



PEMERINTAH KABUPATEN  
PENAJAM PASER UTARA  
TAHUN 2020

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

TAHUN 2020

TAHUN  
2020

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2020.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut SKPD/Unit Kerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2020 melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Penajam, November 2021



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	i
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	4
C. Tujuan dan Sasaran .....	4
D. Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II KONSEP DASAR .....</b>	6
A. Konsep Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	6
B. Unsur-Unsur Pelayanan .....	15
C. Populasi dan Sampel .....	16
D. Metode Pengumpulan Dan Pengolahan Data .....	16
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN DAN PENCAPAIAN SKM .....</b>	18
A. Hasil Pengukuran SKM Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara .....	18
B. Hasil Pencapaian SKM Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara .....	22
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Permasalahan.....	58
C. Rekomendasi/Saran.....	58

## DAFTAR TABEL

GAMBAR A.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	20
GAMBAR A.2 Evaluasi Kinerja di Lingkungan Pemerintah Kab. PPU .....	21
GAMBAR B.1 – B.36 Skor Rata-rata dan Nilai IKM SKPD/Unit Kerja .....	23

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang optimal dan prima yang merupakan pengharapan dari seluruh masyarakat menjadi ukuran terhadap kinerja yang dilakukan oleh lembaga/instansi pelayanan publik. Penggambaran ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka akan selalu menjadi pemberian Pemerintah dalam mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang telah diimplementasikan.

Untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2009. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 46)

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* yaitu mendudukkan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan

bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang “ manut ”, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “ tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat ” ( Dwiyanto, 2006:59 ).

Masyarakat Indonesia yang wajib dilayani oleh aparatur negara semakin cerdas. Sejalan dengan itu, peningkatan daya kritis publik tentang pelaksanaan pelayanan terus direspon pemerintah. Sejak awal pembuatan hingga diundangkan, kental melibatkan stakeholders, segenap elemen masyarakat. Begitu pula dalam implementasinya.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah berlaku. UU ini mengatur bahwa seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan di Indonesia yang termasuk dalam ruang lingkup seperti diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20, wajib memiliki standar pelayanan. Standar Pelayanan haruslah dibentuk atas azas kesepakatan dengan pemangku kepentingan, utamanya masyarakat yang dilayani. Dengan tersedianya standar pelayanan, penyelenggara wajib memberikan pelayanan mengacu standar tersebut. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan UU dimaksud maka terbitlah Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009.

Salah satu komponen kebijakan tersebut adalah evaluasi kinerja pelaksana. Sejauh mana pelaksanaan kebijakan dimaksud perlu adanya evaluasi

sebagai bahan dalam menentukan langkah maupun kebijakan selanjutnya. Penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tak wajar oleh birokrasi publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Salah satu tugas terpenting pada setiap organisasi/instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bahkan pada dasarnya struktur organisasi yang dibentuk berdasarkan kewajiban penyediaan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai organisasi yang melaksanakan tugas-tugas pelayanan tersebut, fungsi dan tugasnya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu untuk kemudian dipertanggungjawabkan

kinerjanya kepada pemberi mandat tersebut. Mengingat sebagian besar aspek-aspek pelayanan birokrasi/aparatur kepada masyarakat tidak hanya bersifat monopolitis tetapi juga mengikat bagi warga masyarakat, maka perbaikan akan kinerja pelayanannya perlu dilakukan evaluasi, salah satunya dengan Survey Kepuasan Masyarakat.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan penyusunan SKM ini untuk sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara melalui feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Dengan tujuan tersebut, maka sasaran implementasi SKM ini adalah.

- 1) Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 2) Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
- 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **D. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tetang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

## BAB II

### KONSEP DASAR

#### A. KONSEP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

##### 1. KONSEP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Definisi kualitas pelayanan, menurut Evans and Lindsay, dapat dipandang dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang sangat baik (*excellent*). Namun demikian “sangat baik” adalah sesuatu yang sangat abstrak dan subjektif. Setiap konsumen memiliki persepsi yang berbeda mengenai “sangat baik” ini. Jika kualitas dipandang dari sudut “product based”, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan “*that it is a function reflects differences in quantity of some product attribute,...*”. jika dilihat dari sudut “user based”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh masyarakat atau tingkat kesesuaian dengan keinginan masyarakat. Jika dilihat dari “value based”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan dengan kepuasan dengan harga. Sedangkan jika dilihat dari sisi “*manufacturing based*”, kualitas pelayanan adalah “*the desirable outcome of engineering and manufacturing practice or conformance to specifications*”.

Stanton (1981: p. 529) mengungkapkan definisi jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dimana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Di sisi lain, Kotler memberikan empat karakteristik batasan-batasan untuk jenis-jenis pelayanan jasa sebagai berikut :

- a. Jasa berbeda berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*) dimana jasa berbasis orang berbeda dari segi penyediaannya, yaitu pekerja tidak terlatih, terlatih, atau professional;
- b. Beberapa jenis jasa adalah yang memerlukan kehadiran dari klien (*client's presence*);
- c. Jasa juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*personal need*);
- d. Jasa yang dibedakan atas tujuannya, yaitu laba atau nirlaba (*profit or non profit*) dan kepemilikannya swasta atau publik (*private or publik*).

Sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1985) yang dikutip oleh Buttle (1997), meliputi : *Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding/ knowing the costumer, and Tangibles.* Dimensi-dimensi ini pada perkembangan selanjutnya, dipadatkan oleh Parasuraman (1988) menjadi lima dimensi yang terdiri dari : Reability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness.

## 2. KEPUASAN MASYARAKAT.

Kata masyarakat memiliki arti yang lebih luas dari hanya sekedar pembeli karena mencakup mereka yang memperoleh manfaat dari suatu

kegiatan baik produksi maupun jasa. Dengan demikian, masyarakat dapat dikategorikan atas : pembeli untuk kegiatan jual beli; pasien dan keluarga untuk kegiatan bidang ketenagakerjaan; peserta didik, orang tua, pengusaha, dan pemerintah untuk kegiatan di bidang pendidikan; penumpang, wisatawan, dan penonton pada layanan seperti angkutan, pariwisata, hiburan, perjalanan dan bidang pariwisata.

Fitzsimmons, menuliskan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberi pelayanan, dimana terjadi kontak antara masyarakat dengan *service contact person*. Kepuasan masyarakat akan tercermin dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Jika ternyata masyarakat memperoleh pelayanan lebih dari pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan *exceptional*. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat, maka kualitas pelayanan dikatakan memuaskan. Namun jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan tidak memuaskan.

Dalam dunia yang penuh persaingan dewasa ini, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu untuk merebut keunggulan dalam bersaing. Masyarakat menuntut suatu bukti imbalan yang minimal seimbang dari pengorbanan yang diberikan. Setiap masyarakat memiliki harapan tertentu dari setiap pengorbanannya.

Konsumen adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi, atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli suatu yang ditawarkan oleh suatu badan.

Menurut Zeithaml et al dalam penelitiannya (1990 : p. 20), kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat tentang pelayanan yang akan diterima. Harapan masyarakat memiliki dua pengertian. Pertama, apa yang masyarakat yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan. Kedua, apa yang diinginkan masyarakat untuk terjadi (harapan). Persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya. Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

Kepuasan masyarakat ditentukan oleh dua variable kognitif yaitu harapan pada saat sebelum pembelian (*prepurchase expectation*) yaitu keyakinan tentang kinerja yang diantisipasi dari suatu produk jasa dan “*disconfirmation*” yaitu perbedaan antara perbedaan prapembeli dan persepsi dari purnapembeli (*post purchase prescription*”).

Kotetler (1997: p.40) mendefinisikan kepuasan masyarakat adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Dan dalam Tjiptono (1998 : 24) mengatakan “kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat

adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaianya". Tingkat kepuasan masyarakat ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang disediakan oleh unit penyedia layanan. Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara layanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan harapan masyarakat (*customer expectation*), dimana kesesuaian akan kedua hal tersebut akan menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa bila kualitas layanan dapat diketahui, maka akan diketahui pula tingkat kepuasan masyarakatnya.

Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survey kepuasan masyarakat dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survey sesuai kebutuhan.

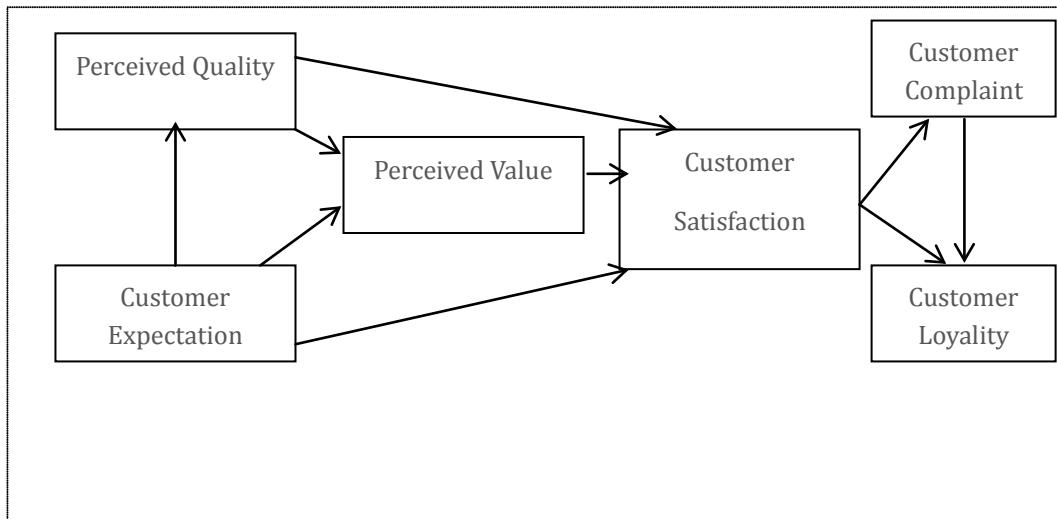
### **3. PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT.**

Pada tingkat yang lebih luas, untuk mengukur kepuasan masyarakat telah pula dikembangkan indeks kepuasan masyarakat atau *customer*

