

BUKTI PENGELUARAN KAS

Terima dari : Bendahara Pengeluaran Pembantu SETDA  
Uang Sebesar : Lima Puluh Empat Juta Rupiah  
Untuk Pembayaran : Belanja Perjalanan Dinas Dalam Kota

Terbilang : Rp. 54.000.000,00

Banjarmasin,

2021

Kuasa  
Pengguna Anggaran

Bendahara Pengeluaran Pembantu

PPTK

Yang Menerima,

ENDRI AP. MAP

NIP. 19750821 199412 1 005

YAMANI, A.Md

NIP. 19870201 201101 1 003

ELVYSAH EKA YUTHIE, SH

NIP. 19750626 200701 2 017

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
INDONESIA

Bank Kalsel. 001.03.01.28339.8

Kurang tersebut sudah  
diterima dengan cukup  
dan baik

Telah dipungut :  
PPn : Rp  
PPh21 : Rp  
PPh22 : Rp  
PPh23 : Rp  
PPh4(2) : Rp

Rp  
Paraf

YAMANI, A.Md

No. BPK 0387 /BPK/4.01.0003/2021

Telah dibukukan :

BKU. Tgl.

No. BKU

Kode Rekening : 4.01.03.03 5.1.02.04.01.0003 02.

Nama Kegiatan : Penataan Organisasi

Tahun Anggaran : 2021

Paraf

YAMANI, A.Md



PEMERINTAH KOTABANJARMASIN  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jl. R.E. Martadinata No.1 Banjarmasin 70111  
Telepon (0511) 4386142 – 4368145 fax (0511) 3353933  
[www.banjarmasinkota.go.id](http://www.banjarmasinkota.go.id)

SURAT PERINTAH TUGAS

Nomor : 060/227 /ORG

- Dasar :
1. Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kota Banjarmasin Dengan Yayasan Pendidikan Korps Pegawai Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 100/005/KSB/BAGPEM/VIII/2021 Tentang Kerja Sama Penelitian, Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan Serta Penyusunan Dokumen-Dokumen Untuk Pembangunan Kota Banjarmasin Tahun 2021.
  2. Perjanjian Kerja Sama Antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin Dengan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Banjarmasin Nomor 060/001/PKS/BAG.ORGANISASI/VIII/2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin.
  3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin.

Kepada :

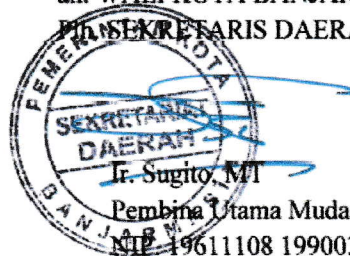
No.	Nama	NIK
1.	Dr. Titien Agustina, M.Si	113003 0863 1992 2 036
2.	Nurhikmah, SH., MH., MM	113003 1074 2009 2 054
3.	Dr. Fanlia Prima Jaya, SE., MM	113003 1086 2014 1 060
4.	Arfie Yasrie, SE., MM	19740414 200501 1 004
5.	Diana, SE., MM	113003 0476 2005 2 052
6.	Muhammad Nurdin, S.Sos., MM	113003 0986 2015 1 066
7.	Firda Rezky Herryawan, S.ST	113003 0592 2018 1 069
8.	Alfiannor, A.Md., S.Pd., MM	113003 0488 2015 1 063
9.	Zairin Afreadi	113003 0487 2015 1 062
10.	Nor Anisa, SE	113003 0896 2018 2 071
11.	Hidayati, A.Md	113003 1094 2019 2 076
12.	Nikmatun Nisa	113003 0800 2019 2 075
13.	Maulana	113003 1090 2015 1 061
14.	Muhammad Auliannor, SM	113003 0998 2020 1 078
15.	Rabbiatul Huda	3031710028

16.	Pita Sari	3031710058
17.	Auni Humaira Puteri	3032010006
18.	Zaina Adabiya	3032010070
19.	Maurisa	3032010007
20.	Ahmad Irgie	3031910027
21.	Muhammad As'adi	3031910031
22.	Muhammad Zaini	3031810024

- Untuk :
1. Melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin pada bulan September s/d bulan November 2021 yang akan dilaksanakan di 32 SKPD/ 26 Puskesmas/ 52 Kelurahan/ 2 Perusahaan Daerah.
  2. Setelah selesai melaksanakan tugas, melaporkan hasilnya secara tertulis kepada yang menugaskan
  3. Diindahkan dan dilaksanakan sebagaimana mestinya

Dikeluarkan di Banjarmasin  
Pada tanggal 13 September 2021

an. WALI KOTA BANJARMASIN,  
Pembina Utama Muda



NIP. 19611108 199003 1 002



# LAPORAN AKHIR



## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT Pada Pelayanan Publik Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2021

Kajian dilakukan oleh :



---

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ijin-nya jumlah kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin dapat selesai tepat pada waktunya dalam bentuk Laporan Akhir Kegiatan yang kami sampaikan.

Laporan Akhir ini merupakan bagian dari sistem pelaporan sebagaimana tertuang dalam isi Perjanjian Kerjasama antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin dengan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Laporan ini adalah akhir dari keseluruhan kegiatan/pekerjaan dari isi Perjanjian Survei Pelayanan Publik (SKM) Tahun 2021 ini.

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

1. Walikota Banjarmasin, Bapak H. Ibnu Sina, S.Psi., M.Si, yang telah memberikan kesempatan terlaksananya SKM Tahun 2021 ini kepada STIMI Banjarmasin;
2. Kepala Bagian Organisasi, Setdako Banjarmasin, Bapak Endri, S.AP., M.AP., yang telah membantu segala administrasi hingga pelaporan dari kegiatan SKM Tahun 2021 ini;
3. Kepala SKPD/Unit Kerja dan Perusa di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin;
4. Masyarakat yang menjadi objek dan bersedia dengan sukarela menjadi responden dari SKM ini sehingga Tim Surveyor bisa mendapatkan data dan fakta yang diperlukan terkait pelayanan publik yang telah mereka dapatkan dan rasakan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin;
5. Ketua Yayasan Pendidikan Korps Pegawai Negeri Republik Indonesia Propinsi Kalimantan Selatan, Bapak Drs. H. Napsiani Samandi, M.AP., yang telah memberikan dukungan dan restu terlaksananya kegiatan kerjasama antara STIMI Banjarmasin dengan Pemerintah Kota Banjarmasin Banjarmasin;
6. Pimpinan dan Civitas Akademika pada STIMI Banjarmasin, baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung sebagai Tim Surveyor, atas dukungan dan peran sertanya dalam kelancaran kegiatan SKM Tahun 2021 ini.

Semoga apa yang telah diberikan bagi terlaksananya SKM Tahun 2021 ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Hasil dari kegiatan SKM ini bisa memberikan dampak baik kepada pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin serta masyarakat luas lainnya.

Tentu tidak ada manusia yang sempurna, pelaksanaan kegiatan SKM Tahun 2021 ini hingga laporan akhir ini tentu tidak luput dari segala kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, kami memohon kritik dan saran untuk perbaikan pada pelaksanaan SKM yang akan datang, maupun bagi kerjasama yang sudah terjalin baik selama ini.

Selain itu, harapan kami hasil SKM Tahun 2021 ini bisa menjadi bahan masukan dan pembandingan atas kegiatan serupa yang sudah dilaksanakan di masing-masing unit pelayanan yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin maupun lainnya sehingga makin mendorong sinergisitas antara Pemerintah Kota Banjarmasin selaku Pelayan Masyarakat dan Masyarakat itu sendiri untuk berperan serta dalam pembangunan.

Demikian, salam hormat.

Banjarmasin, Desember 2021

Ketua STMI Banjarmasin,

The image shows the official seal of STMI Banjarmasin, which is a circular emblem with a central figure and text around the perimeter. Overlaid on the seal is a handwritten signature in blue ink.

Dr. Titien Agustina, M.Si

NIK. 113003 0863 1992 2 036



PEMERINTAH KOTABANJARMASIN  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jl. R.E. Martadinata No.1 Banjarmasin 70111  
Telepon (0511) 4386142 – 4368145 fax (0511) 3333933  
[www.banjarmasinkota.go.id](http://www.banjarmasinkota.go.id)

SURAT PERINTAH TUGAS

Nomor : 060/277 /ORG

- Dasar :
1. Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kota Banjarmasin Dengan Yayasan Pendidikan Korps Pegawai Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 100/005/KSB/BAGPEM/VIII/2021 Tentang Kerja Sama Penelitian, Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan Serta Penyusunan Dokumen-Dokumen Untuk Pembangunan Kota Banjarmasin Tahun 2021.
  2. Perjanjian Kerja Sama Antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin Dengan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Banjarmasin Nomor 060/001/PKS/BAG.ORGANISASI/VIII/2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin.
  3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin.

Kepada :

No.	Nama	NIK
1.	Dr. Titien Agustina, M.Si	113003 0863 1992 2 036
2.	Nurhikmah, SH., MH., MM	113003 1074 2009 2 054
3.	Dr. Fanlia Prima Jaya, SE., MM	113003 1086 2014 1 060
4.	Arfie Yasrie, SE., MM	19740414 200501 1 004
5.	Diana, SE., MM	113003 0476 2005 2 052
6.	Muhammad Nurdin, S.Sos., MM	113003 0986 2015 1 066
7.	Firda Rezky Herryawan, S.ST	113003 0592 2018 1 069
8.	Alfiannor, A.Md., S.Pd., MM	113003 0488 2015 1 063
9.	Zairin Afreadi	113003 0487 2015 1 062
10.	Nor Anisa, SE	113003 0896 2018 2 071
11.	Hidayati, A.Md	113003 1094 2019 2 076
12.	Nikmatun Nisa	113003 0800 2019 2 075
13.	Maulana	113003 1090 2015 1 061
14.	Muhammad Auliannor, SM	113003 0998 2020 1 078
15.	Rabbatul Huda	3031710028

16.	Pita Sari	3031710058
17.	Auni Humaira Pateri	3032010006
18.	Zaina Adabiya	3032010070
19.	Maurisa	3032010007
20.	Ahmad Irgie	3031910027
21.	Muhammad As'adi	3031910031
22.	Muhammad Zaini	3031810024

- Untuk :
1. Melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin pada bulan September s/d bulan November 2021 yang akan dilaksanakan di 32 SKPD/ 26 Puskesmas/ 52 Kelurahan/ 2 Perusahaan Daerah.
  2. Setelah selesai melaksanakan tugas, melaporkan hasilnya secara tertulis kepada yang menugaskan
  3. Diindahkan dan dilaksanakan sebagaimana mestinya

Dikeluarkan di Banjarmasin  
 Pada tanggal 13 September 2021

WALIKOTA BANJARMASIN,  
 PROVINSI BARIS DAERAH.





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

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

Adanya bencana pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang telah memasuki tahun kedua di dunia termasuk di Indonesia, menimbulkan perubahan teknis

pelayanan pelayanan publik dan kewajiban menerapkan protokol kesehatan (proses) yang standar. Pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 menyatakan bencana non alam yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19 sebagai bencana nasional. Bahkan sejak tanggal 17 Maret 2020 Kemenpan RB telah mengeluarkan kebijakan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH) pemberlakuan kebijakan ini terus diperpanjang sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19 yang belum kunjung berakhir.

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

Salah satu upaya yang bisa dilakukan dalam rangka mengetahui dan mengukur pelayanan publik yang ada sudah berjalan sebagaimana yang semestinya, adalah dengan melakukan survey. Sehingga bila ditemukan ketidaksinkronan dalam fasilitas dan pelayanan yang diterima masyarakat, akan dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan. Untuk itu dengan melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan

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

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

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

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

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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

### **C. Tujuan dan Sasaran**

#### **Tujuan**

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

Secara khusus kegiatan SKM ini bertujuan untuk :

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin secara periodik;
2. Memperoleh *feed back*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan Pemerintah Kota Banjarmasin secara berkesinambungan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Pemerintah Kota Banjarmasin;
4. Melakukan *GAP analysis* terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan;
5. Menentukan ranking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam *matriks Importance dan Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan;
6. Sebagai bahan pembandingan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin yang telah dilakukan secara internal dan periodik.

## **Sasaran**

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat Kota Banjarmasin sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pemerintah Kota Banjarmasin sebagai penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong Pemerintah Kota Banjarmasin selaku penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penyelenggaraan pelayanan agar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **D. Ruang Lingkup**

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

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

- a. Pengumpulan data Survey Kepuasan Masyarakat pada 30 Satuan Kerja Perangkat Daerah, 52 Kelurahan dan 26 Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit Daerah Sultan Suriansyah, serta 2 Perusahaan Daerah (Perusda) di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
- b. Survey lapangan berdasarkan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

#### **E. Tim**

Berdasarkan Surat Perintah Tugas Sekertaris Daerah Pemerintah Kota Banjarmasin Nomor 060/227/ORG. Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan

Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2021, maka Tim Pelaksana Survey, sebagai berikut :

1. Dr. Titien Agustina, M.Si : Tenaga Survey
2. Dr. Nurhikmah, S.H., M.H., M.M. : Tenaga Survey
3. Dr. Fanlia Prima Jaya, S.E., M.M. : Tenaga Survey
4. Arfie Yasrie, S.E., M.M. : Tenaga Survey
5. Diana, S.E., M.M. : Tenaga Survey
6. Muhammad Nurdin, S. Sos., M.M. : Tenaga Survey
7. Alfiannor, A.Md, S.Pd., M.M. : Tenaga Survey
8. Firda Rezky Herryawan, S. ST. : Tenaga Survey
9. Zairin Afreadi : Tenaga Survey
10. Nor Anisa, S.E. : Tenaga Survey
11. Hidayati, A. Md : Tenaga Survey
12. Ni'matun Nisa : Tenaga Survey
13. Maulana : Tenaga Survey
14. Muhammad Aulia Noor : Tenaga Survey
15. Rabbiatul Huda : Tenaga Survey
16. Pita Sari : Tenaga Survey
17. Auni Humaira Puteri : Tenaga Survey
18. Zaina Adabiya : Tenaga Survey
19. Maurisa : Tenaga Survey
20. Ahmad Irgie : Tenaga Survey
21. Muhammad As'adi : Tenaga Survey
22. Muhammad Zaini : Tenaga Survey



## **BAB II**

### **PROFIL LOKASI SURVEI**

#### **A. Profil Pemerintah Kota Banjarmasin**

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

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

#### **2.1. Aspek Geografi dan Demografi**

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

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

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

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

## 2.2. Karakteristik Lokasi dan Wilayah

### 2.2.1. Letak Geografis dan Kondisi Geografis

Kota Banjarmasin secara geografis terletak antara  $3^{\circ}16'46''$  sampai dengan  $3^{\circ}22'54''$  lintang selatan dan  $114^{\circ}31'40''$  sampai dengan  $114^{\circ}39'55''$  bujur timur. Berapa pada ketinggian rata-rata 0,16 m di bawah permukaan laut dengan kondisi daerah 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 km<sup>2</sup> 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 Selatan	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. Penyelenggaraan 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 menyalasati 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 ini akandi wujudkan 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 religius, berbudi luhur, berbudaya, sehat dan sejahtera;
2. Mewujudkan Kota Banjarmasin yang aman, sehat, dan kondusif bagi pribadi dan kehidupan masyarakat;
3. Mewujudkan Kota Banjarmasin indah dengan penataan kota berbasis tata ruang berbasis sungai guna terwujud kota yang asri dan harmoni;
4. Mewujudkan Kota Banjarmasin yang maju dengan penguatan perekonomian melalui sektor perdagangan, perindustrian, dan pelabuhan dengan memperhatikan pemerataan pendapatan, meningkatkan tarap pendidikan dan pelestarian budaya banjar serta pariwisata sungai untuk mencapai kesejahteraan

masyarakat;

5. Melaksanakan pemerintahan amanah, ramah, bersih dan profesional berbasis informasi dan komunikasi serta memaksimalkan fungsi melayani sebagai suatu tanggung jawab terhadap masyarakat dan Tuhan Yang Maha Esa;
6. Melaksanakan pembangunan infrastruktur yang handal dan berkelanjutan dengan memperhatikan kesesuaian Tata Ruang, serta pembangunan menyeluruh mulai dari daerah terluar, terpencil dan terkebelakang sebagai pembangunan dasar untuk menjadikan Kota Banjarmasin nyaman yang ditunjang dengan perbaikan pengelolaan wisata dan pengelolaan pasar tradisonal secara profesional (menurut Perubahan RPJMD Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2016-2021, Bab V,2.).

### **C. Tujuan dan Sasaran serta Indikator Kinerja Pemerintah Kota Banjarmasin**

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

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan yaitu hasil yang akan dicapai secara nyata oleh Kota Banjarmasin dari masing-masing tujuan dalam rumusan yang lebih spesifik

dan terukur dalam indikator beserta targetnya. Oleh karena itu, sasaran dinyatakan sesuai indikator secara spesifik, fokus, terukur, dan dapat dicapai dengan indikator kinerja atau tolak ukur (lima) tahun. Setiap sasaran mencerminkan indikator kinerja yang akan dicapai dalam kurun waktu 5 (lima) tahun mendatang.<sup>1</sup>

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, BabVIII,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**



PENATAAN RUANG.

13. K  
A  
D  
I  
S  
P  
E

R  
U  
M  
A  
H  
A  
N  
&  
K

A  
W  
A  
S  
A  
N  
P  
E  
M

UKIMAN.

14. KADIS SOSIAL.  
15. KADIS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN & PERLINDUNGAN ANAK.  
16. KADIS KETAHANAN PANGAN,  
PERTANIAN & PERIKANAN.  
17. KADIS LINGKUNGAN HIDUP.  
18. KADIS KEPENDUDUKAN &  
PENCATATAN SIPIL.

KEPALA BADAN  
PENANGGULANGAN  
BENCANA DAERAH

CAMAT BANJARMASIN TIMUR



CAMAT BANJARMASIN SELATAN

CAMAT BANJARMASIN BARAT

CAMAT BANJARMASIN TENGAH

### **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. Kenyamanan 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 keramah-tamahan 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 evaluasi 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 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	351	48,55
Perempuan	372	51,45
Jumlah	723	100

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel 5.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Responden berjenis kelamin perempuan sebagai responden yang paling dominan dalam penelitian ini yaitu sebesar 51,45%, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 48,55%, 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	78	10,79
SMP	125	17,29
SMA	349	48,28
D3	7	0,97
Strata 1 (S1)	150	20,75
Magister (S2)	12	1,65
Program Doktor (S3)	2	0,27
Jumlah	723	100

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah jenjang pendidikan Responden pada tingkat SD sampai dengan SMP sebesar 28,08 %, sedangkan SMA, D3, S1, S2, S3 sebesar 71,92%, 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	29	4,02
TNI	1	0,14
POLRI	4	0,55
Swasta	243	33,60
Wirausaha	158	21,85
Lainnya	288	39,84
Jumlah	723	100

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel 5.3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Profesi Responden bekerja pada pemerintahan sebagai PNS, TNI, POLRI, sebesar 4,71%, Swasta dan Wirausaha sebesar 55,45%, Lainnya sebesar 39,84%, 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 *degree of confidence* 95% pada 35 responden, dengan nilai kritisnya  $r_{\text{tabel}}$  pada tingkat signifikansi  $\alpha=5\%$  dengan derajat bebas  $= n-(k+1) = 35-(1+1) = 33$  adalah sebesar 0,3338

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	0,577	0,3338	0,000	Valid
P2	0,577	0,3338	0,000	Valid
P3	0,577	0,3338	0,000	Valid
P4	0,546	0,3338	0,000	Valid
P5	0,546	0,3338	0,000	Valid
P6	0,546	0,3338	0,000	Valid
P7	0,405	0,3338	0,000	Valid
P8	0,344	0,3338	0,000	Valid
P9	0,425	0,3338	0,000	Valid
P10	0,534	0,3338	0,000	Valid
P11	0,759	0,3338	0,000	Valid
P12	0,706	0,3338	0,000	Valid
P13	0,532	0,3338	0,000	Valid
P14	0,532	0,3338	0,000	Valid
P15	0,532	0,3338	0,000	Valid
P16	0,663	0,3338	0,000	Valid
P17	0,663	0,3338	0,000	Valid
P18	0,774	0,3338	0,000	Valid
P19	0,807	0,3338	0,000	Valid
P20	0,745	0,3338	0,000	Valid
P21	0,824	0,3338	0,000	Valid

Item	Koefesien Korelasi	r <sub>tabel</sub>	Sig	Keterangan
P22	0,532	0,3338	0,000	Valid
P23	0,407	0,3338	0,000	Valid
P24	0,532	0,3338	0,000	Valid
P25	0,786	0,3338	0,000	Valid
P26	0,634	0,3338	0,000	Valid
P27	0,456	0,3338	0,000	Valid

Sumber data : data diolah tahun 2021

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  $r_{\text{tabel}}$  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	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	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 0,928.

## 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	$\bar{X}$	$\sigma$
<b>Persyaratan Pelayanan</b>							
P1	Masyarakat mengetahui persyaratan Pelayanan telah diumumkan secara terbuka	-	2	158	563	3,78	0,424
		-	0,3%	21,9%	77,9%		
P2	Masyarakat merasa mudah dalam memenuhi persyaratan administrative untuk mendapatkan pelayanan di instansi tersebut	-	6	151	566	3,77	0,438
		-	0,8%	20,9%	78,3%		
P3	Masyarakat merasa mudah dalam memenuhi persyaratan teknis untuk mendapatkan pelayanan di instansi tersebut	-	6	140	577	3,79	0,428
		-	0,8%	19,4%	79,8%		
U <sub>1</sub>						3,77	0,403
<b>Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan</b>							
P4	Masyarakat menerima informasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan secara terbuka.	-	4	138	581	3,80	0,415
		-	0,6%	19,1%	80,4%		
P5	Masyarakat mengetahui alur/ prosedur pelayanan sangat jelas dan mudah dipahami	-	4	142	577	3,79	0,419
		-	0,6%	19,6%	79,8%		
P6	Masyarakat menerima prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	-	7	134	582	3,80	0,427
		-	1,0%	18,5%	80,5%		
U <sub>2</sub>						3,79	0,394
<b>Waktu Penyelesaian</b>							
P7	Masyarakat mengetahui jadwal pelayanan melalui informasi secara tertulis	-	5	174	544	3,75	0,451
		-	0,7%	24,1%	75,2%		
P8		-	11	174	538	3,73	0,478

No.	Pernyataan	1 TS	2 KS	3 S	4 SS	$\bar{X}$	$\sigma$
	Masyarakat merasa petugas memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.	-	1,5%	24,1%	74,4%		
P9	Masyarakat merasa petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/ waktu pelayanan	-	5	167	551	3,76	0,446
		-	0,7%	23,1%	76,2%		
U <sub>3</sub>						3,74	0,422
<b>Biaya/ Tarif</b>							
P10	Masyarakat merasa instansi tidak memungut biaya administrasi atau sejenisnya	1	9	112	601	3,82	0,428
		0,1%	1,2%	15,5%	83,1%		
P11	Masyarakat telah menerima penjelasan dari petugas tentang biaya pelayanan	1	12	129	581	3,78	0,459
		0,1%	1,7%	17,8%	80,4%		
P12	Masyarakat merasa apabila ada biaya lainnya yang dikenakan masih dalam batas kewajaran	1	8	128	586	3,80	0,439
		0,1%	1,1%	17,7%	81,1%		
U <sub>4</sub>						3,80	0,393
<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>							
P13	Masyarakat merasa produk dan spesifikasi jenis pelayanan sesuai dan tersedia	-	3	161	559	3,77	0,431
		-	0,4%	22,3%	77,3%		
P14	Masyarakat merasa tidak pernah terjadi kasus maladministrasi/ malpraktek yang memang tidak sesuai dengan SOP Pelayanan	-	2	134	584	3,81	0,400
		-	0,3%	18,5%	81,2%		
P15	Masyarakat merasa layanan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan	-	4	134	585	3,80	0,411
		-	0,6%	18,5%	80,9%		
U <sub>5</sub>						3,79	0,376
<b>Kompetensi Pelaksana/ Kemampuan Petugas</b>							
P16		-	3	134	586	3,81	0,406

No.	Pernyataan	1 TS	2 KS	3 S	4 SS	$\bar{X}$	$\sigma$
	Masyarakat menilai petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan layanan yang diberikan	-	0,4%	18,5%	81,1%		
P17	Masyarakat menilai petugas memiliki keterampilan, keahlian, kemahiran dalam melaksanakan pekerjaan atau mahir menggunakan system online	-	1	159	563	3,78	0,420
		-	0,1%	22%	77,9%		
P18	Masyarakat menilai petugas memiliki pengetahuan/ kompetensi terhadap system atau masyarakat merasa diberikan kemudahan dalam menggunakan layanan berbasis online.	-	3	157	563	3,77	0,428
		-	0,4%	21,7%	77,9%		
U <sub>6</sub>						3,78	0,389
<b>Perilaku Pelaksana</b>							
P19	Masyarakat menilai petugas/ pelaksana mudah ditemui/ dihubungi setiap kali dibutuhkan pada saat jam pelayanan	-	3	138	582	3,80	0,410
		-	0,4%	19,1%	80,5%		
P20	Masyarakat menilai petugas/ pelaksana selalu standby sesuai jam pelayanan di tempat tugasnya	-	8	140	575	3,78	0,438
		-	1,1%	19,4%	79,5%		
P21	Masyarakat menilai petugas/ pelaksana sangat meyakinkan terlihat dari cara berpakaian, bertutur kata, dan bersikap.	-	1	131	591	3,82	0,391
		-	0,1%	18,1%	81,7%		
U <sub>7</sub>						3,79	0,381
<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>							
P22	Masyarakat mengetahui adanya alur pengaduan	1	25	278	419	3,54	0,571
		0,1%	3,5%	38,5%	58%		

No.	Pernyataan	1 TS	2 KS	3 S	4 SS	$\bar{X}$	$\sigma$
P23	Masyarakat mengetahui tersedianya kotak saran/ pengaduan atau bentuk lainnya seperti kuesiner, telepon/ SMS/ WA.	-	20	266	437	3,58	0,548
		-	2,8%	36,8%	60,4%		
P24	Masyarakat merasakan pengaduan saran dan masukan direspn/ ditanggapi secara cepat oleh petugas/ pimpinan instansi tersebut	1	16	269	437	3,58	0,545
		0,1%	2,2%	37,2%	60,4%		
U <sub>8</sub>						3,56	0,506
<b>Sarana dan Prasarana</b>							
P25	Masyarakat menilai bahwa unit pelayanan telah didukung Sarana & Prasarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan.	-	2	171	550	3,76	0,435
		-	0,3%	23,7%	76,1%		
P26	Masyarakat menilai bahwa unit pelayanan telah didukung Sarana & Prasarana Protokol Kesehatan COVID-19	-	4	148	571	3,78	0,425
		-	0,6%	20,5%	79%		
P27	Masyarakat menilai unit pelayanan memiliki sarana dan prasarana untuk difabel dan manula/ lansia.	1	54	193	475	3,58	0,634
		0,1%	7,5%	26,7%	65,7%		
U <sub>9</sub>						3,70	0,422

Berdasarkan hasil survey dilapangan dapat diketahui jawaban terhadap 723 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 Pelayanan telah diumumkan secara terbuka, dapat dijelaskan sebagai berikut,

sebanyak 721 responden (99,8%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 2 responden (0,3%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,78 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat mengetahui persyaratan Pelayanan telah diumumkan secara terbuka. Tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan pada item P2 yaitu Masyarakat merasa mudah dalam memenuhi persyaratan administrative untuk mendapatkan pelayanan di instansi, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 717 responden (99,2%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak responden 6 (0,8%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,77 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat merasa mudah dalam memenuhi persyaratan administrative untuk mendapatkan pelayanan di instansi tersebut. Tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan pada item P3 yaitu Masyarakat merasa mudah dalam memenuhi persyaratan teknis untuk mendapatkan pelayanan di instansi, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 717 responden (99,2%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 6 responden (0,8%) dengan skor nilai rata-rata 3,79 hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat merasa mudah dalam memenuhi persyaratan teknis untuk mendapatkan pelayanan di instansi.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa Persyaratan Pelayanan ( $U_1$ ) memiliki skor rata-rata sebesar 3,77 dan standar deviasi rata-rata sebesar 0,403 dan pernyataan P2 yaitu Masyarakat merasa mudah dalam memenuhi persyaratan administrative untuk mendapatkan pelayanan di instansi 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 menerima informasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan secara terbuka, dapat

dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 719 responden (99,5%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 4 responden (0,6%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,80 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju Masyarakat menerima informasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan secara terbuka. Tanggapan responden tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan pada item P5 yaitu Masyarakat mengetahui alur/ prosedur pelayanan sangat jelas dan mudah dipahami, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 719 responden (99,4%), sedangkan sebanyak 4 responden (0,6%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,79 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat mengetahui alur/ prosedur pelayanan sangat jelas dan mudah dipahami. Tanggapan responden tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan pada item P6 yaitu Masyarakat menerima prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 716 responden (99%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 7 responden (1%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,80 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan Masyarakat menerima prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa system mekanisme dan prosedur pelayanan ( $U_2$ ) memiliki skor rata-rata sebesar 3,79 dan standar deviasi rata-rata sebesar 0,394 dan pernyataan P5 yaitu Masyarakat mengetahui alur/ prosedur pelayanan sangat jelas dan mudah dipahami 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 mengetahui jadwal pelayanan melalui informasi secara tertulis, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 718

responden (99,3%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 5 responden (0,7 %) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,75 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa masyarakat Masyarakat mengetahui jadwal pelayanan melalui informasi secara tertulis. Tanggapan responden tentang waktu penyelesaian pada item P8 yaitu Masyarakat merasa petugas memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 712 responden (98,5%), sedangkan sebanyak 11 responden (1,5%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,73 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat merasa petugas memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.. Tanggapan responden tentang waktu penyelesaian pada item P9 yaitu Masyarakat merasa petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/ waktu pelayanan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 718 responden (99,3%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 5 responden (0,7%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,76 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan Masyarakat merasa petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/ waktu pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa waktu penyelesaian ( $U_3$ ) memiliki skor rata-rata sebesar 3,74 dan standar deviasi rata-rata sebesar 0,422 dan pernyataan P8 yaitu Masyarakat merasa petugas memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, 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 merasa instansi tidak memungut biaya administrasi atau sejenisnya, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 713 responden (98,6%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 10 responden

(1,3%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,82 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat merasa instansi tidak memungut biaya administrasi atau sejenisnya. Tanggapan responden tentang biaya/ tarif pada item P11 yaitu Masyarakat telah menerima penjelasan dari petugas tentang biaya pelayanan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 710 responden (98,2%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 13 responden (1,8%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,78 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat telah menerima penjelasan dari petugas tentang biaya pelayanan. Tanggapan responden tentang biaya/tarif pada item P12 yaitu Masyarakat merasa apabila ada biaya lainnya yang dikenakan masih dalam batas kewajaran, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 714 responden (98,8%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 9 responden (1,2%) menyatakan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,80 hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat merasa apabila ada biaya lainnya yang dikenakan masih dalam batas kewajaran.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa biaya/tarif ( $U_4$ ) memiliki skor rata-rata sebesar 3,80 dan standar deviasi rata-rata sebesar 0,393 dan pernyataan P11 yaitu Masyarakat telah menerima penjelasan dari petugas tentang biaya pelayanan 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 Masyarakat merasa produk dan spesifikasi jenis pelayanan sesuai dan tersedia, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 720 responden (99,6%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 3 responden (0,4%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,77 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa



Masyarakat merasa produk dan spesifikasi jenis pelayanan sesuai dan tersedia. Tanggapan responden tentang produk dan spesifikasi jenis pelayanan pada item P14 yaitu Masyarakat merasa tidak pernah terjadi kasus maladministrasi/ malpraktek yang memang tidak sesuai dengan SOP Pelayanan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 718 responden (99,7%), sedangkan sebanyak 2 responden (0,3%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,81 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat merasa tidak pernah terjadi kasus maladministrasi/ malpraktek yang memang tidak sesuai dengan SOP Pelayanan. Tanggapan responden tentang produk spesifikasi jenis pelayanan pada item P15 yaitu Masyarakat merasa layanan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 719 responden (99,4%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 4 responden (0,6%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,80 hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat merasa layanan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan (U<sub>5</sub>) memiliki skor rata-rata sebesar 3,79 dan standar deviasi rata-rata sebesar 0,376 dan pernyataan P13 yaitu Masyarakat merasa produk dan spesifikasi jenis pelayanan sesuai dan 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 Masyarakat menilai petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan layanan yang diberikan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 720 responden (99,6%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 3 responden (0,4%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,81 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan

setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat menilai petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan layanan yang diberikan. Tanggapan responden tentang kompetensi pelaksana/kemampuan petugas pada item P17 yaitu Masyarakat menilai petugas memiliki keterampilan, keahlian, kemahiran dalam melaksanakan pekerjaan atau mahir menggunakan sistem *online*, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 722 responden (99,9%), sedangkan sebanyak 1 responden (0,1%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,78 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat menilai petugas memiliki keterampilan, keahlian, kemahiran dalam melaksanakan pekerjaan atau mahir menggunakan sistem *online*. Tanggapan responden tentang kompetensi pelaksana/kemampuan petugas pada item P18 yaitu Masyarakat menilai petugas memiliki pengetahuan/ kompetensi terhadap sistem atau masyarakat merasa diberikan kemudahan dalam menggunakan layanan berbasis *online*, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 720 responden (99,6%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 3 responden (0,4%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,77 hal ini menunjukkan Masyarakat menilai petugas memiliki pengetahuan/ kompetensi terhadap sistem atau masyarakat merasa diberikan kemudahan dalam 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 3,78 dan standar deviasi rata-rata sebesar 0,389 dan pernyataan P18 yaitu Masyarakat menilai petugas memiliki pengetahuan/ kompetensi terhadap sistem atau masyarakat merasa diberikan kemudahan dalam menggunakan layanan 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 Masyarakat menilai petugas/ pelaksana mudah ditemui/ dihubungi setiap kali dibutuhkan pada saat jam pelayanan, dapat

dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 720 responden (99,6%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 3 responden (0,4%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,80 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat menilai petugas/ pelaksana mudah ditemui/ dihubungi setiap kali dibutuhkan pada saat jam pelayanan. Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P20 yaitu Masyarakat menilai petugas/ pelaksana selalu *standby* sesuai jam pelayanan di tempat tugasnya, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 715 responden (98,9%), sedangkan sebanyak 8 responden (1,1%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,78 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat menilai petugas/ pelaksana selalu *standby* sesuai jam pelayanan di tempat tugasnya. Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P21 yaitu Masyarakat menilai petugas/ pelaksana sangat meyakinkan terlihat dari cara berpakaian, bertutur kata, dan bersikap, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 722 responden (99,9%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 1 responden (0,1%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,82 hal ini menunjukkan bahwa petugas/ pelaksana sangat meyakinkan terlihat dari cara berpakaian, bertutur kata, dan bersikap.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa perilaku pelaksana ( $U_7$ ) memiliki skor rata-rata sebesar 3,79 dan standar deviasi rata-rata sebesar 0,381 dan pernyataan P22 yaitu Masyarakat menilai petugas/ pelaksana selalu *standby* sesuai jam pelayanan di tempat tugasnya 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 Masyarakat mengetahui adanya alur pengaduan, sebanyak 697 responden (96,5%) yang

menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan sebanyak 26 responden (3,6%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,54 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat mengetahui adanya alur pengaduan. Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P23 yaitu Masyarakat mengetahui tersedianya kotak saran/ pengaduan atau bentuk lainnya seperti kuesiner, telepon/ SMS/ WA, memberikan saran dan masukan dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 703 responden (97,2%), sedangkan sebanyak 20 responden (2,8%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,58 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat mengetahui tersedianya kotak saran/ pengaduan atau bentuk lainnya seperti kuesiner, telepon/ SMS/ WA. Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P24 yaitu Masyarakat merasakan pengaduan saran dan masukan direspon/ ditanggapi secara cepat oleh petugas/ pimpinan instansi tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 706 responden (97,6%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 17 responden (2,3%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,58 hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasakan pengaduan saran dan masukan direspon/ ditanggapi secara cepat oleh petugas/ pimpinan instansi tersebut.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan ( $U_8$ ) memiliki skor rata-rata sebesar 3,56 dan standar deviasi rata-rata sebesar 0,506 dan pernyataan P22 yaitu Masyarakat mengetahui adanya alur 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 Masyarakat menilai bahwa unit pelayanan telah didukung Sarana & Prasarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 721 responden (99,7%) yang menyatakan setuju dan

sangat setuju, sedangkan sebanyak 2 responden (0,3%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,76 hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat menilai bahwa unit pelayanan telah didukung Sarana & Prasarana sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan. Tanggapan responden tentang sarana dan prasarana pada item P26 yaitu Masyarakat menilai bahwa unit pelayanan telah didukung Sarana & Prasarana Protokol Kesehatan COVID-19, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 719 responden (99,4%), sedangkan sebanyak 4 responden (0,6%) menyatakan kurang setuju dengan skor nilai rata-rata 3,78 hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Masyarakat menilai bahwa unit pelayanan telah didukung Sarana & Prasarana Protokol Kesehatan COVID-19. Tanggapan responden tentang perilaku pelaksana pada item P27 yaitu Masyarakat menilai unit pelayanan memiliki sarana dan prasarana untuk difabel dan manula/ lansia, dapat dijelaskan sebagai berikut, sebanyak 668 responden (92,4%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 55 responden (7,6%) menyatakan kurang setuju dan tidak setuju dengan skor nilai rata-rata 3,58 hal ini menunjukkan Masyarakat menilai unit pelayanan memiliki sarana dan prasarana untuk difabel dan manula/ lansia.

Berdasarkan tanggapan responden tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan, diketahui bahwa sarana dan prasarana (U<sub>9</sub>) memiliki skor rata-rata sebesar 3,7032 dan standar deviasi rata-rata sebesar 0,422 dan pernyataan P27 yaitu Masyarakat menilai unit pelayanan memiliki sarana dan prasarana untuk difabel dan manula/ lansia merupakan pernyataan yang paling lemah dibandingkan dengan pernyataan lainnya.

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas, diketahui bahwa unsur yang paling lemah ialah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan skor rata-rata 3,56 yakni terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dalam membentuk Indeks Kepuasan Masyarakat.

