



# IKM KELURAHAN PASAR PAGI



**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Segalah Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayahNya sehingga kami dapat melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layananan keperluan orang atau masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 LATAR BELAKANG
- 1.2 DASAR HUKUM
- 1.3 PENGERTIAN UMUM
- 1.4 UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
- 1.5 MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN
- 1.6 HASIL YANG DICAPAI

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

- 2.1 RUANG LINGKUP
- 2.2 TAHAPAN KEGIATAN SURVEY
- 2.3 PERSIAPAN
- 2.4 METODE PENGUMPULAN DATA
- 2.5 PENGUMPULAN DATA
- 2.6 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

BAB III METODOLOGI PENGUKURAN

BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 4.1 KESIMPULAN
- 4.2 SARAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEPM.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## 1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan , yaitu :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi Pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi Pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberin pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dan memberikan atau menyelesaikan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 1.5 Maksud Dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota Kota Samarinda secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan aparatif penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota Kota Samarinda sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota Kota Samarinda sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.6 Hasil Yang Dicapai**

Hasil yg dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh kelurahan Pasar Pagi melalui indeks kepuasan masyarakat.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 RUANG LINGKUP

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini diterapkan pada pelayan seperti (Surat Pengantar KTP, Surat Nikah, Surat Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, SKCK, Surat Pindah, Surat Keterangan Waris dll.) periode Januari sampai Juni 2023.

#### 2.2 Tahapan Kegiatan Survey

- a. Penetapan Pelaksana
  - Survey dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya Kelurahan Pasar Pagi.
- b. Penyiapan Bahan
  - Kuesioner survey kepuasan masyarakat
- c. Penetapan Responden
  - Jumlah responden disesuaikan dengan jenis pelayanan

#### 2.3 Persiapan

Sebelum melaksanakan indeks kepuasan masyarakat ada baiknya kita mempersiapkan beberapa elemen penting dalam kelancaran pelaksanaan survey ini.

#### 2.4 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Pasar Pagi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dari responden terhadap pelayanan Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.

## 2.6 Pengolahan Data Dan Analisis

Metode Survey :

- a. Survey periodik, survey yang dilakukan secara berulang dalam interval waktu tertentu misalnya mingguan, bulanan, triwulanan maupun tahunan.
- b. Survey seketika, survey yang dilaksanakan hanya dilaksanakan satu kali dalam jangka waktu cukup Panjang

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Pada periode pengukuran semester I (Januari – Juni) tahun 2023 Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda melaksanakan indeks kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 30 (tiga puluh) responden.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi Pemerintah.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

| Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1,00 - 1,75        | 25.00 - 64.99               | D              | TIDAK BAIK             |
| 1,76 - 2,50        | 65.00 - 76.60               | C              | KURANG BAIK            |
| 2,51 - 3,25        | 76.61 - 88.30               | B              | BAIK                   |
| 3,26 - 4,00        | 88.31 - 100.00              | A              | SANGAT BAIK            |

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah responden : 30 responden
- b. Nilai interval IKM : 76.61 - 88.30
- c. Kategorisasi Mutu Pelayanan : 77,7

Kategori Pelayanan BAIK

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

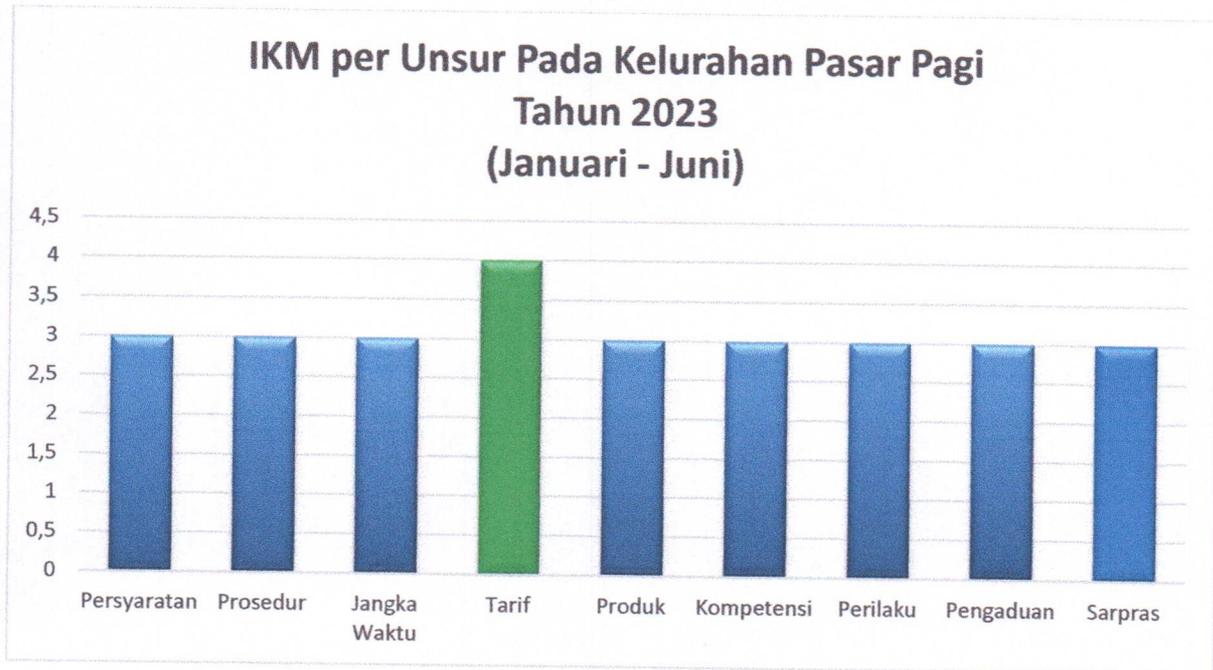
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI      | 10     | 33%        |
|    |               | PEREMPUAN | 20     | 67%        |