*satisfaction index* yang selain merupakan ukuran untuk melihat sampai sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat juga merupakan ukuran yang digunakan untuk melihat kecenderungan perubahan kepuasan masyarakat juga merupakan ukuran yang digunakan untuk melihat kecenderungan perubahan kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. Indeks Kepuasan Konsumen (*customer satisfaction index*) dikembangkan pertama kali oleh University of Michigan, dengan sebutan *American costumer satisfaction index* (ACSI) pada tahun 1994, yang kemudian digunakan juga di Eropa dengan sebutan *European customer satisfaction index* (ECSI), dan pada Negara-negara tertentu juga dikembangkan indeks kepuasan konsumen didasarkan pada evaluasi konsumen terhadap kualitas barang dan jasa yang dibeli di negara konsumen yang bersangkutan, dan yang diproduksi baik dari perusahaan dalam maupun luar negeri. Indeks ini kemudian dipandang sebagai satu indikator ekonomi baru, melengkapi indikator-indikator ekonomi yang sudah ada.

Baik ACSI maupun ECSI dikembangkan atas dasar *Econometric model*. Kepuasan masyarakat, dalam model ini, dipengaruhi oleh *perceived quality, customer expectation, dan perceived value*. *Perceived value* sendiri dipengaruhi oleh *perceived quality*, dan *customer expectation*. *Customer expectation*, kemudian, mendorong timbulnya *customer complaints* dan *customer loyalty*. Model ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1**  
**Model American Customer Satisfaction Indeks**



Dalam artikel “*customer satisfaction index : integrating the system chain perspective into the disconfirmation model*”, Chang berhasil mengidentifikasi sembilan elemen pelayanan saling terkait untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Ada enam elemen yang secara langsung terkait dengan CSI, yaitu : (1) kualitas pelayanan keseluruhan (*overall service quality, OSQ*), (2) *expectation (E)*, (3) *perception (P)*, (4) *disconfirmation*, (5) *equity*, (6) *attribution*. Sementara CSI, sebagai elemen ketujuh mempengaruhi dua elemen lain, yaitu (8) *customer complaint* dan (9) *loyalty*.

IKM atau indeks kepuasan masyarakat memberi manfaat antara lain : (1) menyediakan data kepuasan konsumen dari waktu ke waktu sehingga dapat ditelusuri informasi mengenai *costumer loyalty*; (2) mengidentifikasi *potential barriers* untuk masuk kedalam pasar; (3)

memperkirakan *return on investment*; dan (4) menunjukan area diminta kepuasan masyarakat belum dapat dipenuhi.

Indeks kepuasan masyarakat dimaksud mencakup seluruh produk barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen, baik yang adiproduksi oleh sector swasta maupun pemerintah. Indeks ini secara langsung berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap kualitas barang maupun jasa yang dibelinya. Dalam perkembangan selanjutnya, indeks kepuasan tidak hanya dikembangkan untuk maksud-maksud tersebut diatas, tetapi juga digunakan untuk mengukur sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu contoh yang dapat dikemukakan dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah, adalah model yang dikembangkan oleh salah satu pemerintah daerah di Australia (Glenet Shire, Victoria). Model ini dibuat dengan melihat keterkaitannya antara kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah dengan berbagai *drivers of satisfaction*-nya. *drivers of satisfaction*, dalam model ini, meliputi : *town planning and approvals, recreational facilities,economic development, traffic management and parking facilities, waste management, local roads and footpaths, dan health and human services*. Menurut model ini, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh berbagai sector pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah tersebut.

Kontribusi yang diberikan oleh masing-masing *drivers of satisfaction* dari indeks dapat ditentukan dengan melihat masing-masing keprimaan pelayanan, seperti dalam pengembangan standar pelayanan, yaitu meliputi : (1) dimensi tangibles; (2) dimensi reliability; (3) dimensi responsiveness; (4) dimensi assurance; (5) dimensi empathy, sebagaimana telah dikembangkan oleh Parasuraman.

Sedangkan pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 ada 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliable” sebagai unsure minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. unsur-unsur pelayanan ini meliputi persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Indeks kepuasan masyarakat masyarakat ini akan merepresentasikan kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintah, dan secara aggregatif juga akan diperoleh indeks yang merepresentasikan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

## B. UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Penyusunan SKM menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur. Adapun 9 unsur pelayanan antara lain :

- 1) **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) **Biaya/tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) **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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
- 7) **Perilaku pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) **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 digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

- 9) ***Penanganan pengaduan, saran dan masukan,*** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **C. POPULASI DAN SAMPEL**

Sampel dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan sampel adalah unit pelayanan yang melakukan atau yang telah melaksanakan kegiatan SKM.