Selanjutnya dalam unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan item P.22 dengan skor rata-rata 3,54 yang menyatakan Masyarakat mengetahui adanya 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 2021

Tabel 5.6  
Penilaian Unsur Seluruh Pelayanan Pemkot Banjarmasin Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,419
2	Prosedur Pelayanan	0,421
3	Kecepatan Waktu	0,415
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,421
6	Kompetensi Petugas	0,420
7	Perilaku Petugas	0,421
8	Penanganan Pengaduan	0,395
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,411
<b><math>\bar{x}</math> Tertimbang /Unsur</b>		<b>3,745</b>
<b>SKM Unit Pelayanan</b>		<b>93,62</b>
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>		<b>A (Sangat Baik)</b>

Data di  
olah,  
tahun  
2021

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai ke delapan 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 0,395 – 0,422 atau dalam kategori baik dan dengan nilai IKM sebesar 93,62 artinya nilai mutu pelayanan yang diberikan adalah Sangat 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 2021**

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1.	Sekretariat Daerah	93,80	A	Sangat Baik
2.	Dinas Pendidikan	79,55	B	Baik
3.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)	96,94	B	Baik
4.	Dinas Sosial	95,83	A	Sangat Baik
5.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	97,50	A	Sangat Baik
6.	Dinas Pemuda dan Olahraga	97,87	A	Sangat Baik
7.	Dinas Perpustakaan dan Arsip	99,35	A	Sangat Baik
8.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	98,05	A	Sangat Baik
9.	Badan Perencanaan Litbangda	85,10	B	Baik
10.	Dinas Komunikasi dan Informasi	96,94	A	Sangat Baik
11.	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	97,39	A	Sangat Baik
12.	Dinas Penanaman Modal PT	97,87	A	Sangat Baik
13.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	79,37	B	Baik
14.	Badan Keuangan Daerah	93,24	A	Sangat Baik
15.	BKD dan DIKLAT	98,05	A	Sangat Baik
16.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	96,76	A	Sangat Baik

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
17.	Dinas Pengendalian Penduduk, KB dan Pemberdayaan Masy.	99,90	A	Sangat Baik
18.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	95,28	A	Sangat Baik
19.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	94,18	A	Sangat Baik
20.	Dinas Perhubungan	85,61	B	Baik
	20.1 UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	98,61	A	Sangat Baik
	20.2 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	96,76	A	Sangat Baik
	20.3 UPT Terminal	65,12	C	Kurang Baik
	20.4 UPT Parkir	82,88	B	Baik
21.	Dinas Perumahan dan Permukiman:	99,90	A	Sangat Baik
	21.1 Pelay. Kantor Dinas Perumahan & Permukiman	96,20	A	Sangat Baik
	21.2 UPT Pelayanan Rumah Susun	99,90	A	Sangat Baik
22.	Dinas Kesehatan	93,77	A	Sangat Baik
	22.1. Pelay. Kantor Dinas Kesehatan	98,79	A	Sangat Baik
	22.2. RSUD Sultan Suriansyah	92,50	A	Sangat Baik
	22.3. Puskesmas Kayutangi	89,01	A	Sangat Baik
	22.4. Puskesmas Sungai Jingah	98,05	A	Sangat Baik
	22.5. Puskesmas Alalak Tengah	95,09	A	Sangat Baik
	22.6. Puskesmas Alalak Selatan	79,55	B	Baik
	22.7. Puskesmas Teluk Tiram	91,58	A	Sangat Baik
	22.8. Puskesmas Pelambuan	90,19	A	Sangat Baik
	22.9. Puskesmas Banjarmasin Indah	99,72	A	Sangat Baik
	22.10. Puskesmas Kuin Raya	78,32	B	Baik
	22.11. Puskesmas Basirih Baru	92,50	A	Sangat Baik
	22.12. Puskesmas Cempaka	98,86	A	Sangat Baik
	22.13. Puskesmas Teluk Dalam	97,68	A	Sangat Baik
	22.14. Puskesmas Sungai Mesa	85,10	B	Baik
	22.15. Puskesmas Gedang Hanyar	91,81	A	Sangat Baik
	22.16. Puskesmas S. Parman	97,87	A	Sangat Baik
22.17. Puskesmas Cempaka Putih	96,46	A	Sangat Baik	



NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
	22.18. Puskesmas 9 Nopember	96,60	A	Sangat Baik
	22.19. Puskesmas Sungai Bilu	96,51	A	Sangat Baik
	22.20. Puskesmas Pekapuran Raya	91,02	A	Sangat Baik
	22.21. Puskesmas Karang Mekar	90,57	A	Sangat Baik
	22.22. Puskesmas Terminal	85,87	B	Baik
	22.23. Puskesmas Pekauman	95,58	A	Sangat Baik
	22.24. Puskesmas Kelayan Timur	95,54	A	Sangat Baik
	22.25. Puskesmas Kelayan Dalam	91,39	A	Sangat Baik
	22.26. Puskesmas Pemurus Dalam	96,57	A	Sangat Baik
	22.27. Puskesmas Pemurus Baru	96,62	A	Sangat Baik
	22.28. Puskesmas Beruntung Jaya	99,53	A	Sangat Baik
23.	Kecamatan Banjarmasin Timur	99,16	A	Sangat Baik
24.	Kecamatan Banjarmasin Barat	82,33	B	Baik
25.	Kecamatan Banjarmasin Selatan	89,73	A	Sangat Baik
26.	Kecamatan Banjarmasin Tengah	93,80	A	Sangat Baik
27.	Kecamatan Banjarmasin Utara	97,31	A	Sangat Baik
	Kelurahan			
	28.1. Kelurahan Kuripan	86,03	B	Baik
	28.2. Kelurahan Kebun Bunga	86,58	B	Baik
	28.3. Kelurahan Karang mekar	87,32	B	Baik
	28.4. Kelurahan Sungai Bilu	86,95	B	Baik
	28.5. Kelurahan Sungai Lulut	97,68	A	Sangat Baik
	28.6. Kelurahan Benua Anyar	97,87	A	Sangat Baik
	28.7. Kelurahan Pengambangan	93,80	A	Sangat Baik
	28.8. Kelurahan Pekapuran raya	94,17	A	Sangat Baik
	28.9. Kelurahan Pemurus Luar	98,78	A	Sangat Baik
	28.10. Kelurahan Belitung Utara	99,35	A	Sangat Baik
	28.11. Kelurahan Belitung Selatan	98,61	A	Sangat Baik
	28.12. Kelurahan Pelambuan	78,07	B	Baik
	28.13. Kelurahan Kuin Selatan	71,78	C	Kurang Baik

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
	28.14. Kelurahan Telaga Biru	89,36	A	Sangat Baik
	28.15. Kelurahan Basirih	97,68	A	Sangat Baik
	28.16. Kelurahan Teluk Tiram	99,90	A	Sangat Baik
	28.17. Kelurahan Kuin Cerucuk	79,18	B	Baik
	28.18. Kelurahan Telawang	98,24	A	Sangat Baik
	28.19. Kelurahan Alalak Tengah	97,31	A	Sangat Baik
	28.20. Kelurahan Alalak Utara	96,94	A	Sangat Baik
	28.21. Kelurahan Alalak Selatan	81,40	B	Baik
	28.22. Kelurahan Sungai Jingah	97,13	A	Sangat Baik
	28.23. Kelurahan Sungai Miai	89,36	A	Sangat Baik
	28.24. Kelurahan Surgi Mufti	98,98	A	Sangat Baik
	28.25. Kelurahan Pangeran	97,50	A	Sangat Baik
	28.26. Kelurahan Antasan Kecil Timur	90,10	A	Sangat Baik
	28.27. Kelurahan Kuin Utara	98,79	A	Sangat Baik
	28.28. Kelurahan Sungai Andai	97,31	A	Sangat Baik
	28.29. Kelurahan Mantuil	99,90	A	Sangat Baik
	28.30. Kelurahan Kelayan Selatan	90,28	A	Sangat Baik
	28.31. Kelurahan Pekauman	99,35	A	Sangat Baik
	28.32. Kelurahan Kelayan Barat	98,79	A	Sangat Baik
	28.33. Kelurahan Kelayan Tengah	91,95	A	Sangat Baik
	28.34. Kelurahan Kelayan Dalam	98,05	A	Sangat Baik
	28.35. Kelurahan Murung Raya	99,53	A	Sangat Baik
	28.36. Kelurahan Kelayan Timur	98,79	A	Sangat Baik
	28.37. Kelurahan Tanjung Pagar	98,42	A	Sangat Baik
	28.38. Kelurahan Pemurus Dalam	98,61	A	Sangat Baik
	28.39. Kelurahan Pemurus Baru	95,09	A	Sangat Baik
	28.40. Kelurahan Basirih Selatan	98,79	A	Sangat Baik
	28.41. Kelurahan Kertak Baru Ilir	87,17	B	Baik
	28.42. Kelurahan Kertak Baru Ulu	93,98	A	Sangat Baik
	28.43. Kelurahan Mawar	99,90	A	Sangat Baik

NO	SKPD/ Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
	28.44. Kelurahan Teluk Dalam	99,53	A	Sangat Baik
	28.45. Kelurahan Antasan Besar	81,03	B	Baik
	28.46. Kelurahan Pasar Lama	87,51	B	Baik
	28.47. Kelurahan Seberang Mesjid	77,15	B	Baik
	28.48. Kelurahan Gadang	99,90	A	Sangat Baik
	28.49. Kelurahan Kampung Melayu	96,20	A	Sangat Baik
	28.50. Kelurahan Sungai Baru	97,31	A	Sangat Baik
	28.51. Kelurahan Pekapuran Laut	97,68	A	Sangat Baik
	28.52. Kelurahan Kelayan Luar	98,79	A	Sangat Baik
29.	PDAM Bandarmasih	89,36	A	Sangat Baik
30.	PDPAL	94,35	A	Sangat Baik
	Total	<b>93,62</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel 5.7 diatas, dapat dilihat bahwa ada 108 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai kategori A (sangat Baik) sebanyak 86, nilai kategori B ( Baik) sebanyak 21, dan nilai C (kurang baik) sebanyak 1 SKPD/Unit Kerja, 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

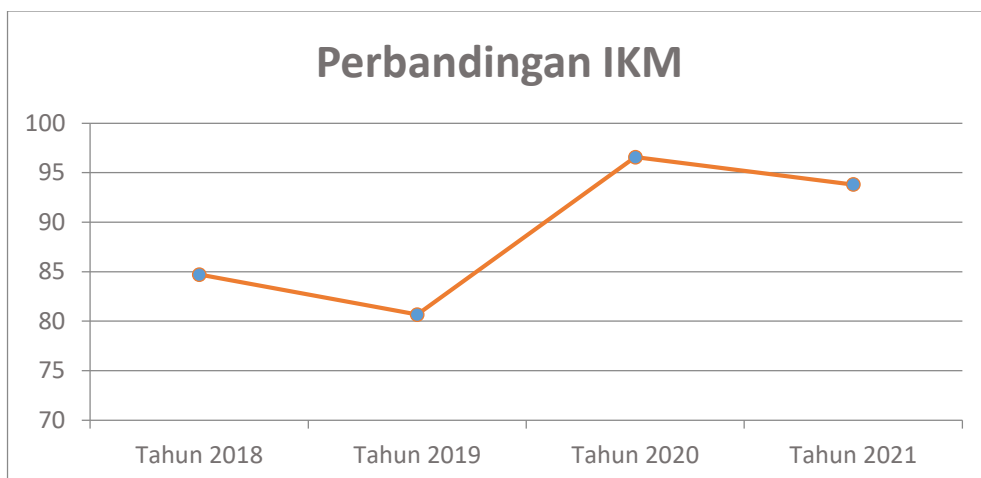
Tabel 5.8  
Penilaian Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,303
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,752</b>
Nilai IKM		<b>93,80</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

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, dan perilaku petugas memiliki rentang nilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai sangat baik. Sedangkan penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,303-0,340, artinya persepsi masyarakat bernilai Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,80 nilai Mutu Pelayanan A artinya Kinerja Unit Pelayanan yang diberikan dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat adalah untuk memperluas lahan untuk kantor.



Gambar 5.3 Grafik Perbandingan IKM Sekreatiat Daerah Kota Banjarmasin

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Sekretariat Daerah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,7 turun sebesar 4,04 poin di tahun 2019 menjadi 80,66. Kemudian naik kembali sebesar 15,91 poin menjadi 96,57 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 2,77 poin menjadi 93,8.

#### b. Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin



Gambar 5.4 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin

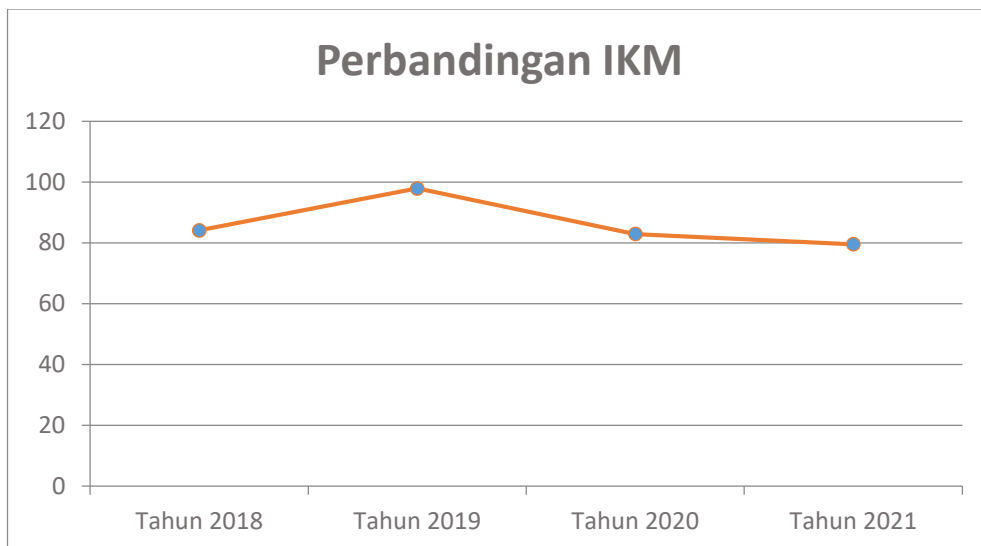
Tabel 5.9  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
----	-----------------	-----------

1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,370
3	Kecepatan Waktu	0,363
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,363
6	Kompetensi Petugas	0,348
7	Perilaku Petugas	0,340
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,182</b>
Nilai IKM		<b>79,55</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

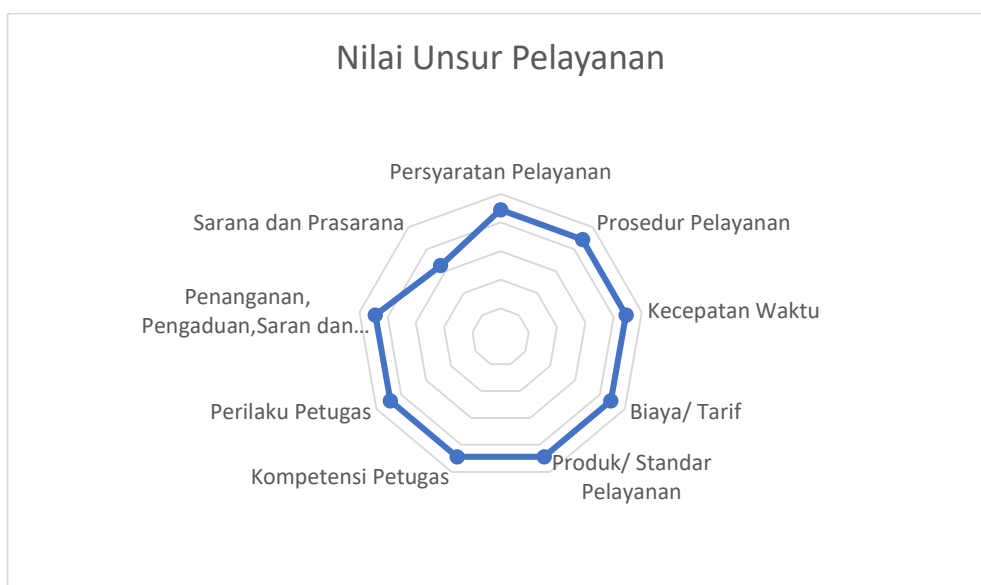
Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai 0,333-0,370. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai baik. Dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,55 maka Mutu Pelayanan bernilai B. Artinya kinerja unit pelayanan yang ada pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin dinilai oleh masyarakat sudah Baik.



Gambar 5.5 Grafik Perbandingan IKM Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Inspektorat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,13 naik sebesar 13,74 poin di tahun 2019 menjadi 97,87. Kemudian turun kembali sebesar 14,97 poin menjadi 82,90 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 3,35 poin menjadi 79,55.

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



Gambar 5.6 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)

Tabel 5.10  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)

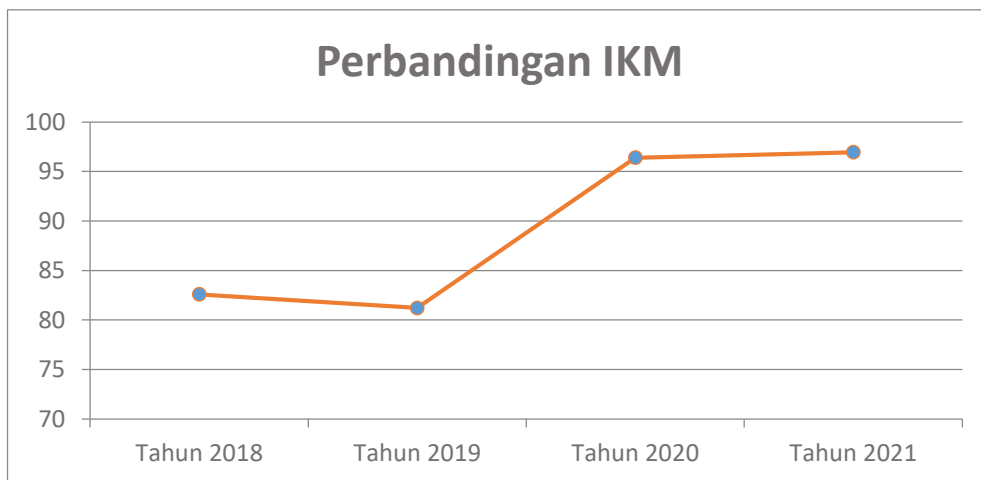
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,326
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,878</b>
Nilai IKM		<b>96,94</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR) diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan bernilai 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan kualitas sarana dan prasaran bernilai 0,326. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,94 atau nilai mutu pelayanan A Artinya Kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR) telah dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.



Saran dan masukan dari masyarakat adalah diharapkan ada toilet dibagian luar agar tamu tidak perlu keluar masuk kalau ingin ke toilet, dan tim perbaikan jalan hendaknya diperbanyak lagi.



Gambar 5.7 Grafik Perbandingan IKM Dinas Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR)

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR) dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,59 turun sebesar 1,37 poin di tahun 2019 menjadi 81,22. Kemudian naik kembali sebesar 15,17 poin menjadi 96,39 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 0,55 poin menjadi 96,94.

#### d. Dinas Sosial



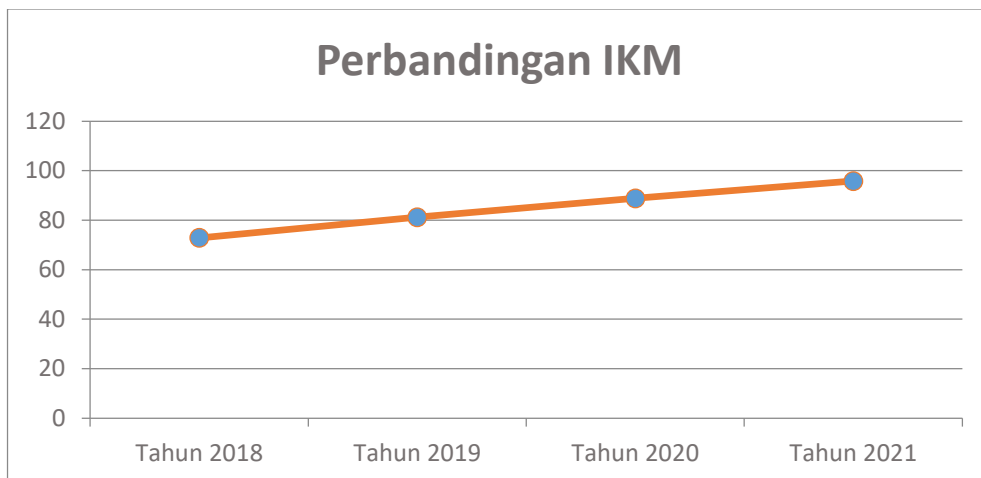
Gambar 5.8 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Sosial

Tabel 5.11  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Sosial

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,392
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,833</b>
Nilai IKM		<b>95,83</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Sosial 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 0,407 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan persyaratan pelayanan bernilai 0,392. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,83 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Sosial dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.9 Grafik Perbandingan IKM Dinas Sosial

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Sosial dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 72,86 naik sebesar 8,36 poin di tahun 2019 menjadi 81,22. Kemudian naik kembali sebesar 7,58 poin menjadi 88,8 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 7,03 poin sehingga nilai IKM menjadi 95,83.

e. **Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPA)**



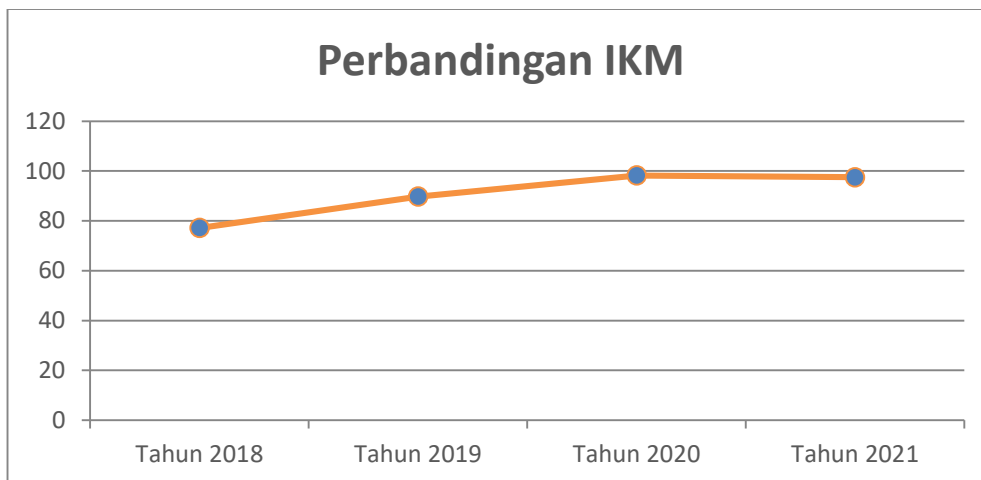
Gambar 5.10 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak (DPPA)

Tabel 5.12  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPA)

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,363
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,900</b>
Nilai IKM		<b>97,50</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPA) 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 0,437 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan penanganan pengaduan bernilai 0,363. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,50 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPA) dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.11 Grafik Perbandingan IKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPA)

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPA) dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77,15 naik sebesar 12,58 poin di tahun 2019 menjadi 89,73. Kemudian naik kembali sebesar 8,51 poin menjadi 98,24 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 0,74 poin sehingga nilai IKM menjadi 97,5.

#### f. Dinas Pemuda dan Olahraga



Gambar 5.12 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga

Tabel 5.13  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga

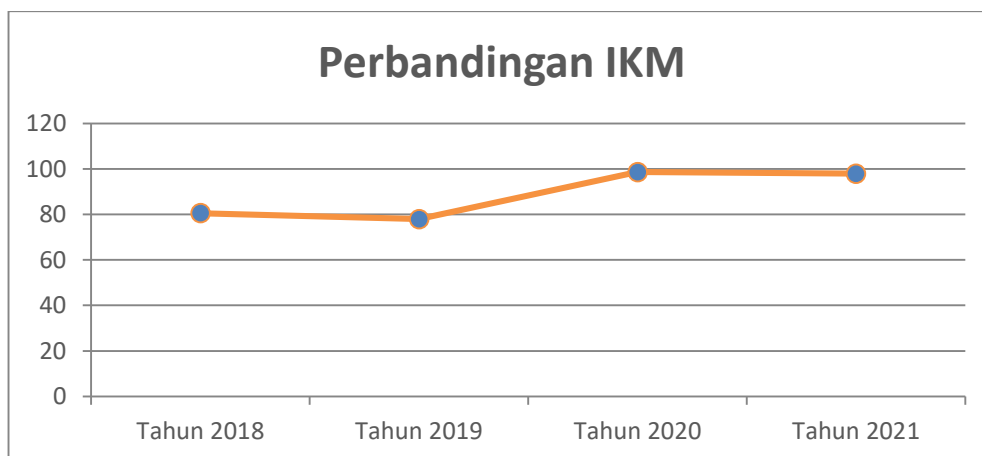
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,915</b>
Nilai IKM		<b>97,87</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan sama-sama bernilai 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,363. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,87 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat adalah sarana dan prasarana perlu ditingkatkan kembali. Meskipun kantornya kecil, dapat di siasati dengan memangkas rumput disekitar

kantor untuk bisa dijadikan ruang terbuka yang bisa dipakai untuk pelatihan , pertemuan dan sebagainya, sehingga meskipun kantornya penuh masih bisa memakai lahan disekitar kantor.



Gambar 5.13 Grafik Perbandingan IKM Dinas Pemuda dan Olahraga

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,54 turun sebesar 2,65 poin di tahun 2019 menjadi 77,89. Kemudian naik kembali sebesar 20,72 poin menjadi 98,61 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 0,74 poin menjadi 97,87.

**g. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin**



Gambar 5.14 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin

Tabel 5.14  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,974</b>
Nilai IKM		<b>99,35</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

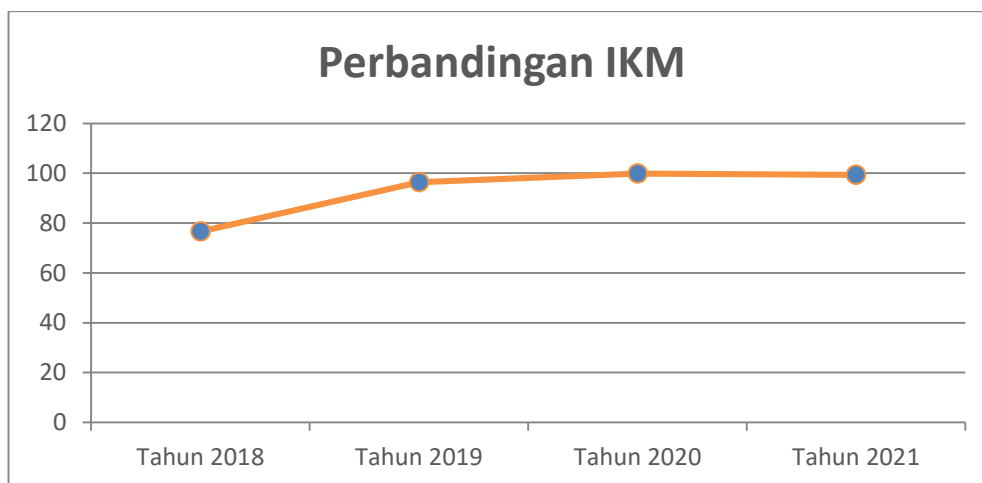
Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip 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 0,422 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,35 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan Masukan dari masyarakat adalah koleksi buku bacaan sudah lumayan lengkap, pelayanan gratis, petugas ramah dan gesit dalam melayani. Disarankan untuk



menambah fasilitas AC, tempat duduk diluar/ teras, dan menambah ruangan baca yang lebih luas.



Gambar 5.15 Grafik Perbandingan IKM Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Banjarmasin dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 76,63 naik sebesar 19,76 poin di tahun 2019 menjadi 96,39. Kemudian naik kembali sebesar 3,51 poin menjadi 99,90 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 0,55 poin menjadi 99,35.

#### h. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan



Gambar 5.16 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan

Tabel 5.15  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,437
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,414
7	Perilaku Petugas	0,429
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,922</b>
Nilai IKM		<b>98,05</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan 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 0,429 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,05 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

**i. Badan Perencanaan Litbangda**



Gambar 5.17 Grafik Unsur Pelayanan Badan Perencanaan Litbangda

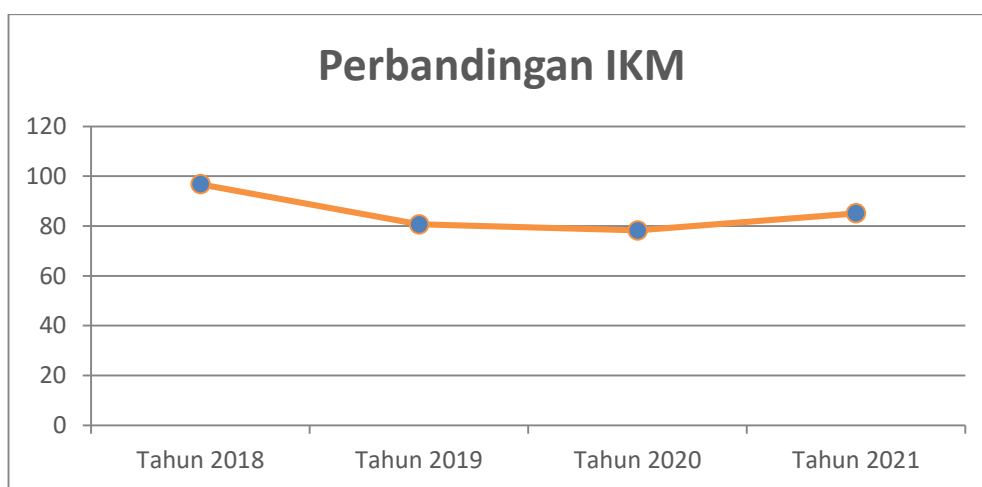
Tabel 5.16  
Penilaian Unsur Pelayanan Badan Perencanaan Litbangda

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,370
6	Kompetensi Petugas	0,377
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,348
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,404</b>
Nilai IKM		<b>85,10</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Badan Perencanaan Litbangda diatas, dapat dilihat bahwa dua unsur pelayanan seperti biaya/tarif, dan perilaku petugas, bernilai 0,400 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik.

Sedangkan tujuh unsur pelayanan lainnya seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai antara 0,348 – 0,377. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,10 memiliki Nilai Mutu Pelayanan B. Artinya Kinerja Badan Perencanaan Litbangda dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.18 Grafik Perbandingan IKM Badan Perencanaan Litbangda

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Badan Perencanaan Litbangda dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 96,78 turun sebesar 16,12 poin di tahun 2019 menjadi 80,66. Kemudian turun kembali sebesar 2,40 poin menjadi 78,26 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 6,84 poin sehingga IKM menjadi 85,1.

**j. Dinas Komunikasi dan Informasi**



Gambar 5.19 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informasi

Tabel 5.17  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informasi

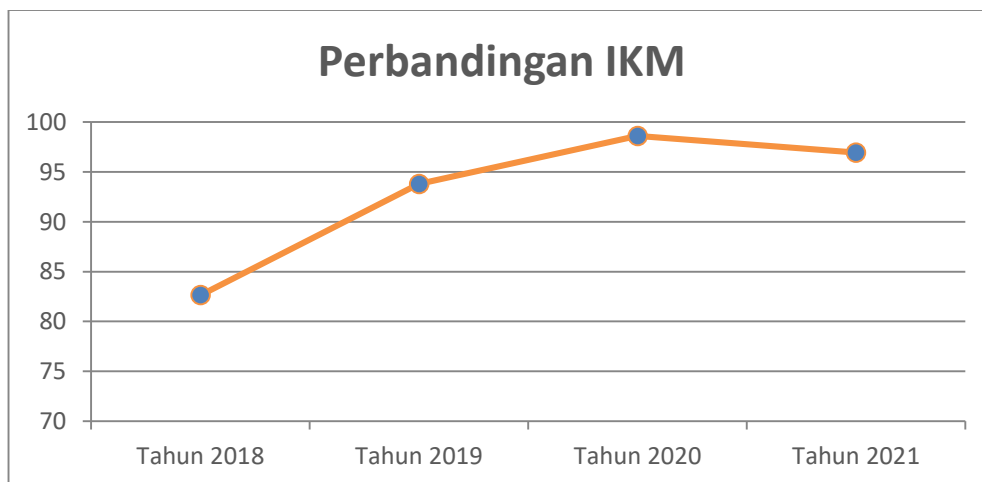
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,878</b>
Nilai IKM		<b>96,94</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Komunikasi dan Informasi diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan,

kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan bernilai 0,407 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai 0,370. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,94 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Komunikasi dan Informasi dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan Masukan masyarakat adalah perlunya penambahan fasilitas mushola didalam jika ingin sholat, disediakan space untuk makan, penambahan komputer. Saran masyarakat agar SMART City dibuka kembali dan bisa makan dan minum didalam ruangan.



Gambar 5.20 Grafik Perbandingan IKM Dinas Komunikasi dan Informasi

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Komunikasi dan Informasi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,63 naik sebesar 11,17 poin di tahun 2019 menjadi 93,80. Kemudian naik sebesar 4,81 poin menjadi 98,61 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 1,67 poin menjadi 96,94.

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



Gambar 5.21 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Koeprasi UKM dan Tenaga Kerja

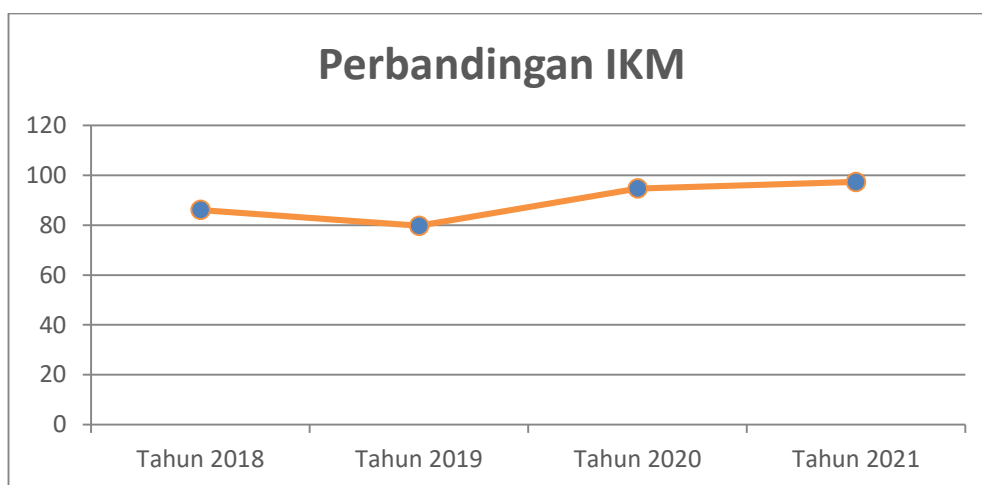
Tabel 5.18  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Koeprasi UKM dan Tenaga Kerja

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,428
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,428
4	Biaya/ Tarif	0,439
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,428
6	Kompetensi Petugas	0,433
7	Perilaku Petugas	0,433
8	Penanganan, Pengaduan	0,423
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,439
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,896</b>
Nilai IKM		<b>97,39</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan , dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai antara 0,428 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,39 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan Masukan masyarakat adalah memperluas ruang tunggu.



Gambar 5.22 Grafik Perbandingan IKM Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,15 turun sebesar 6,41 poin di tahun 2019 menjadi 79,74. Kemudian naik kembali sebesar 14,98 poin menjadi 94,72 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 2,67 poin sehingga nilai IKM menjadi 97,39.



## I. Dinas Penanaman Modal PT



Gambar 5.23 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT

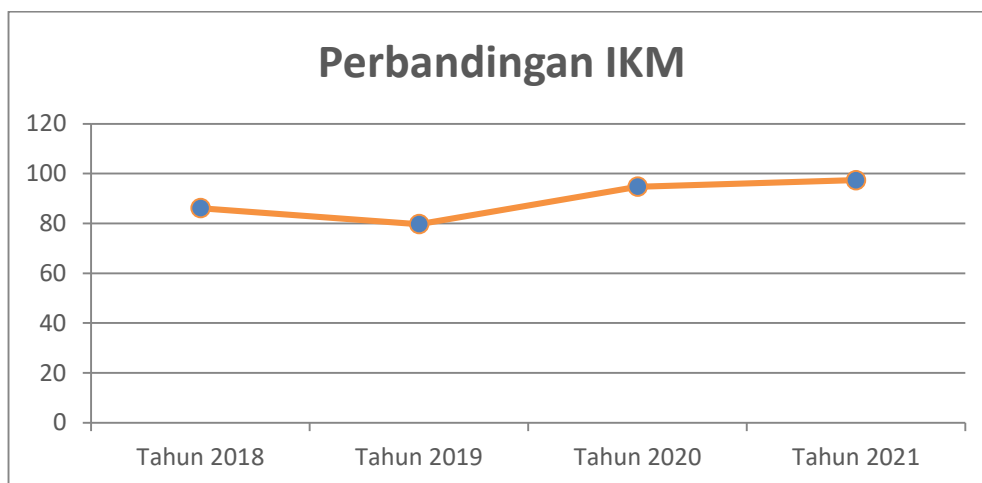
Tabel 5.19  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal PT

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	0,422
7	Perilaku Petugas	0,437
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,915</b>
Nilai IKM		<b>97,87</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal PT diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan

waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan , dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai antara 0,422 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,87 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Penanaman Modal PT dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.24 Grafik Perbandingan IKM Dinas Penanaman Modal PT

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Penanaman Modal PT dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 89,57 turun sebesar 12,24 poin di tahun 2019 menjadi 77,33. Kemudian naik sebesar 11,29 poin menjadi 88,62 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 9,25 poin sehingga nilai IKM menjadi 97,87.

### m. Dinas Perdagangan dan Perindustrian



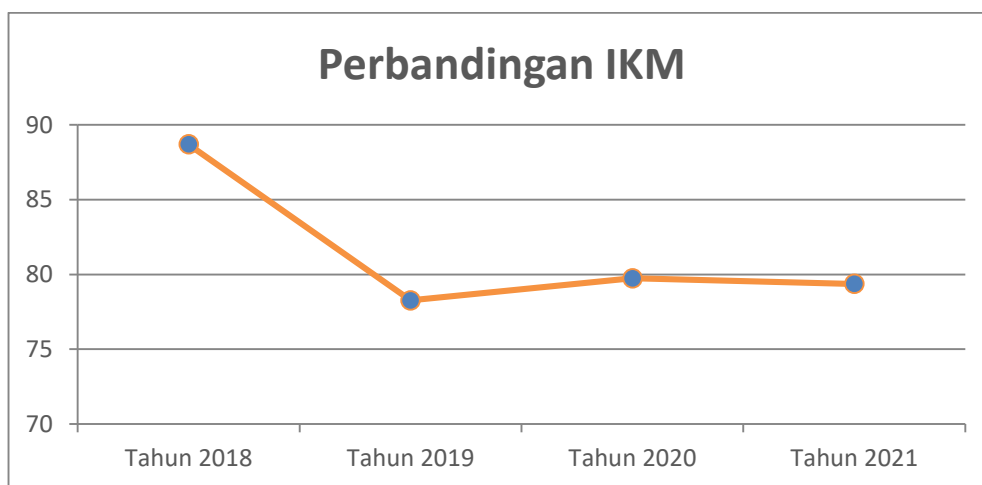
Gambar 5.25 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian

Tabel 5.20  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,175</b>
Nilai IKM		<b>79,37</b>
Nilai Mutu Pelayanan		<b>B (Baik)</b>

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan , dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai antara 0,333 - 0,377. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,37 memiliki Nilai Mutu Pelayanan B. Artinya Kinerja Dinas Perdagangan dan Perindustrian dinilai oleh masyarakat Baik.



