduan, Kualitas Sarana Prasaranan bernilai 0.318 – 0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap enam 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 Alalak Utara telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti tersedia mesin fotokopi di sekitar untuk mempermudah melengkapi berkas.

21) Kelurahan Alalak Selatan



Gambar 5.93 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan

Tabel 5.99
Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.348
3	Kecepatan Waktu	0.303
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.348
7	Perilaku Petugas	0.363
8	Penanganan, Pengaduan	0.333

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
	\bar{x} Tertimbang /Unsur	3.071
	Nilai IKM	76.78
	Nilai Mutu Pelayanan	B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Alalak Selatan 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 0,303 – 0.363 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76.78 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Alalak Selatan telah dinilai masyarakat Baik.

22) Kelurahan Sungai Jingah



Gambar 5.94 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Jingah

Tabel 5.100
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Jingah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.400
2	Prosedur Pelayanan	0.400
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.400
6	Kompetensi Petugas	0.355
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.419
Nilai IKM		85.47
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Jingah dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Produk/ Standar Pelayanan, Perilaku Petugas bernilai 0.400 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan seperti Kecepatan Waktu, Biaya/ Tarif, Kompetensi Petugas, Penanganan Pengaduan dan Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0.355 - 0.377 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85.47 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Jingah telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

23) Kelurahan Sungai Miai



Gambar 5.95 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Miai

Tabel 5.101
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Miai

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	0.296
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.071
Nilai IKM		76.78
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Miai dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan Biaya/ Tarif bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, Penanganan, Pengaduan, bernilai

0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan enam unsur pelayanan Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.296 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76.78 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Miai telah dinilai masyarakat Baik. Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu perlu tambahan pendingin ruangan (ac atau kipas angin).

24) Kelurahan Surgi Mufti



Gambar 5.96 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Surgi Mufti

Tabel 5.102
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Mufti

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.340
2	Prosedur Pelayanan	0.340
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.377
8	Penanganan, Pengaduan	0.348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.311
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.160

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
	Nilai IKM	79.00
	Nilai Mutu Pelayanan	B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Surgi Mufti dapat dilihat bahwa satu unsur pelayanan Biaya/ Tarif bernilai 0.444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan delapan unsur pelayanan seperti Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Produk/ Standar Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, Penanganan, Pengaduan, Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.311 – 0.348 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79.00 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Surgi Mufti telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti masih terjadi bolak balik untuk mengurus layanan, petugas tidak murah senyum, dan dimudahkan mengurus layanan.

25) Kelurahan Pangeran



Gambar 5.97 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pangeran

Tabel 5.103
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pangeran

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.326
2	Prosedur Pelayanan	0.326
3	Kecepatan Waktu	0.303
4	Biaya/ Tarif	0.303
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.311
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.326
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		2.886
Nilai IKM		72.15
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2019

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, Penanganan Pengaduan, Kualitas Sarana dan Prasarana bernilai 0,303 – 0.333 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur

tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 72.15 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 seperti tersedianya fotokopi di sekitar untuk mempermudah melengkapi berkas tersedianya kotak saran, perbanyak pegawai supaya tidak kewalahan melayani masyarakat, diberikan nomor antri jika pengunjung banyak.

26) Kelurahan Antasan Kecil Timur



Gambar 5.98 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur

Tabel 5.104
Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
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
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Biaya/ Tarif dan Produk/ Standar Pelayanan bernilai 0.400 – 0.422 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan lima unsur pelayanan seperti Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu, Kompetensi Penanganan, Pengaduan, Kualitas Sarana Prasarana bernilai 0.333 – 0.392 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86.58 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Antasan Kecil Timur telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik seperti petugasnya yang bersangkutan jarang ada di tempat dan jangan kalo ada yang berurusan tidak dipersulit.

27) Kelurahan Kuin Utara



Gambar 5.99 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Utara

Tabel 5.105
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Utara

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.363
2	Prosedur Pelayanan	0.377
3	Kecepatan Waktu	0.422
4	Biaya/ Tarif	0.437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.355
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.303
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.300
Nilai IKM		82.51
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuin Raya, dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur

pelayanan lainnya, yaitu kecepatan waktu dan biaya/tarif berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 82.51 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kuin Raya dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu sarana prasarana di perbaharui.

28) Kelurahan Sungai Andai



Gambar 5.100 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Andai

Tabel 5.106
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Andai

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.429
2	Prosedur Pelayanan	0.392
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.392
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.422
6	Kompetensi Petugas	0.370
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.333

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.385
	\bar{x} Tertimbang /Unsur	3.500
	Nilai IKM	87.51
	Nilai Mutu Pelayanan	B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Andai, dapat dilihat enam unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, kompetensi petugas, penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, produk/standar pelayanan dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 87.51 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sungai Andai dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu petugasnya yang bersangkutan jarang ada di tempat dan urusan dilancarkan.