### **D. METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari unit pelayanan yang sudah melakukan penyebaran kuesioner dan wawancara tatap muka (*face to face interviews*). Kuesioner dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing – masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah

disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan dalam kurun waktu awal dan akhir tahun 2020.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan pengumpulan data, maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan jenis kelamin dan unsur pelayanan.
3. Tahap penghitungan nilai SKM secara kuantitatif, yang melalui dua tahapan yaitu:
  - a. *Entry data*, adalah memasukkan data kedalam tabel isian ke dalam sheet yang terdiri dari sejumlah unsur kategori pelayanan,
  - b. Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
    - 1) Nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan,
    - 2) Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,071 (untuk 14 unsur ) atau 0,111 (untuk 9 unsur).
    - 3) Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Tahun  
2020

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN DAN PENCAPAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### A. HASIL PENGUKURAN SKM DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Penerapan SKM Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara secara kuantitatif ini sebagai salah satu cara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. Berikut akan diuraikan hasil penerapan dan pelaksanaan SKM beberapa organisasi aparatur daerah dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

Teknik Pengolahan Data dalam Survey Kepuasan Masyarakat dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan atau 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

<b>Jumlah</b>		
<b>Bobot nilai rata-rata</b>	<b>Bobot</b>	<b>1</b>
<b>tertimbang</b>	=	
	=	
	=	<b>0,071</b>
<b>Jumlah</b>		<b>14</b>
<b>Unsur</b>		

Atau

<b>Jumlah</b>		
<b>Bobot nilai rata-rata</b>	<b>Bobot</b>	<b>1</b>
<b>tertimbang</b>	=	—————
	Jumlah	9
	<b>Unsur</b>	

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

<b>Total dari nilai Persepsi Per</b>	
<b>Unsur</b>	
<b>IKM =</b>	—————
<b>X Nilai penimbang</b>	
<b>Total unsur yang terisi</b>	

Guna mempermudah interpretasi terhadap interpretasi SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

<b>SKM Unit pelayanan x 25</b>
--------------------------------

**Tabel A.1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,0	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara melalui SKPD/Unit Kerja sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik sebagai berikut :

**Tabel A.2**  
**Evaluasi Kinerja Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam**  
**Paser Utara**

No.	Instansi	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Sekretariat Daerah	82,51	BAIK
2	Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	76,84	BAIK
3	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	76,10	KURANG BAIK
4	Inspektorat Daerah	80,06	BAIK
5	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	82,42	BAIK
6	Dinas Ketahanan Pangan	77,23	BAIK
7	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	76,73	BAIK
8	Dinas Sosial	70,32	KURANG BAIK
9	DPMPTSP	85,84	BAIK
10	Kecamatan Waru	75,03	KURANG BAIK
11	Kecamatan Babulu	75,04	KURANG BAIK
12	Dinas Perpustakaan dan Arsip	83,05	BAIK
13	Kelurahan Pemaluan	81,25	BAIK
14	Kelurahan Gunung Seteleng	83,09	BAIK
15	Kelurahan Maridan	81,64	BAIK
16	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	77,81	BAIK
17	Kelurahan Sepan	80,02	BAIK
18	Kelurahan Sotek	77,00	BAIK

19	Kelurahan Jenebora	80,05	BAIK
20	Kelurahan Gersik	80,02	BAIK
21	Kelurahan Pantai Lango	80,02	BAIK
22	Kelurahan Penajam	80,81	BAIK
23	UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	82,23	BAIK
24	UPT Pelabuhan Penajam Buluminung	66,1	KURANG BAIK
25	UPT Puskesmas Babulu	75,78	KURANG BAIK
26	Kelurahan Saloloang	86,52	BAIK
27	Disdikpora	82,25	BAIK
28	Dinas Tenaga Kerja	80,37	BAIK
29	Kecamatan Penajam	77,52	BAIK
30	Kelurahan Kampung Baru	80,00	BAIK
31	Disdukcapil	80,70	BAIK
32	Dinas Lingkungan Hidup	77,24	BAIK
33	Kelurahan Sungai Parit	82,56	BAIK
34	Kelurahan Sesumpu	85,94	BAIK
35	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan	73,21	KURANG BAIK
36	Sekretariat DPRD	78,5	BAIK

## B. Hasil Pencapaian SKM di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara

Pelaksanaan tugas pelayanan pada SKPD/Unit kerja di lingkungan pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara mempunyai tugas, prosedur dan

wewenang yang berbeda-beda tergantung jenis pelayanan yang diberikan oleh masing SKPD. Capaian SKM rata-rata keseluruhan sudah BAIK dan MEMUASKAN bagi masyarakat. Capaian hasil penerapan IKM secara rinci dapat dijelaskan berikut ini:

### **1. Sekretariat Daerah Kab. Penajam Paser Utara**

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) yang melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Sekretariat Daerah dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran IKM di Sekretariat Daerah mempunyai 9 indikator. Masing-masing indikator dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.1**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Sekretariat Daerah**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,15	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,20	B
U3	Waktu Pelayanan	3,10	B
U4	Biaya/Tarif	3,86	B
U5	Produk spesifikasi jenis Pelayanan	3,17	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,40	B
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,10	D
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,51	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari jenis layanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Tahun 2020, dengan nilai **82,51**maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## **2. Dinas Pemnerdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.**

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 100 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas P3AP2KB dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Dinas Sosial mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.2**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Dinas P3AP2KB**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,06	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,07	B
U3	Waktu Pelayanan	3,06	B
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,08	B
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,09	B
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,07	B
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,30	B
U8	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,04	C
U9	Keamanan Pelayanan	3,17	A