Gambar 5.26 Grafik Perbandingan IKM Dinas Perdagangan dan Perindustrian

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,70 turun sebesar 10,44 poin di tahun 2019 menjadi 78,26. Kemudian naik sebesar 1,48 poin menjadi 79,74 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 0,37 poin menjadi 79,37.

## n. Badan Keuangan Daerah



Gambar 5.27 Grafik Unsur Pelayanan Badan Keuangan Daerah

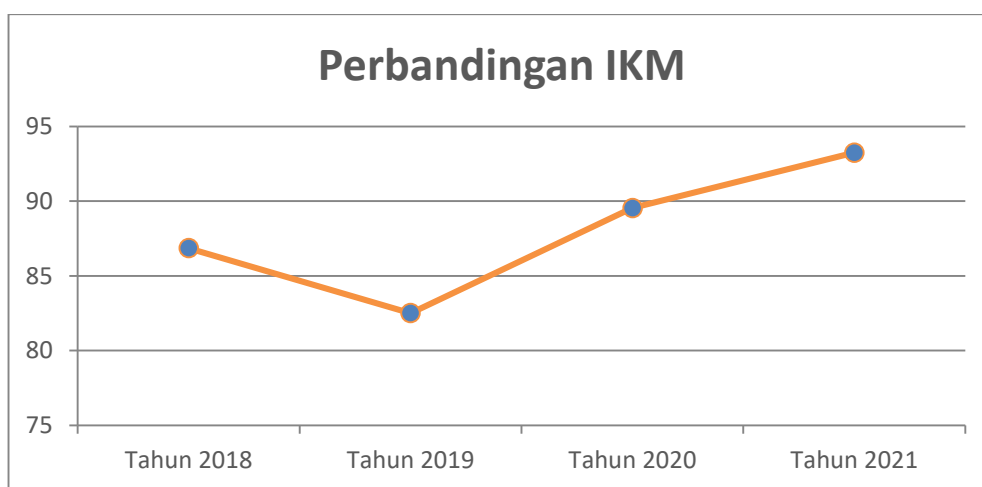
Tabel 5.21  
Penilaian Unsur Pelayanan Badan Keuangan Daerah

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,418
2	Prosedur Pelayanan	0,418
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,414
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,318
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,730</b>
Nilai IKM		<b>93,24</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Badan Keuangan Daerah diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan

waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai antara 0,418 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan pada unsur pelayanan penanganan pengaduan memiliki nilai 0,318. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,24 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Badan Keuangan Daerah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.28 Grafik Perbandingan IKM Badan Keuangan Daerah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Badan Keuangan Daerah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,85 turun sebesar 4,34 poin di tahun 2019 menjadi 82,51. Kemudian naik kembali sebesar 7,03 poin menjadi 89,54 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 3,70 poin sehingga nilai IKM menjadi 93,24.

**o. Badan Kepegawaian Daerah dan Pendidikan Pelatihan**



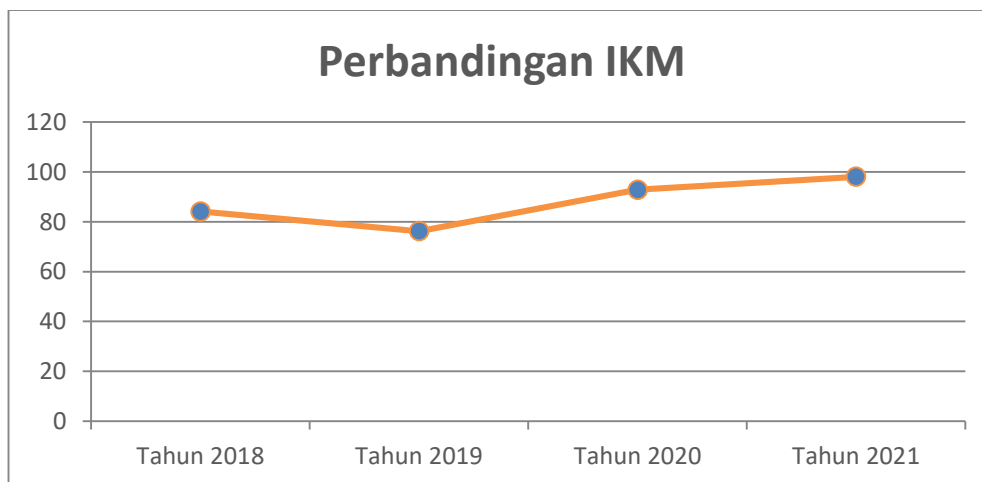
Gambar 5.29 Grafik Unsur Pelayanan BKD dan DIKLAT

Tabel 5.22  
Penilaian Unsur Pelayanan BKD dan DIKLAT

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

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Badan Kepegawaian daerah dan Pendidikan Pelatihan diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan sama-sama memiliki nilai 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan pada unsur pelayanan kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai 0,370. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,05 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Badan kepegawaian Daerah dan Pendidikan Pelatihan dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.30 Grafik Perbandingan IKM Badan Kepegawaian Daerah dan Pendidikan Pelatihan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Badan Kepegawaian Daerah dan Pendidikan Pelatihan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,11 turun sebesar 7,89 poin di tahun 2019 menjadi 76,22. Kemudian naik kembali sebesar 16,65 poin menjadi 92,87 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 5,18 poin menjadi 98,05.



p. **Badan Kesatuan Bangsa dan Politik**



Gambar 5.31 Grafik Unsur Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Tabel 5.23  
Penilaian Unsur Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

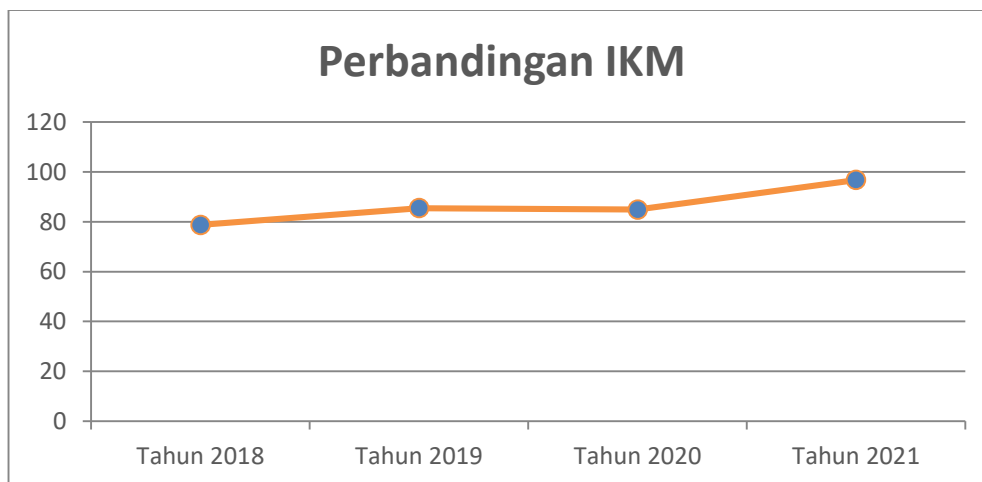
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,429
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,348
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,870</b>
Nilai IKM		<b>96,76</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan,

kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan sama-sama memiliki nilai 0,429 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan pada unsur pelayanan kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai 0,348. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,76 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan Masukan masyarakat adalah agar tersedia himbauan, tempat cuci tangan, handsinitizer didepan kantor Kesatuan Bangsa dan Politik.



Gambar 5.32 Grafik Perbandingan IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,75 naik sebesar 6,72 poin di tahun 2019 menjadi 85,47. Kemudian terjadi penurunan sebesar 0,55 poin menjadi 84,92 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 11,84 sehingga nilai IKM menjadi 96,76.

q. **Dinas Pengendalian Penduduk, KB dan Pemberdayaan Masyarakat**



Gambar 5.33 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, KB dan Pemberdayaan Masyarakat

Tabel 5.24

Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, KB dan Pemberdayaan Masyarakat

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		<b>3,996</b>
Nilai IKM		<b>99,90</b>
Nilai Mutu Pelayanan		<b>A (Sangat Baik)</b>

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, KB dan Pemberdayaan Masyarakat diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana sama-sama memiliki nilai 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,90 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Pengendalian Penduduk, KB dan Pemberdayaan Masyarakat dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan Masukan masyarakat adalah pelayanan sudah bagus, pertahankan dan tidak ada biaya agar bisa bongkar pasang implant KB, hendaknya tersedia sabun cuci tangan sebelum melakukan proses implan.

**r. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata**



Gambar 5.34 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Tabel 5.25  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,414
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,429
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,429
8	Penanganan, Pengaduan	0,392
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,811</b>
Nilai IKM		<b>95,28</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan kualitas sarana dan prasarana sama-sama memiliki rentang nilai 0,414 – 0,437. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan penanganan pengaduan memiliki nilai 0,392. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,28 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

s. **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**



Gambar 5.35 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tabel 5.26  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,421
2	Prosedur Pelayanan	0,420
3	Kecepatan Waktu	0,414
4	Biaya/ Tarif	0,431
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,421
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,417
8	Penanganan, Pengaduan	0,404
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,419
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,767</b>
Nilai IKM		<b>94,18</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan,

kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana sama-sama memiliki rentang nilai 0,4104 – 0,431. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94,18 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan Masukan Masyarakat adalah tingkatkan terus pelayanan. Beberapa petugas ada yang melayani dengan ramah dan sopan, namun ada beberapa juga yang tidak mohon diperbaiki kembali. Sarana dan prasarana sudah baik , tingkatkan lagi. Mesin antrian mohon untuk diperbaiki, sofa yang berada didalam mohon untuk diganti karena tidak enak untuk diduduki dan ditempati. Mohon untuk mengupdate informasi di media sosial dan fast respon ketika di chat.

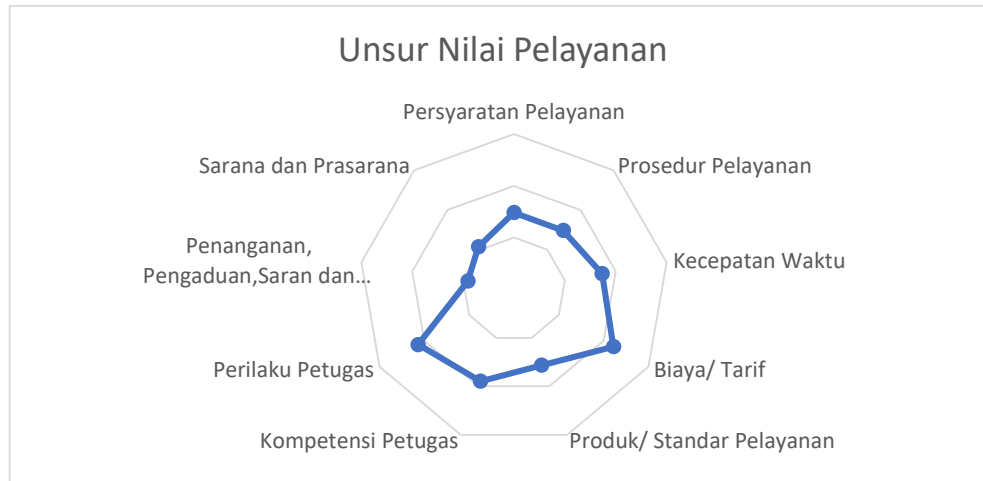


Gambar 5.36 Grafik Perbandingan IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,64 naik sebesar 4,22 poin di tahun 2019 menjadi 90,86. Kemudian

naik kembali sebesar 1,1 poin menjadi 91,96 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 2,22 poin sehingga nilai IKM menjadi 94,18.

t. **Dinas Perhubungan**



Gambar 5.37 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan

Tabel 5.27  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,374
2	Prosedur Pelayanan	0,374
3	Kecepatan Waktu	0,386
4	Biaya/ Tarif	0,411
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,378
6	Kompetensi Petugas	0,395
7	Perilaku Petugas	0,407
8	Penanganan, Pengaduan	0,345
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,354
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,425</b>
Nilai IKM		<b>85,61</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021



Dari tabel unsur pelayanan Dinas Perhubungan diatas, dapat dilihat bahwa dua unsur pelayanan seperti biaya/tarif, dan perilaku petugas, memiliki rentang nilai 0,407 – 0,411. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan pada unsur pelayanan lainnya seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai antara 0,345 – 0,395. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,61 memiliki Nilai Mutu Pelayanan B. Artinya Kinerja Dinas Perhubungan dinilai oleh masyarakat Baik.

### 1) UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan



Gambar 5.38 Grafik Unsur Pelayanan UPT Pelabuhan dan Penyeberangan

Tabel 5.28  
Penilaian Pelayanan UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan

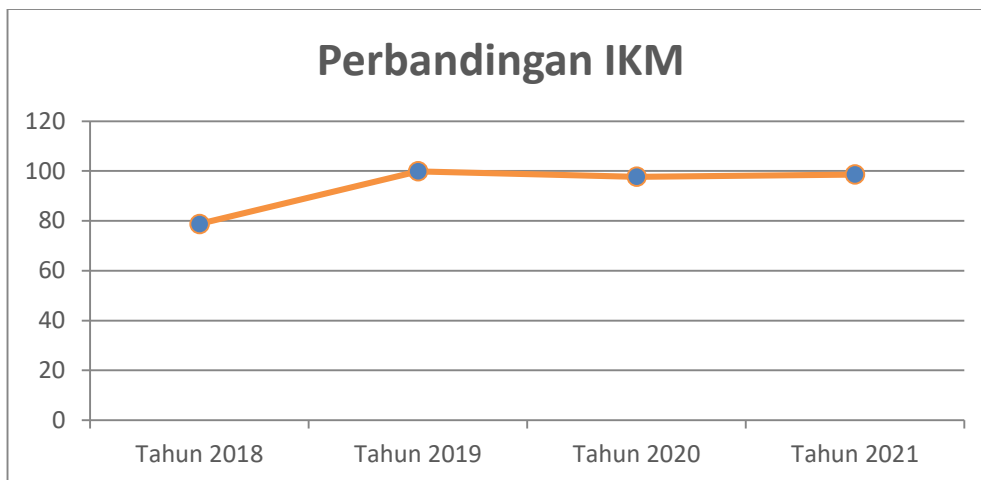
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,437
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
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	0,400
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,944</b>
Nilai IKM		<b>98,61</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan diatas, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur pelayanan seperti Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai 0,400 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut bernilai Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,61 dengan Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya kinerja UPT Pelabuhan dan Penyeberangan yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan masukan yang diberikan masyarakat adalah sebaiknya jadwal penyeberangan tertulis sehingga tidak menunggu dan ketinggalan fery.



Gambar 5.39 Grafik Perbandingan IKM UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,75 naik sebesar 21,15 poin di tahun 2019 menjadi 99,90. Kemudian turun sebesar 2,22 poin menjadi 97,68 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 0,93 poin sehingga IKM menjadi 98,61.

## 2) UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor



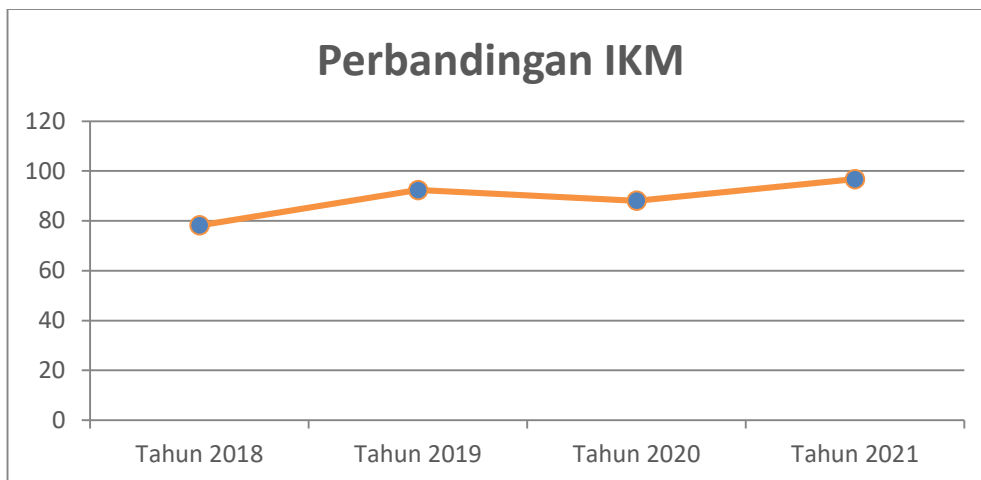
Gambar 5.40 Grafik Unsur Pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor

Tabel 5.29  
Penilaian Pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,429
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,363
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,870</b>
Nilai IKM		<b>96,76</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai 0,422 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut bernilai Sangat Baik. Sedangkan pada unsur pelayanan penanganan pengaduan memiliki nilai 0,363. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut bernilai Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,76 dengan Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya kinerja UPT Pengujian Kendaraan Bermotor yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.41 Grafik Perbandingan IKM UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,17 naik sebesar 14,21 poin di tahun 2019 menjadi 92,38. Kemudian turun kembali sebesar 4,32 poin menjadi 88,06 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 8,70 poin sehingga nilai IKM menjadi 96,76.

### 3) UPT. Terminal



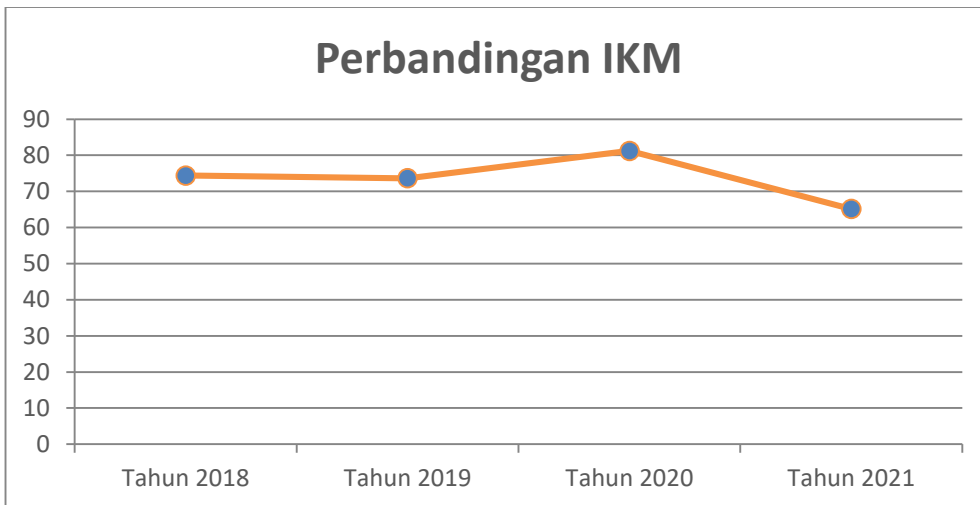
Gambar 5.42 Grafik Unsur Pelayanan UPT Terminal

Tabel 5.30  
Penilaian Pelayanan UPT. terminal

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,259
2	Prosedur Pelayanan	0,266
3	Kecepatan Waktu	0,296
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,266
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,222
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,296
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>2,605</b>
Nilai IKM		<b>65,12</b>
Nilai Mutu Pelayanan		C (Kurang Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Terminal diatas, dapat dilihat bahwa tiga unsur pelayanan seperti biaya/tarif, kompetensi petugas, dan perilaku petugas, sama-sama memiliki nilai 0,333. Artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur pelayanan tersebut bernilai Baik. Namun pada enam unsur pelayanan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai antara 0,222 – 0,296. Artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur pelayanan tersebut bernilai Kurang Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 65,12 dengan Nilai Mutu Pelayanan C. Artinya kinerja UPT Terminal yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Kurang Baik.



Gambar 5.43 Grafik Perbandingan IKM UPT. Terminal

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT. Terminal dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74,38 turun sebesar 0,75 poin di tahun 2019 menjadi 73,63. Kemudian naik kembali sebesar 7,95 poin menjadi 81,22 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 16,10 poin menjadi 65,12.

4) **UPT. Parkir**



Gambar 5.44 Grafik Unsur Pelayanan UPT Parkir

Tabel 5.31  
Penilaian Pelayanan UPT. Parkir

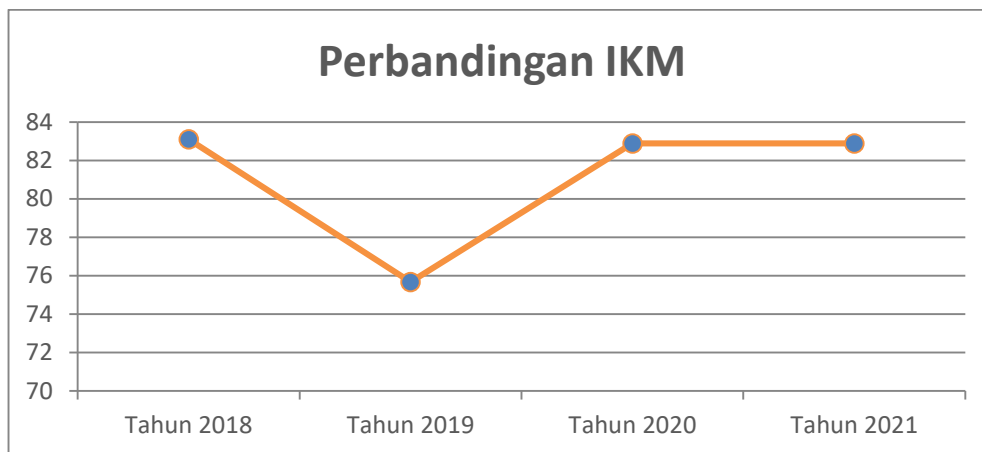
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,296
$\bar{x}$ Tertimbang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

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Parkir diatas, dapat dilihat bahwa dua unsur pelayanan seperti kecepatan waktu dan biaya/ tarif memiliki nilai 0,400 – 0,422. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut bernilai Sangat Baik. Pada enam unsur pelayanan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan memiliki rentang nilai antara 0,355 – 0,377. Artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur pelayanan tersebut bernilai Baik. Sedangkan pada unsur pelayanan kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai 0,296. Artinya persepsi masyarakat pada unsur pelayanan tersebut masih bernilai Kurang Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,88 dengan Nilai Mutu Pelayanan B. Artinya kinerja UPT Parkir yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Baik.



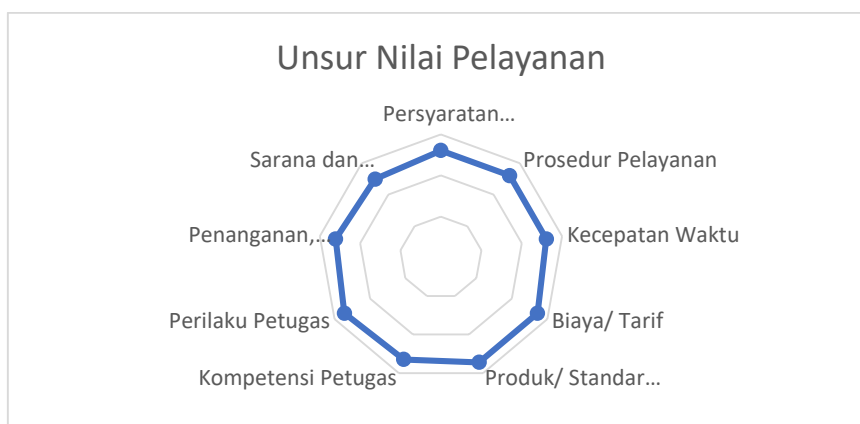
Saran dan masukan masyarakat adalah diharapkan kedepannya pembayaran retribusi atau pajak parkir bisa dengan online untuk bisa menghindari keterlambatan pembayaran. Tempat kecil mohon untuk diperluas.



Gambar 5.45 Grafik Perbandingan IKM UPT. Parkir

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT. Parkir dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,10 turun sebesar 7,43 poin di tahun 2019 menjadi 75,67. Kemudian naik kembali sebesar 7,21 poin menjadi 82,88 di tahun 2020. Pada tahun 2021 nilai IKM 82,88, tidak terjadi penurunan maupun kenaikan.

#### u. Dinas Perumahan dan Permukiman



Gambar 5.46 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman

Tabel 5.32  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman

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		<b>3,996</b>
Nilai IKM		<b>99,90</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana sama-sama memiliki nilai 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,90 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Perumahan dan Permukiman dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

### 1) Pelayanan Kantor Dinas Perumahan dan Permukiman



Gambar 5.47 Grafik Unsur Pelayanan Kantor Dinas Perumahan dan Permukiman

Tabel 5.33  
Penilaian Pelayanan Kantor Dinas Perumahan dan Permukiman

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,422
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,429
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,848</b>
Nilai IKM		<b>96,20</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kantor Dinas Perumahan dan Permukiman diatas, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur pelayanan seperti Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan,

kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai 0,400 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut bernilai Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,20 dengan Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya kinerja Pelayanan Kantor Dinas Permukiman dan Perumahan yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

## 2) UPT. Pelayanan Rumah Susun



Gambar 5.48 Grafik Unsur Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun

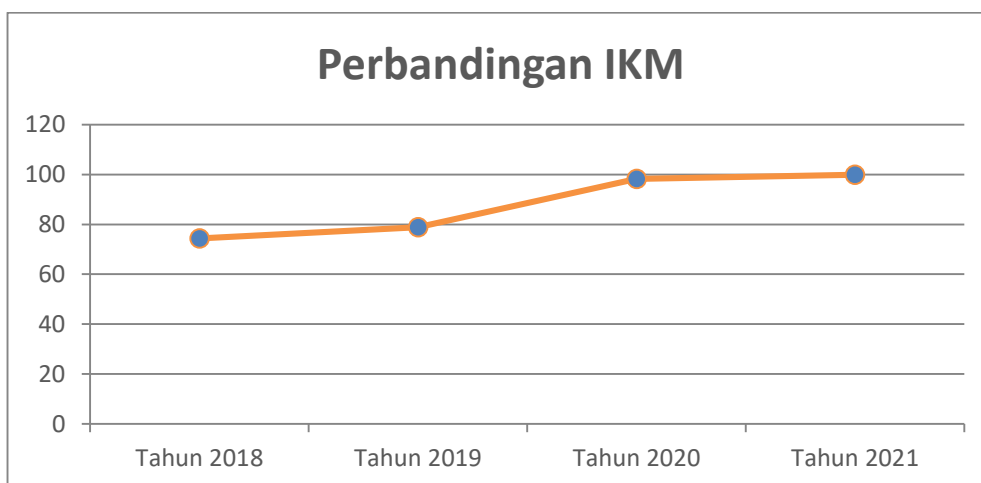
Tabel 5.34  
Penilaian Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun

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

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,996</b>
Nilai IKM		<b>99,90</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun diatas, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur pelayanan seperti Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana sama-sama memiliki nilai 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut bernilai Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,90 dengan Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya kinerja Pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.49 Grafik Perbandingan IKM UPT. Pelayanan Rumah Susun

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan UPT. Pelayanan Rumah Susun dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74,31 naik sebesar 4,50 poin di tahun 2019 menjadi 78,81. Kemudian naik kembali sebesar 19,43 poin menjadi 98,24 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 1,66 poin sehingga nilai IKM menjadi 99,9.

#### v. Dinas Kesehatan



Gambar 5.50 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan

Tabel 5.35  
Penilaian Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,421
2	Prosedur Pelayanan	0,420
3	Kecepatan Waktu	0,415
4	Biaya/ Tarif	0,420
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,418
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,423
8	Penanganan, Pengaduan	0,397
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,416

$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur	<b>3,751</b>
Nilai IKM	<b>93,77</b>
Nilai Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Dinas Kesehatan diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai 0,416 – 0,423. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut sudah dinilai Sangat Baik. Sedangkan pada unsur penanganan pengaduan memiliki nilai 0,397. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,77 memiliki Nilai Mutu Pelayanan A. Artinya Kinerja Dinas Kesehatan dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

### 1) Pelayanan Kantor Dinas Kesehatan



Gambar 5.51 Grafik Unsur Pelayanan Kantor Dinas Kesehatan

Tabel 5.36  
Penilaian Pelayanan Kantor Dinas Kesehatan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,407
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,952</b>
Nilai IKM		<b>98,79</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kantor Dinas Kesehatan diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,79 dengan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja Pelayanan Kantor Dinas Kesehatan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



## 2) RSUD. Sultan Suriansyah



Gambar 5.52 Grafik Unsur Pelayanan RSUD. Sultan Suriansyah

Tabel 5.37  
Penilaian Pelayanan RSUD. Sultan Suriansyah

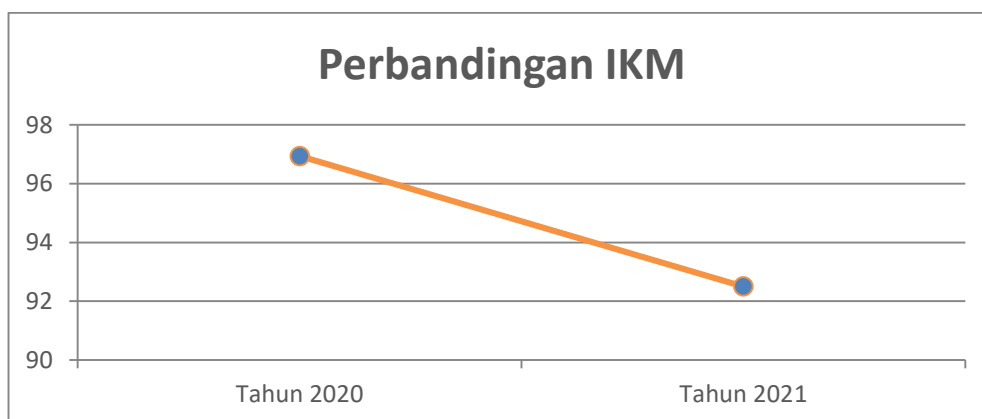
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,392
4	Biaya/ Tarif	0,427
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,397
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,424
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,417
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,700</b>
Nilai IKM		<b>92,50</b>
Nilai Mutu Pelayanan		<b>A (Sangat Baik)</b>

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan RSUD. Sultan Suriansyah diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, kompetensi

petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,407 – 0,427. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut Baik. Sedangkan pada unsur pelayanan kecepatan waktu dan produk/ standar pelayanan memiliki nilai 0,392 – 0,397. Artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur pelayanan tersebut Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 92,50 dengan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja RSUD. Sultan Suriansyah yang diberikan telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran dan Masukan dari masyarakat adalah sarana dan prasarana rumah sakit perlu ditingkatkan kembali untuk pelayanan, dan tersedianya obat lebih banyak lagi.



Gambar 5.53 Grafik Perbandingan IKM RSUD. Sultan Suriansyah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Kayutangi dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2020 IKM unit pelayanan bernilai 96,94 turun sebesar 4,44 poin di tahun 2021 menjadi 92,5.

### 3) Puskesmas Kayutangi



Gambar 5.54 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kayutangi

Tabel 5.38  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kayutangi

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,366
3	Kecepatan Waktu	0,391
4	Biaya/ Tarif	0,415
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,386
6	Kompetensi Petugas	0,423
7	Perilaku Petugas	0,391
8	Penanganan, Pengaduan	0,362
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,419
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,560</b>
Nilai IKM		<b>89,01</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kayutangi diatas, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, biaya/tarif, kompetensi petugas, dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,407 - 0,423. Artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut Sangat Baik. Sedangkan lima unsur pelayanan lainnya yaitu prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan memiliki rentang nilai antara 0,362 – 0,391. Artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,01 dengan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja Puskesmas Kayutangi yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.55 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kayutangi

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Kayutangi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,56 turun sebesar 8,60 poin di tahun 2019 menjadi 76,96. Kemudian naik kembali sebesar 1,11 poin menjadi 78,07 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 10,94 poin sehingga nilai IKM menjadi 89,01.

#### 4) Puskesmas Sungai Jingah



Gambar 5.56 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Jingah

Tabel 5.39  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Jindah

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,407
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,922</b>
Nilai IKM		<b>98,05</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Sungai Jindah diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu dan biaya/ tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana bernilai antara 0,407 - 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,05 artinya kinerja Nilai Mutu Pelayanan Puskesmas Sungai Jindah adalah A, pelayanan sudah berjalan dengan Sangat Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat adalah untuk menambah petugas di tempat pengambilan obat.



Gambar 5.57 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Sungai Jingah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Sungai Jingah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,91 turun sebesar 13,09 poin di tahun 2019 menjadi 68,82. Kemudian naik kembali sebesar 30,04 poin menjadi 98,66 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 0,81 poin sehingga nilai IKM menjadi 98,05.

##### 5) Puskesmas Alalak Tengah



Gambar 5.58 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Tengah

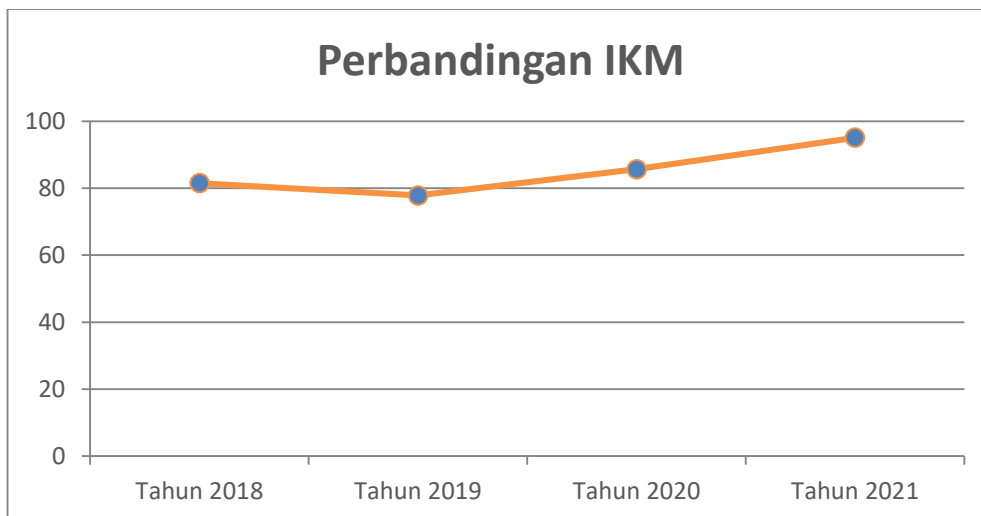
Tabel 5.40  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Tengah

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	0,385
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,429
8	Penanganan, Pengaduan	0,377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,804</b>
Nilai IKM		<b>95,09</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Alalak Tengah diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai 0,422 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan produk/ standar pelayanan dan standar pengaduan bernilai 0,377 – 0,385. artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 95,09 dengan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan Puskesmas Alalak Tengah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat adalah perlunya pembenahan lahan parkir.



Gambar 5.59 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Alalak Tengah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Tengah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,50 turun sebesar 3,67 poin di tahun 2019 menjadi 77,83. Kemudian naik kembali sebesar 7,83 poin menjadi 85,66 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 9,43 poin sehingga nilai IKM menjadi 95,09.

#### 6) Puskesmas Alalak Selatan



Gambar 5.60 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan



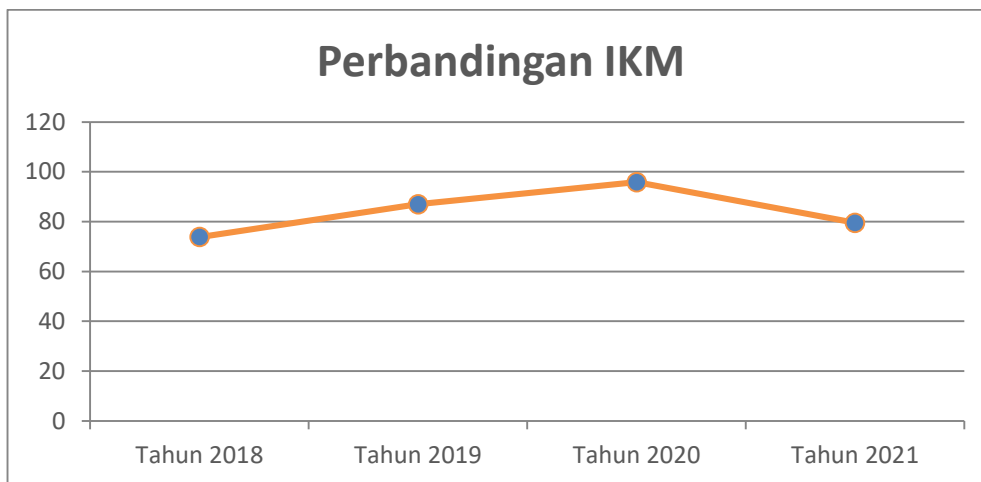
Tabel 5.41  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Alalak Selatan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,379
2	Prosedur Pelayanan	0,361
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,430
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,347
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		<b>3,182</b>
Nilai IKM		<b>79,55</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Alalak Selatan diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan kualitas sarana dan prasarana memiliki rentang nilai 0,333 – 0,379. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur biaya/ tarif bernilai 0,430. artinya persepsi masyarakat terhadap unsur ini dinilai Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,55 dengan Nilai Mutu Pelayanan B, artinya kinerja unit pelayanan Puskesmas Alalak Selatan dinilai oleh masyarakat Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat adalah untuk petugas kurangi banyak mengobrol agar pelayanan cepat, Sumber Daya Manusia banyak yang sudah tua, saat pendaftaran perlu dipercepat untuk rujukan ke dokter spesialis.



Gambar 5.61 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Alalak Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 73,82 naik sebesar 13,13 poin di tahun 2019 menjadi 86,95. Kemudian naik kembali sebesar 8,88 poin menjadi 95,83 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 16,28 poin sehingga nilai IKM menjadi 79,55.

#### 7) Puskesmas Teluk Tiram



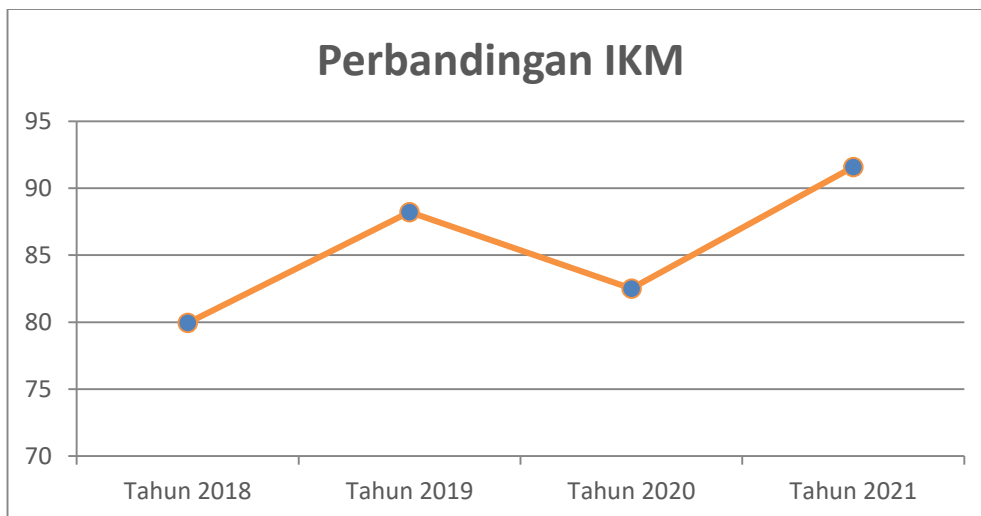
Gambar 5.62 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram

Tabel 5.42  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk Tiram

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,289
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,377
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,663</b>
Nilai IKM		<b>91,58</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Teluk Tiram diatas, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, dan perilaku petugas bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur pelayanan tersebut Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut Baik. Namun pada unsur penanganan pengaduan bernilai 0,289 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut masih Kurang Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 91,58 dengan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan Puskesmas Teluk Tiram yang diberikan telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.63 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Teluk Tiram

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Teluk Tiram dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 79,94 naik sebesar 8,28 poin di tahun 2019 menjadi 88,22. Kemudian turun kembali sebesar 5,71 poin menjadi 82,51 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 9,07 poin sehingga nilai IKM menjadi 91,58.