29) Kelurahan Mantuil



Gambar 5.101 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mantuil

Tabel 5.107
Penilaian Pelayanan Kelurahan Mantuil

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.422
2	Prosedur Pelayanan	0.385
3	Kecepatan Waktu	0.392
4	Biaya/ Tarif	0.400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.422
6	Kompetensi Petugas	0.370
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.385
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.619
Nilai IKM		90.47
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Mantuil, dapat dilihat empat unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, biaya/tarif, produk/standar

pelayanan, perilaku petugas kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 90.47 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Mantuil dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari dari masyarakat yaitu agar kantor kelurahannya diperbaiki lagi (penggunaan dan pelayanan), menyeleksi data atau berkas yang terampil.

30) Kelurahan Kelayan Selatan



Gambar 5.102 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan

Tabel 5.108
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.422
3	Kecepatan Waktu	0.392
4	Biaya/ Tarif	0.437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.370
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.385
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.370
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.707
Nilai IKM		92.69
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan, dapat dilihat empat unsur pelayanan seperti kecepatan waktu, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 92.69 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kelayan Selatan dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu agar memperbesar ruang tunggu dan tulisan kelurahan tidak terhalangi oleh benda lainnya.

31) Kelurahan Pekauman



Gambar 5.103 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekauman

Tabel 5.109
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekauman

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.377
3	Kecepatan Waktu	0.437
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.340
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.348
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.500
Nilai IKM		87.51
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pekauman, dapat dilihat lima unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan,

kecepatan waktu, biaya/tarif, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 87.51 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pekauman dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari dari masyarakat yaitu area parkir terlalu sempit dan kecil.

32) Kelurahan Kelayan Barat



Gambar 5.104 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat

Tabel 5.110
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.407
3	Kecepatan Waktu	0.444
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.333
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.508
Nilai IKM		87.69

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
	Nilai Mutu Pelayanan	B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Barat, dapat dilihat lima unsur pelayanan seperti kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, dan produk/standar pelayanan berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 87.69 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kelayan Barat dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu pelayanan lebih ditingkatkan dan fasilitas penunjang lebih disediakan.

33) Kelurahan Kelayan Tengah



Gambar 5.105 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah

Tabel 5.111
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.444
4	Biaya/ Tarif	0.429
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.407
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.826
Nilai IKM		95.65
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah, dapat dilihat satu unsur pelayanan seperti kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, dan produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 95.65 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kelayan Tengah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu fasilitas difabel tidak ada.

34) Kelurahan Kelayan Dalam



Gambar 5.106 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam

Tabel 5.112
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.407
3	Kecepatan Waktu	0.392
4	Biaya/ Tarif	0.437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.407
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.456
Nilai IKM		86.40
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam, dapat dilihat lima unsur pelayanan seperti kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan,

prosedur pelayanan, biaya/tarif, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 86.40 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kelayan Dalam dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari dari masyarakat yaitu pelayan lebih ditingkatkan dan fasilitas penunjang lebih disediakan.

35) Kelurahan Murung Raya



Gambar 5.107 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Murung Raya

Tabel 5.113
Penilaian Pelayanan Kelurahan Murung Raya

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.429
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.363
6	Kompetensi Petugas	0.407
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.678
Nilai IKM		91.95
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Murung Raya, dapat dilihat tiga unsur pelayanan seperti produk/standar pelayanan, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, kompetensi petugas dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 91.95 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Murung Raya dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu pelayanan lebih ditingkatkan dan aula kelurahan kurang memadai ketika ada rapat atau acara di kelurahan.

36) Kelurahan Kelayan Timur



Gambar 5.108 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Timur

Tabel 5.114
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Timur

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.444
4	Biaya/ Tarif	0.355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.422
7	Perilaku Petugas	0.392
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.589
Nilai IKM		89.73
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Timur, dapat dilihat empat unsur pelayanan seperti biaya/tarif, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, dan kompetensi petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 89.73 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kelayan Timur dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu tempat parkir terlalu sempit, fasilitas ditingkatkan, pelayanan lebih ditingkatkan dan pelayanan lebih ditingkatkan ke depannya.

37) Kelurahan Tanjung Pagar



Gambar 5.109 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar

Tabel 5.115
Penilaian Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar

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	0.363
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.804
Nilai IKM		95.09
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar, dapat dilihat dua unsur pelayanan seperti perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar

pelayanan, kompetensi petugas serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 95.09 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tanjung Pagar dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu pelayanan lebih ditingkatkan lagi.