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas P3AP2KB Tahun 2020 dengan nilai **76,84** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### 3. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Penajam Paser Utara

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik melibatkan 50 responden yang terdiri dari 10 (sepuluh) unsur pelayanan. Berikut ini adalah hasil penerapan IKM pada pelayanan, yaitu:

**Tabel B.3**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 10 Unsur Pelayanan**  
**Badan Kesatuan Bangsa dan Politik**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	2,84	C
U2	Persyaratan Pelayanan	3,00	C
U3	Kecepatan Pelayanan	2,92	C
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,28	B
U5	Produk Pelayanan	2,96	C
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,04	C
U7	Tanggung Jawab, Kedisiplinan,Kecepatan Petugas	3,08	B
U8	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,12	B
U9	KesesuaianMaklumat Pelayanan	3,08	B
U10	Tindak Lanjut Pengaduan, Saran dan Masukan	3,12	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari jenis layanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2020, dengan nilai

**76,10** maka pelayanan dikategorikan **KURANG BAIK**.

#### 4. Inspektorat Daerah Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Inspektorat Daerah menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 60 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.4**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Inspektorat Daerah**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,28	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,07	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3,00	B
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,72	A
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,00	C
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,18	B
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,50	B
U8	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,12	B
U9	Keamanan Pelayanan	2,98	C

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah dengan nilai **80,06** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

#### 5. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Penajam Paser Utara

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) dengan jumlah responden 150 orang terdiri dari 14 (empat

belas) unsur pelayanan dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dengan menggunakan kuesioner tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.5**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Dinas Kebudayaan dan Pariwisata**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,42	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,22	B
U3	Waktu Pelayanan	2,83	C
U4	Kedisiplinan Petugas	3,52	B
U5	Tanggung Jawab Petugas	3,58	A
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,36	B
U7	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,48	B
U8	Keadilan mendapat Pelayanan	3,56	A
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,54	A
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,54	A
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,47	B
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,89	C
U13	Kenyamanan Pelayanan	2,48	D
U14	Keamanan Pelayanan	3,60	A

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, dengan nilai 82,42 maka pelayanan dikategorikan BAIK.

## 6. Dinas Ketahanan Pangan Kab.Penajam Paser Utara

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara Random Sampling (acak) di Dinas Ketahanan Pangan yang melibatkan 250 (dua ratus lima puluh) responden yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Berikut ini adalah hasil penerapan IKM pada pelayanan di Dinas Ketahanan

Pangan, yaitu:

**Tabel B.6**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Dinas Ketahanan Pangan**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,03	C
U2	Prosedur Pelayanan	2,82	C
U3	Waktu Pelayanan	3,03	C
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,21	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,04	C
U7	Perilaku Pelaksana	3,08	B
U8	Maklumat Pelayanan	3,16	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan masuk dalam kategori **BAIK** dengan nilai IKM adalah **77,23**.

## 7. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab.Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia secara Random Sampling (acak) melibatkan 150 responden dari populasi penerima layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang terdiri dari 9 unsur pelayanan dengan skor rata-rata sebagai berikut :

**Tabel B.7**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan  
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,12	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,04	B
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,09	B
U4	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,03	C
U5	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,12	B
U6	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,16	B
U7	Kenyamanan Lingkungan	3,07	B
U8	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,12	B
U9	Kecepatan/Ketepatan penanganan Pengaduan	3,13	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2020 dengan nilai **76,73** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 8. Dinas Sosial Kab. Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Dinas Sosial yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan melibatkan 50 responden. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.8**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan  
Dinas Sosial**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	2,84	C
U2	Prosedur Pelayanan	2,82	C

U3	Waktu Pelayanan	2,54	C
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	2,98	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2,98	C
U6	Kompetensi Pelaksana	2,98	C
U7	Perilaku Pelaksana	2,96	C
U8	Maklumat Pelayanan	2,54	C
U9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	2,70	C

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial pada tahun 2020, dengan nilai **70,32** maka pelayanan dikategorikan **KURANG BAIK**.

## 9. DPMPTSP Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di DPMPTSP menggunakan teknik skala linkert, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.9**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**DPMPTSP**

No .	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,37	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,43	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,41	B
U4	Biaya /Tarif Pelayanan	3,8	A
U5	Produk Pelayanan	3,41	B
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,41	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,41	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,31	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,59	A

*Sumber : Hasil olahan data primer 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh DPMPTSP dengan nilai **85,85** maka pelayanan dikategorikan **BAIK.**

## 10. Kecamatan Waru Pemerintah Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kecamatan Waru menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 150 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.10**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kecamatan Waru**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,03	C
U2	Prosedur Pelayanan	3,19	B
U3	Waktu Pelayanan	3,09	B
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,98	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	B
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,16	B
U7	Perilaku Petugas	3,23	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,25	B
U9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,75	A

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kecamatan Waru dengan nilai **75,03** maka pelayanan dikategorikan **KURANG BAIK.**

## 11. Kecamatan Babulu Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kecamatan Babulu dengan melibatkan 150 responden terdiri dari 14 (empat belas) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.11**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan**  
**Kecamatan Babulu**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	2,93	C
U2	Persyaratan Pelayanan	3,00	C
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,03	C
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,97	C
U5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,11	B
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,08	B
U7	Kecepatan Pelayanan	2,83	C
U8	Keadilan Mendapat Pelayanan	2,99	C
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,09	B
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,01	C
U11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	2,94	C
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,01	C
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,14	B
U14	Keamanan Pelayanan	3,15	B

Sumber : Hasil olahan data primer, 2020

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kecamatan Babulu dengan nilai **75,04** maka pelayanan dikategorikan **KURANG BAIK**.