#### 8) Puskesmas Pelambuan



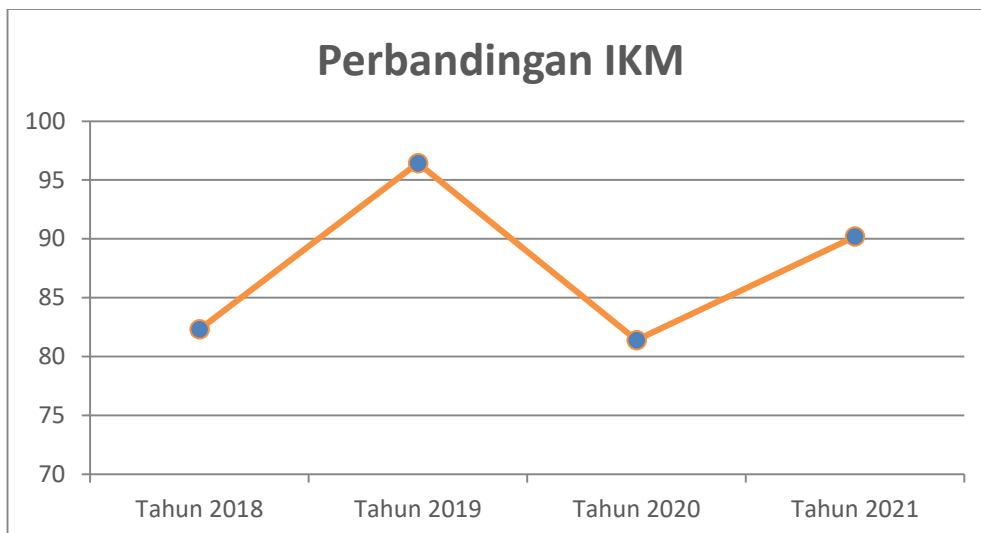
Gambar 5.64 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pelambuan

Tabel 5.43  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pelambuan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,426
2	Prosedur Pelayanan	0,426
3	Kecepatan Waktu	0,389
4	Biaya/ Tarif	0,389
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,426
6	Kompetensi Petugas	0,352
7	Perilaku Petugas	0,389
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,608</b>
Nilai IKM		<b>90,19</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pelambuan diatas, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,426 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut Sangat Baik. Sedangkan kecepatan waktu, biaya/ tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan bernilai 0,370 – 0,389 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 90,19 dengan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pelambuan dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.65 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pelambuan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pelambuan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,31 naik sebesar 14,12 poin di tahun 2019 menjadi 96,43. Kemudian turun kembali sebesar 15,03 poin menjadi 81,4 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 8,79 poin menjadi 90,19.

#### 9) Puskesmas Banjarmasin Indah



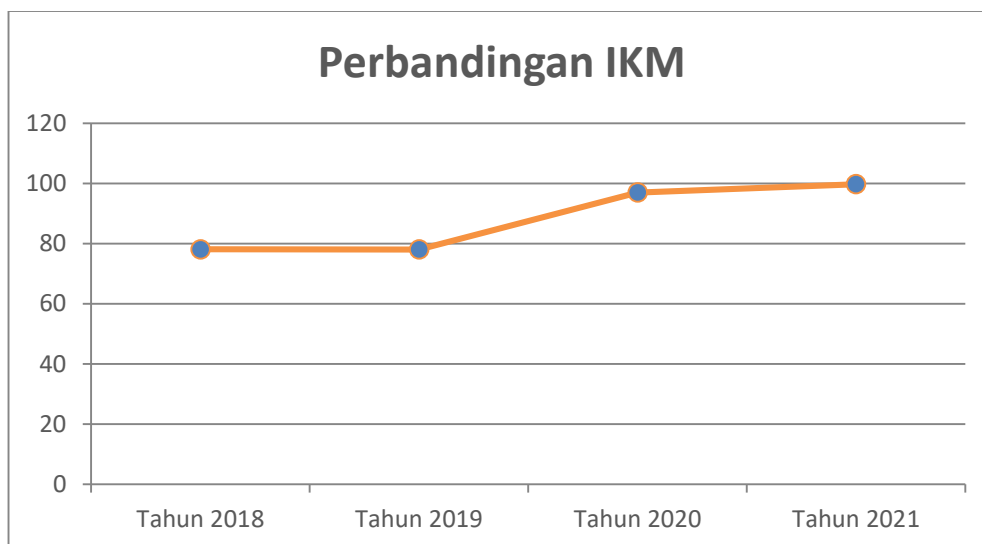
Gambar 5.66 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Banjarmasin Indah

Tabel 5.44  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Banjarmasin Indah

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	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,989</b>
Nilai IKM		<b>99,72</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Banjarmasin Indah, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,437 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,72 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A artinya Kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Banjarmasin Indah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.67 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Banjarmasin Indah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Banjarmasin Indah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,09 turun sebesar 0,8 poin di tahun 2019 menjadi 78,01. Kemudian naik kembali sebesar 18,93 poin menjadi 96,94 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 2,78 poin menjadi 99,72.

#### 10) Puseksmas Kuin Raya



Gambar 5.68 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kuin Raya



Tabel 5.45  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kuin Raya

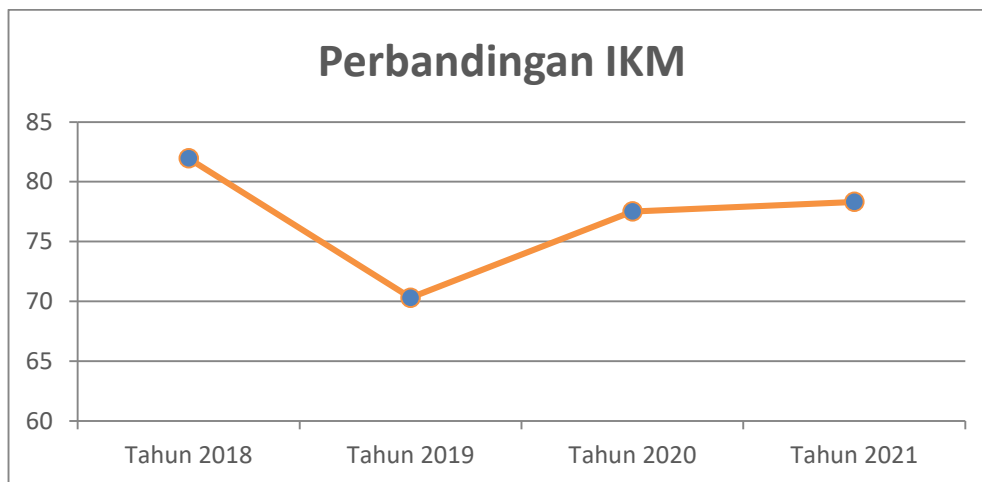
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,352
2	Prosedur Pelayanan	0,358
3	Kecepatan Waktu	0,339
4	Biaya/ Tarif	0,364
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,389
6	Kompetensi Petugas	0,352
7	Perilaku Petugas	0,345
8	Penanganan, Pengaduan	0,278
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,358
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,133</b>
Nilai IKM		<b>78,32</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kuin Raya, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, Kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,345 – 0,389 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur pelayanan penanganan pengaduan bernilai 0,278 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai kurang baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,32 atau Nilai Mutu Pelayanan adalah B. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Kuin Raya dinilai masyarakat sudah Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat adalah perkataan bidan berasa kurang halus, pelayanan pada poli kandungan lambat, perlunya penambahan karyawan diloket agar

pelayanan cepat, perlu adanya kotak dan saran , pelayanan agar kiranya tepat waktu, dan persediaan obat perlu dilengkapi agar tidak perlu membeli sendiri ke apotik diluar puskesmas.



Gambar 5.69 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kuin Raya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Kuin Raya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,96 turun sebesar 11,66 poin di tahun 2019 menjadi 70,3. Kemudian naik kembali sebesar 7,22 poin menjadi 77,52 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 0,80 poin sehingga nilai IKM menjadi 78,32.

### 11) Puskesmas Basirih Baru



Gambar 5.70 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Basirih Baru

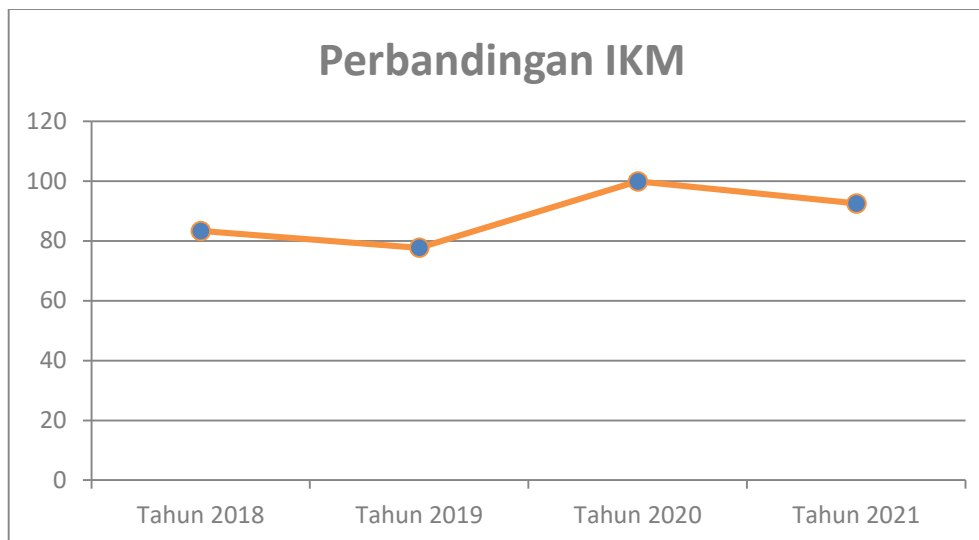
Tabel 5.46  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Basirih Baru

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,416
2	Prosedur Pelayanan	0,410
3	Kecepatan Waktu	0,407
4	Biaya/ Tarif	0,410
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,413
6	Kompetensi Petugas	0,407
7	Perilaku Petugas	0,413
8	Penanganan, Pengaduan	0,410
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,416
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,700</b>
Nilai IKM		<b>92,50</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Basirih Baru, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, Kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,407 – 0,416 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,50 atau Nilai Mutu Pelayanan adalah A. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Basirih Baru dinilai masyarakat sudah Sangat Baik.

Saran yang diberikan adalah Dokter yang melayani supaya ramah (khususnya kepada orang tua) dan fasilitas sarana seperti Parkir dibuat lebih nyaman, luas supaya tidak mengganggu jalan umum.



Gambar 5.71 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Basirih Baru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Basirih Baru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,31 turun sebesar 5,61 poin di tahun 2019 menjadi 77,7. Kemudian naik kembali sebesar 22,2 poin menjadi 99,9 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 7,40 poin menjadi 92,5.

## 12) Puskesmas Cempaka



Gambar 5.72 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka

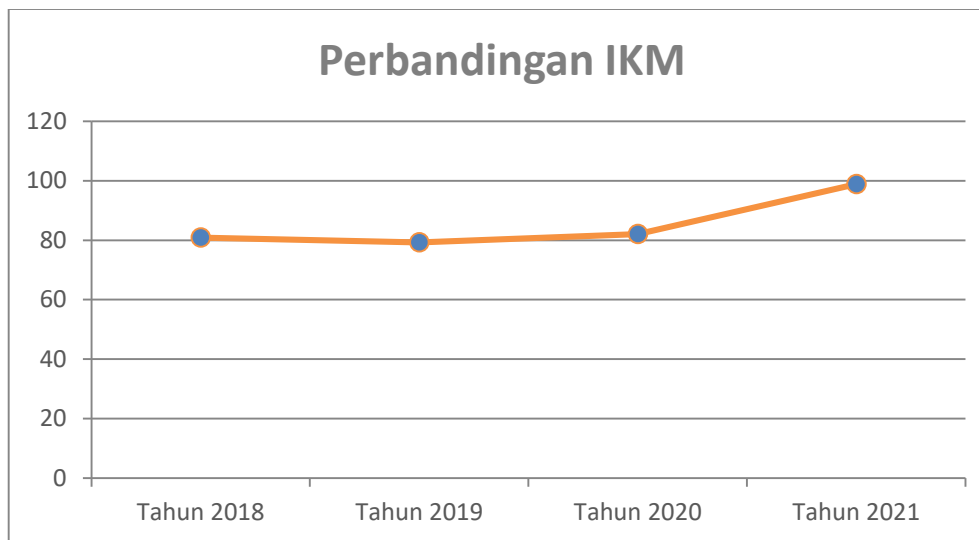
Tabel 5.47  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,439
2	Prosedur Pelayanan	0,435
3	Kecepatan Waktu	0,439
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,439
6	Kompetensi Petugas	0,439
7	Perilaku Petugas	0,439
8	Penanganan, Pengaduan	0,439
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,439
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,954</b>
Nilai IKM		<b>98,86</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Cempaka diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, Kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana sama sama bernilai 0,439-0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,86 memiliki Nilai Mutu Pelayanan adalah A artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Cempaka dinilai oleh masyarakat sudah Sangat Baik.

Tanggapan dan masukan dari masyarakat adalah pelayanan baik tidak ada pungutan biaya, petugas dan dokter ramah dan berkomunikasi kepada pasien dengan baik, pasien BPJS dilayani dan surat rujukan selesai dalam 1 hari, pelayanan vaksin juga cepat. Sarannya adalah fasilitas perlu ditambahkan pendingin ruangan/AC.



Gambar 5.73 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Cempaka

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Cempaka dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,88 turun sebesar 1,62 poin di tahun 2019 menjadi 79,26. Kemudian naik kembali sebesar 2,82 poin menjadi 82,08 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 16,78 poin menjadi 98,86.

### 13) Puskesmas Teluk Dalam



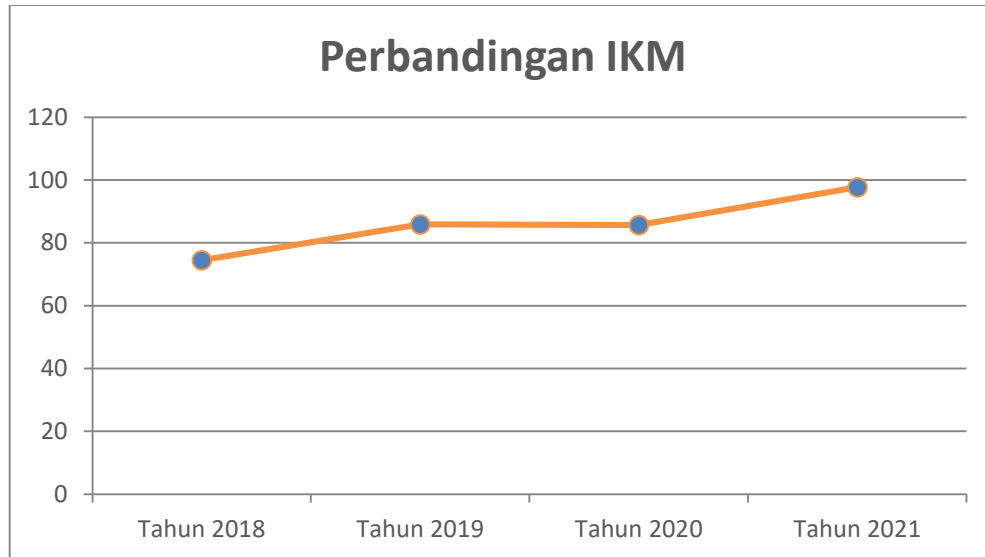
Gambar 5.74 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam

Tabel 5.48  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,422
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		<b>3,907</b>
Nilai IKM		<b>97,68</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Teluk Dalam diatas, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana sama sama bernilai 0,422-0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut adalah sangat baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu kecepatan waktu memiliki nilai 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut adalah baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,68 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Teluk Dalam dinilai masyarakat sudah Sangat Baik.



Gambar 5.75 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Teluk Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Teluk Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74,48 naik sebesar 11,4 poin di tahun 2019 menjadi 85,88. Kemudian turun kembali sebesar 0,22 poin menjadi 85,66 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 12,02 poin menjadi 97,68.

#### 14) Puskesmas Sungai Mesa



Gambar 5.76 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai mesa



Tabel 5.49  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Mesa

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,392
4	Biaya/ Tarif	0,348
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,400
6	Kompetensi Petugas	0,407
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,377
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,404</b>
Nilai IKM		<b>85,10</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Sungai Mesa diatas, dapat dilihat bahwa enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,348 - 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut adalah Baik. Sedangkan tiga unsur layanan lainnya yaitu produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas dan perilaku petugas bernilai 0,400-0,407 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut adalah Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,10 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Sungai Mesa sudah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.77 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Sungai Mesa

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Sungai Mesa dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,39 turun sebesar 0,36 poin di tahun 2019 menjadi 81,03. Kemudian naik kembali sebesar 0,56 poin menjadi 81,59 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 3,51 poin ditahun 2021.

**15) Puskesmas Gedang Hanyar**



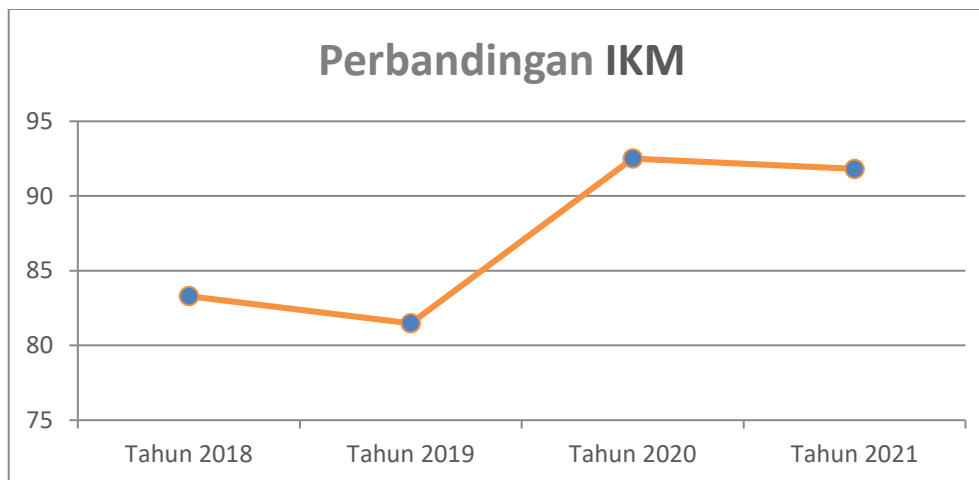
Gambar 5.78 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar

Tabel 5.50  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,412
3	Kecepatan Waktu	0,407
4	Biaya/ Tarif	0,421
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,426
6	Kompetensi Petugas	0,402
7	Perilaku Petugas	0,412
8	Penanganan, Pengaduan	0,379
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,407
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,672</b>
Nilai IKM		<b>91,81</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar 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 0,402 – 0,412 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan yaitu penanganan pengaduan bernilai 0,379 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,81 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Gedang Hanyar dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.79 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Gedang Hanyar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Gedang Hanyar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,03 turun sebesar 1,55 poin di tahun 2019 menjadi 81,48. Kemudian naik kembali sebesar 11,02 poin menjadi 92,5 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 0,69 poin menjadi 91,81.

#### 16) Puskesmas S. Parman



Gambar 5.80 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas S. Parman

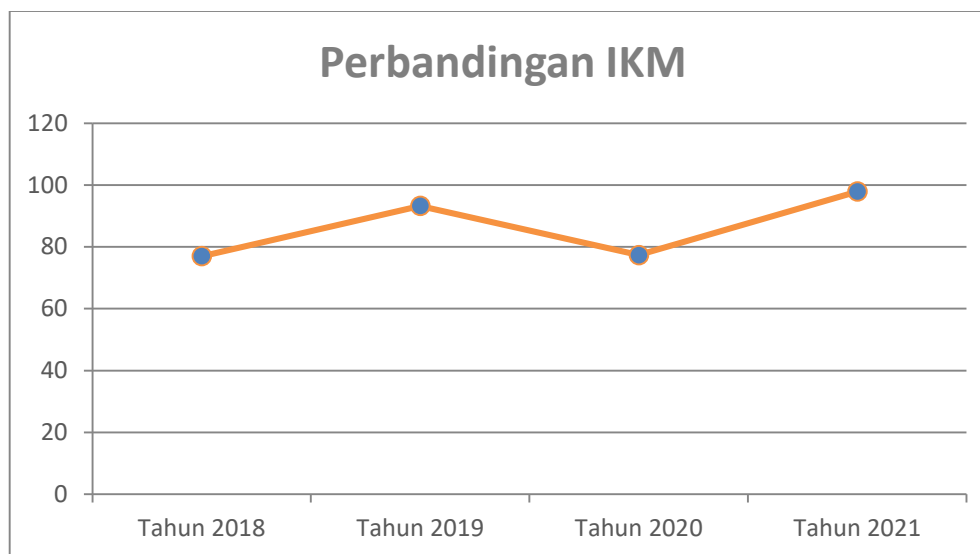
Tabel 5.51  
Penilaian Pelayanan Puskesmas S. Parman

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,437
2	Prosedur Pelayanan	0,429
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,414
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,915</b>
Nilai IKM		<b>97,87</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas S Parman diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,414 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,87 yang menunjukkan Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas S Parman telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan masyarakat adalah ruang tunggu perlu diberi pendingin ruangan (AC).



Gambar 5.81 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas S. Parman

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas S. Parman dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77 naik sebesar 16,24 poin di tahun 2019 menjadi 93,24. Kemudian turun kembali sebesar 15,91 poin menjadi 77,33 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 20,54 poin menjadi 97,87.

### 17) Puskesmas Cempaka Putih



Gambar 5.82 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih

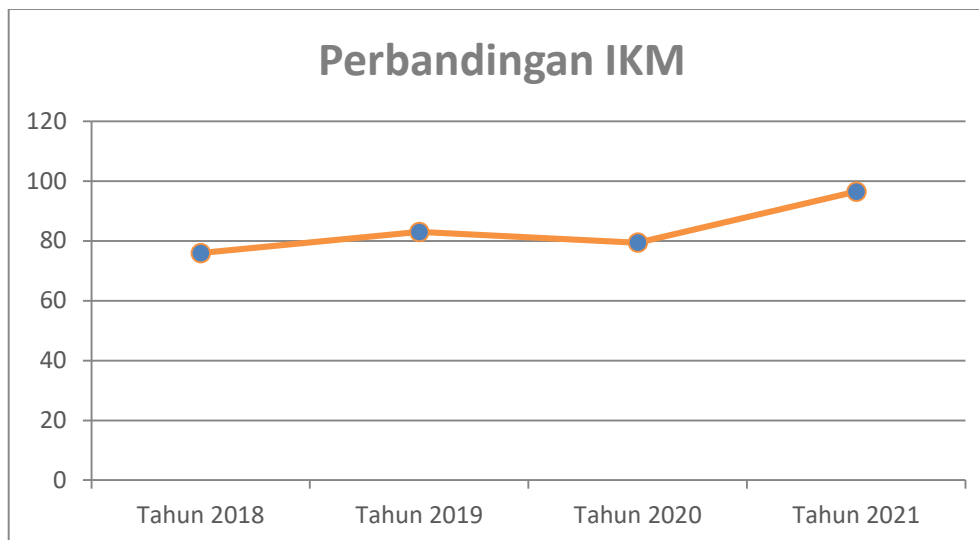
Tabel 5.52  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Cempaka Putih

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,435
2	Prosedur Pelayanan	0,434
3	Kecepatan Waktu	0,424
4	Biaya/ Tarif	0,435
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,416
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,438
8	Penanganan, Pengaduan	0,421
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,419
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,858</b>
Nilai IKM		<b>96,46</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Cempaka Putih diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,416 – 0,438 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,46 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Cempaka Putih telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan adalah halaman parkir dan ruangan diperluas dan sediakan alat tulis untuk masyarakat.



Gambar 5.83 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Cempaka Putih

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Cempaka Putih dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 75,94 naik sebesar 7,04 poin di tahun 2019 menjadi 82,98. Kemudian turun kembali sebesar 3,58 poin menjadi 79,4 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 17,06 menjadi 96,46.

### 18) Puskesmas 9 Nopember



Gambar 5.84 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas 9 Nopember

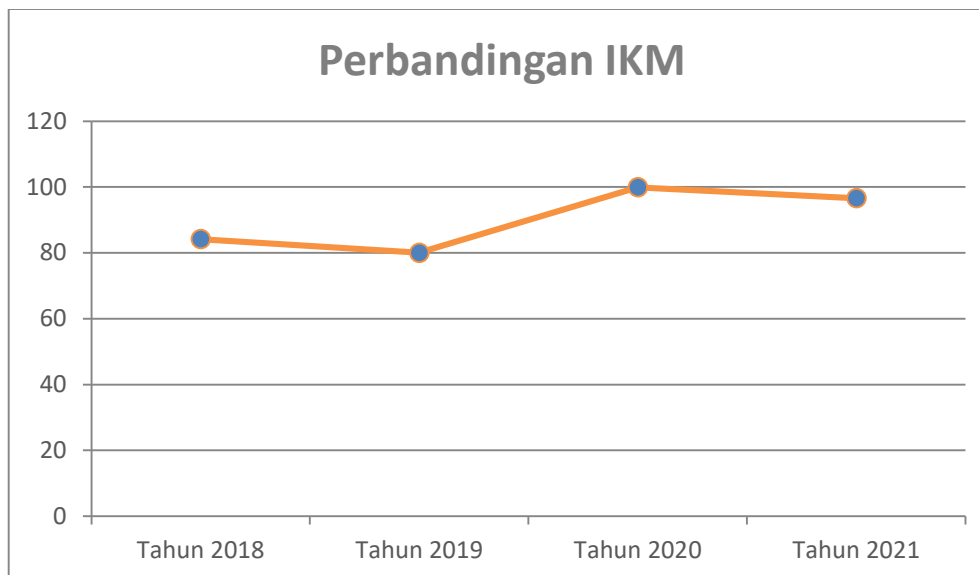


Tabel 5.53  
Penilaian Pelayanan Puskesmas 9 Nopember

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,423
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,402
7	Perilaku Petugas	0,439
8	Penanganan, Pengaduan	0,412
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,412
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,864</b>
Nilai IKM		<b>96,60</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A ( Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

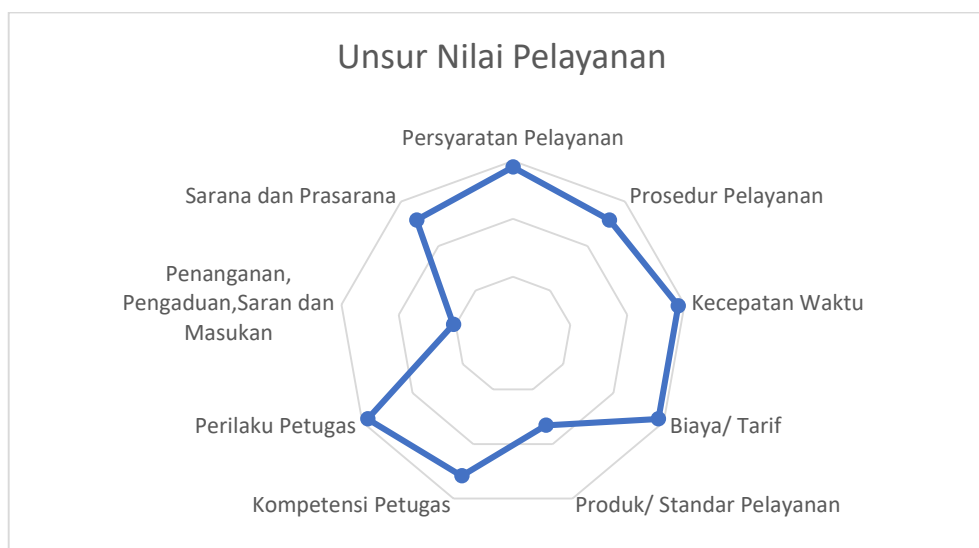
Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas 9 Nopember diatas, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana sama-sama bernilai 0,402 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,60 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas 9 Nopember dinilai masyarakat sudah Sangat Baik.



Gambar 5.85 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas 9 Nopember

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas 9 Nopember dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,18 turun sebesar 4,17 poin di tahun 2019 menjadi 80,01. Kemudian naik kembali sebesar 19,89 poin menjadi 99,9 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 3,30 poin menjadi 96,60.

### 19) Puskesmas Sungai Bilu



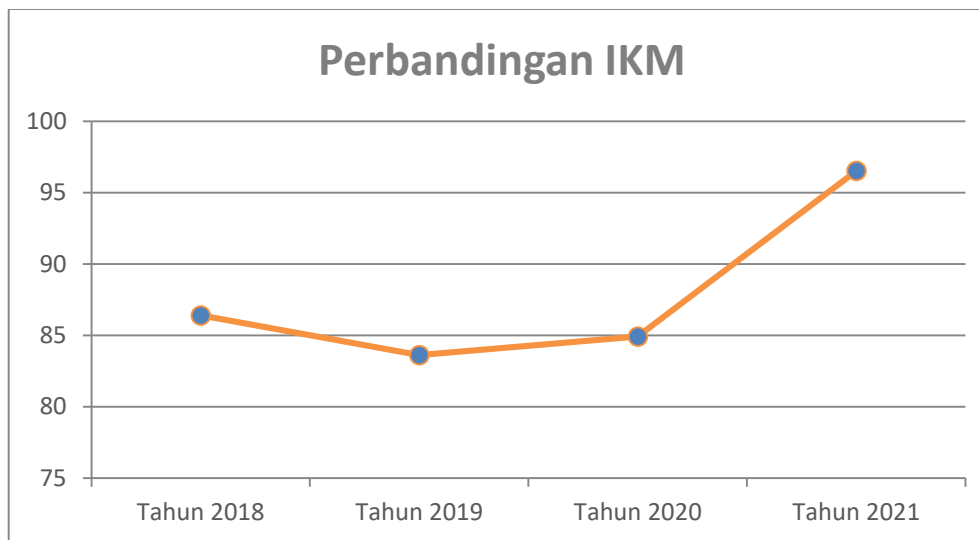
Gambar 5.86 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu

Tabel 5.54  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Sungai Bilu

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,438
2	Prosedur Pelayanan	0,432
3	Kecepatan Waktu	0,438
4	Biaya/ Tarif	0,438
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,413
6	Kompetensi Petugas	0,432
7	Perilaku Petugas	0,438
8	Penanganan, Pengaduan	0,401
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,432
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,860</b>
Nilai IKM		<b>96,51</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Sungai Bilu diatas, dapat dilihat bahwa bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana sama-sama bernilai 0,401 – 0,438 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,51 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Sungai Bilu telah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.87 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Sungai Bilu

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Sungai Bilu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,4 turun sebesar 2,78 poin di tahun 2019 menjadi 83,62. Kemudian naik kembali sebesar 1,3 poin menjadi 84,92 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik 11,59 poin menjadi 96,51.

## 20) Puskesmas Pekapuran Raya



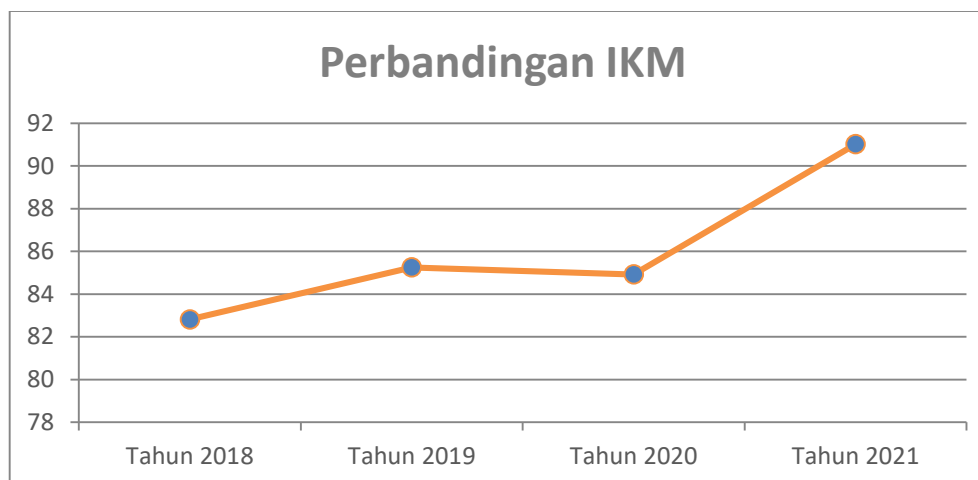
Gambar 5.88 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya

Tabel 5.55  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pekapuran raya

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,385
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,414
4	Biaya/ Tarif	0,385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,429
7	Perilaku Petugas	0,392
8	Penanganan, Pengaduan	0,385
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,641</b>
Nilai IKM		<b>91,02</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya diatas, dapat dilihat bahwa lima unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,407– 0,429 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Sedangkan tiga unsur lainnya seperti persyaratan pelayanan, biaya/ tarif, perilaku petugas, penanganan, pengaduan bernilai 0,385 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 91,02 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pekapuran Raya dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.89 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pekapuran Raya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pekapuran Raya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,81 naik sebesar 2,44 poin di tahun 2019 menjadi 85,25. Kemudian turun kembali sebesar 0,33 poin menjadi 84,92 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 6,10 poin menjadi 91,02.

## 21) Puskesmas Karang Mekar



Gambar 5.90 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Karang Mekar

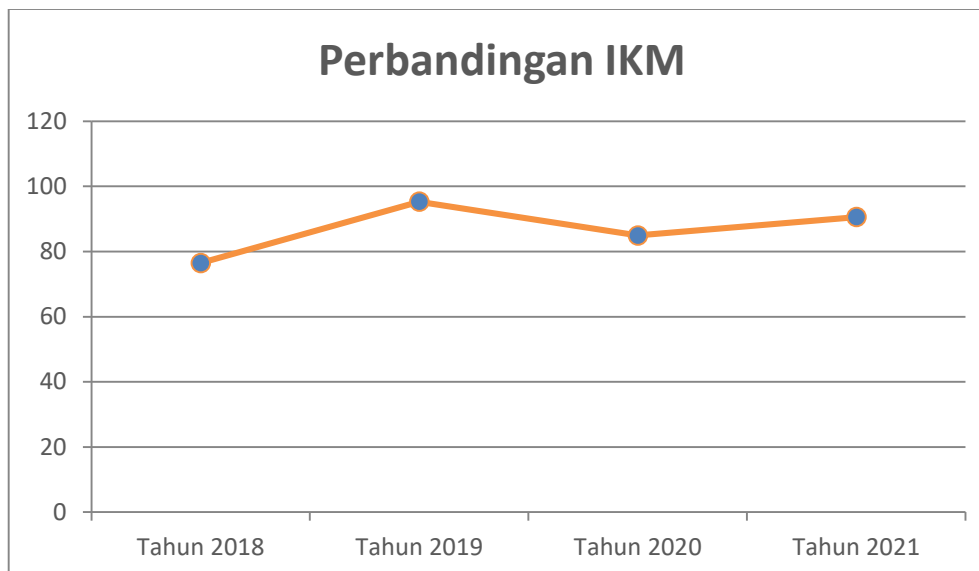
Tabel 5.56  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Karang Mekar

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,395
2	Prosedur Pelayanan	0,398
3	Kecepatan Waktu	0,432
4	Biaya/ Tarif	0,348
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,407
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,426
8	Penanganan, Pengaduan	0,382
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,413
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,623</b>
Nilai IKM		<b>90,57</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A ( Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Karang Mekar diatas, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, dan penanganan pengaduan, bernilai 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan lima unsur pelayan yaitu kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana berada pada nilai 0,407 – 0,426 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,57 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Karang Mekar dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Tanggapan dari masyarakat adalah daftar tunggu antrian cukup panjang.



Gambar 5.91 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Karang Mekar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Karang Mekar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 76,49 naik sebesar 18,79 poin di tahun 2019 menjadi 95,28. Kemudian turun kembali sebesar 10,36 poin menjadi 84,92 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 5,65 poin menjadi 90,57.

## 22) Puskesmas Terminal



Gambar 5.92 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Terminal



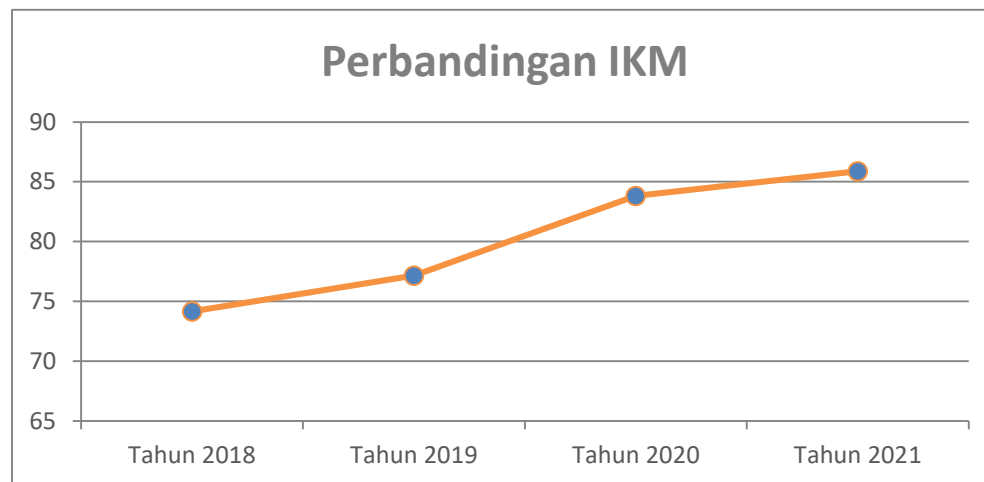
Tabel 5.57  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Terminal

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,370
2	Prosedur Pelayanan	0,389
3	Kecepatan Waktu	0,370
4	Biaya/ Tarif	0,426
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,389
6	Kompetensi Petugas	0,370
7	Perilaku Petugas	0,382
8	Penanganan, Pengaduan	0,389
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,352
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,435</b>
Nilai IKM		<b>85,87</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Terminal 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 sama-sama bernilai 0,352 – 0,389 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Baik. Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu biaya/tarif mendapat nilai sama 0,426 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut dinilai sangat baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,87 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas terminal dinilai oleh masyarakat Baik.

Saran yang diberikan adalah Sarana protokol kesehatan tetap diperhatikan, obat-obatan yang diberikan ada perbedaan dengan sebelumnya, pelayanan lebih di tingkatkan, dan sarana prasarana seperti ruang tunggu sebaiknya diperluas dan perlu ditambah kipas angin.