|   |            |          |    |        |
|---|------------|----------|----|--------|
| 2 | PENDIDIKAN | SD       | -  | 0%     |
|   |            | SLTP     | 2  | 6,67%  |
|   |            | SLTA     | 25 | 83,33% |
|   |            | SI       | 3  | 10%    |
|   |            | S2       | -  | 0%     |
|   |            | S3       | -  | 0%     |
| 3 | PEKERJAAN  | PNS      | 1  | 3,33%  |
|   |            | TNI      | -  | 0%     |
|   |            | SWASTA   | 5  | 16,67% |
|   |            | WIRUSAHA | -  | 0%     |
|   |            | POLRI    | -  | 0%     |
|   |            | LAINNYA  | 24 | 80%    |

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

| No | Unsur Pelayanan                         | NRR |
|----|---|-----|
| 1  | Persyaratan                             | 3   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3   |
| 3  | Waktu Pelaksanaan                       | 3   |
| 4  | Biaya/Tarif                             | 4   |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3   |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                    | 3   |
| 7  | Perilaku Pelaksana                      | 3   |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3   |
| 9  | Sarana dan Prasarana                    | 3   |

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| <b>NILAI RATA -RATA</b>   | <b>3,11</b> |
| <b>IKM UNIT PELAYANAN</b> | <b>77,7</b> |
| <b>MUTU PELAYANAN</b>     | <b>BAIK</b> |



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif / Biaya mendapatkan nilai tertinggi 4.

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

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat.”
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

| No | Unsur Pelayanan       | Program Kegiatan  | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab          |
|----|-----------------------|---|-------|------|------|------|---------------------------|
|    |                       |   | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                           |
| 1. | Peningkatan Pelayanan | Meningkatkan Kinerja Pegawai  | √     | √    | √    | √    | Lurah/Sekretaris/<br>Kasi |
|    |                       | Memberikan pelayanan tepat waktu secara optimal, ramah, amanah dan ikhlas | √     | √    | √    | √    | Lurah/Sekretaris/<br>Kasi |
|    |                       | Melakukan pelayanan yang CETAR (Cepat, Tanggap & Ramah)                   | √     | √    | √    | √    | Lurah/Sekretaris/<br>Kasi |
| 2. | Home visit            | Menciptakan KELURAHAN PASAR PAGI Layak Lansia.                            | √     | √    | √    | √    | Lurah/Sekretaris/<br>Kasi |

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Beberapa Kesimpulan yang dapat diambil dari laporan indeks kepuasan masyarakat Kelurahan Pasar Pagi Tahun 2023 Adalah sebagai berikut :

1. Selama pelaksanaan survey yang dilakukan mulai Januari - Juni 2023 telah terhimpun data dari 30 responden yang mendapatkan pelayanan di kelurahan Pasar Pagi.
2. Keseluruhan 8 unsur penilaian mencapai nilai kualitatif “Baik“ dengan Nilai Huruf “B“ dan Unsur biaya / tarif nilai “Sangat Baik” dengan Nilai Huruf “A“.
3. Hasil dari survey Kelurahan Pasar Pagi mendapat nilai sebesar 77,7 yang berarti masuk dalam karegori nilai kualitatif kepuasan “Baik “ dengan Nilai Huruf “B“.
4. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif / Biaya mendapatkan nilai tertinggi 4.