38) Kelurahan Pemurus Dalam



Gambar 5.110 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam

Tabel 5.116
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.407
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.377
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.759
Nilai IKM		93.98
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam, dapat dilihat tiga unsur pelayanan seperti kecepatan waktu, dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 93.98 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pemurus Dalam dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu pelayanan lebih ditingkatkan lagi, fasilitas ditingkatkan, tata letak informasi pengaduan

ditempatkan yang mudah dilihat, kinerja lebih ditingkatkan lagi, pelayanan lebih ditingkatkan lagi.

39) Kelurahan Pemurus Baru



Gambar 5.111 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Baru

Tabel 5.117
Penilaian Pelayanan Kelurahan 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	0.422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.385
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.596
Nilai IKM		89.91
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Baru, dapat dilihat empat unsur pelayanan seperti produk/standar pelayanan, kompetensi petugas penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang

nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 89.91 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pemurus Baru dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu sarpras kurang mendukung untuk difabel dan manula, fasilitas kedepannya di tingkatkan lagi, dan pelayanan saat ini sudah baik tapi lebih ditingkatkan lagi.

40) Kelurahan Basirih Selatan



Gambar 5.112 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan

Tabel 5.118
Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.400
2	Prosedur Pelayanan	0.363
3	Kecepatan Waktu	0.407
4	Biaya/ Tarif	0.392
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.422
6	Kompetensi Petugas	0.429
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.429
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.437
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.722
Nilai IKM		93.06
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Basirih Selatan, dapat dilihat dua unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan dan biaya/tarif produk/standar pelayanan berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, perilaku petugas produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 93.06 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Basirih Selatan dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

41) Kelurahan Kertak Baru Ilir



Gambar 5.113 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir

Tabel 5.119
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.422
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.392
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.363
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.444
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.333
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.463
Nilai IKM		86.58
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir, dapat dilihat enam unsur pelayanan seperti kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu

persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 86.58 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kertak Baru Iir dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat pelayanan lebih ditingkatkan lagi ke depannya, fasilitas lebih ditingkatkan lagi ke depannya, dan pelayanan sudah cukup baik agar ditingkatkan lagi.

42) Kelurahan Kertak Baru Ulu



Gambar 5.114 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu

Tabel 5.120
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.444
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.407
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.437
6	Kompetensi Petugas	0.348
7	Perilaku Petugas	0.333

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.545
Nilai IKM		88.62
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu, dapat dilihat empat unsur pelayanan seperti kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, dan produk/standar pelayanan berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah 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 oleh Kelurahan Kertak Baru Ulu dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu agar konsisten dalam pelayanan dan fasilitas lebih ditingkatkan lagi ke depannya serta pelayanan yang sudah cukup baik namun lebih ditingkatkan lagi.

43) Kelurahan Mawar



Gambar 5.115 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mawar

Tabel 5.121
Penilaian Pelayanan Kelurahan Mawar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.400
2	Prosedur Pelayanan	0.414
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.370
6	Kompetensi Petugas	0.422
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.400
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.604
Nilai IKM		90.10
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Mawar, dapat dilihat tiga unsur pelayanan seperti kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, kompetensi

petugas, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 90.10 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Mawar dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu agar ditingkatkan lagi pelayanannya dan diberikan fasilitas ac/ pendingin ruangan.

44) Kelurahan Teluk Dalam



Gambar 5.116 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam

Tabel 5.122
Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.437
2	Prosedur Pelayanan	0.429
3	Kecepatan Waktu	0.422
4	Biaya/ Tarif	0.422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.444
6	Kompetensi Petugas	0.444
7	Perilaku Petugas	0.437
8	Penanganan, Pengaduan	0.355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.781
Nilai IKM		94.54
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Teluk Dalam, dapat dilihat dua unsur pelayanan seperti penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 90.10 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 terkait persyaratan administrasi agar disosialisasikan kepada Rukun Tetangga (RT).

45) Kelurahan Antasan Besar



Gambar 5.117 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Besar

Tabel 5.123
Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Besar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.377
2	Prosedur Pelayanan	0.377
3	Kecepatan Waktu	0.355
4	Biaya/ Tarif	0.400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.385
6	Kompetensi Petugas	0.377
7	Perilaku Petugas	0.429
8	Penanganan, Pengaduan	0.400
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.392
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.493
Nilai IKM		87.32
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Antasan Besar, dapat dilihat enam unsur pelayanan seperti dan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas serta kualitas

sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu biaya/tarif, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 87.32 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Antasan Besar dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat kesan positif dari masyarakat yaitu pelayanan yang sudah ramah tamah dan pelayanannya baik dan sopan.