Gambar 5.93 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Terminal

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Terminal dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74,16 naik sebesar 2,99 poin di tahun 2019 menjadi 77,15. Kemudian naik kembali sebesar 6,66 poin menjadi 83,81 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 2,06 poin menjadi 85,87.

### 23) Puskesmas Pekauman



Gambar 5.94 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Puskesmas Pekauman

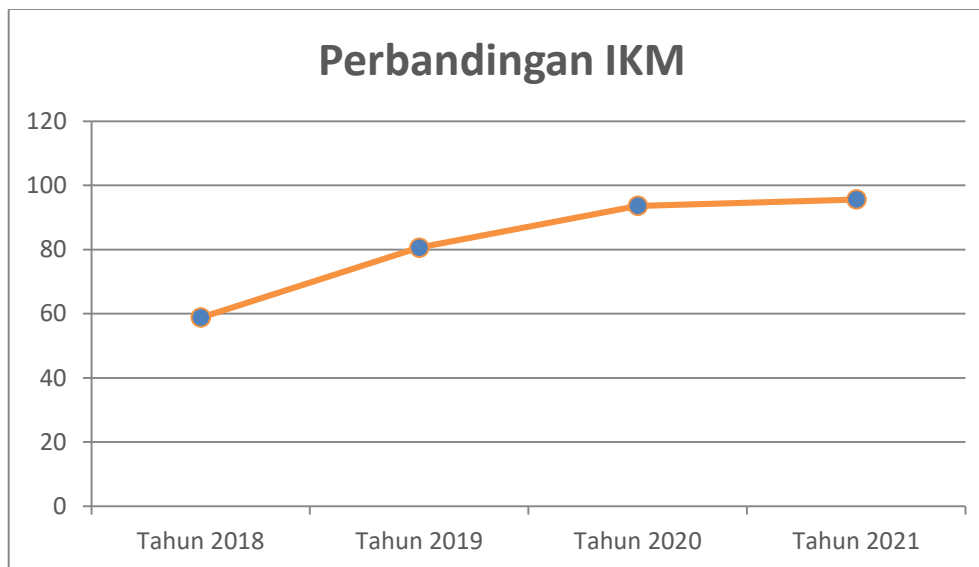
Tabel 5.58  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pekauman

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,432
2	Prosedur Pelayanan	0,432
3	Kecepatan Waktu	0,407
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,419
6	Kompetensi Petugas	0,432
7	Perilaku Petugas	0,432
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,419
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,823</b>
Nilai IKM		<b>95,58</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

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 sarana dan prasarana sama-sama bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,58 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pekauman sudah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Feedback dari masyarakat terhadap Puskesmas Pekauman agar fasilitas sarana dan prasarana seperti kursi diperbanyak lagi.



Gambar 5.95 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pekauman

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pekauman dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 58,81 naik sebesar 21,78 poin di tahun 2019 menjadi 80,59. Kemudian naik kembali sebesar 13,04 poin menjadi 93,63 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 1,95 poin menjadi 95,58.

#### 24) Puskesmas Kelayan Timur



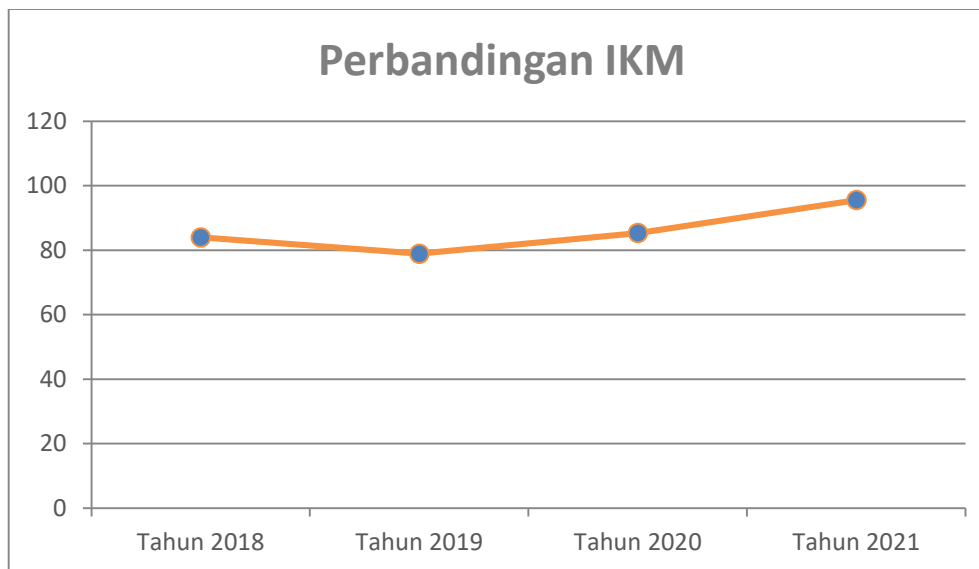
Gambar 5.96 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayan Timur

Tabel 5.59  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayan Timur

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,433
2	Prosedur Pelayanan	0,428
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,407
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,412
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,412
8	Penanganan, Pengaduan	0,396
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,822</b>
Nilai IKM		<b>95,54</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kelayan Timur 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 sama-sama bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur penanganan, pengaduan bernilai 0,396 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 95,54 dengan Nilai Mutu Pelayanan adalah A. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Kelayan Timur sudah dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.97 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kelayan Timur

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Kelayan Timur dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,99 turun sebesar 5,06 poin di tahun 2019 menjadi 78,93. Kemudian naik kembali sebesar 6,36 poin menjadi 85,29 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 10,25 menjadi 95,54.

## 25) Puskesmas Kelayan Dalam



Gambar 5.98 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam

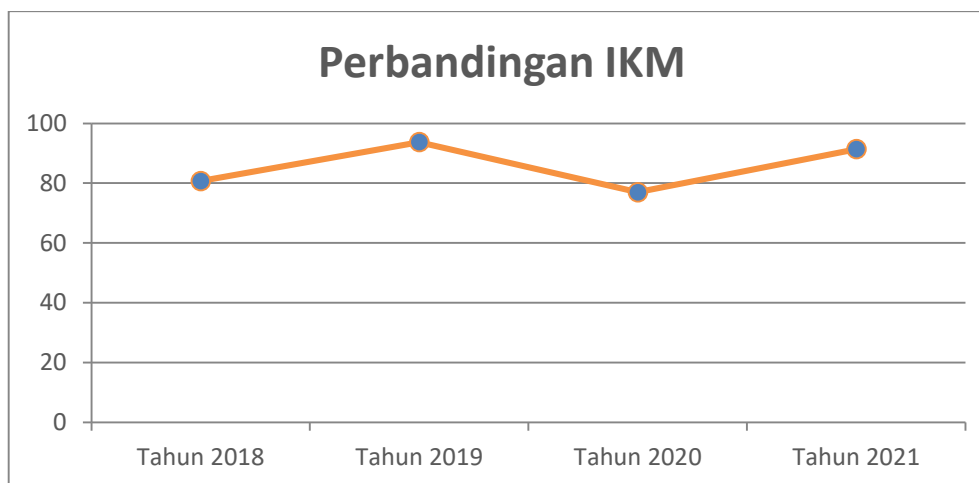
Tabel 5.60  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,392
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,429
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,437
8	Penanganan, Pengaduan	0,340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,656</b>
Nilai IKM		<b>91,39</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam, dapat dilihat bahwa enam unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana dinilai berada dalam rentang 0,407 – 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur pelayanan tersebut dinilai sudah Sangat Baik. Sedangkan tiga unsur pelayanan lainnya yaitu persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, dan penanganan, pengaduan berada pada nilai 0,340 – 0,392. Artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,39 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Kelayan Dalam sudah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran dan masukan dari masyarakat adalah perbanyak petugas agar tidak lama untuk mengantri, permudah pelayanan di masa pandemi, agar kiranya parkir tidak berbayar.



Gambar 5.99 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Kelayan Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Kelayan Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,72 naik sebesar 13,01 poin di tahun 2019 menjadi 93,73. Kemudian turun kembali sebesar 16,77 poin menjadi 76,96 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 14,43 poin menjadi 91,39.

## 26) Puskesmas Pemurus Dalam



Gambar 5.100 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam



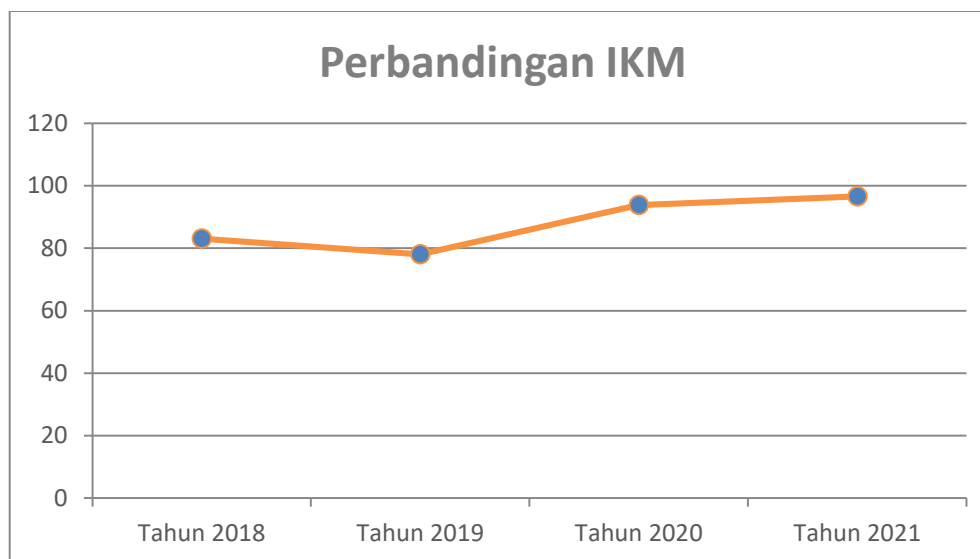
Tabel 5.61  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,414
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,414
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,863</b>
Nilai IKM		<b>96,57</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana sama-sama bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 96,57 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A. Artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pemurus Dalam sudah dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan masyarakat diharapkan parkir diperhatikan dan tempat cuci tangan sebaiknya disediakan tisu.



Gambar 5.101 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pemurus Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,06 turun sebesar 4,99 poin di tahun 2019 menjadi 78,07. Kemudian naik kembali sebesar 15,78 poin menjadi 93,85 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik kembali sebesar 2,72 poin menjadi 96,57.

## 27) Puskesmas Pemurus Baru



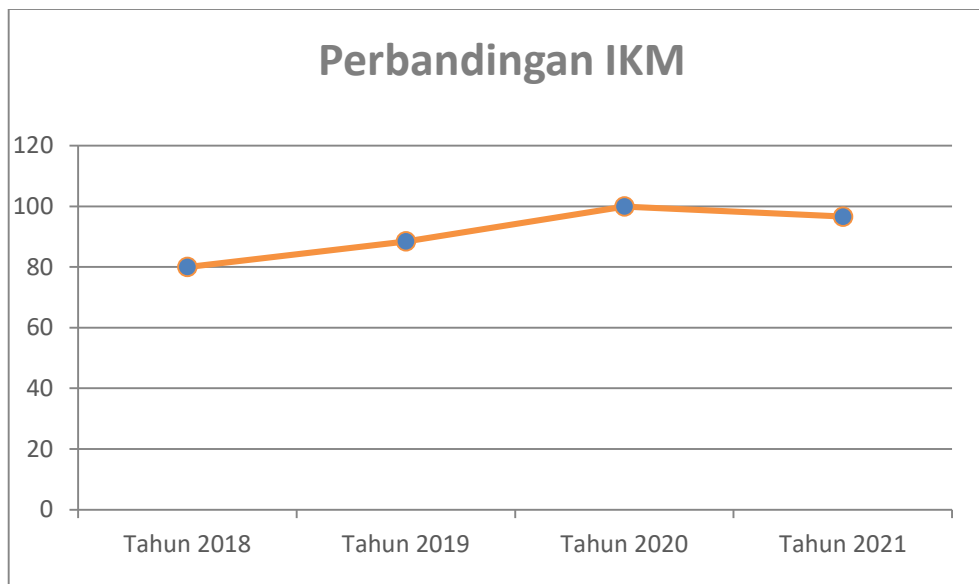
Gambar 5.102 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru

Tabel 5.62  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Pemurus Baru

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,434
4	Biaya/ Tarif	0,410
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,390
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,410
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,865</b>
Nilai IKM		<b>96,62</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Pemurus Baru, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana sama-sama berada pada rentang nilai 0,410 - 0,444. Artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur penanganan pengaduan bernilai 0,390 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 96,62 yang menunjukkan Nilai Mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Pemurus Baru dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.103 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Pemurus Baru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Pemurus Baru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,01 naik sebesar 8,42 poin di tahun 2019 menjadi 88,43. Kemudian naik kembali sebesar 11,47 poin menjadi 99,9 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun menjadi 3,28 poin menjadi 96,62.

## 28) Puskesmas Beruntung Raya



Gambar 5.104 Grafik Unsur Pelayanan Puskesmas Beruntung Raya

Tabel 5.63  
Penilaian Pelayanan Puskesmas Beruntung Raya

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,981</b>
Nilai IKM		<b>99,53</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Puskesmas Beruntung Raya diatas, dapat dilihat bahwa bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana sama-sama bernilai 0,437 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 99,53 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Puskesmas Beruntung Raya sudah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.105 Grafik Perbandingan IKM Puskesmas Beruntung Jaya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Puskesmas Beruntung Jaya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 64,37 naik sebesar 19,44 poin di tahun 2019 menjadi 83,81. Kemudian naik kembali sebesar 10,36 poin menjadi 94,17 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik menjadi 5,36 poin menjadi 99,53.

#### w. Kecamatan Banjarmasin Timur



Gambar 5.106 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur

Tabel 5.64  
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur

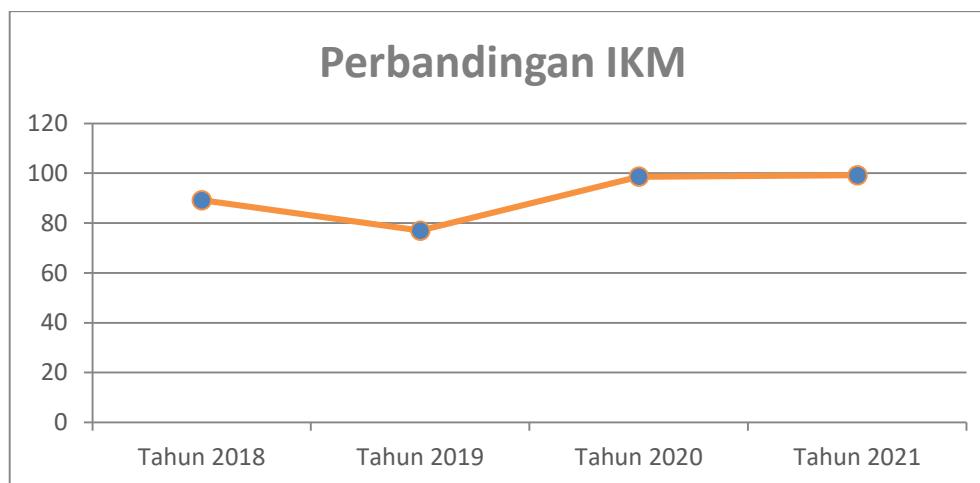
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,966</b>
Nilai IKM		<b>99,16</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Kecamatan Banjarmasin Timur sembilan unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai antara 0,437 – 0,444 yang artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 99,16 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Timur dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Beberapa saran dan masukan dari masyarakat adalah mohon disediakan adanya alat tulis pada kotak saran ATK, nomor pengaduan wifi dan emotikon unit layanan pengaduan. Selain itu para petugas diharapkan selalu ada dikantor pada saat jam pelayanan dan ada

pemberitahuan jika berkas yang diminta telah selesai. Terakhir, mohon nomor whatsapp lebih aktif lagi agar mudah dihubungi.



Gambar 5.107 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Timur

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 89,14 turun sebesar 12,18 poin di tahun 2019 menjadi 76,96. Kemudian naik kembali sebesar 21,65 poin menjadi 98,61 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 0,55 poin menjadi 99,16.

#### x. Kecamatan Banjarmasin Barat



Gambar 5.108 Grafik Unsur Kecamatan Banjarmasin Barat



Tabel 5.65  
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjaramsin Barat

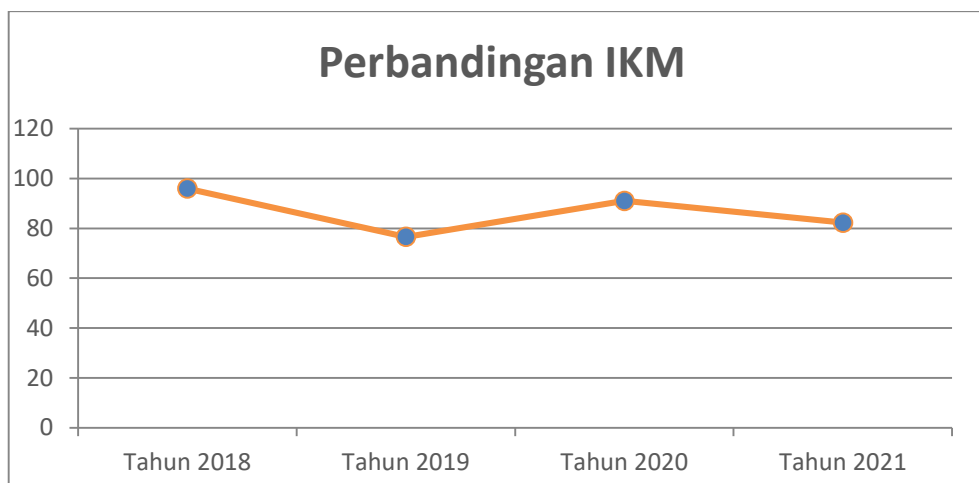
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,363
3	Kecepatan Waktu	0,348
4	Biaya/ Tarif	0,392
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,400
6	Kompetensi Petugas	0,377
7	Perilaku Petugas	0,363
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,340
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,293</b>
Nilai IKM		<b>82,33</b>
Nilai Mutu Pelayanan		<b>B (Baik)</b>

Data diolah, tahun 2021

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa pada Kecamatan Banjaramsin Barat ada delapan unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai antara 0,333 – 0,392 yang artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan unsur produk/standar layanan bernilai 0,400 yang artinya persepsi masyarakat terhadap unsur pelayanan ini dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,33 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan B, artinya kinerja Kecamatan Banjaramsin Barat dinilai oleh masyarakat Baik.

Saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat adalah tempat parkir berbayar, mohon untuk dievaluasi kembali. Fasilitas tempat duduk masih kurang dan letak nomor

antrian kadang tidak terlihat. Untuk kecepatan waktu perekaman data masih lambat dan beberapa ada yang gagal rekam.



Gambar 5.109 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Barat

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Barat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 95,97 turun sebesar 19,38 poin di tahun 2019 menjadi 76,59. Kemudian naik kembali sebesar 4,44 poin menjadi 81,03 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 8,70 poin menjadi 82,33.

#### y. Kecamatan Banjarmasin Selatan



Gambar 5.110 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan

Tabel 5.66  
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,363
2	Prosedur Pelayanan	0,392
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,407
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,429
7	Perilaku Petugas	0,414
8	Penanganan, Pengaduan	0,363
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,385
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,589</b>
Nilai IKM		<b>89,73</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa Kecamatan Banjarmasin Selatan ada empat unsur pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, penanganan dan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,363 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur pelayanan tersebut dinilai Baik. Sedangkan lima unsur pelayanan seperti kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas dan perilaku petugas memiliki nilai antara 0,400 – 0,429, artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur pelayanan tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,73 yang menunjukkan bahwa Nilai mutu Pelayanan A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Selatan dinilai oleh masyarakat Sangat Baik.

Feedback dari masyarakat bahwa layanan sudah baik dan cukup bagus.



Gambar 5.111 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,9 naik sebesar 7,71 poin di tahun 2019 menjadi 93,61. Kemudian turun kembali sebesar 9,8 poin menjadi 81,81 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 5,92 poin menjadi 89,73.

**z. Kecamatan Banjarmasin Tengah**



Gambar 5.112 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah

Tabel 5.67  
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah

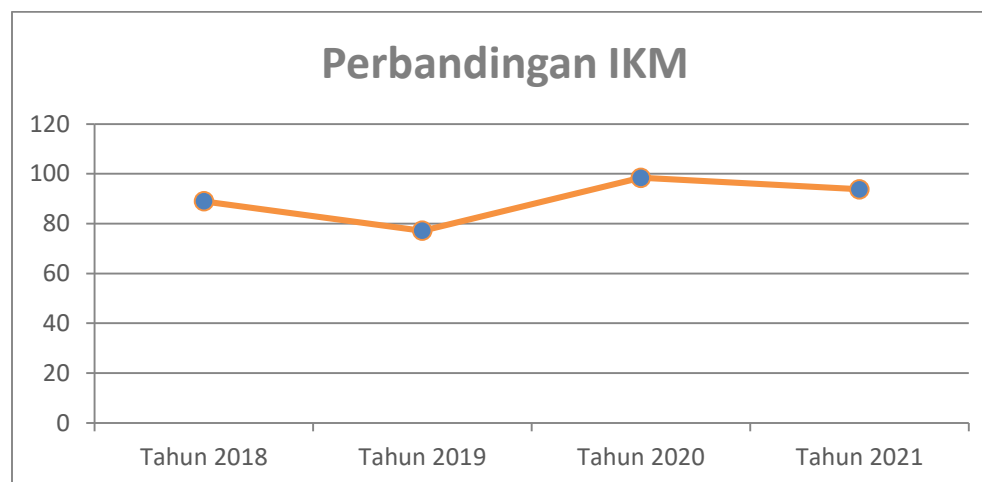
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,400
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,407
8	Penanganan, Pengaduan	0,377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,752</b>
Nilai IKM		<b>93,80</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah dapat dilihat bahwa delapan unsur yaitu persyaratan pelayan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas dan perilaku petugas serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 - 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur lainnya yaitu penanganan dan pengaduan bernilai 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,80 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Tengah telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Beberapa Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu tingkatkan pelayanan sarana dan prasarana, tingkatkan pelayanan bidang pengurusan KIP/KK dan PBB,

saran untuk petugas pelayanan pembayaran PBB, hadir lebih cepat lagi karena jam operasional pukul 08.00 - 13.00 namun tidak diterapkan sehingga ditunggu sampai jam 09.00 lewat tapi petugas belum hadir.



Gambar 5.113 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Tengah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,98 turun sebesar 11,83 poin di tahun 2019 menjadi 77,15. Kemudian naik kembali sebesar 21,27 poin menjadi 98,42 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 4,62 poin menjadi 93,80 poin.

#### aa. Kecamatan Banjarmasin Utara



Gambar 5.114 Grafik Unsur Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara

Tabel 5.68  
Penilaian Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara

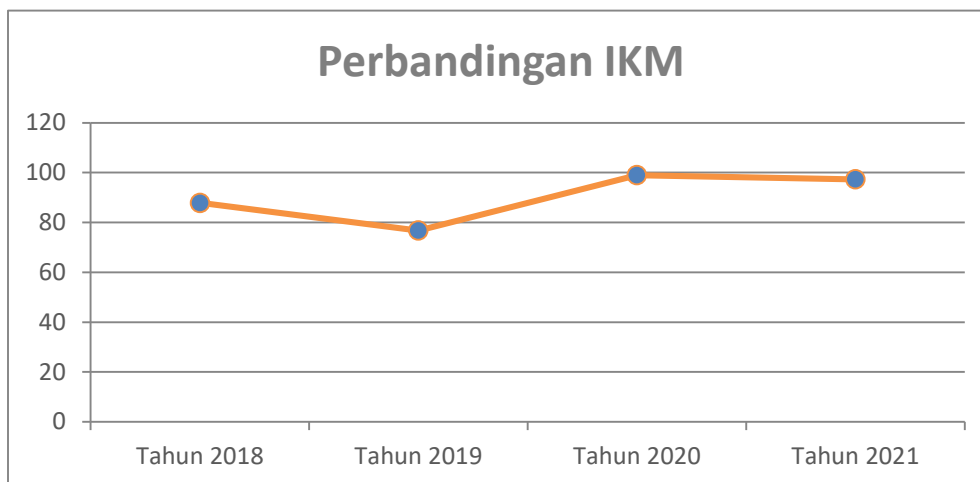
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,407
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,892</b>
Nilai IKM		<b>97,31</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A ( Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara, dapat dilihat bahwa sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,31 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kecamatan Banjarmasin Utara telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan baik adalah tempat duduk untuk yang menunggu antrian ditambah lagi, Parkiran kalau bisa digratiskan saja, jika memungkinkan bisa disediakan wifi gratis dilingkungan kantor kecamatan yang diperuntukkan warga yang

berurusan di kantor ini.



Gambar 5.115 Grafik Perbandingan IKM Kecamatan Banjarmasin Utara

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 87,85 turun sebesar 11,07 poin di tahun 2019 menjadi 76,78. Kemudian naik kembali sebesar 22,2 poin menjadi 98,98 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 1,67 poin menjadi 97,31.

## bb. Kelurahan

### 1) Kelurahan Kuripan



Gambar 5.116 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuripan

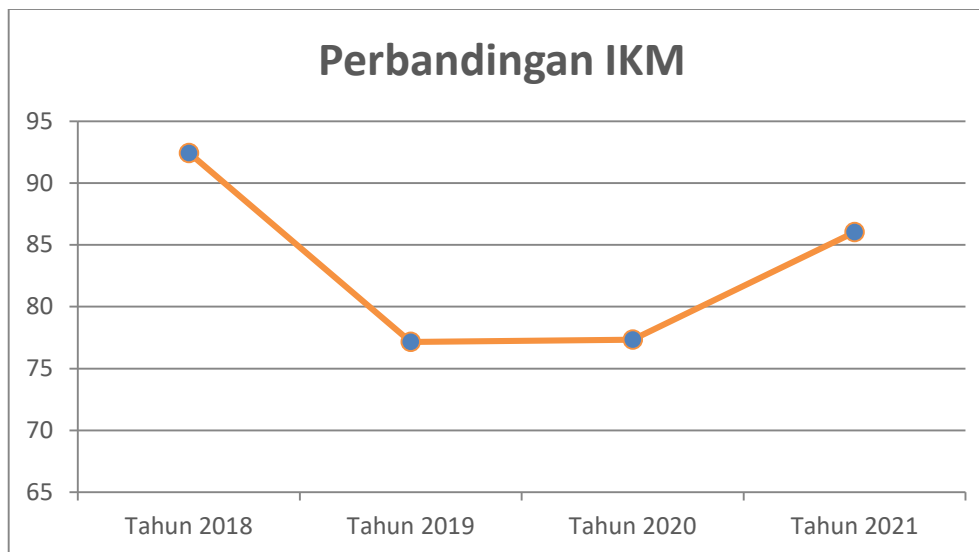


Tabel 5.69  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuripan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,385
2	Prosedur Pelayanan	0,355
3	Kecepatan Waktu	0,385
4	Biaya/ Tarif	0,385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,392
6	Kompetensi Petugas	0,414
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,340
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,441</b>
Nilai IKM		<b>86,03</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuripan dapat dilihat bahwa dapat tujuh unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/standar pelayanan, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,355 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan dua unsur yaitu kompetensi petugas dan perilaku petugas memiliki nilai pada rentang 0,414 – 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut telah dinilai Sangat 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 Kuripan telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.117 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuripan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kuripan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 92,44 turun sebesar 15,29 poin di tahun 2019 menjadi 77,15. Kemudian naik kembali sebesar 0,18 poin menjadi 77,33 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 8,70 poin menjadi 86,03.

## 2) Kelurahan Kebun Bunga



Gambar 5.118 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga

Tabel 5.70  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kebun Bunga

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,385
2	Prosedur Pelayanan	0,407
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,340
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,400
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,463</b>
Nilai IKM		<b>86,58</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kebun Bunga, dapat dilihat bahwa empat unsur yaitu persyaratan pelayanan, biaya/tarif, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,340 – 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan empat unsur pelayanan yaitu prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas berada pada rentang nilai 0,400 – 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Sangat 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 Kebun Bunga telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.119 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kebun Bunga

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kebun Bunga dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,85 turun sebesar 8,37 poin di tahun 2019 menjadi 80,48. Kemudian turun kembali sebesar 2,78 poin menjadi 77,7 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 8,88 poin menjadi 86,58.

### 3) Kelurahan Karang Mekar



Gambar 5.120 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Karang Mekar

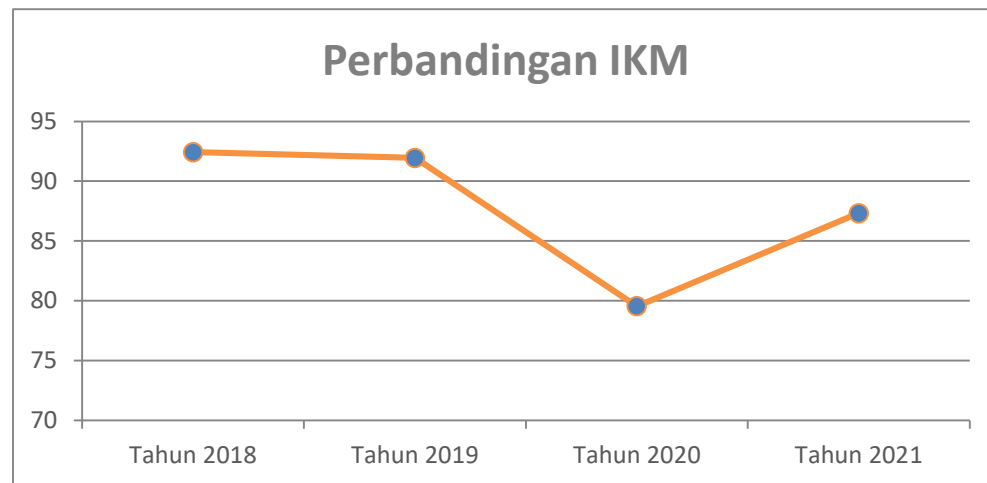
Tabel 5.71  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Karang Mekar

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,414
3	Kecepatan Waktu	0,392
4	Biaya/ Tarif	0,385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,392
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,493</b>
Nilai IKM		<b>87,32</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Karang Mekar, dapat dilihat bahwa empat unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kompetensi petugas dan perilaku petugas bernilai 0,400 – 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan lima unsur lainnya yaitu kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/ standar pelayanan, penanganan, dan pengaduan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,32 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Karang Mekar telah dinilai masyarakat Baik.

Beberapa kritik dan saran dari masyarakat yaitu mohon disediakan fasilitas difabel, pelayanan terpadu satu pintu dan bangunan tinggi sehingga masyarakat sedikit kesulitan.



Gambar 5.121 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Karang Mekar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Karang Mekar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 92,43 turun sebesar 0,48 poin di tahun 2019 menjadi 91,95. Kemudian turun kembali sebesar 12,4 poin menjadi 79,55 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 7,77 poin menjadi 87,32.

#### 4) Kelurahan Sungai Bilu



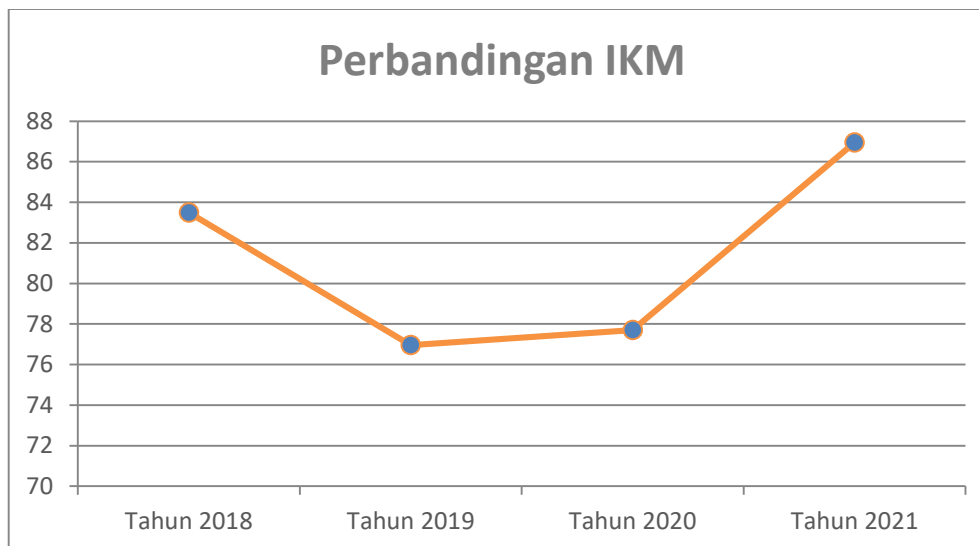
Gambar 5.122 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu

Tabel 5.72  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Bilu

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,392
2	Prosedur Pelayanan	0,392
3	Kecepatan Waktu	0,370
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,392
6	Kompetensi Petugas	0,414
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,478</b>
Nilai IKM		<b>86,95</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Bilu, dapat dilihat bahwa tujuh unsur seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,355 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan dua unsur pelayanan yaitu kompetensi petugas dan perilaku petugas bernilai 0,414 – 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap dua unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,95 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Bilu telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.123 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Bilu

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Bilu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,49 turun sebesar 6,53 poin di tahun 2019 menjadi 76,96. Kemudian naik kembali sebesar 0,74 poin menjadi 77,7 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 9,25 poin menjadi 86,95.

##### 5) Kelurahan Sungai Lutut



Gambar 5.124 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Lutut

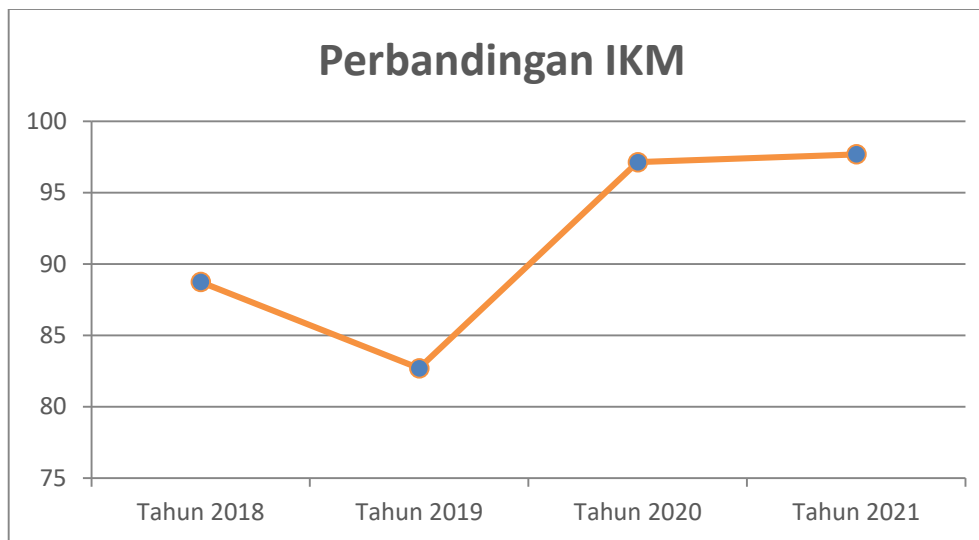


Tabel 5.73  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Lulut

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

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Lulut dapat dilihat bahwa delapan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana bernilai bernilai 0,437 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu penanganan pengaduan bernilai 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,68 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Lulut telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.125 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Lulut

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Lulut dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,74 turun sebesar 6,04 poin di tahun 2019 menjadi 82,7. Kemudian naik kembali sebesar 14,43 poin menjadi 97,13 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 0,55 menjadi 97,68.

#### 6) Kelurahan Benua Anyar



Gambar 5.126 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Benua Anyar

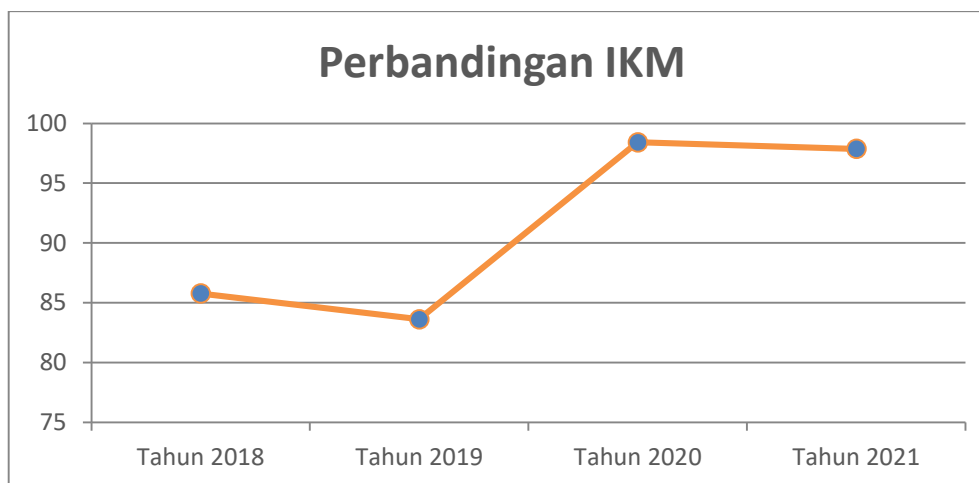
Tabel 5.74  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Benua Anyar

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,385
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,915</b>
Nilai IKM		<b>97,87</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Benua Anyar dapat dilihat bahwa delapan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana bernilai bernilai 0,429 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu penanganan pengaduan bernilai 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,87 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Benua Anyar telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan baik adalah adanya pemeriksaan suhu tubuh sebelum masuk ruangan.



Gambar 5.127 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Benua Anyar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Benua Anyar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,77 turun sebesar 2,15 poin di tahun 2019 menjadi 83,62. Kemudian naik kembali sebesar 14,8 poin menjadi 98,42 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 0,55 poin menjadi 97,87.

#### 7) Kelurahan Pengambangan



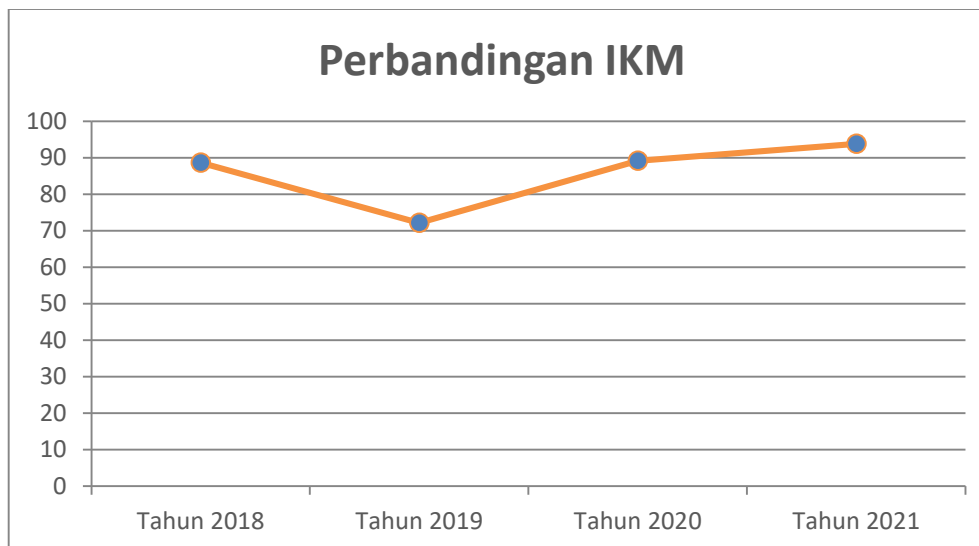
Gambar 5.128 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pengambangan

Tabel 5.75  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pengambangan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,414
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,429
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,752</b>
Nilai IKM		<b>93,80</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pengambangan dapat dilihat bahwa delapan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana bernilai bernilai 0,407– 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu penanganan pengaduan bernilai 0,333 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,80 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pengambangan telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.129 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pengambangan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pengambangan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,65 turun sebesar 16,5 poin di tahun 2019 menjadi 72,15. Kemudian naik kembali sebesar 17,02 poin menjadi 89,17 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 4,63 poin menjadi 93,80.