## 12. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Dinas Perpustakaan dan Arsip terdiri dari 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang melibatkan 199 responden dengan skor

sebagai berikut:

**Tabel B.12**  
**Skor Rata-rata Pelayanan berdasarkan 10 unsur pelayanan Bagian Dinas Perpustakaan dan Arsip**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3.20	B
U2	Prosedur Pelayanan	3.28	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3.24	B
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3.94	A
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.23	B
U6	Kompetisi Petugas Pelayanan	3.27	B
U7	Kesopanan dan keramahan Petugas	3.31	B
U8	Penampilan/Kerapian Petugas	3,34	B
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.82	C
U10	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.54	A

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip dengan nilai **83,5** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### 13. Kelurahan Pemaluan Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kelurahan Pemaluan menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 150 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.13**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan Kelurahan Pemaluan**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3.17	B

U2	Prosedur Pelayanan	3.21	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.14	B
U4	Biaya/Tarif	3.55	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.27	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27	B
U7	Perilaku Pelaksana	2.24	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.13	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.30	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Pemaluan dengan nilai **81,25** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

#### **14. Kelurahan Gunung Seteleng Kab.Penajam Paser Utara**

Pengukuran IKM di Kelurahan Gunung Seteleng menggunakan teknik Random Sampling dengan jumlah 50 responden terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.14**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Gunung Seteleng**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,40	B
U2	Prosedur	3.41	B
U3	Waktu Pelayanan	3,15	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.11	B
U6	Kompetensi Petugas	3.18	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,20	B
U8	Maklumat Pelayanan	3.23	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.23	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Gunung Seteleng dengan nilai **83,09** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### 15. Kelurahan Maridan Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kelurahan Maridan menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 150 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.15**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Maridan**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,13	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,15	B
U3	Waktu Pelayanan	3,13	B
U4	Biaya/Tarif	3,91	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	B
U6	Kompetensi petugas	3,21	B
U7	Perilaku Petugas	3,27	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,12	B
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,31	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Maridan dengan nilai **81,64** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 16. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 150 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.16**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,02	C
U2	Prosedur Pelayanan	2,97	C
U3	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,87	C
U4	Biaya/Tarif	3,47	B
U5	Standar Pelayanan	2,96	C
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,32	B
U7	Sikap dan Perilaku Petugas	3,34	B
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	2,62	C
U9	Penanganan Pengaduan	3,43	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan nilai **77,81** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 17. Kelurahan Sepan Kab. Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kelurahan Sepan menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 150 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut

dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.17**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan Kelurahan Sepan**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3.20	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,17	B
U3	Waktu Pelayanan	3,15	B
U4	Biaya/Tarif	3,15	B
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.27	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.22	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.31	B
U8	Maklumat Pelayanan	3.16	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Sepan dengan nilai **80,02** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 18. Kelurahan Sotek Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kelurahan Sotek menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 150 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.18**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 16 Unsur Pelayanan Kelurahan Sotek**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,00	C
U2	Persyaratan Pelayanan	2,97	C

U3	Kecepatan Pelayanan	2,83	C
U4	Biaya/Tarif	3,91	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,02	C
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,00	C
U7	Perilaku Pelaksana	3,04	C
U8	Maklumat Pelayanan	2,71	C
U9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	B

Sumber : Hasil olahan data primer, 2020

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Sotek dengan nilai **77,00** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 19. Kelurahan Jenebora Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kelurahan Jenebora menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 150 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.19**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Jenebora**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3.18	B
U2	Prosedur Pelayanan	3.18	B
U3	Waktu Pelayanan	3.14	B
U4	Biaya/Tarif	3,16	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	B
U6	Kompetisi Pelaksana	3.23	B
U7	Maklumat Pelayanan	3.31	B
U8	Maklumat Pelayanan	3.14	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.18	B

Sumber : Hasil olahan data primer, 2020

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Jenebora dengan nilai **80,05** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 20. Kelurahan Gersik Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kelurahan Gersik menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 150 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.20**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Gersik**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,20	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,17	B
U3	Waktu Pelayanan	3,15	B
U4	Biaya/Tarif	3,15	B
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,27	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,31	B
U8	Maklumat Pelayanan	3,16	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Gersik dengan nilai **80,02** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 21. Kelurahan Pantai Lango Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kelurahan Pantai Lango menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 150 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.21**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Pantai Lango**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,20	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,17	B
U3	Waktu Pelayanan	3,15	B
U4	Biaya/Tarif	3,15	B
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,27	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,31	B
U8	Maklumat Pelayanan	3,16	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Pantai Lango dengan nilai **80,02** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 22. Kelurahan Penajam Kab.Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di Kelurahan Penajam menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 100 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.22**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Penajam**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,06	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,04	C
U3	Kecepatan Pelayanan	2,95	C
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	4,00	A
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,08	B
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,08	B
U7	Perilaku Petugas	3,42	B
U8	Maklumat Pelayanan	2,85	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61	A