46) Kelurahan Pasar Lama



Gambar 5.118 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pasar Lama

Tabel 5.124
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pasar Lama

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.400
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	0.318
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.234
Nilai IKM		80.85
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pasar Lama, dapat dilihat enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu kecepatan waktu, biaya/tarif, dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 80.85 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pasar Lama dinilai Baik oleh masyarakat.

47) Kelurahan Seberang Mesjid



Gambar 5.119 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid

Tabel 5.125
Penilaian Pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.348
2	Prosedur Pelayanan	0.355
3	Kecepatan Waktu	0.326
4	Biaya/ Tarif	0.392
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.370
6	Kompetensi Petugas	0.289
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.311
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.311
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.101
Nilai IKM		77.52
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid, dapat dilihat dari satu unsur pelayanan seperti kompetensi petugas berada pada rentang nilai 0.20 – 0.30 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut dinilai cukup Baik, kemudian dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar

pelayanan, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 77.52 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Seberang Mesjid dinilai Baik oleh masyarakat.

48) Kelurahan Gadang



Gambar 5.120 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Gadang

Tabel 5.126
Penilaian Pelayanan Kelurahan Gadang

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.377
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.333
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.377
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.444

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.330
Nilai IKM		83.25
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Gadang, dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu biaya/tarif dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 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 Gadang dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat Saran dan Masukan dari masyarakat yaitu ruangan agar ditambah AC dan ditambahkan komputer.

49) Kelurahan Melayu



Gambar 5.121 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Melayu

Tabel 5.127
Penilaian Pelayanan Kelurahan Melayu

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.400
2	Prosedur Pelayanan	0.340
3	Kecepatan Waktu	0.326
4	Biaya/ Tarif	0.355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.392
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.311
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.189
Nilai IKM		79.74
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Melayu, dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu persyaratan pelayanan dan perilaku petugas berada pada

rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah 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 Melayu dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat Saran dan Masukan dari masyarakat yaitu tingkatkan pelayanan, agar tidak terlalu banyak birokrasi, dan pelayanan sudah cukup memuaskan.

50) Kelurahan Sungai Baru



Gambar 5.122 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Baru

Tabel 5.128
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Baru

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.355
4	Biaya/ Tarif	0.400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.355
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.333

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.340
	\bar{x} Tertimbang /Unsur	3.182
	Nilai IKM	79.55
	Nilai Mutu Pelayanan	B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Baru, dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, persyaratan pelayanan, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu biaya/tarif dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 79.55 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sungai Baru dinilai Baik oleh masyarakat.

51) Kelurahan Pekapuran Laut



Gambar 5.123 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut

Tabel 5.129
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.377
2	Prosedur Pelayanan	0.333
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.333
7	Perilaku Petugas	0.422
8	Penanganan, Pengaduan	0.333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.326
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.167
Nilai IKM		79.48
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut, dapat dilihat delapan unsur pelayanan seperti, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, persyaratan pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur

tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 79.48 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pekapuran Laut dinilai Baik oleh masyarakat.

52) Kelurahan Kelayan Luar



Gambar 5.124 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar

Tabel 5.130
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.392
2	Prosedur Pelayanan	0.355
3	Kecepatan Waktu	0.363
4	Biaya/ Tarif	0.407
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.422
6	Kompetensi Petugas	0.377
7	Perilaku Petugas	0.400
8	Penanganan, Pengaduan	0.326
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.397
Nilai IKM		84.92
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Luar, dapat dilihat lima unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu biaya/tarif, produk/standar pelayanan dan perilaku petugas berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah 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 oleh Kelurahan Kelayan Luar dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dan masukan dari masyarakat yaitu lahan parkir agar diperlebar.

jj. PDAM Bandarmasih



Gambar 5.125 Grafik Unsur Pelayanan PDAM Bandarmasih

Tabel 5.131
Penilaian Pelayanan PDAM Bandarmasih

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.309
2	Prosedur Pelayanan	0.444
3	Kecepatan Waktu	0.317
4	Biaya/ Tarif	0.444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0.333
6	Kompetensi Petugas	0.285
7	Perilaku Petugas	0.325
8	Penanganan, Pengaduan	0.317
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 2019

Dari tabel unsur pelayanan PDAM Bandarmasih, dapat dilihat satu unsur pelayanan seperti kompetensi petugas berada pada rentang nilai 0.20 – 0.29 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut dinilai Cukup Baik, kemudian dapat dilihat enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya, yaitu prosedur pelayanan dan biaya/tarif, berada pada rentang nilai 0.40 – 0.49 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Sangat 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 PDAM Bandarmasih dinilai Baik oleh masyarakat.

kk. PD. PAL



Gambar 5.126 Grafik Unsur Pelayanan PD. PAL

Tabel 5.132
Penilaian Pelayanan PD. PAL

No	Unsur Pelayanan	\bar{x}
1	Persyaratan Pelayanan	0.333
2	Prosedur Pelayanan	0.355
3	Kecepatan Waktu	0.377
4	Biaya/ Tarif	0.400
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	0.355
\bar{x} Tertimbang /Unsur		3.129
Nilai IKM		80.48
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2019

Dari tabel unsur pelayanan PD. PAL, kemudian dapat dilihat delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0.30 – 0.39 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Baik.