#### 8) Kelurahan Pekapuran Raya



Gambar 5.130 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya

Tabel 5.76  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya

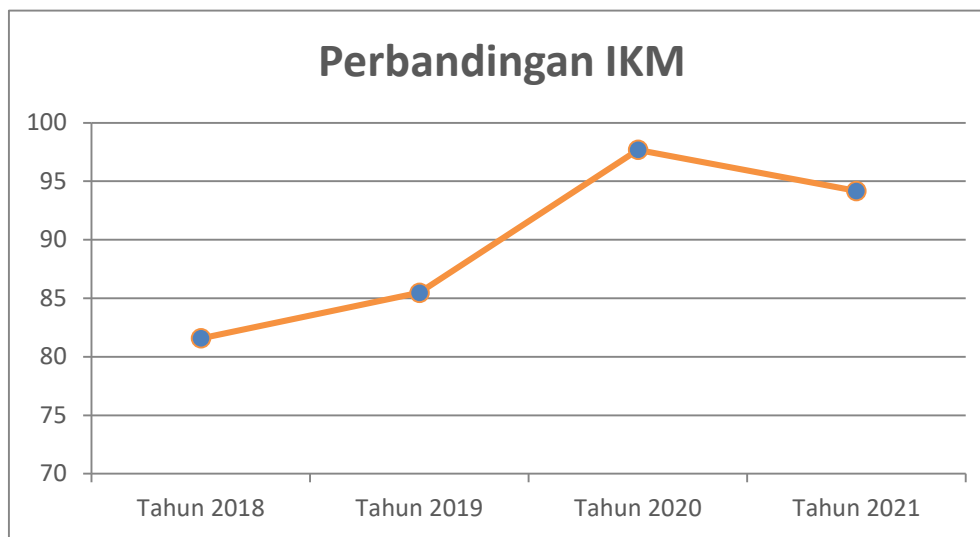
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,422
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,767</b>
Nilai IKM		<b>94,17</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya dapat dilihat bahwa delapan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94,17 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pekapuran Raya telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan oleh masyarakat adalah untuk kader PKK diberikan laptop Pribadi karena selama ini memakai laptop kelurahan sehingga sulit untuk program

pendataan dan fasilitas difabil masih tidak ada.



Gambar 5.131 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pekapuran Raya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pekapuran Raya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,57 naik sebesar 3,9 poin di tahun 2019 menjadi 85,47. Kemudian naik kembali sebesar 12,21 poin menjadi 97,68 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 3,51 poin menjadi 94,17.

#### 9) Kelurahan Pemurus Luar



Gambar 5.132 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar

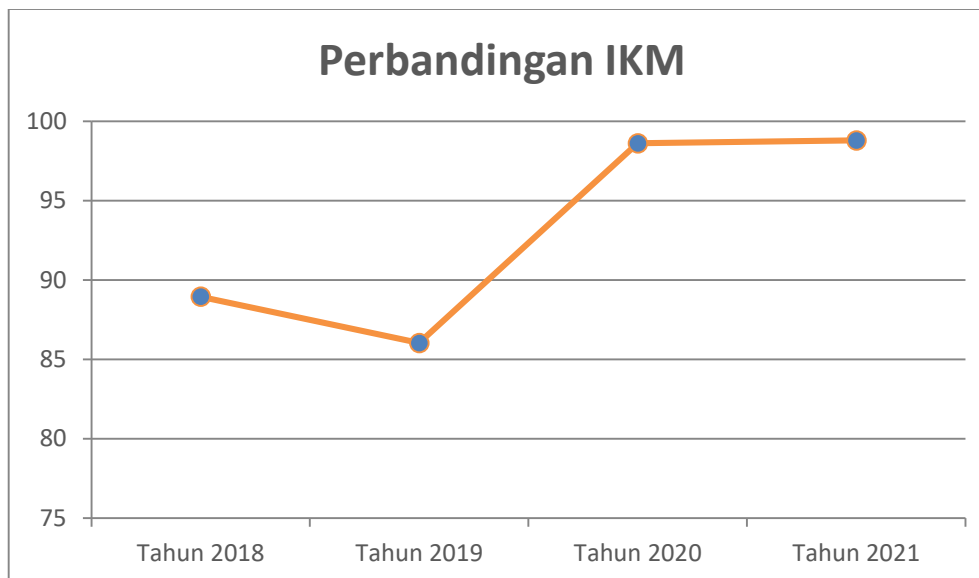


Tabel 5.77  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Luar

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	0,400
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,952</b>
Nilai IKM		<b>98,79</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A ( Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Luar, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,79 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pemurus Luar telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.133 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pemurus Luar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pemurus Luar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,94 turun sebesar 2,91 poin di tahun 2019 menjadi 86,03. Kemudian naik kembali sebesar 12,58 poin menjadi 98,61 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 0,18 menjadi 98,79.

#### 10) Kelurahan Belitung Utara



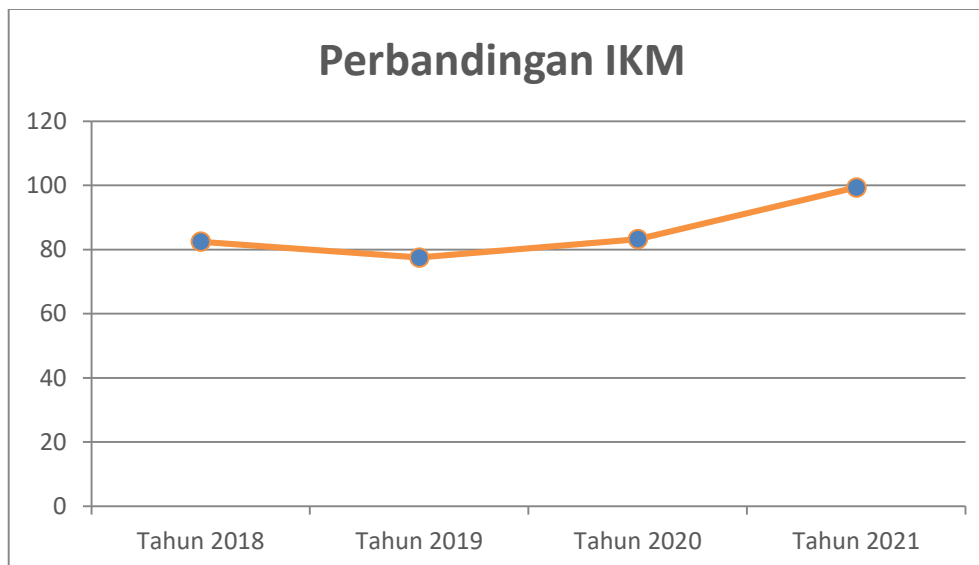
Gambar 5.134 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Utara

Tabel 5.78  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Utara

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,974</b>
Nilai IKM		<b>99,35</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Belitung Utara, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,35 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Belitung Utara telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.135 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Belitung Utara

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Belitung Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,45 turun sebesar 4,93 poin di tahun 2019 menjadi 77,52. Kemudian naik kembali sebesar 5,73 poin menjadi 83,25 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali sebesar 16,10 poin menjadi 99,35.

#### 11) Kelurahan Belitung Selatan



Gambar 5.136 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan

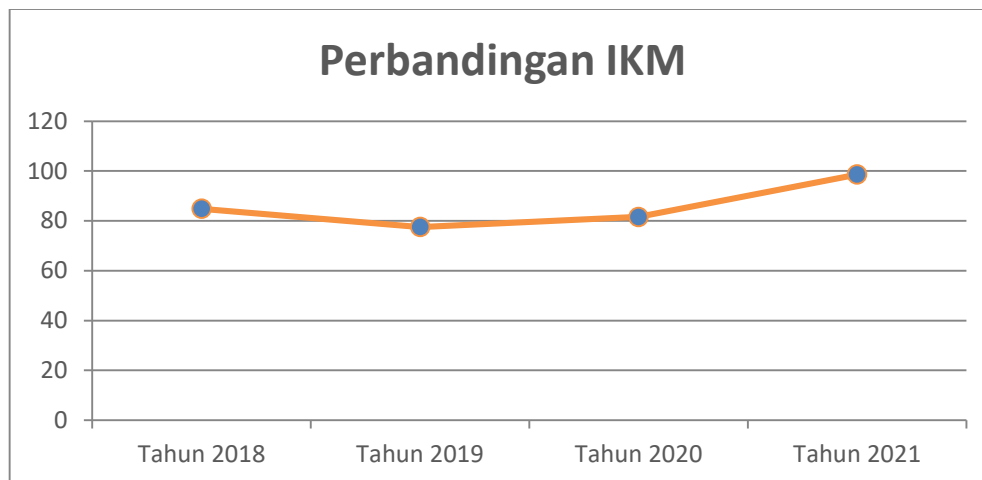
Tabel 5.79  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Belitung Selatan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,429
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,437
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,944</b>
Nilai IKM		<b>98,61</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Belitung Selatan, dapat dilihat bahwa Sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,61 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Belitung Selatan telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik ditingkatkan dan dipermudah dan sarana prasarana ditingkatkan.



Gambar 5.137 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Belitung Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Belitung Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,87 turun sebesar 7,35 poin di tahun 2019 menjadi 77,52. Kemudian naik kembali sebesar 4,07 poin menjadi 81,59 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 17,02 poin sehingga nilai IKM menjadi 98,61.

## 12) Kelurahan Pelambuan



Gambar 5.138 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pelambuan

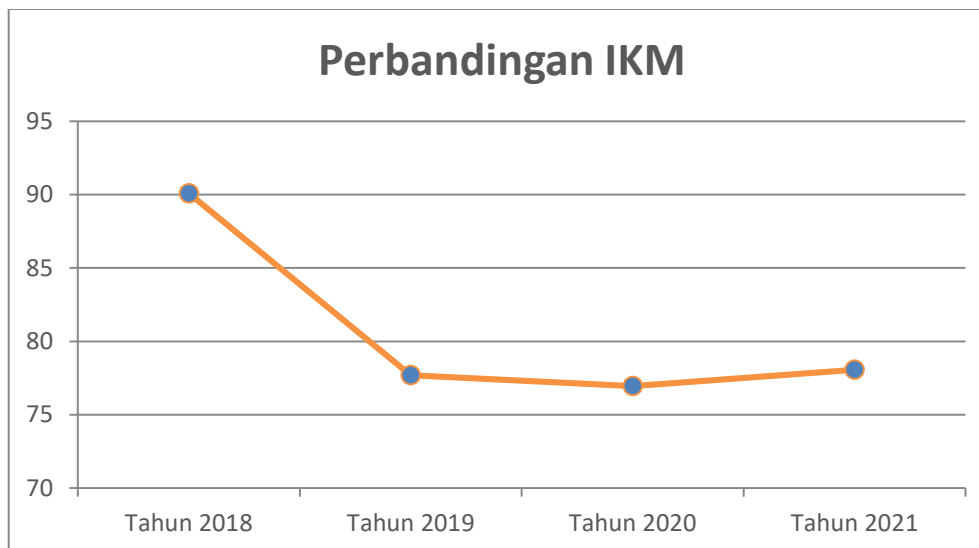
Tabel 5.80  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pelambuan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,333
3	Kecepatan Waktu	0,333
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,392
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,123</b>
Nilai IKM		<b>78,07</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pelambuan dapat dilihat bahwa Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Luar, dapat dilihat bahwa sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,333 – 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,07 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pelambuan telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran dan Masukan masyarakat adalah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan papan nama kelurahan agar di perbesar.



Gambar 5.139 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pelambuan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pelambuan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 90,08 turun sebesar 12,38 poin di tahun 2019 menjadi 77,7. Kemudian turun kembali sebesar 0,74 poin menjadi 76,96 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 1,11 poin menjadi 78,07.

### 13) Kelurahan Kuin Selatan



Gambar 5.140 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Selatan



Tabel 5.81  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Selatan

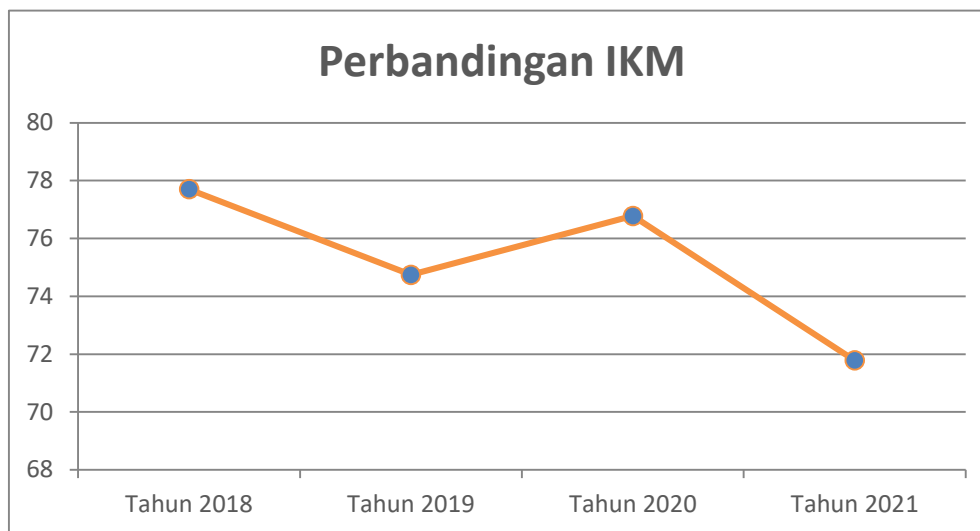
No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,326
3	Kecepatan Waktu	0,311
4	Biaya/ Tarif	0,296
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,333
6	Kompetensi Petugas	0,318
7	Perilaku Petugas	0,311
8	Penanganan, Pengaduan	0,311
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,333
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>2,871</b>
Nilai IKM		<b>71,78</b>
Nilai Mutu Pelayanan		C ( Kurang Baik )

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuin Selatan dapat dilihat bahwa delapan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,311 – 0,333 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur yaitu biaya/tarif bernilai 0,296 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai kurang Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 71,78 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Kurang Baik.

Saran yang diberikan oleh masyarakat yaitu prosedur pelayanan lebih dipermudah jangan berbelit belit, petugas harus ada di tempat layanan, pelayanan lebih diperhatikan,

misalnya bikin surat nikah (informasi harus jelas).



Gambar 5.141 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuin Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kuin Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77,7 turun sebesar 2,96 poin di tahun 2019 menjadi 74,74. Kemudian naik kembali sebesar 2,04 poin menjadi 76,78 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun kembali sebesar 5 poin menjadi 71,78.

#### 14) Kelurahan Telaga Biru



Gambar 5.142 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telaga Biru

Tabel 5.82  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Telaga Biru

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,385
2	Prosedur Pelayanan	0,385
3	Kecepatan Waktu	0,392
4	Biaya/ Tarif	0,363
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,407
6	Kompetensi Petugas	0,385
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,400
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,574</b>
Nilai IKM		<b>89,36</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Telaga Biru dapat dilihat bahwa lima unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu biaya/tarif dan kompetensi petugas bernilai 0,363 - 0,392 artinya persepsi masyarakat terhadap tiga unsur tersebut telah dinilai sangat baik oleh masyarakat Sedangkan empat unsur pelayanan seperti, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,407 – 0,437 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut telah dinilai baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,36 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Telaga Biru telah dinilai masyarakat Baik.

Saran dan masukan masyarakat adalah pelayanan harus ditingkatkan lagi, pelayanan administrasi agar di permudah, penjelasan disesuaikan agar tidak bolak-balik, perhatikan jadwal pelayanan terutama pada hari jum'at.



Gambar 5.143 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Telaga Biru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Telaga Biru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,93 turun sebesar 2,78 poin di tahun 2019 menjadi 82,14. Kemudian naik kembali sebesar 1,11 poin menjadi 83,25 di tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 6,11 poin sehingga nilai IKM menjadi 89,36.

#### 15) Kelurahan Basirih



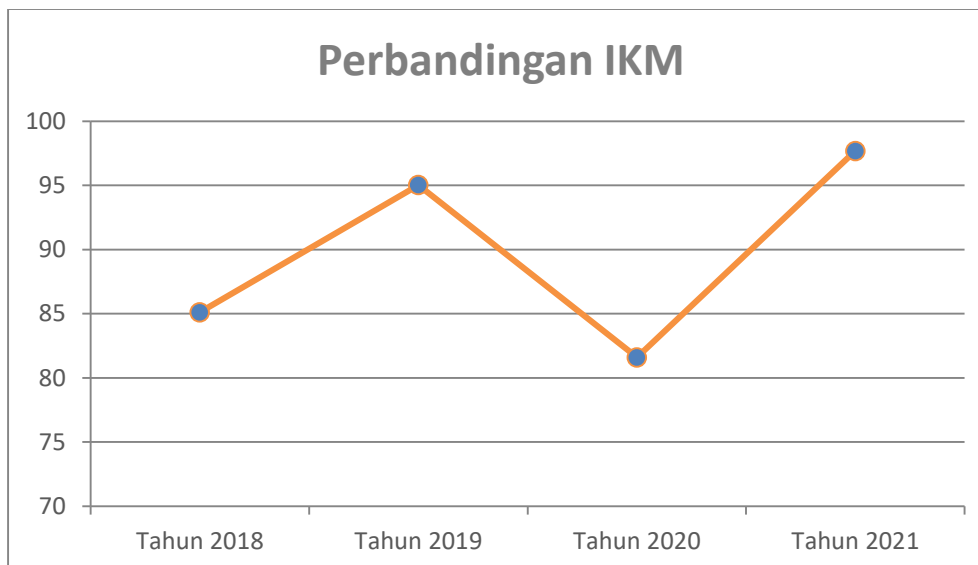
Gambar 5.144 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih

Tabel 5.83  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih

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

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Basirih dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan persyaratan pelayanan bernilai 0,422 - 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,68 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Basirih telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.145 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Basirih

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Basirih dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,11 naik sebesar 10,94 poin di tahun 2019 menjadi 96,05. Kemudian turun sebesar 14,46 poin menjadi 81,59 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 16,09 menjadi 97,68.

#### 16) Kelurahan Teluk Tiram



Gambar 5.146 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram

Tabel 5.84  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Tiram

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		<b>3,996</b>
Nilai IKM		<b>99,90</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Teluk Tiram dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan persyaratan bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,90 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Teluk Tiram telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.147 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Teluk Tiram

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Teluk Tiram dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,2 naik sebesar 14,52 poin di tahun 2019 menjadi 94,72. Kemudian turun sebesar 3,7 poin menjadi 91,02 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 8,88 menjadi 99,90.

### 17) Kelurahan Kuin Cerucuk



Gambar 5.148 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk



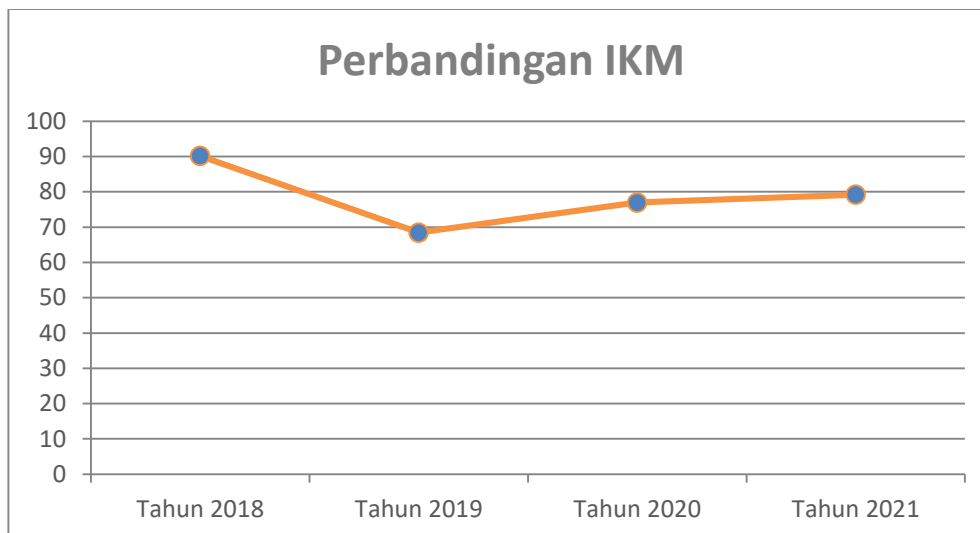
Tabel 5.85  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,340
3	Kecepatan Waktu	0,340
4	Biaya/ Tarif	0,377
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,348
7	Perilaku Petugas	0,355
8	Penanganan, Pengaduan	0,318
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,355
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,167</b>
Nilai IKM		<b>79,18</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk dapat dilihat bahwa Sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,318 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,18 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kuin Cerucuk telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu halaman parkir agar diperluas lagi , tingkatkan kinerja secara keseluruhan , dan tanggapan masyarakat tentang protokol kesehatan sudah baik.



Gambar 5.149 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuin Cerucuk

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kuin Cerucuk dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 90,14 turun sebesar 21,69 poin di tahun 2019 menjadi 68,45. Kemudian naik sebesar 8,51 poin menjadi 76,96 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 2,22 menjadi 79,18.

### 18) Kelurahan Telawang



Gambar 5.150 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Telawang

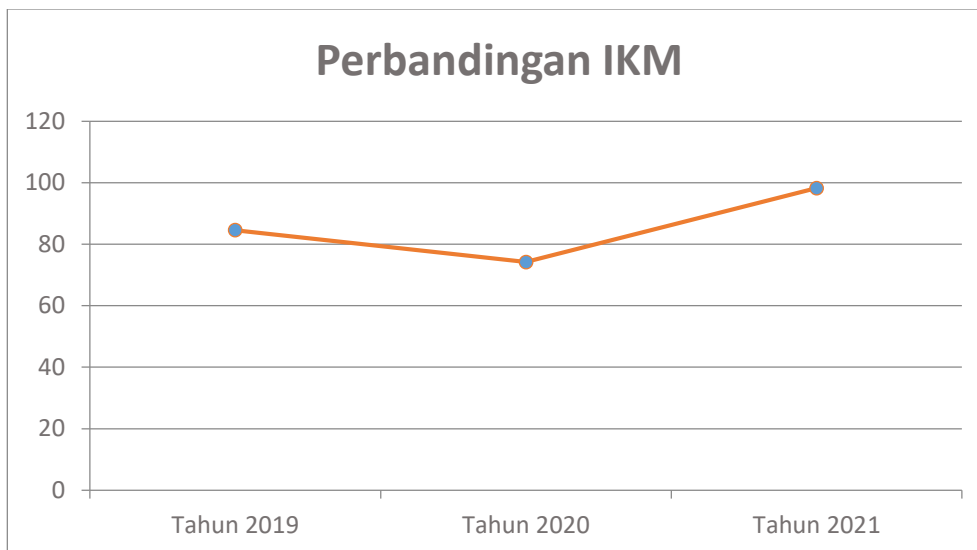
Tabel 5.86  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Telawang

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	0,429
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,929</b>
Nilai IKM		<b>98,24</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Telawang dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan persyaratan bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap Sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,24 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Telawang telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu fasilitas untuk pengunjung lebih di tingkatkan lagi.



Gambar 5.151 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Telawang

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Telawang dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2019 IKM unit pelayanan bernilai 84,55 turun sebesar 10,36 poin di tahun 2020 menjadi 74,19. Pada tahun 2021 naik sebesar 24,05 menjadi 98,24.

#### 19) Kelurahan Alalak Tengah



Gambar 5.152 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah

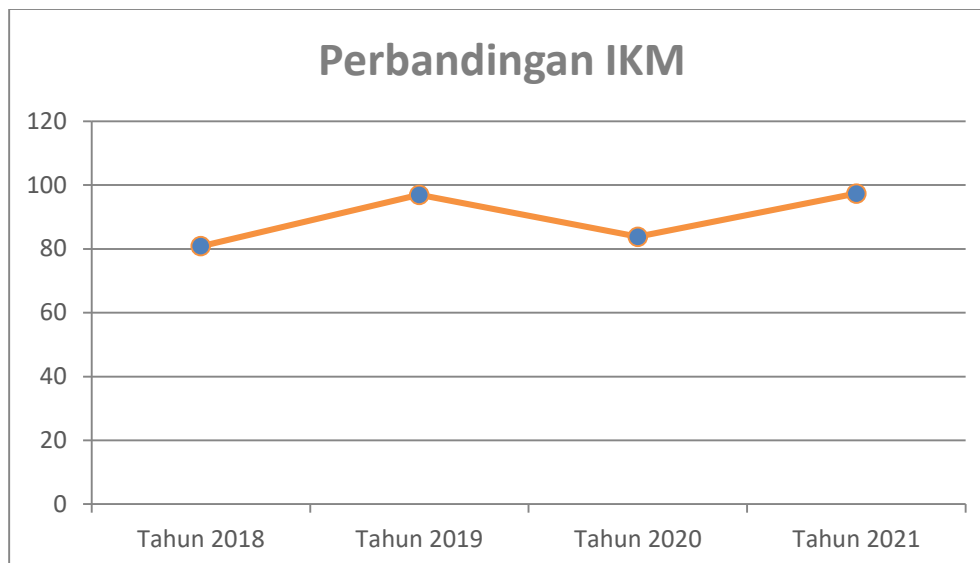
Tabel 5.87  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Tengah

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,429
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,429
6	Kompetensi Petugas	0,429
7	Perilaku Petugas	0,407
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,892</b>
Nilai IKM		<b>97,31</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Alalak Tengah dapat dilihat bahwa sembilan unsur persyaratan bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,31 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 diharapkan untuk petugas lebih ramah dalam melayani masyarakat.



Gambar 5.153 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Alalak Tengah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Alalak Tengah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,84 naik sebesar 16,1 poin di tahun 2019 menjadi 96,94. Kemudian turun sebesar 13,13 poin menjadi 83,81 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 13,50 menjadi 97,31.

## 20) Kelurahan Alalak Utara



Gambar 5.154 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Utara

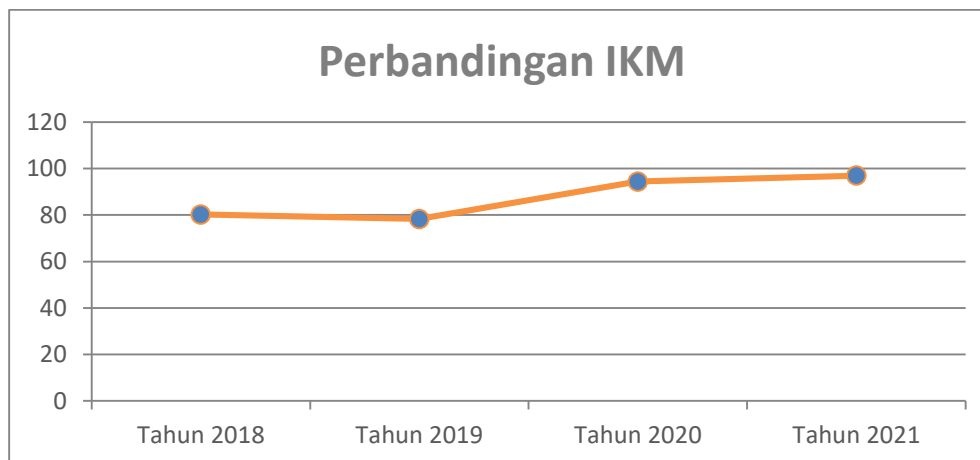
Tabel 5.88  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Utara

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,429
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,429
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,878</b>
Nilai IKM		<b>96,94</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Alalak Utara dapat dilihat bahwa sembilan unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, pelayanan produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat 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 Utara telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu waktu untuk penyelesaian surat dipercepat lagi dan disarankan untuk papan nama kantor kelurahan diperbesar agar terlihat dengan jelas



Gambar 5.155 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Alalak Utara

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Alalak Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,18 turun sebesar 5,92 poin di tahun 2019 menjadi 78,26. Kemudian naik sebesar 16,09 poin menjadi 94,35 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 2,59 menjadi 96,94.

## 21) Kelurahan Alalak Selatan



Gambar 5.156 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan

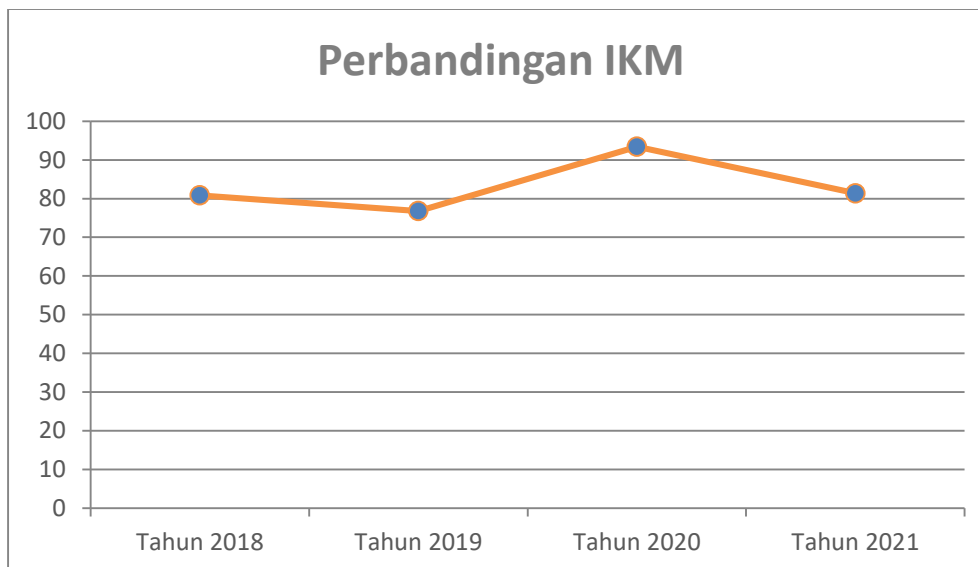


Tabel 5.89  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Alalak Selatan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,377
3	Kecepatan Waktu	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,355
6	Kompetensi Petugas	0,348
7	Perilaku Petugas	0,348
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,256</b>
Nilai IKM		<b>81,40</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

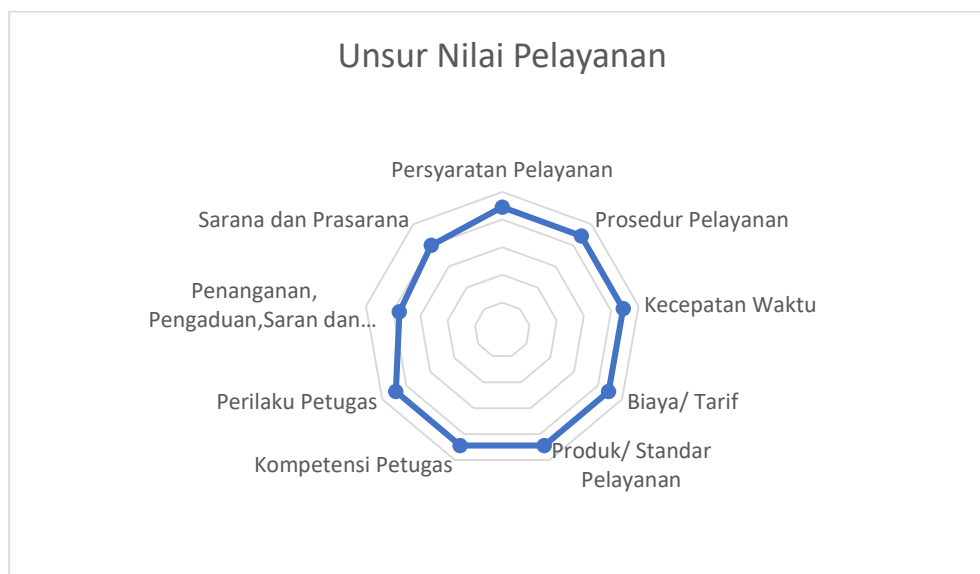
Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Alalak Selatan dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan, pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,348 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu biaya/ tarif bernilai 0,444 Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,40 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Alalak Selatan telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.157 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Alalak Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Alalak Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,85 turun sebesar 4,07 poin di tahun 2019 menjadi 76,78. Kemudian naik sebesar 16,65 poin menjadi 93,43 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 12,03 menjadi 81,40.

## 22) Kelurahan Sungai Jindah



Gambar 5.158 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Jindah

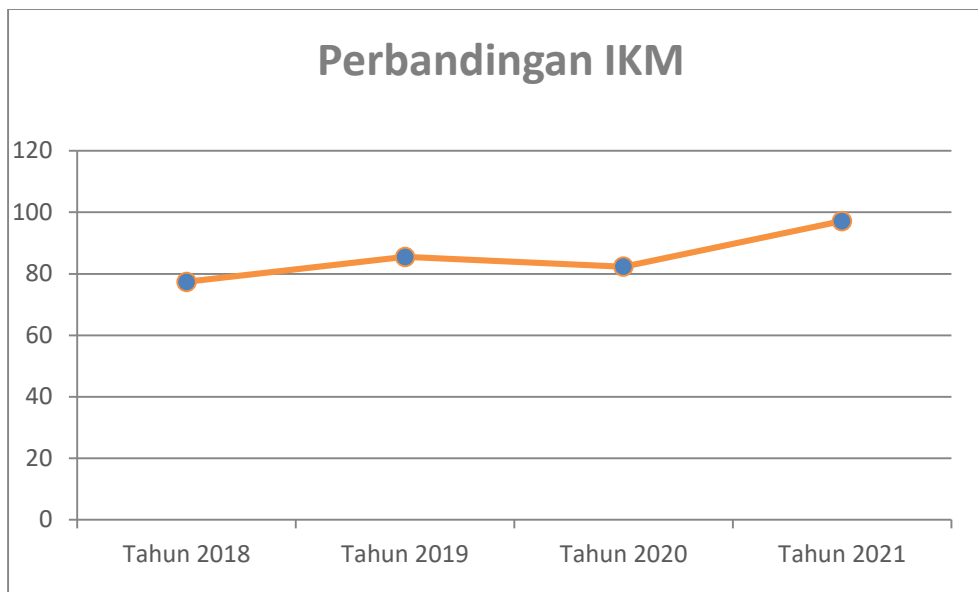
Tabel 5.90  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Jingah

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,377
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,885</b>
Nilai IKM		<b>97,13</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Jingah dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan satu unsur pelayanan yaitu penanganan, pengaduan bernilai 0,377 Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,13 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Alalak Selatan telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu penambahan kipas angin atau AC.



Gambar 5.159 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Jingah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Jingah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77,38 naik sebesar 8,09 poin di tahun 2019 menjadi 85,47. Kemudian turun sebesar 3,14 poin menjadi 82,33 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 14,80 menjadi 97,13.

### 23) Kelurahan Sungai Miai



Gambar 5.160 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Miai

Tabel 5.91  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Miai

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,422
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,377
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,355
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,574</b>
Nilai IKM		<b>89,36</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari table unsur pelayanan Kelurahan Sungai Miai dapat dilihat bahwa lima unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif dan produk/ standar pelayanan bernilai 0,422 artinya persepsi masyarakat terhadap lima unsur tersebut telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. Sedangkan empat unsur pelayanan seperti kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan, pengaduan, sarana dan prasarana bernilai 0,355 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,36 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Miai telah dinilai masyarakat Baik.



Gambar 5.161 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Miai

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Miai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,47 turun sebesar 5,96 poin di tahun 2019 menjadi 76,78. Kemudian naik sebesar 4,99 poin menjadi 81,77 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 7,59 menjadi 89,36.

#### 24) Kelurahan Surgi Mufti



Gambar 5.162 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Surgi Mufti

Tabel 5.92  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Mufti

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,429
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,959</b>
Nilai IKM		<b>98,98</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Surgi Mufti dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/ standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan, pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,98 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Surgi Mufti telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu diharapkan untuk kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi.



Gambar 5.163 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Mufti

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Mufti dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 75,34 naik sebesar 3,66 poin di tahun 2019 menjadi 79,00. Kemudian naik sebesar 9,99 poin menjadi 88,99 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 9,99 menjadi 98,98.

## 25) Kelurahan Pangeran



Gambar 5.164 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pangeran



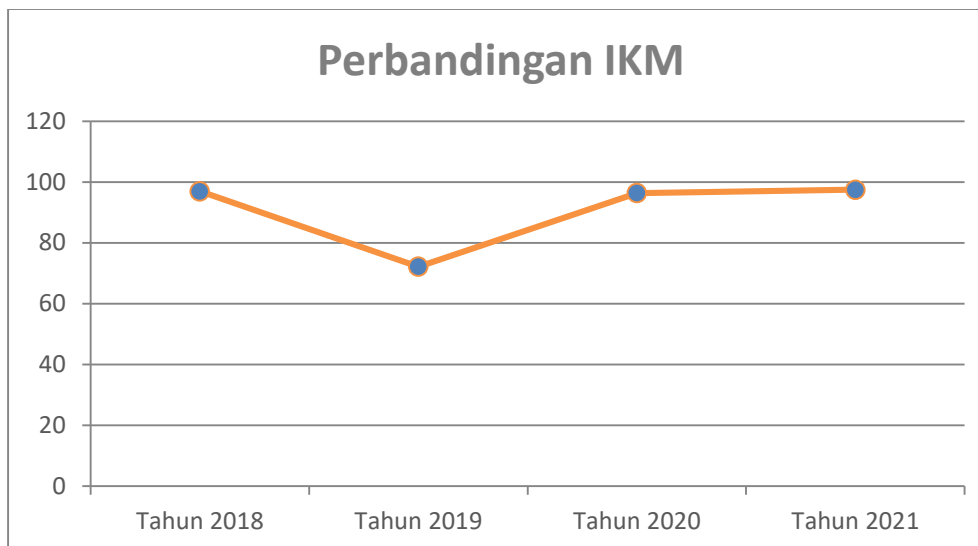
Tabel 5.93  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pangeran

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,437
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,414
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,407
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,900</b>
Nilai IKM		<b>97,50</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A ( Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pangeran dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,50 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pangeran telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah untuk Front Office diharapkan bukan anak magang yang menjaga.



Gambar 5.165 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pangeran

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pangeran dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 96,97 turun sebesar 24,82 poin di tahun 2019 menjadi 72,15. Kemudian naik sebesar 24,27 poin menjadi 96,39 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 1,11 menjadi 97,50.