#### **B. Saran**

1. Perlunya Keteladanan, Komitmen dan penegakan kedisiplinan terhadap semua pegawai perlu disegarkan kembali mengacu pada maklumat pelayanan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas.
2. Perlunya keseragaman informasi yang mengacu pada standar pelayanan publik berkaitan dengan syarat - syarat pelayanan, biaya dan waktu pada setiap media informasi yang disediakan, baik berupa brosur, banner.
3. Perlunya data pembandingan antar Kelurahan Terhadap nilai IKM Yang diperoleh, sehingga dapat diketahui posisi Kelurahan Pasar Pagi Terhadap unit pelayanan yang lain. Hal ini dapat memacu persaingan yang positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah kota samarinda dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, sesuai dengan manfaat yang termatub dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **KELURAHAN PASAR PAGI**  
Unit Pelayanan : **Seluruh Unit Pelayanan**  
Alamat : **SAMARINDA**  
No. Telp. : **000**

Periode Data: **Januari s.d. Juni 2023**

| #                                       | Usia | J.K. | Pekerjaan  | Pendidikan    | Unit Pelayanan                                    | NILAI UNSUR PELAYANAN |              |              |              |              |              |              |              |              |
|---|------|------|------------|---------------|---|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   |      |      |            |               |   | U1                    | U2           | U3           | U4           | U5           | U6           | U7           | U8           | U9           |
| 1                                       | 28   | L    | Wiraswasta | SMA/Sederajat | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 2                                       | 35   | L    | Wiraswasta | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 3                                       | 45   | L    | Lainnya    | SMP/Sederajat | Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 4                                       | 22   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 5                                       | 55   | L    | Wiraswasta | SMA/Sederajat | Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 6                                       | 28   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 7                                       | 22   | P    | Lainnya    | D4/S1         | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 8                                       | 23   | P    | Lainnya    | D4/S1         | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 9                                       | 20   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 10                                      | 19   | L    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 11                                      | 21   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 12                                      | 34   | L    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 13                                      | 32   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 14                                      | 24   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 15                                      | 28   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 16                                      | 56   | P    | Lainnya    | SMP/Sederajat | Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 17                                      | 39   | L    | Wiraswasta | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan            | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| <b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b> |      |      |            |               |   | <b>90</b>             | <b>90</b>    | <b>90</b>    | <b>120</b>   | <b>90</b>    | <b>90</b>    | <b>90</b>    | <b>90</b>    | <b>90</b>    |
| <b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>          |      |      |            |               |   | <b>3</b>              | <b>3</b>     | <b>3</b>     | <b>4</b>     | <b>3</b>     | <b>3</b>     | <b>3</b>     | <b>3</b>     | <b>3</b>     |
| <b>NRR TERTIMBANG</b>                   |      |      |            |               |   | <b>0.333</b>          | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> | <b>0.444</b> | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> |
| <b>IKM UNIT PELAYANAN</b>               |      |      |            |               |   | <b>77.7</b>           |              |              |              |              |              | <b>Baik</b>  |              |              |

| #                                       | Usia | J.K. | Pekerjaan  | Pendidikan    | Unit Pelayanan                                     | NILAI UNSUR PELAYANAN |              |              |              |              |              |              |              |              |
|---|------|------|------------|---------------|--|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   |      |      |            |               |  | U1                    | U2           | U3           | U4           | U5           | U6           | U7           | U8           | U9           |
|   |      |      |            |               | Ketertiban   |                       |              |              |              |              |              |              |              |              |
| 18                                      | 24   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 19                                      | 45   | L    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 20                                      | 32   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat  | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 21                                      | 20   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat  | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 22                                      | 19   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 23                                      | 22   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat  | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 24                                      | 72   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 25                                      | 25   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat  | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 26                                      | 59   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 27                                      | 56   | L    | Guru/Dosen | D4/S1         | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat  | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 28                                      | 59   | L    | Wiraswasta | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 29                                      | 28   | P    | Lainnya    | SMA/Sederajat | Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| 30                                      | 35   | P    | Lainnya    | SMP/Sederajat | Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat  | 3                     | 3            | 3            | 4            | 3            | 3            | 3            | 3            | 3            |
| <b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b> |      |      |            |               |  | <b>90</b>             | <b>90</b>    | <b>90</b>    | <b>120</b>   | <b>90</b>    | <b>90</b>    | <b>90</b>    | <b>90</b>    | <b>90</b>    |
| <b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>          |      |      |            |               |  | <b>3</b>              | <b>3</b>     | <b>3</b>     | <b>4</b>     | <b>3</b>     | <b>3</b>     | <b>3</b>     | <b>3</b>     | <b>3</b>     |
| <b>NRR TERTIMBANG</b>                   |      |      |            |               |  | <b>0.333</b>          | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> | <b>0.444</b> | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> | <b>0.333</b> |
| <b>IKM UNIT PELAYANAN</b>               |      |      |            |               |  | <b>77.7</b>           |              |              |              |              | <b>Baik</b>  |              |              |              |

Jumlah responden: 30

Waktu cetak: 14-09-2023 15:52:46