Gambar. 5.127 Grafik Perbandingan Nilai SKM Tahun 2018 dan 2019

Sumber, data diolah tahun 2019

Tabel 5.133

Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan SKPD/ Unit Kerja
dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019

NO	SKPD/ Unit Kerja	Tahun 2018		Tahun 2019	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
1.	Sekretariat Daerah	84,70	A	80,66	B
2.	Inspektorat	73,16	B	97,87	A
3.	Dinas Pendidikan Kota	84,13	A	78,44	B
	3.1 UPT. Pendidikan Banjarmasin Utara	79,17	B	77,15	B
	3.2 UPT. Pendidikan Banjarmasin Selatan	79,19	B	83,62	B
	3.3 UPT. Pendidikan Banjarmasin Barat	87,73	A	83,07	B
	3.4 UPT. Pendidikan Banjarmasin Timur	87,73	A	79,74	B
	3.5 UPT. Pendidikan Banjarmasin Tengah	79,69	B	79,00	B
4.	Dinas Kesehatan				
	4.1 UPT. Gudang Farmasi	90,89	A	88,99	A
	4.2 Laboratorium Kesehatan	86,34	A	80,85	B
	4.3 Puskesmas Kayutangi	85,56	A	76,96	B
	4.4 Puskesmas Sungai Jingah	81,91	A	68,82	C
	4.5 Puskesmas Alalak Tengah	81,50	A	77,83	B
	4.6 Puskesmas Alalak Selatan	73,82	B	86,95	B
	4.7 Puskesmas Teluk Tiram	79,94	B	88,22	B
	4.8 Puskesmas Pelambuan	82,31	A	96,43	A
	4.9 Puskesmas Banjarmasin Indah	78,09	B	78,01	B
	4.10 Puskesmas Kuin Raya	81,96	A	70,30	C

NO	SKPD/ Unit Kerja	Tahun 2018		Tahun 2019	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
4.11	Puskesmas Basirih Baru	83,31	A	77,70	B
4.12	Puskesmas Cempaka	80,88	B	79,26	B
4.13	Puskesmas Teluk Dalam	74,48	B	85,88	B
4.14	Puskesmas Sungai Mesa	81,39	A	81,03	B
4.15	Puskesmas Gedang Hanyar	83,03	A	81,48	B
4.16	Puskesmas S Parman	77,00	B	93,24	A
4.17	Puskesmas Cempaka Putih	75,94	B	82,98	B
4.18	Puskesmas 9 Nopember	84,18	A	80,01	B
4.19	Puskesmas Sungai Bilu	86,40	A	83,62	B
4.20	Puskesmas Pekapuran Raya	82,81	A	85,25	B
4.21	Puskesmas Karang Mekar	76,49	B	95,28	A
4.22	Puskesmas Terminal	74,16	B	77,15	B
4.23	Puskesmas Pekauman	58,81	C	80,59	B
4.24	Puskesmas Kelayan Timur	83,99	A	78,93	B
4.25	Puskesmas Kelayan Dalam	80,72	B	93,73	A
4.26	Puskesmas Pemurus Dalam	83,06	A	78,07	B
4.27	Puskesmas Pemurus Baru	80,01	B	88,43	A
4.28	Puskesmas Beruntung Jaya	64,37	B	83,81	B
5.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	82,59	A	81,22	B
6.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman				
6.1	UPT Pelayanan Rumah Susun	74,31	B	78,81	B
7.	Satpol PP dan Damkar	78,06	B	73,82	C
8.	Dinas Sosial	72,86	B	81,22	B
9.	Dinas Pemberdayaan Perempuan	77,15	B	89,73	A
10.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan				