## 26) Kelurahan Antasan Kecil Timur



Gambar 5.166 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur

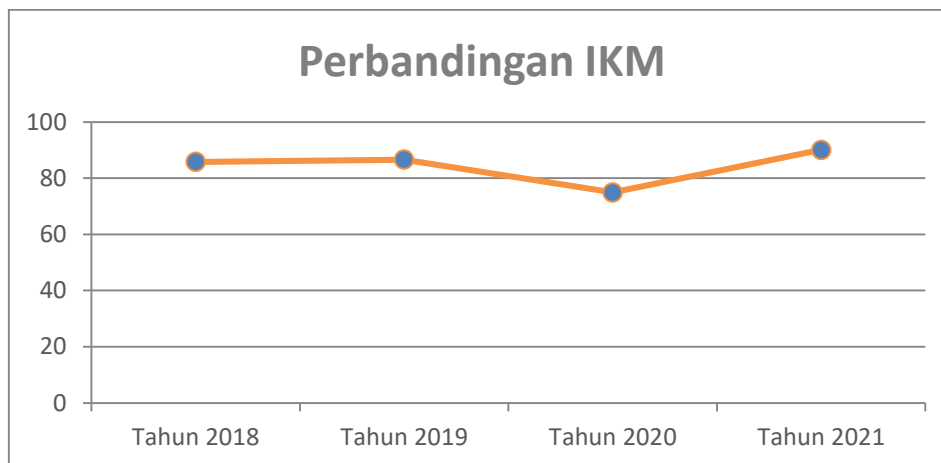
Tabel 5.94  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,333
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,437
6	Kompetensi Petugas	0,385
7	Perilaku Petugas	0,385
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,604</b>
Nilai IKM		<b>90,10</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/standar pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,437 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur kecepatan waktu, biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan dan pengaduan bernilai 0,333 – 0,385 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,10 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Antasan Kecil Timur telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu agar semua petugas kelurahan lebih cekatan lagi dalam melayani masyarakat, dewan kelurahan dan BKM perlu dibenahi agar sesuai dengan tugasnya masing-masing, serta lurah agar selalu ada ditempat.



Gambar 5.167 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Antasan Kecil Timur

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Antasan Kecil Timur dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,81 naik sebesar 0,77 poin di tahun 2019 menjadi 86,58. Kemudian turun sebesar 11,65 poin menjadi 74,93 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 15,17 menjadi 90,10.

## 27) Kelurahan Kuin Utara



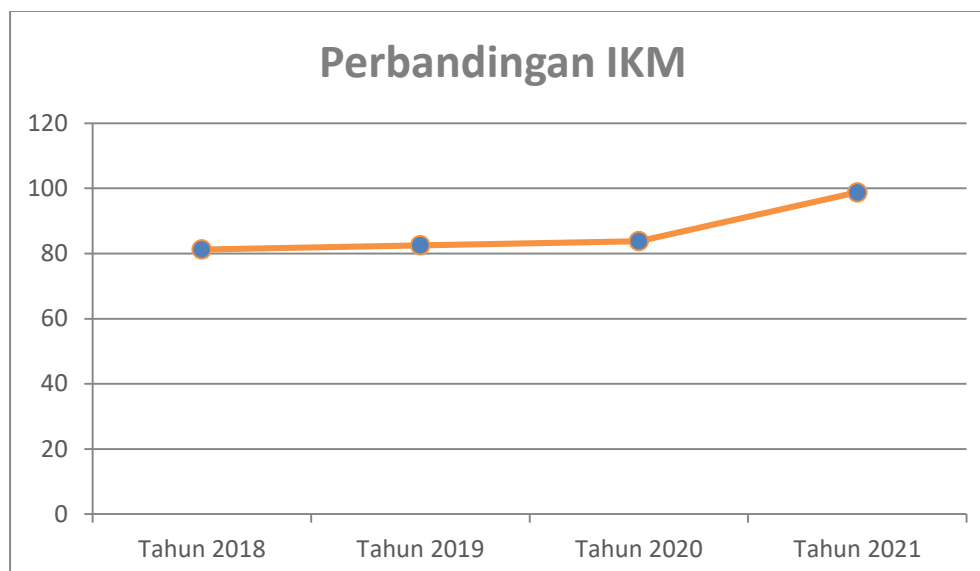
Gambar 5.168 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kuin Utara

Tabel 5.95  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kuin Utara

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,952</b>
Nilai IKM		<b>98,79</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kuin Utara, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan dan kualitas sarana prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,79 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kuin Utara dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.169 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kuin Utara

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kuin Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,25 naik sebesar 1,26 poin di tahun 2019 menjadi 82,51. Kemudian naik sebesar 1,3 poin menjadi 83,81 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 14,98 menjadi 98,79.

## 28) Kelurahan Sungai Andai



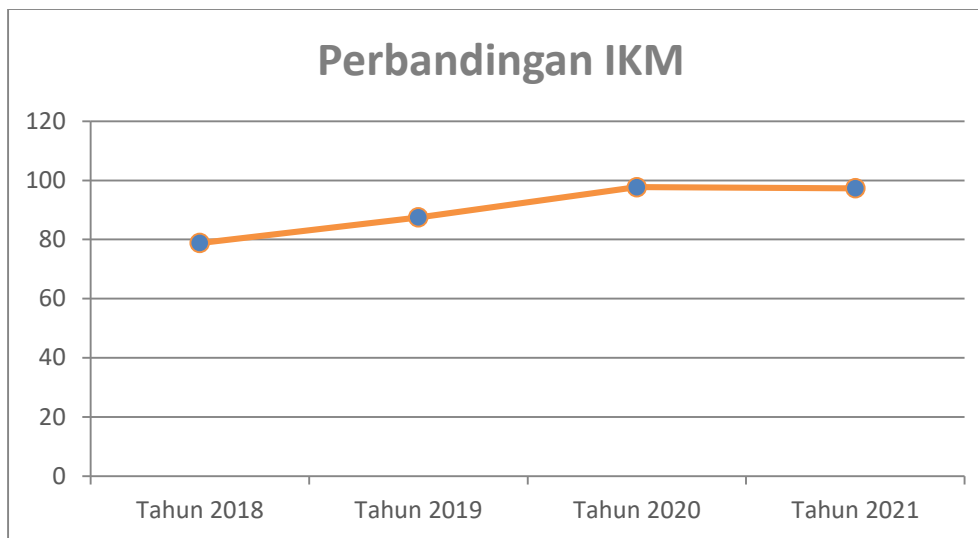
Gambar 5.170 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Andai

Tabel 5.96  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Andai

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,892</b>
Nilai IKM		<b>97,31</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Andai, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan kualitas sarana prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan unsur penanganan dan pengaduan bernilai 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,31 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Sungai Andai telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.171 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Andai

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Andai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,84 naik sebesar 8,73 poin di tahun 2019 menjadi 87,57. Kemudian naik sebesar 10,17 poin menjadi 97,68 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 0,37 menjadi 97,31.

## 29) Kelurahan Mantuil



Gambar 5.172 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mantuil

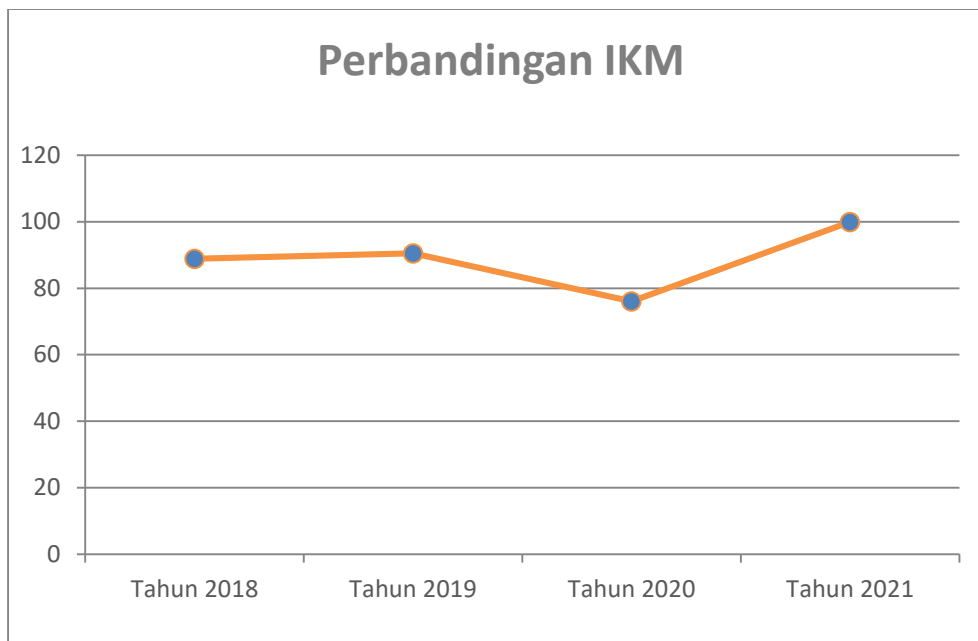


Tabel 5.97  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Mantuil

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		<b>3,996</b>
Nilai IKM		<b>99,90</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Mantuil, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,90 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pangeran telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.173 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Mantuil

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Mantuil dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,3 naik sebesar 2,17 poin di tahun 2019 menjadi 90,47. Kemudian turun sebesar 14,43 poin menjadi 76,04 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 23,86 menjadi 99,90.

### 30) Kelurahan Kelayan Selatan



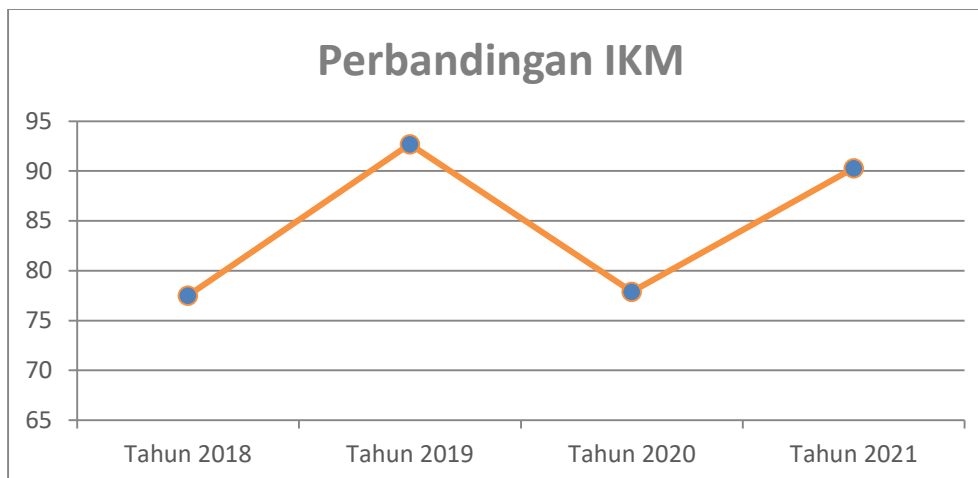
Gambar 5.175 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan

Tabel 5.98  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,377
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,400
8	Penanganan, Pengaduan	0,355
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,414
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,611</b>
Nilai IKM		<b>90,28</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan, dapat dilihat bahwa enam unsur prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan tiga unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan bernilai 0,355 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap satu unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,28 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kelayan Selatan telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.175 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 77,49 naik sebesar 15,2 poin di tahun 2019 menjadi 92,69. Kemudian turun sebesar 14,8 poin menjadi 77,89 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 12,39 menjadi 90,28.

### 31) Kelurahan Pekauman



Gambar 5.176 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekauman

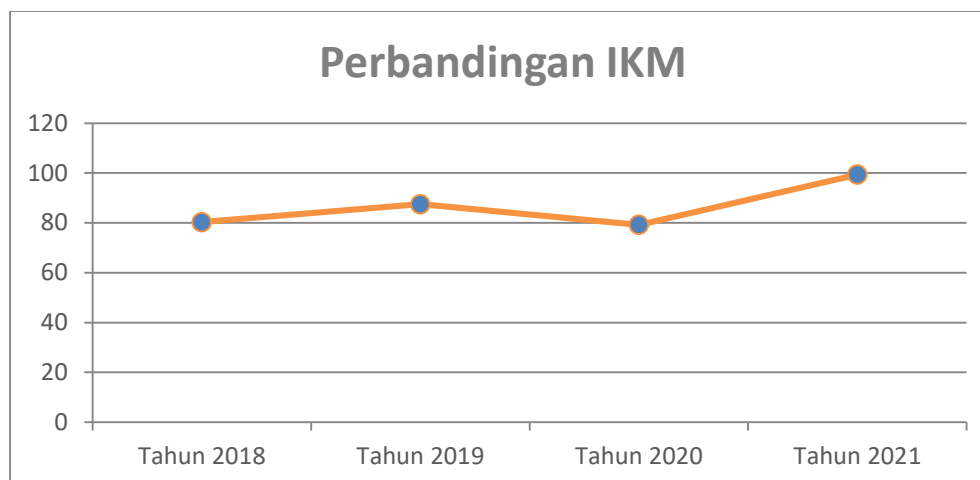
Tabel 5.99  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekauman

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	0,422
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,974</b>
Nilai IKM		<b>99,35</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pekauman, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,35 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Pekauman telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

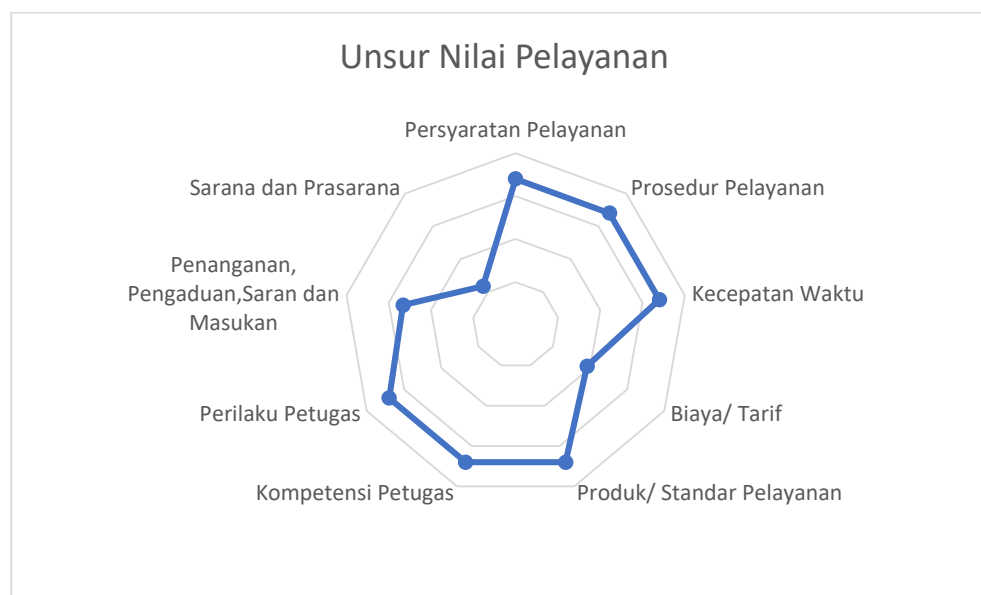
Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik adalah disediakannya fasilitas seperti toilet untuk pengunjung kelurahan.



Gambar 5.177 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pekauman

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pekauman dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,32 naik sebesar 7,19 poin di tahun 2019 menjadi 87,51. Kemudian turun sebesar 8,33 poin menjadi 79,18 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 20,17 menjadi 99,35.

### 32) Kelurahan Kelayan Barat



Gambar 5.178 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat

Tabel 5.100  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Barat

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	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,952</b>
Nilai IKM		<b>98,79</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Barat, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,79 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kelayan Barat telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.179 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Barat

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Barat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,79 naik sebesar 0,9 poin di tahun 2019 menjadi 87,69. Kemudian turun sebesar 9,43 poin menjadi 78,26 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 20,53 menjadi 98,79.

### 33) Kelurahan Kelayan Tengah



Gambar 5.180 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah



Tabel 5.101  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,407
2	Prosedur Pelayanan	0,414
3	Kecepatan Waktu	0,407
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,429
6	Kompetensi Petugas	0,429
7	Perilaku Petugas	0,437
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,385
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,678</b>
Nilai IKM		<b>91,95</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Barat, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, dan perilaku petugas bernilai 0,400 – 0,429 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Sedangkan untuk unsur penanganan, pengaduan dan sarana prasarana bernilai 0,370 – 0,385. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,95 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kelayan Barat telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu diharapkan untuk disediakan fasilitas difabel



Gambar 5.181 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Tengah

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Tengah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 80,24 naik sebesar 15,41 poin di tahun 2019 menjadi 95,65. Kemudian turun sebesar 15,91 poin menjadi 79,74 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 12,21 menjadi 91,95.

#### 34) Kelurahan Kelayan Dalam



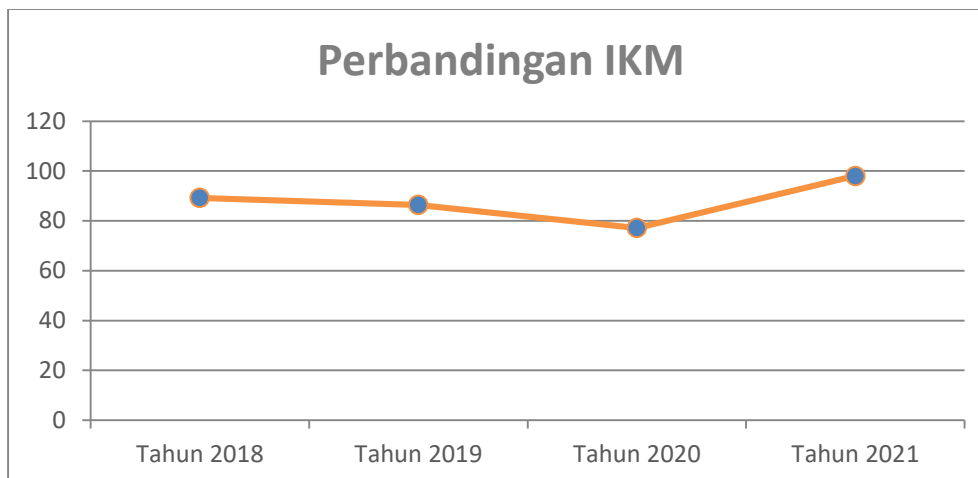
Gambar 5.182 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam

Tabel 5.102  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam

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	0,437
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,400
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,922</b>
Nilai IKM		<b>98,05</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

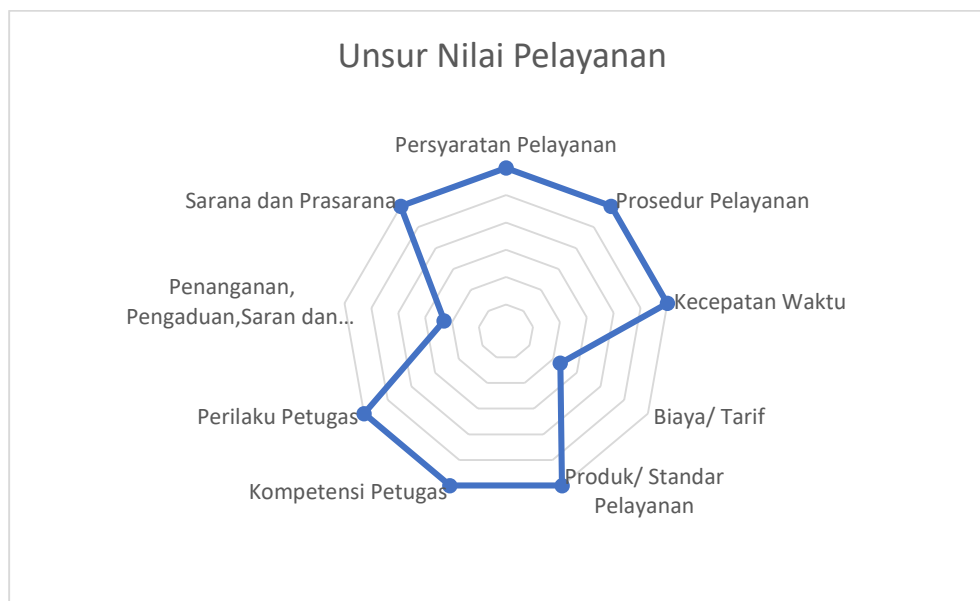
Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam dapat dilihat bahwa sembilan unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,05 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kelayan Dalam telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.183 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 89,25 turun sebesar 2,85 poin di tahun 2019 menjadi 86,4. Kemudian turun sebesar 9,25 poin menjadi 77,15 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 20,90 menjadi 98,05.

### 35) Kelurahan Murung Raya



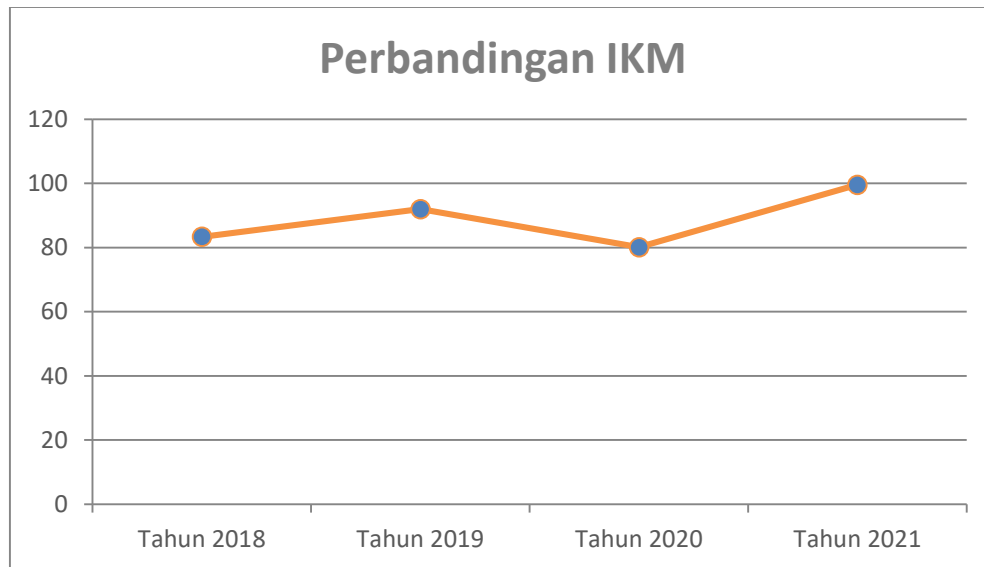
Gambar 5.184 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Murung Raya

Tabel 5.103  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Murung Raya

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,437
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,981</b>
Nilai IKM		<b>99,53</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Murung Raya, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, pelayanan biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,437 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,53 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Murung Raya telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.185 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Murung Raya

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Murung Raya dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,33 naik sebesar 8,62 poin di tahun 2019 menjadi 91,95. Kemudian turun sebesar 11,84 poin menjadi 80,11 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 19,42 menjadi 99,53.

### 36) Kelurahan Kelayan Timur



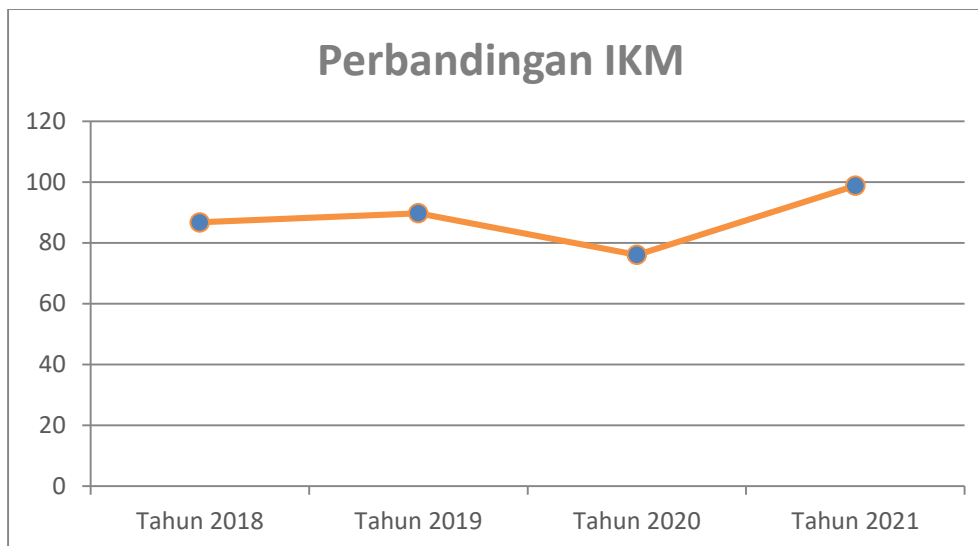
Gambar 5.186 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Timur

Tabel 5.104  
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	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,952</b>
Nilai IKM		<b>98,79</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

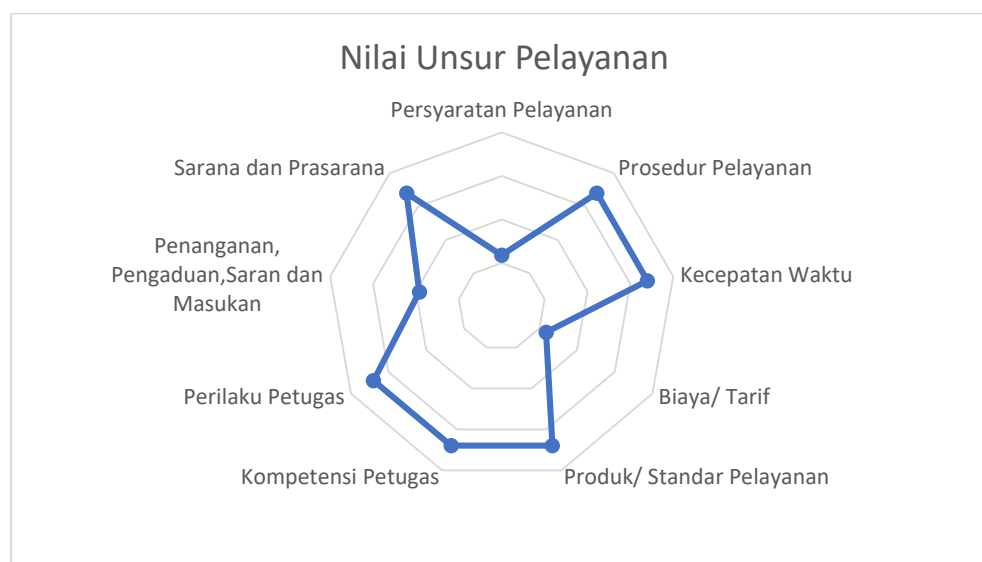
Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Timur, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan, serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,79 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Kelayan Timur telah dinilai masyarakat Sangat Baik.



Gambar 5.187 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Timur

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Timur dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,76 naik sebesar 2,97 poin di tahun 2019 menjadi 89,73. Kemudian turun sebesar 13,69 poin menjadi 76,04 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 22,75 menjadi 98,79.

### 37) Kelurahan Tanjung Pagar



Gambar 5.188 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar

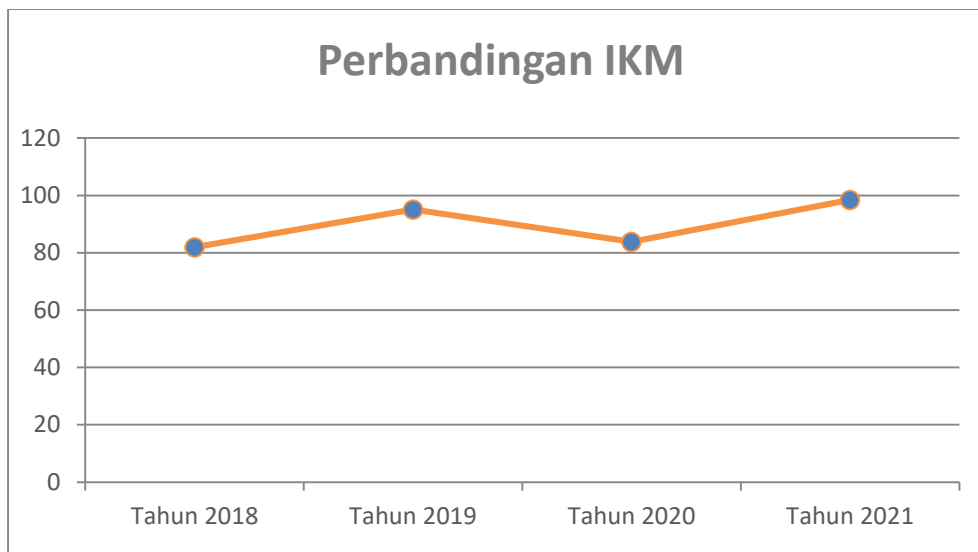


Tabel 5.105  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,429
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,937</b>
Nilai IKM		<b>98,42</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas , perilaku petugas, penanganan pengaduan dan kualitas sarana prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,42 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tanjung Pagar dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.189 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Tanjung Pagar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Tanjung Pagar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 81,93 naik sebesar 13,16 poin di tahun 2019 menjadi 95,09. Kemudian turun sebesar 11,28 poin menjadi 83,81 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 14,61 menjadi 98,42.

### 38) Kelurahan Pemurus Dalam



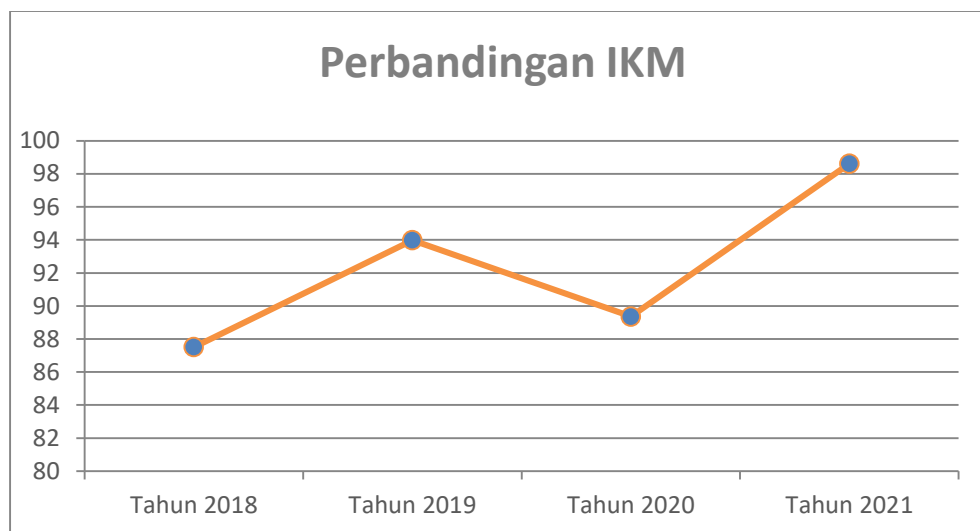
Gambar 5.190 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam

Tabel 5.106  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
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	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,944</b>
Nilai IKM		<b>98,61</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan dan kualitas sarana prasarana bernilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,61 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pemurus Dalam dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.191 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pemurus Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pemurus Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 87,51 naik sebesar 6,47 poin di tahun 2019 menjadi 93,98. Kemudian turun sebesar 4,62 poin menjadi 89,36 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 9,25 menjadi 98,61.

### 39) Kelurahan Pemurus Baru



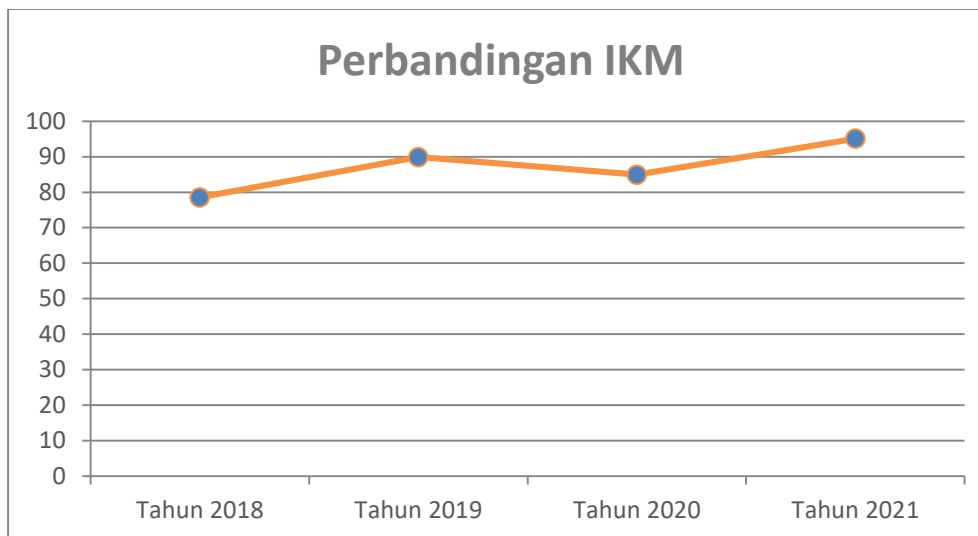
Gambar 5.192 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pemurus Baru

Tabel 5.107  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pemurus Baru

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,429
4	Biaya/ Tarif	0,385
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,437
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,804</b>
Nilai IKM		<b>95,09</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pemurus Baru, dapat dilihat tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan kualitas sarana prasarana bernilai 0,429 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan untuk unsur biaya/tarif dan penanganan pengaduan bernilai 0,333 – 0,385. 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 Pemurus Baru dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.193 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pemurus Baru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pemurus Baru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 78,52 naik sebesar 11,39 poin di tahun 2019 menjadi 89,91. Kemudian turun sebesar 4,99 poin menjadi 84,92 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 10,17 menjadi 95,09.

#### 40) Kelurahan Basirih Selatan



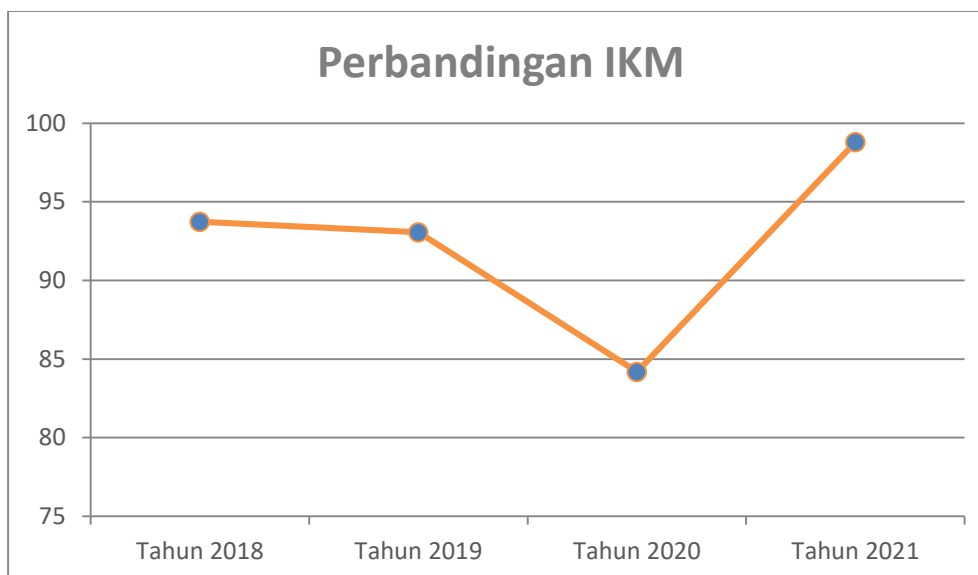
Gambar 5.194 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan

Tabel 5.108  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Basirih Selatan

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,422
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	0,444
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,952</b>
Nilai IKM		<b>98,79</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Basirih Selatan, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,79 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Basirih Selatan dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.195 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Basirih Selatan

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Basirih Selatan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 93,73 turun sebesar 0,67 poin di tahun 2019 menjadi 93,06. Kemudian turun sebesar 8,88 poin menjadi 84,18 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 14,61 menjadi 98,79.

#### 41) Kelurahan Kertak Baru Ilir



Gambar 5.196 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir

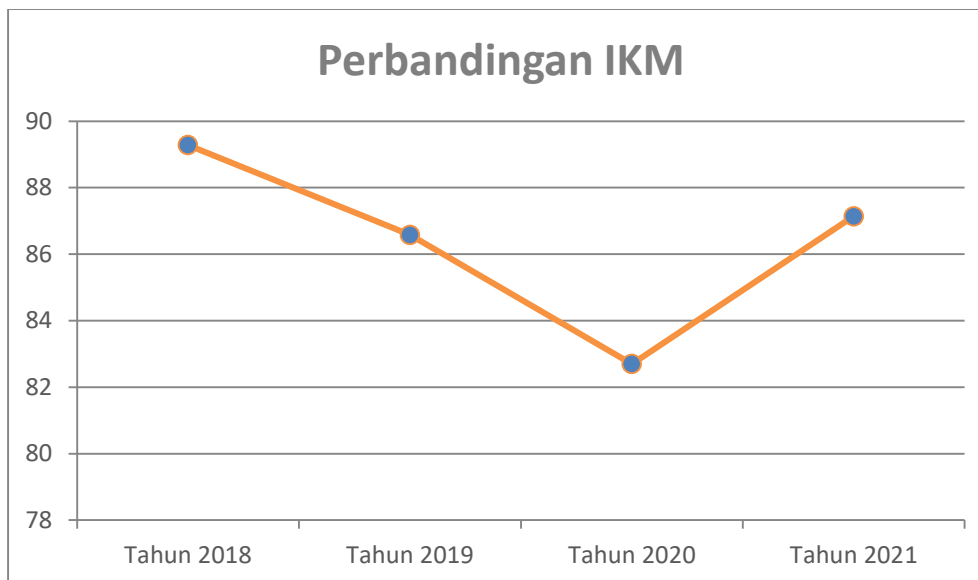


Tabel 5.109  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,400
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,485</b>
Nilai IKM		<b>87,14</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/ tarif, dan kualitas sarana prasarana berada pada rentang nilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu kecepatan waktu, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan bernilai 0,333 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 87,14 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kertak Baru Ilir dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.197 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kertak Baru Ilir

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 89,28 turun sebesar 2,8 poin di tahun 2019 menjadi 86,58. Kemudian turun sebesar 3,88 poin menjadi 82,7 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 4,44 menjadi 87,14.