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Kelurahan Penajam dengan nilai **80,81** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### **23. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Penajam Paser Utara**

Pengukuran IKM di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor menggunakan teknik Random Sampling dengan melibatkan 100 responden, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.23**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan**  
**UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,57	A
U2	Prosedur Pelayanan	3,30	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3,16	B

U4	Biaya Pelayanan	3,11	B
U5	Jenis Pelayanan	3,65	A
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,16	B
U7	Sikap dan Perilaku Petugas	3,29	B
U8	Keadilan Petugas Pelayanan	3,19	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,47	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor dengan nilai **73,31** maka pelayanan dikategorikan **KURANG BAIK**.

#### 24. UPT. Pelabuhan Penajam Buluminung Kab. Penajam Paser Utara

Pengukuran IKM di UPT. Pelabuhan Buluminung menggunakan teknik Random Sampling terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan indikator tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.24**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**UPT. Pelabuhan Buluminung**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,14	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,12	B
U3	Waktu Pelayanan	3,14	B
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,39	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,30	B
U8	Maklumat Pelayanan	3,24	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,15	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh UPT. Pelabuhan Buluminung dengan nilai **66,1** maka pelayanan

dikategorikan **KURANG BAIK**.

## 25. UPT. Puskesmas Babulu Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 100 responden dari jumlah populasi penerima layanan di UPT. Puskesmas Babulu dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di UPT. Puskesmas Babulu mempunyai 14 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.25**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan**  
**UPT. Puskesmas Babulu**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,01	C
U2	Persyaratan Pelayanan	3,02	C
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,09	B
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,03	C
U5	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	3,01	C
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,06	B
U7	Kecepatan Pelayanan	2,89	C
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,05	C
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,01	C
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,06	B
U11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,29	B
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,10	B
U13	Kenyamanan Lingkungan	2,94	C
U14	Keamanan Pelayanan	3,11	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 14 (empat belas) unsur pelayanan yang diberikan oleh UPT. Puskesmas Babulu Tahun 2020 dengan nilai **75,78** maka pelayanan dikategorikan **KURANG BAIK**.

## 26. Kelurahan Saloloang Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 92 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Kelurahan Saloloang mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.26**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Saloloang**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,33	B
U2	Prosedur Layanan	3,18	B
U3	Waktu Pelayanan	3,15	B
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,97	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,30	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,86	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,20	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Saloloang Tahun 2020 dengan nilai **86,52** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 27. Disdikpora Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 97 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Disdikpora mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.27**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Disdikpora**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,39	B
U2	Prosedur Layanan	3,24	B
U3	Waktu Pelayanan	3,28	B
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,81	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,11	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,03	C

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur

pelayanan yang diberikan oleh Disdikpora Tahun 2020 dengan nilai **82,25** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 28. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.28**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,33	B
U2	Persyaratan Pelayanan	3,13	B
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,34	B
U4	Kedisiplinan PetugasPelayanan	3,12	B
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,26	B
U6	Kemampuan Petugas	3,38	B
U7	Kecepatan Pelayanan	3,22	B
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,18	B
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,24	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Tahun

2020 dengan nilai **80,37** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

## 29. Kecamatan Penajam Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Kecamatan Penajam mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.29**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kecamatan Penajam**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,14	B
U2	Persyaratan Pelayanan	3,07	B
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,13	B
U4	Kedisiplinan Petugas pelayanan	3,09	B
U5	Tanggungjawab Petugas pelayanan	3,11	B
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,11	B
U7	Kecepatan Petugas	3,08	B
U8	Keadilan Mendapat Pelayanan	3,08	B
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,07	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Penajam Tahun 2020 dengan nilai **77,52** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### 30. Kelurahan Kampung Baru Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Kelurahan Kampung Baru mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.30**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Kampung baru**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,19	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,17	B
U3	Waktu Pelayanan	3,17	B
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,15	B
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,26	B
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,22	B
U7	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,31	B
U8	Maklumat Pelayanan	3,15	B
U9	Penanganan pengaduan pelayanan	3,18	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kampung Baru Tahun 2020 dengan nilai **80,00** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### 31. Disdukcapil Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.31**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Dinas Dukcapil**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,48	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,45	B
U3	Waktu Pelayanan	3,26	B
U4	Perilaku Petugas	3,43	B
U5	Kemampuan Petugas	3,29	B
U6	Kesesuaian Produk Layanan	3,19	B
U7	Sarana dan Prasarana	3,01	C
U8	Konsekuensi tentang Informasi	3,11	B
U9	Penanganan pengaduan pelayanan	3,12	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Tahun 2020 dengan nilai **80,75** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### 32. Dinas Lingkungan Hidup Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Dinas Lingkungan Hidup mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.32**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Dinas Lingkungan Hidup**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	77,17	B
U2	Kecepatan Pelayanan	77,33	B
U3	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	79,50	B
U4	Ketepatan Penanganan pelayanan	76,50	C
U5	Kenyamanan Lingkungan	78,17	B
U6	Kejelasan dan Kepastian Petugas pelayanan	78,50	B
U7	Kompetensi Petugas	77,67	C
U8	Persyaratan Pelayanan	77,67	B
U9	Tanggungjawab Petugas dalam Pelayanan	79,67	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup 2020 dengan nilai **77,24** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### 33. Kelurahan Sungai Parit Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Kelurahan Sungai Parit mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.33**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Sungai Parit**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,13	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,09	B
U3	Waktu Pelayanan	3,05	C
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	4,00	A
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,19	B
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,08	B
U7	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,61	A
U8	Maklumat Pelayanan	3,96	A
U9	Penanganan pengaduan pelayanan	3,61	A