NO	SKPD/ Unit Kerja	Tahun 2018		Tahun 2019	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
	10.1 UPT Kebun Binatang mini	98,01	A	86,95	B
	10.2 UPT. Balai Benih Ikan	78,17	B	76,59	C
	10.3 UPT. Pendaratan Ikan	86,75	A	49,40	D
11.	Dinas Lingkungan Hidup	85,55	A	70,12	C
12.	Dinas Pemuda dan Olahraga	80,54	B	77,89	B
13.	Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin	76,63	B	96,39	A
14.	Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan Daerah	96,78	A	80,66	B
15.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	86,64	A	90,86	A
	15.1 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan	83,55	A	88,80	A
	15.2 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur	84,33	A	77,33	B
	15.3 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat	85,15	A	87,32	B
	15.4 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara	80,74	B	95,09	A
	15.5 UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Tengah	82,94	A	78,55	B
16.	Dinas Perhubungan				
	16.1 UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	78,75	B	99,90	A
	16.2 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	78,17	B	92,38	A
	16.3 UPT Terminal	74,38	B	73,63	C
	16.4 UPT Parkir	83,10	A	75,67	C
17.	Dinas Komunikasi dan Informasi	82,63	A	93,80	A
18.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	86,15	A	79,74	B
19.	Dinas Penanaman Modal PT	89,57	A	77,33	B
20.	Perpustakaan Umum Banjarmasin	76,14	B	86,77	B
21.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	88,70	A	78,26	B
22.	Badan Keuangan Daerah	86,85	A	82,51	B
23.	Badan Kepegawaian Daerah	84,11	A	76,22	C

NO	SKPD/ Unit Kerja	Tahun 2018		Tahun 2019	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
24.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	78,75	B	85,47	B
25.	Kecamatan Banjarmasin Timur	89,14	A	76,96	B
26.	Kecamatan Banjarmasin Barat	95,97	A	76,59	C
27.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	85,90	A	93,61	A
28.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	88,98	A	77,15	B
29.	Kecamatan Banjarmasin Utara	87,85	A	76,78	B
30.	Kelurahan				
	30.1 Kelurahan Kuripan	92,44	A	77,15	B
	30.2 Kelurahan Kebun Bunga	88,85	A	80,48	B
	30.3 Kelurahan Karang mekar	92,43	A	91,95	A
	30.4 Kelurahan Sungai Bilu	83,49	A	76,96	B
	30.5 Kelurahan Sungai Lulut	88,74	A	82,70	B
	30.6 Kelurahan Benua Anyar	85,77	A	83,62	B
	30.7 Kelurahan Pengambangan	88,65	A	72,15	C
	30.8 Kelurahan Pekapuran raya	81,57	A	85,47	B
	30.9 Kelurahan Pemurus Luar	88,94	A	86,03	B
	30.10 Kelurahan Belitung Utara	82,45	A	77,52	B
	30.11 Kelurahan Belitung Selatan	84,87	A	77,52	B
	30.12 Kelurahan Pelambuan	90,08	A	77,70	B
	30.13 Kelurahan Kuin Selatan	77,70	B	74,74	C
	30.14 Kelurahan Telaga Biru	85,93	A	82,14	B
	30.15 Kelurahan Basirih	85,11	A	96,02	A
	30.16 Kelurahan Teluk Tiram	80,20	B	94,72	A
	30.17 Kelurahan Kuin Cerucuk	90,14	A	68,45	C
	30.18 Kelurahan Telawang			84,55	B

NO	SKPD/ Unit Kerja	Tahun 2018		Tahun 2019	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
	30.19 Kelurahan Alalak Tengah	80,84	B	96,94	A
	30.20 Kelurahan Alalak Utara	84,18	A	78,26	B
	30.21 Kelurahan Alalak Selatan	80,85	B	76,78	B
	30.22 Kelurahan Sungai Jingah	77,38	B	85,47	B
	30.23 Kelurahan Sungai Miai	82,74	A	76,78	B
	30.24 Kelurahan Surgi Mufti	75,34	B	79,00	B
	30.25 Kelurahan Pangeran	96,97	A	72,15	C
	30.26 Kelurahan Antasan Kecil Timur	85,81	A	86,58	B
	30.27 Kelurahan Kuin Utara	81,25	A	82,51	B
	30.28 Kelurahan Sungai Andai	78,84	B	87,51	B
	30.29 Kelurahan Mantuil	88,30	A	90,47	A
	30.30 Kelurahan Kelayan Selatan	77,49	B	92,69	A
	30.31 Kelurahan Pekauman	80,32	B	87,51	B
	30.32 Kelurahan Kelayan Barat	86,79	A	87,69	B
	30.33 Kelurahan kelayan Tengah	80,24	B	95,65	A
	30.34 Kelurahan Kelayan Dalam	89,25	A	86,40	B
	30.35 Kelurahan Murung Raya	83,33	A	91,95	A
	30.36 Kelurahan Kelayan Timur	86,76	A	89,73	A
	30.37 Kelurahan Tanjung Pagar	81,93	B	95,09	A
	30.38 Kelurahan Pemurus Dalam	87,51	A	93,98	A
	30.39 Kelurahan Pemurus Baru	78,52	B	89,91	A
	30.40 Kelurahan Basirih Selatan	93,73	A	93,06	A
	30.41 Kelurahan Kertak Baru Ilir	89,38	A	86,58	B
	30.42 Kelurahan Kertak Baru Ulu	94,74	A	88,62	A
	30.43 Kelurahan Mawar	84,90	A	90,10	A