#### 42) Kelurahan Kertak Baru Ulu



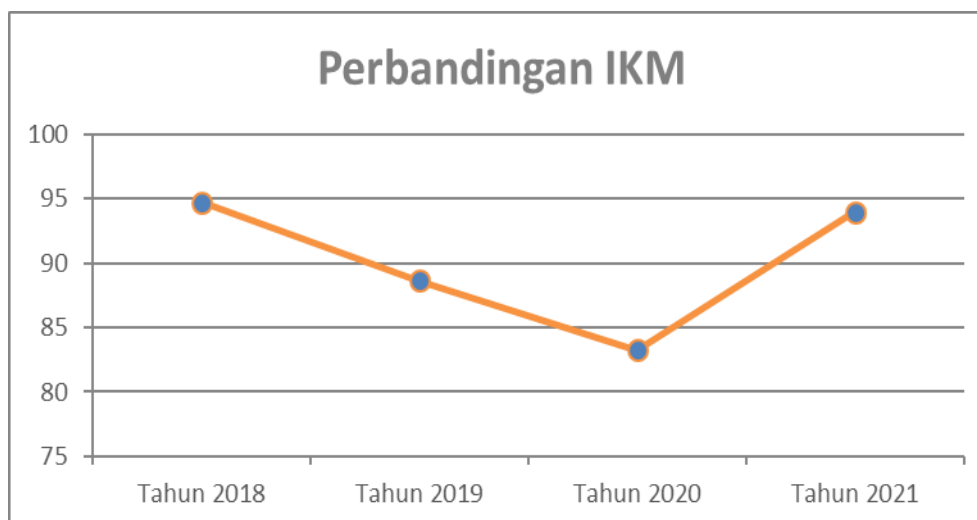
Gambar 5.198 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu

Tabel 5.110  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,400
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,355
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,370
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,437
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,759</b>
Nilai IKM		<b>93,98</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu, dapat dilihat bahwa tujuh unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, perilaku petugas, dan kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap tujuh unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu kompetensi tugas bernilai 0,355 dan penanganan pengaduan bernilai 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah 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 Kertak Baru Ulu dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.199 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kertak Baru Ulu

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ulu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 94,74 turun sebesar 6,12 poin di tahun 2019 menjadi 88,62. Kemudian turun sebesar 5,37 poin menjadi 83,25 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 10,73 menjadi 93,98.

#### 43) Kelurahan Mawar



Gambar 5.200 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Mawar

Tabel 5.111  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Mawar

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

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Mawar, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 99,90 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Mawar dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Feedback dari masyarakat untuk pelayanan pembuatan SK Domisili, pengurusan surat pernyataan ahli waris, dan pengurusan pengantar nikah selesai dengan cepat dan petugas ramah dan baik.



Gambar 5.201 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Mawar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Mawar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 84,9 naik sebesar 5,2 poin di tahun 2019 menjadi 90,1. Kemudian naik sebesar 9,8 poin menjadi 99,9 di tahun 2020. Pada tahun 2021 data IKM sejajar dengan tahun 2020 yaitu 99,9.

#### 44) Kelurahan Teluk Dalam



Gambar 5.202 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam

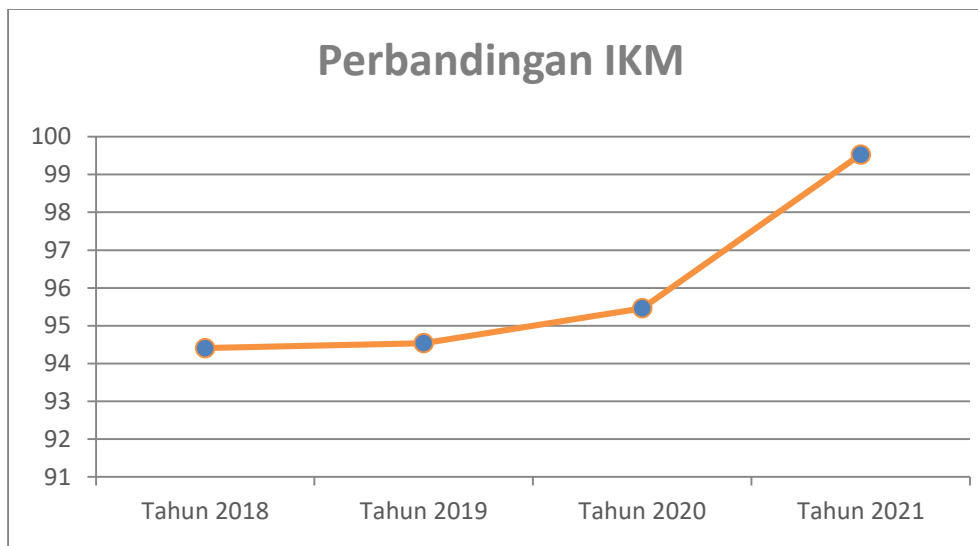
Tabel 5.112  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Teluk Dalam

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	0,437
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,981</b>
Nilai IKM		<b>99,53</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Teluk Dalam dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan persyaratan pelayanan bernilai 0,437 - 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,53 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Teluk Dalam telah dinilai masyarakat Sangat Baik.

Saran yang diberikan agar mutu pelayanan lebih baik yaitu dibuatkan pengolahan TPS didaerah teluk dalam. Sedangkan untuk pelayanan dikelurahan sudah sangat baik dan petugas yang bekerja juga ramah dan cekatan.



Gambar 5.203 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Teluk Dalam

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Teluk Dalam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 94,41 naik sebesar 0,13 poin di tahun 2019 menjadi 94,54. Kemudian naik sebesar 0,92 poin menjadi 95,46 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 4,07 menjadi 99,53.

#### 45) Kelurahan Antasan Besar



Gambar 5.204 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Antasan Besar



Tabel 5.113  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Antasan Besar

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,333
2	Prosedur Pelayanan	0,340
3	Kecepatan Waktu	0,363
4	Biaya/ Tarif	0,340
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,370
7	Perilaku Petugas	0,377
8	Penanganan, Pengaduan	0,363
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,377
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,241</b>
Nilai IKM		<b>81,03</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Antasan Besar, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,333- 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 81,03 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Antasan Besar dinilai Baik oleh masyarakat. Terdapat saran dari masyarakat yaitu pelayanan semoga pelayanannya lancar dan maju kembali.

Saran yang diberikan oleh masyarakat adalah diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang ada di kelurahan antasan besar.



Gambar 5.205 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Antasan Besar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Antasan Besar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 88,76 turun sebesar 1,44 poin di tahun 2019 menjadi 87,32. Kemudian turun sebesar 9,62 poin menjadi 77,7 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 3,33 menjadi 81,03.

#### 46) Kelurahan Pasar Lama



Gambar 5.206 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pasar Lama

Tabel 5.114  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pasar Lama

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,370
2	Prosedur Pelayanan	0,400
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,377
6	Kompetensi Petugas	0,422
7	Perilaku Petugas	0,437
8	Penanganan, Pengaduan	0,348
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,500</b>
Nilai IKM		<b>87,51</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pasar Lama, dapat dilihat bahwa empat unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, biaya/tarif, kompetensi petugas, dan perilaku berada pada rentang nilai 0,400 – 0,437 artinya persepsi masyarakat terhadap empat unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu persyaratan pelayanan, kecepatan waktu, produk/ standar pelayanan, penanganan pengaduan dan sarana prasarana bernilai 0,348 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai sudah 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 Pasar Lama dinilai Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.207 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pasar Lama

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pasar Lama dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,96 turun sebesar 6,11 poin di tahun 2019 menjadi 80,85. Kemudian naik sebesar 1,48 poin menjadi 82,33 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 5,15 menjadi 87,51.

#### 47) Kelurahan Seberang Mesjid



Gambar 5.208 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid

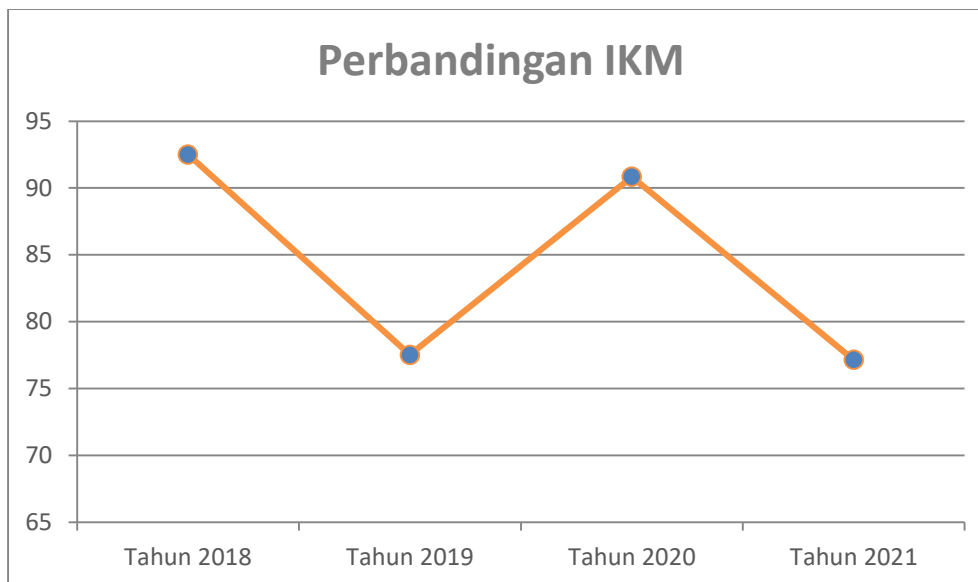
Tabel 5.115  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,355
2	Prosedur Pelayanan	0,363
3	Kecepatan Waktu	0,311
4	Biaya/ Tarif	0,355
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,340
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,333
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,363
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,086</b>
Nilai IKM		<b>77,15</b>
Nilai Mutu Pelayanan		B (Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Seberang Mesjid dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan persyaratan pelayanan bernilai 0,311 - 0,363 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut telah dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,15 menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah B, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan Kelurahan Teluk Dalam telah dinilai masyarakat Baik.

Saran yang diberikan oleh masyarakat yaitu diharapkan petugas kelurahan hadir tepat waktu serta apabila ada rapat/ acara lainnya harap diberitahukan kepada masyarakat agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Sedangkan untuk pelayanan sudah baik mohon lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan.



Gambar 5.209 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Seberang Masjid

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Seberang Masjid dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 92,51 turun sebesar 14,99 poin di tahun 2019 menjadi 77,52 . Kemudian naik sebesar 13,32 poin menjadi 90,84 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 13,69 menjadi 77,15.

#### 48) Kelurahan Gadang



Gambar 5.210 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Gadang

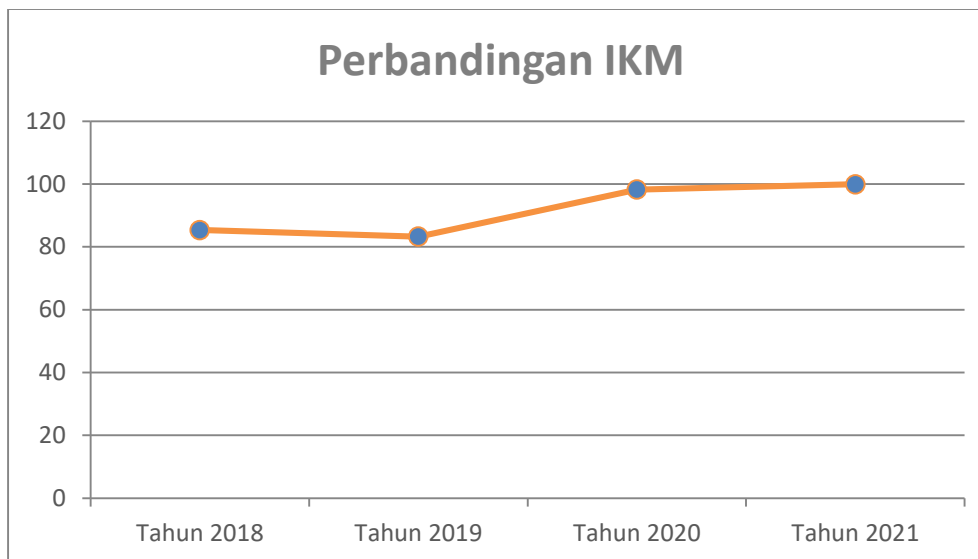
Tabel 5.116  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Gadang

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

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Gadang, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 99,90 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Gadang dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Terdapat saran dan tanggapan dari masyarakat yaitu pelayanannya bagus dan diharapkan adanya penambahan beberapa fasilitas seperti kipas angin dan AC.



Gambar 5.211 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Gadang

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Gadang dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 85,34 turun sebesar 14,99 poin di tahun 2019 menjadi 83,25 . Kemudian naik sebesar 13,32 poin menjadi 98,24 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 1,66 menjadi 99,9.

#### 49) Kelurahan Kampung Melayu



Gambar 5.212 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kampung Melayu



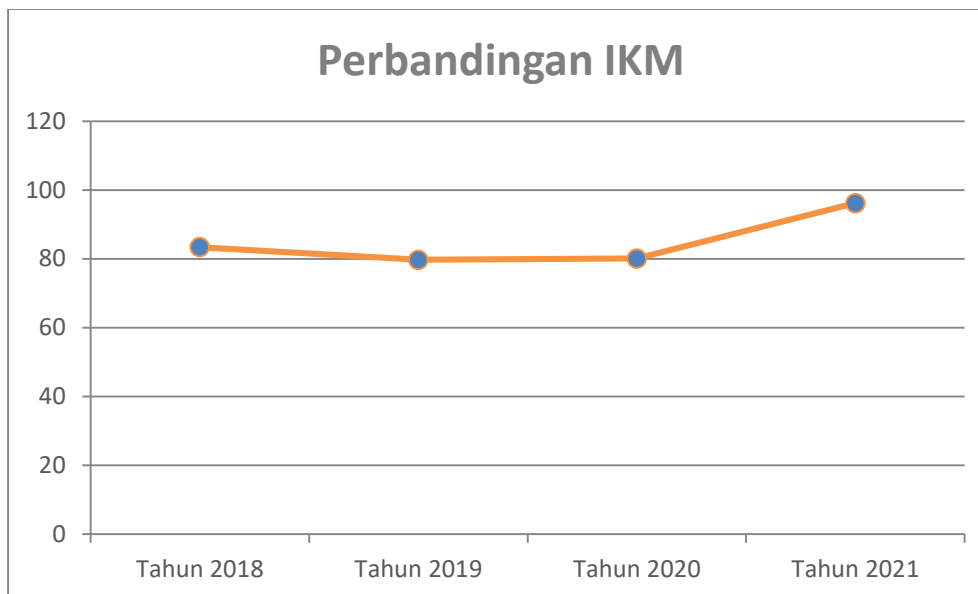
Tabel 5.117  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kampung Melayu

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,437
2	Prosedur Pelayanan	0,437
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,429
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,414
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,407
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,414
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,848</b>
Nilai IKM		<b>96,20</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kampung Melayu, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,407- 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 96,20 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kampung Melayu dinilai Baik oleh masyarakat.

Terdapat saran dan tanggapan dari masyarakat yaitu sarana dan prasarana harap diperbaharui dan dibiayai kembali seperti meja, kursi, dan Gedung.



Gambar 5.213 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Melayu

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Melayu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 83,41 turun sebesar 3,67 poin di tahun 2019 menjadi 79,74 . Kemudian naik sebesar 0,37 poin menjadi 80,11 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 16,09 menjadi 96,20.

#### 50) Kelurahan Sungai Baru



Gambar 5.214 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Sungai Baru

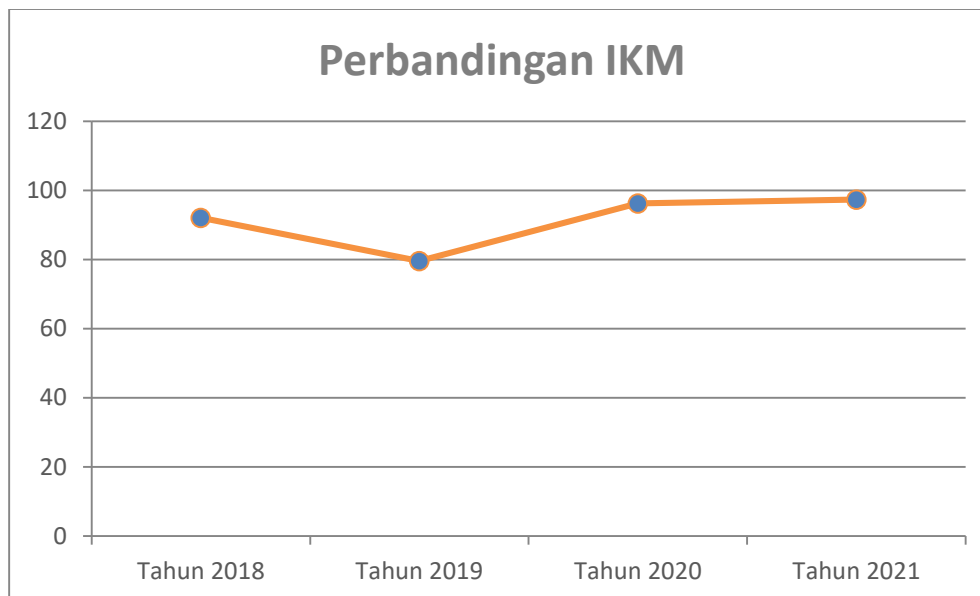
Tabel 5.118  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Sungai Baru

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,437
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,370
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,892</b>
Nilai IKM		<b>97,31</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Sungai Baru, dapat dilihat bahwa delapan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan berada pada rentang nilai 0,422 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,370 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 97,31 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sungai Baru dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Terdapat saran untuk peningkatan kualitas layanan yaitu disediakannya fasilitas untuk difabel.



Gambar 5.215 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Sungai Baru

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Sungai Baru dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 92.05 turun sebesar 16,5 poin di tahun 2019 menjadi 79,55 . Kemudian naik sebesar 16,65 poin menjadi 96,2 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 1,11 menjadi 97,31.

### 51) Kelurahan Pekapuran Laut



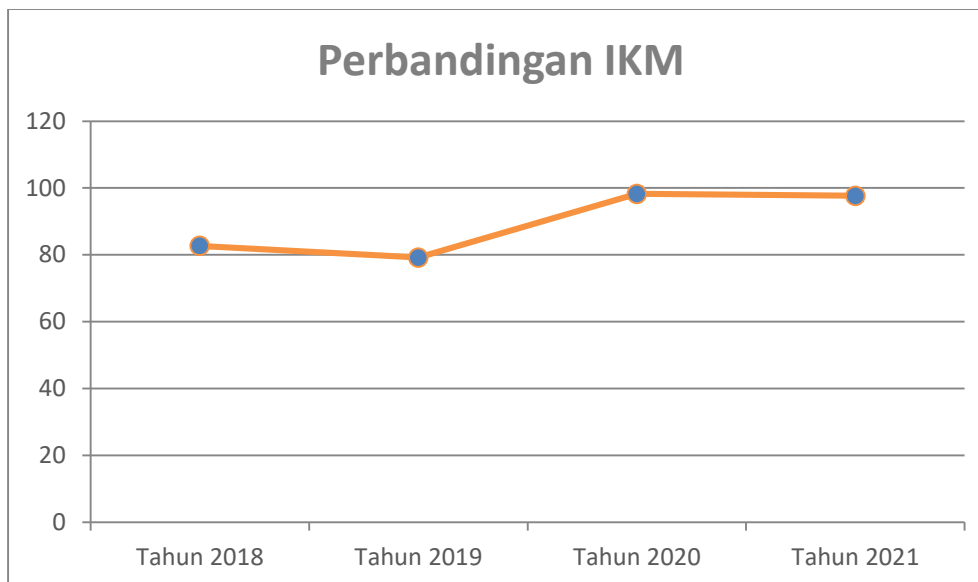
Gambar 5.216 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut

Tabel 5.119  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,422
4	Biaya/ Tarif	0,422
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,437
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,407
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,907</b>
Nilai IKM		<b>97,68</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut, dapat dilihat bahwa sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana bernilai 0,407 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap delapan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 97,68 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pakapuran Laut dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.217 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Pekapuran Laut

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Pekapuran Laut dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 82,68 turun sebesar 3,5 poin di tahun 2019 menjadi 79,18 . Kemudian naik sebesar 98,24 poin menjadi 98,24 di tahun 2020. Pada tahun 2021 turun sebesar 0,56 menjadi 97,68.

## 52) Kelurahan Kelayan Luar



Gambar 5.218 Grafik Unsur Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar

Tabel 5.120  
Penilaian Pelayanan Kelurahan Kelayan Luar

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,444
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,444
4	Biaya/ Tarif	0,444
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,444
6	Kompetensi Petugas	0,444
7	Perilaku Petugas	0,444
8	Penanganan, Pengaduan	0,422
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,422
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,952</b>
Nilai IKM		<b>98,79</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan Kelurahan Kelayan Luar, dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,422- 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 98,79 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kelayan Luar dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Terdapat saran dan tanggapan dari masyarakat yaitu untuk pembuatan KTP harap dikelurahan saja sehingga tidak berbelit-belit.



Gambar 5.219 Grafik Perbandingan IKM Kelurahan Kelayan Luar

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan Kelurahan Kelayan Luar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 86,76 turun sebesar 1,84 poin di tahun 2019 menjadi 84,92 . Kemudian turun sebesar 9,81 poin menjadi 75,11 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 23,68 menjadi 98,79.

### cc. PDAM Bandarmasih



Gambar 5.220 Grafik Unsur Pelayanan PDAM Bandarmasih

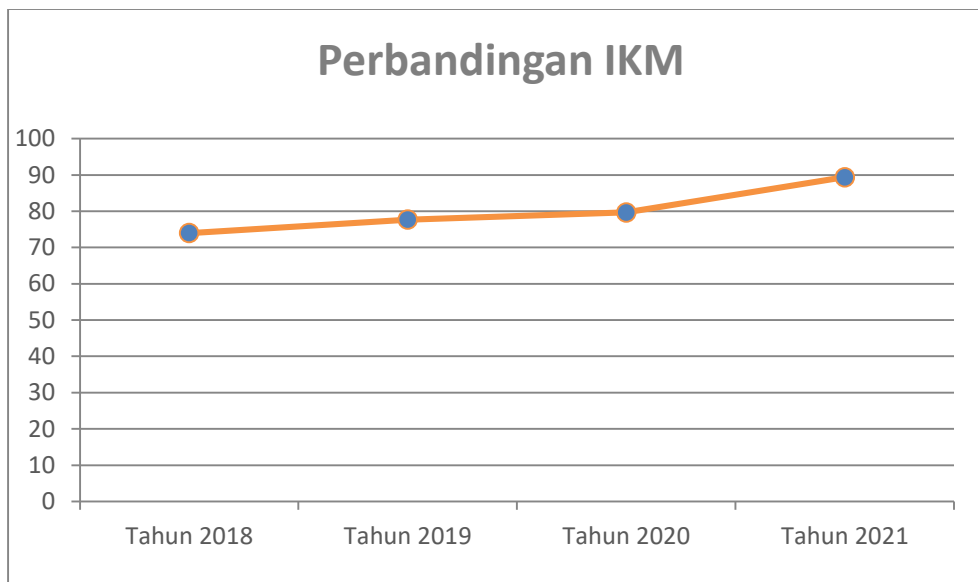


Tabel 5.121  
Penilaian Pelayanan PDAM Bandarmasih

No	Unsur Pelayanan	$\bar{x}$
1	Persyaratan Pelayanan	0,400
2	Prosedur Pelayanan	0,444
3	Kecepatan Waktu	0,377
4	Biaya/ Tarif	0,400
5	Produk/ Standar Pelayanan	0,422
6	Kompetensi Petugas	0,333
7	Perilaku Petugas	0,422
8	Penanganan, Pengaduan	0,333
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,444
$\bar{x}$ Tertimbang /Unsur		<b>3,574</b>
Nilai IKM		<b>89,36</b>
Nilai Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan PDAM Bandarmasih, dapat dilihat bahwa enam unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk/standar pelayanan, dan perilaku petugas serta kualitas sarana dan prasarana bernilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap enam unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Sedangkan unsur pelayanan lainnya yaitu kecepatan waktu, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan bernilai 0,333 – 0,377 artinya persepsi masyarakat terhadap unsur tersebut dinilai Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 89,36 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bandarmasih dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.



Gambar 5.221 Grafik Perbandingan IKM PDAM Bandarmasin

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan PDAM Bandarmasih dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 IKM unit pelayanan bernilai 74 naik sebesar 3,7 poin di tahun 2019 menjadi 77,7 . Kemudian naik sebesar 1,98 poin menjadi 79,68 di tahun 2020. Pada tahun 2021 naik sebesar 9,68 menjadi 89,36.

**dd. PD. PAL**



Gambar 5.222 Grafik Unsur Pelayanan PD. PAL

Tabel 5.122  
Penilaian Pelayanan PD. PAL

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

Data diolah, tahun 2021

Dari tabel unsur pelayanan PD. PAL, kemudian dapat dilihat sembilan unsur pelayanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya/ tarif, produk/standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana berada pada rentang nilai 0,400 – 0,444 artinya persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur tersebut dinilai Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 94,35 yang menunjukkan bahwa Nilai Mutu Pelayanan adalah A, artinya kinerja unit pelayanan yang diberikan oleh PD. PAL dinilai Sangat Baik oleh masyarakat.

Terdapat Saran dan Masukan dari masyarakat yaitu pelayanan sudah bagus hanya saja untuk biaya PDAM antara PD.PAL membingungkan. Apakah biaya PD. PAL ini dihitung dari jumlah air yang mengalir dari PDAM atau diambil dari jumlah penyedotan.



Gambar 5.223 Grafik Perbandingan IKM PD.PAL

Pada grafik diatas dapat dilihat perbandingan pelayanan PD.PAL Bandarmasih dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2019 IKM unit pelayanan bernilai 80,48 naik sebesar 10,54 poin di tahun 2020 menjadi 91,02. Pada tahun 2021 naik sebesar 3,33 menjadi 94,35.

Terdapat sebanyak 42 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami kenaikan penilaian Mutu SKM di tahun 2021 pada nilai Mutu SKM B naik menjadi A sebanyak 37 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor, Puskesmas Kayutangi, Puskesmas Alalak Tengah, Puskesmas Teluk Tiram, Puskesmas Pelambuan, Puskesmas Cempaka, Puskesmas Teluk Dalam, Puskesmas S. Parman, Puskesmas

Cempaka Putih, Puskesmas Sungai Bilu, Puskesmas Pekapuran Raya, Puskesmas Karang Mekar, Puskesmas Kelayan Timur, Puskesmas Kelayan Dalam, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kelurahan Belitung Utara, Kelurahan Belitung Selatan, Kelurahan Telaga Biru, Kelurahan Basirih, Kelurahan Alalak Tengah, Kelurahan Sungai Jingah, Kelurahan Sungai Miai, Kelurahan Kuin Utara, Kelurahan Kelayan Selatan, Kelurahan Pekauman, Kelurahan Kelayan Barat, Kelurahan Kelayan Tengah, Kelurahan Kelayan Dalam, Kelurahan Murung Raya, Kelurahan Tanjung Pagar, Kelurahan Pemurus Baru, Kelurahan Basirih Selatan, Kelurahan Kertak Baru Ulu, Kelurahan Kampung Melayu, dan PDAM Bandarmasih. sedangkan dengan nilai Mutu SKM C naik menjadi A sebanyak 5 yaitu Kelurahan Telawang, Kelurahan Antasan Kecil Timur, Kelurahan Mantuil, Kelurahan Kelayan Timur, dan Kelurahan Kelayan Luar.

Terdapat sebanyak 6 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 4 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Puskesmas Alalak Selatan, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kelurahan Alalak Selatan, dan Kelurahan Seberang Mesjid. Nilai Mutu SKM Kategori B turun menjadi C ada sebanyak 2 SKPD/ Unit Kerja yaitu UPT. Terminal dan Kelurahan Kuin Selatan.

Terdapat sebanyak 63 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang tidak mengalami perubahan penilaian mutu SKM pada kategori A sebanyak 43 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Sekretariat Daerah, Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR), Dinas Sosial, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Perpustakaan dan Arsip, Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja, Dinas Penanaman

Modal PT, Badan Keuangan Daerah, Badan Kepegawaian Daerah dan Pendidikan Pelatihan, Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil, UPT. Pelabuhan dan Penyeberangan, Dinas Perumahan dan Permukiman, UPT. Pelayanan Rumah Susun, RSUD. Sultan Suriansyah, Puskesmas Sungai Jingah, Puskesmas Banjarmasin Indah, Puskesmas Basirih Baru, Puskesmas Gedang Hanyar, Puskesmas 9 Nopember, Puskesmas Pekauman, Puskesmas Pemurus Dalam, Puskesmas Pemurus Baru, Puskesmas Beruntung Jaya, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kelurahan Sungai Lulut, Kelurahan Benua Anyar, Kelurahan Pengambangan, Kelurahan Pekapuran Raya, Kelurahan Pemurus Luar, Kelurahan Teluk Tiram, Kelurahan Alalak Utara, Kelurahan Surgi Mufti, Kelurahan Pangeran, Kelurahan Sungai Andai, Kelurahan Pemurus Dalam, Kelurahan Mawar, Kelurahan Teluk Dalam, Kelurahan Gadang, Kelurahan Sungai Baru, Kelurahan Pekapuran Laut, dan PD.PAL. Sedangkan pada penilaian mutu SKM Kategori B sebanyak 17 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yaitu Dinas Pendidikan Kota, Badan Perencanaan Litbangda, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Dinas Perhubungan, UPT. Parkir, Puskesmas Kuin Raya, Puskesmas Sungai Mesa, Puskesmas Terminal, Kelurahan Kuripan, Kelurahan Kebun Bunga, Kelurahan Karang Mekar, Kelurahan Sungai Bilu, Kelurahan Pelambuan, Kelurahan Kuin Cerucuk, Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kelurahan Antasan Besar, dan Kelurahan Pasar Lama.

Terdapat 5 dari SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Kota Banjarmasin yang baru tahun 2021 dilakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan nilai Mutu SKM kategori A atau mendapatkan nilai Sangat Baik yaitu Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan, Dinas Pengendalian Penduduk KB dan Pemberdayaan Masyarakat, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Pelayanan Kantor Dinas Perumahan & Permukiman dan Pelayanan Kantor Dinas Kesehatan.

Terdapat 3 dari SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Kota Banjarmasin yang pada tahun 2021 tidak dilakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) yaitu pertama Inspektorat, dikarenakan hal-hal yang sangat sensitif dan privasi tersebut sehingga sulit untuk melakukan survey, dan pelayanan kebanyakan tentang masalah intern kepegawaian, dengan pertimbangan menghindari bias pada hasil survey maka setelah berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Pemerintah Kota Banjarmasin diputuskan untuk tidak dilakukan survey. Kedua Dinas Lingkungan Hidup dikarenakan layanan yang akan disurvei ialah Laboratorium Lingkungan Hidup yang memberi layanan uji laboratorium belum siap dan belum launching untuk melakukan pelayanan langsung ke masyarakat, sehingga untuk data kunjungan dan masyarakat sasaran survey belum tersedia, maka tidak bisa dilaksanakan kegiatan survey pada tahun 2021 ini. Ketiga Badan Penanggulangan Bencana Daerah, tidak bisa dilakukan survey disebabkan karakteristik layanan dari BPBD yang insidental dan jemput bola ke lapangan ketika terjadi bencana sehingga bukan masyarakat langsung yang datang meminta layanan, maka diputuskan tidak dilakukan survey.

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 0,21 Poin di tahun 2019 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 83,17 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik), sedangkan pada tahun 2020 naik sebanyak 4,34 Poin dibandingkan dengan tahun 2019 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 87,51 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik). Sedangkan pada tahun 2021 naik sebesar 6,11 dibanding tahun 2020 dengan rata-rata SKM sebesar 93,62 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu A (Sangat Baik).

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan dalam rangka mendapatkan nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh oleh STIMI Banjarmasin melalui fasilitasi Pemerintah Kota Banjarmasin, menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisa terhadap SKPD/ Unit pelayanan secara keseluruhan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai rata-rata SKM di tahun 2019 sebesar 83,17 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik) naik sebanyak 4,34 poin pada tahun 2020 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 87,51 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu B (Baik), sedangkan pada tahun 2021 naik sebanyak 6,11 poin dibandingkan dengan tahun 2020 dengan nilai rata-rata SKM sebesar 93,62 atau dengan nilai Mutu SKM yaitu A (Sangat Baik).
2. Berdasarkan hasil penilaian sembilan unsur pelayanan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2021 didapatkan nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah terhadap sembilan unsur pelayanan adalah sebagai berikut :
  - a. Penanganan Pengaduan, sebesar 0,395
  - b. Kualitas sarana dan prasarana, sebesar 0,411
  - c. Kecepatan waktu, sebesar 0,415
  - d. Pelayanan persyaratan, sebesar 0,419
  - e. Kompetensi Pelaksana, sebesar 0,420
  - f. Prosedur Pelayanan, sebesar 0,421
  - g. Produk/Standar Pelayanan, sebesar 0,421
  - h. Perilaku petugas, sebesar 0,421



i. Biaya/Tarif, sebesar 0,422

3. Berdasarkan hasil analisa terhadap 108 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin terdapat sebanyak 42 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mengalami kenaikan penilaian Mutu SKM ditahun 2021, dengan rincian sebanyak 37 SKPD/ Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dengan nilai Mutu SKM B naik menjadi A dan sebanyak 5 Kelurahan dengan nilai Mutu C naik menjadi A.

Sedangkan sebanyak 5 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin mengalami penurunan penilaian Mutu SKM dari A turun menjadi B ada sebanyak 4 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dan 1 SKPD/Unit Kerja yang mengalami penurunan nilai Mutu Kategori B menjadi C.

Selanjutnya terdapat 61 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang tidak mengalami perubahan mutu SKM pada Kategori A sebanyak 44 SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, sedangkan pada penilai Mutu SKM Kategori B sebanyak 17 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

Kemudian terdapat 4 SKPD/Unit Kerja dan Perusda di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin yang baru dilakukan SKM dengan nilai Mutu SKM memperoleh Kategori A atau mendapatkan nilai Sangat Baik.

## **B. Saran**

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

1. Indikator penanganan pengaduan, masih menjadi titik terlemah masalah mutu layanan publik pada SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, maka kiranya dapat dilakukan upaya antara lain :
  - a. Perlu kejelasan regulasi terkait yang memfasilitasi SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin khusus pengaduan masyarakat yang mampu menampung pengaduan masyarakat secara berkesinambungan sehingga ada regulasi khusus yang jelas dan berdampak pada struktur, serta prosedur dan mekanisme kerja yang jelas dalam menangani pengaduan/keluhan masyarakat;
  - b. Perlu *capacity building* terhadap SDM yang memiliki kompetensi dalam rangka melayani dan memberikan kemudahan pada masyarakat pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan;
  - c. Perlu dukungan penerapan teknologi komunikasi dan informasi yang memberi dukungan dan memediasi proses manajemen pengaduan/keluhan masyarakat;
  - d. Perlu penguatan partisipasi masyarakat, dimana kondisi ini dapat tercipta jika masyarakat telah memiliki pemahaman dan kesadaran, bahwa masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan keluhan/pengaduan dalam memperoleh pelayanan sebagai hak dan kesadaran turut berkontribusi dalam perbaikan layanan.

Berdasarkan upaya tersebut di atas, maka implementasi manajemen pengaduan, dapat memperbaiki beberapa aspek, sebagai berikut :

- a. Kecepatan pelayanan untuk menanggapi pengaduan/keluhan;
- b. Upaya memotivasi masyarakat pengguna layanan bersedia memberikan feedback;
- c. Data dan Sistem Informasi Manajemen Pengaduan yang bisa dimaksimalkan upaya tindak lanjut dari adanya pengaduan/keluhan;

- d. Hasil Monev internal dan eksternal yang belum dipakai sebagai acuan untuk meminimalisir mekanisme yang tidak efektif dalam melakukan pelayanan pengaduan.

Upaya dan perbaikan aspek tersebut membawa konsekwensi terkait strategi untuk memperbaiki implementasi manajemen pengaduan, melalui perbaikan organisasi manajemen pengaduan, fasilitasi sistem SDM pada petugas pengelola pengaduan, penyediaan infrastruktur dan sarana manajemen pengaduan dan pengembangan manajemen data penanganan pengaduan, serta penyediaan pendanaan operasional untuk manajemen pengaduan/keluhan.

2. Indikator sarana dan prasarana dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota masih minim seperti untuk difabel dan manula, lahan parkir yang sempit disertai berbayar, runag tunggu yang kurang memadai karena dirasa terlalu sempit/kecil/pengap, tempat duduk yang terbatas, dan lain-lain. Sehingga berdampak pada kinerja aparat dalam memberikan layanan kepada masyarakat, kemudian dirasa sangat perlu untuk meningkatkan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang ada untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pelibatan masyarakat dan dunia usaha dalam perencanaan, pelaksanaan, monev program khususnya dalam memaksimalkan sarana dan prasarana untuk pelayanan publik.
3. Indikator waktu pelayanan, dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin maka tranparansi informasi terkait jadwal pelayanan yang penempatannya mudah diakses masyarakat pengguna layanan dan

kepastian jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Indikator persyaratan pelayanan dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin, perlu adanya tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Misalnya untuk mendapatkan dokumen kelengkapan terkait SKTM dan dokumen berkaitan dengan akses dana bantuan yang digulirkan pemerintah pusat dan daerah, ada standar dan syarat yang berbeda antar SKPD/Unit Pemberi layanan di satu Kelurahan dengan Kelurahan yang lain.
5. Indikator kompetensi petugas dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin perlu ditingkatkan lagi melalui Diklat, Bimtek serta Pelatihan dan setiap bidang unit layanan memiliki kesesuaian dengan kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan tersebut. Selain itu untuk layanan yang berbasis *online* membutuhkan tenaga/operator IT tidak hanya mengandalkan tenaga magang yang bersifat temporer, sementara layanan publik bersifat permanen, sehingga terlihat kurang profesional, khususnya di lingkup layanan kelurahan.
6. Indikator prosedur pelayanan, berdasarkan hasil SKM terhadap pelayanan publik di SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintahan Kota Banjarmasin, diharapkan perlu menerapkan prinsip layanan yang mengedepankan “Sederhana”, yang bermakna bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, sebagai berikut :
  - a. Diselenggarakan dengan mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan layanan;

- b. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan teknis dan administratif.
7. Indikator produk/standar layanan, berdasarkan hasil kegiatan SKM terhadap pelayanan publik di SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintahan Kota Banjarmasin, diharapkan menerapkan keterbukaan berkenaan dengan prosedur dan tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar bisa dengan mudah diketahui masyarakat, baik diminta atau pun tidak diminta, serta adanya efisiensi, yang memiliki arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
8. Indikator perilaku pelaksana dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin sudah cukup baik, namun petugas/pelaksana pada umumnya sudah komunikatif sehingga bisa memberikan informasi yang efektif (tidak berbelit-belit) dan tepat serta tetap menjaga etika pelayanan dalam rangka memberikan rasa nyaman bagi penerima layanan.
9. Indikator biaya/tarif dari hasil SKM tersebut terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin pada tahun 2021 menjadi indikator yang paling maksimal

dirasakan oleh masyarakat secara umum dan menunjukkan telah adanya evaluasi terhadap temuan SKM tahun sebelumnya.

10. Secara umum hasil SKM terhadap layanan publik pada SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2021 sudah Sangat Baik, namun yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah masih adanya UPT di bawah SKPD/Unit Kerja belum bisa memperbaiki kinerjanya selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, sehingga memerlukan evaluasi menyeluruh tentang masalah, kebutuhan dan aspirasi yang diharapkan, yang bisa didahului melalui riset secara umum untuk memastikan parameter keberhasilan dalam rangka memperbaiki Mutu Layanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta. hlm 88
- Alfani, Muhammad, 2017. *Metodelogi 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 2016-2020, 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, Mauci dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- 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.