NO	SKPD/ Unit Kerja	Tahun 2018		Tahun 2019	
		Nilai IKM	Mutu	Nilai IKM	Mutu
	30.44 Kelurahan Teluk Dalam	94,41	A	94,54	A
	30.45 Kelurahan Antasan Besar	88,76	A	87,32	B
	30.46 Kelurahan Pasar Lama	86,96	A	80,85	B
	30.47 Kelurahan Seberang Masjid	92,51	A	77,52	B
	30.48 Kelurahan Gadang	85,34	A	83,25	B
	30.49 Kelurahan Melayu	83,41	B	79,74	B
	30.50 Kelurahan Sungai Baru	92,05	A	79,55	B
	30.51 Kelurahan Pekapuran Laut	82,68	A	79,18	B
	30.52 Kelurahan Kelayan Luar	86,76	A	84,92	B
31.	PDAM Bandarmasih	74,00	B	77,70	B
32.	PDPAL	-	-	80,48	B
Rata-rata SKM		83,38	A	83,16	B

Data diolah tahun 2019

Dari Tabel 5.8 dan Gambar 5.2 perbandingan Survey Kepuasan masyarakat tahun 2018 & tahun 2019 terlihat ada beberapa perubahan dari segi nilai IKM dan Penilaian kategori tiap SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

Terdapat sebanyak 17 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami kenaikan penilaian Mutu SKM di tahun 2019 pada nilai Mutu SKM B naik menjadi A sebanyak 16 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Inspektorat, Puskesmas S Parman, Puskesmas Karang Mekar, Puskesmas Kelayan Dalam, Puskesmas Pemurus baru, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin, UPT

Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Utara, UPT Pelabuhan Penyeberangan, UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, Kelurahan Teluk Tiram, Kelurahan Alalak Tengah, Kelurahan Kelayan Selatan, Kelurahan Kelayan Tengah, Kelurahan Tanjung Pagar, Kelurahan Pemurus baru, sedangkan dengan nilai Mutu SKM C naik menjadi B sebanyak 1 yaitu Puskesmas Pekauman.

Terdapat sebanyak 67 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 53 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Sekretariat Daerah kota Banjarmasin, Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, UPT Pendidikan Banjarmasin Barat, UPT Pendidikan Banjarmasin Timur, Laboratorium Kesehatan, Puskesmas Kayutangi, Puskesmas alalk Tengah, Puskesmas Basirih Baru, Puskesmas Sungai Mesa, Puskesmas Gedang Hanyar, Puskesmas 9 Nopember, Puskesmas Sungai Bilu, Puskesmas Pekapuran Raya, Puskesmas Kelayan Timur, Puskesmas Pemurus Dalam, Dinas Pekejaan Umum dan Penata Ruang (PUPR), UPT Kebun Binatang Mini, Badan Penyelenggara Penelitian dan Pengembangan Daerah, UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Timur, UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Barat, UPT Kependudukan Banjarmasin Tengah, Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja, Dinas Penanaman Modal PT, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Badan Keuangan Daerah, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kecamatan Banjarmasin Tengah Kecamatan Banjarmasin Utara, Kelurahan Kuripan, Kelurahan Kebun BUnga, Kelurahan sungai bilu, Kelurahan Sungai Lulut, Kelurahan Banua Anyar, Kelurahan Pekapuran Raya, Kelurahan Pemurus Luar, kelurahan Belitung Utara, Kelurahan Belitung Selatan,

Kelurahan Pelambuan, Kelurahan telaga Biru, Kelurahan alalak Utara, Kelurahan Sungai Miai, Kelurahan Antasan Kecil timur, Kelurahan Kuin Utara, Kelurahan Kelayan Barat, Kelurahan Kelayan Dalam, Kelurahan Kertak baru Ilir, Kelurahan Antasan Besar, Kelurahan Pasar Lama, Kelurahan Seberang Mesjid, Kelurahan gadang, Kelurahan Sungai Baru, Kelurahan Pekapuran Laut, Kelurahan Kelayan Luar. Nilai Mutu SKM Kategori A turun menjadi C ada sebanyak 9 SKPD/ Unit Kerja yaitu Puskesmas Sungai Jingah, Puskesmas Kuin raya, Dinas Lingkungan Hidup, UPT Parkir, Badan Kepegawaian Daerah, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kelurahan Pengembangan, Kelurahan Kuin Cerucuk, Kelurahan Pangeran. Nilai Mutu SKM Kategori A turun menjadi D ada sebanyak 1 yaitu UPT Pendaratan Ikan, dan nilai mutu SKM kategori B turun menjadi C ada sebanyak 4 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Satpol PP dan Damkar, UPT Balai Benih Ikan, UPT Terminal, Kelurahan Kuin Selatan.

Terdapat sebanyak 39 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang tidak mengalami perubahan penilaian mutu SKM pada kategori A sebanyak 16 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu UPT Gudang farmasi, Puskesmas Pelambuan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, UPT Pelayanan Kependudukan Banjarmasin Selatan, Dinas Komunikasi dan Informasi dan Informasi, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kelurahan Karang Mekar, Kelurahan Basirih, Kelurahan Mantuil, Kelurahan Murung Raya, Kelurahan Kelayan Timur, Kelurahan Pemurus Dalam, Kelurahan Basirih Selatan, Kelurahan Kertak Baru Ulu, Kelurahan Mawar, Kelurahan Teluk Dalam. Sedangkan pada penilaian mutu SKM Kategori B sebanyak 23 SKPD/ Unit

Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu UPT. Pendidikan Banjarmasin Utara, UPT Pendidikan Banjarmasin Selatan, UPT. Pendidikan Banjarmasin Tengah, Puskesmas Alalak Selatan, Puskesmas teluk tiram, Puskesmas Banjarmasin Indah, Puskesmas Cempaka, Puskesmas Teluk Dalam, Puskesmas Cempaka Putih, Puskesmas Terminal, UPT Pelayanan Rumah Susun, Dinas Sosial, Dinas Pemuda dan Olahraga, Perpustakaan Umum Banjarmasin, Kelurahan Alalak Selatan, Kelurahan Sungai jingah, Kelurahan Surgi Mufti, Kelurahan Sungai Andai, Kelurahan Pekauman dan Kelurahan Melayu. Terdapat 1 Perusda yaitu PD PAL yang baru tahun 2019 dilakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan nilai Mutu SKM kategori B atau mendapatkan nilai 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).

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan dalam rangka mendapatkan nilai hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang difasilitasi oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil Analisa terhadap SKPD/ Unit pelayanan secara keseluruhan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin bernilai sebesar antara 0,342 – 0,400 atau dalam kategori baik dan dengan nilai IKM sebesar 83,17 artinya nilai mutu pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Banjarmasin menurut persepsi masyarakat adalah Baik.
2. Berdasarkan hasil penilaian sembilan unsur pelayanan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2019 didapatkan nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah terhadap Sembilan unsur pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a. Biaya Tarif sebesar 0,400
 - b. Perilaku petugas sebesar 0,389
 - c. Produk/ standar pelayanan sebesar 0,377
 - d. Persyaratan pelayanan sebesar 0,374
 - e. Prosedur pelayanan sebesar 0,374
 - f. Kecepatan Waktu pelayanan sebesar 0,361
 - g. Kompetensi Petugas sebesar 0,360
 - h. Kualitas sarana dan Prasarana pelayanan sebesar 0,351
 - i. Penanganan Pengaduan sebesar 0,342

3. Berdasarkan hasil analisa terhadap 125 SKPD/ Unit pelayanan secara keseluruhan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin terdapat nilai kategori A (sangat Baik) sebanyak 33, nilai kategori B (Baik) sebanyak 79, dan nilai C (kurang baik) sebanyak 13 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

B. Saran

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

1. Dalam hal penanganan pengaduan 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 public agar berjalan efektif dan efisien diantaranya :
 - a. Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, Whatsapp, dating langsung dan sebagainya;
 - b. Adanya pejabat pengelola pengaduan;
 - c. Terdapat system 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.

2. Untuk sarana dan prasarana dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, belum sepenuhnya di topang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, seperti :
 - a. Lahan parkir yang sempit dan terkadang berbayar
 - b. Ruang tunggu yang kurang memadai karena dirasakan pengap dan panas.
 - c. Tempat duduk tunggu pelayanan terbatas.
 - d. Sarana dan prasarana untuk difabel belum memadai
 - e. Sarana dan prasarana untuk manula belum memadai
 - f. Untuk unit pelayanan Puskesmas Locket/ Meja pelayanan untuk mendapatkan nomor antri di buat perunit layanan.

Sehingga diperlukan perubahan yang lebih baik lagi terhadap sarana dan prasarana tersebut.

3. Untuk 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.

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. 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.