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sungai Parit Tahun 2020 dengan nilai **82,56** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### 34. Kelurahan Sesumpu Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Kelurahan Sesumpu mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.34**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Kelurahan Sesumpu**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,30	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,32	B
U3	Waktu Pelayanan	3,57	A
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	4,00	A
U5	Produk pelayanan	3,36	B
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,31	B
U7	Perilaku Petugas	3,64	A
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,20	B
U9	Penanganan pengaduan pelayanan	3,23	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sesumpu Tahun 2020 dengan nilai **85,94** maka pelayanan dikategorikan **BAIK**.

### 35. Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Penajam Paser Utara

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara Random Sampling (acak) melibatkan 150 responden dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Sosial dengan menggunakan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran IKM di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan mempunyai 9 unsur pelayanan. Masing-masing unsur pelayanan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Hasil yang diperoleh dari tabulasi berdasarkan unsur pelayanan tersebut dengan skor sebagai berikut:

**Tabel B.35**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Produk Pelayanan	82,00	B
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	79,00	B
U3	Kecepatan Pelayanan	73,50	C
U4	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	44,50	D
U5	Kemampuan/Kompetensi petugas Pelayanan	79,00	B
U6	Keramahan petugas pelayanan	86,33	B
U7	Kenyamanan Lingkungan	59,83	D
U8	Kewajaran Biaya	85,33	B
U9	Kecepatan/Ketepatan Penanganan pengaduan	76,00	C

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan pada tahun 2020 dengan nilai **73,21** maka pelayanan dikategorikan **KURANG BAIK**.

### 36. Sekretariat DPRD Kab. Penajam Paser Utara

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara Random Sampling (acak) di Sekretariat DPRD yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Berikut ini adalah hasil penerapan IKM pada pelayanan di Sekretariat DPRD, yaitu:

**Tabel B.36**  
**Skor Rata-rata dan Nilai IKM Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**  
**Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah**

No.	Unsur Pelayanan	Skor Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,25	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,25	B
U3	Waktu Pelayanan	3,25	B
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,25	B
U8	Maklumat Pelayanan	2,50	D
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,25	B

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2020.*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD masuk dalam kategori **BAIK** dengan nilai IKM adalah **78,50**.



Tahun  
2020

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKPD/Unit Pelayanan Publik terkait, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan pada 36 (Tiga Puluh Enam) SKPD/Unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara, berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, rata-rata unit pelayanan masuk dalam kategori “BAIK”. Namun untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, usaha perbaikan tetap harus dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
2. Hasil evaluasi kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 36 SKPD/Unit kerja adalah **79.36** dengan range interval antara 3,0644 – 3,532 sehingga dikategorikan “**BAIK**”.

3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat maupun kategori kinerja unit pelayanan adalah sebagai berikut :

No.	Instansi	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Sekretariat Daerah	82,51	BAIK
2	Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	76,84	BAIK
3	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	76,10	KURANG BAIK
4	Inspektorat Daerah	80,06	BAIK
5	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	82,42	BAIK
6	Dinas Ketahanan Pangan	77,23	BAIK
7	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	76,73	BAIK
8	Dinas Sosial	70,32	KURANG BAIK
9	DPMPTSP	85,84	BAIK
10	Kecamatan Waru	75,03	KURANG BAIK
11	Kecamatan Babulu	75,04	KURANG BAIK
12	Dinas Perpustakaan dan Arsip	83,05	BAIK
13	Kelurahan Pemaluan	81,25	BAIK
14	Kelurahan Gunung Seteleng	83,09	BAIK
15	Kelurahan Maridan	81,64	BAIK
16	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	77,81	BAIK
17	Kelurahan Sepan	80,02	BAIK

18	Kelurahan Sotek	77,00	BAIK
19	Kelurahan Jenebora	80,05	BAIK
20	Kelurahan Gersik	80,02	BAIK
21	Kelurahan Pantai Lango	80,02	BAIK
22	Kelurahan Penajam	80,81	BAIK
23	UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor	82,23	BAIK
24	UPT. Pelabuhan Penajam Buluminung	66,1	KURANG BAIK
25	UPT. Puskesmas Babulu	75,78	KURANG BAIK
26	Kelurahan Saloloang	86,52	BAIK
27	Disdikpora	82,25	BAIK
28	Dinas Tenaga Kerja	80,37	BAIK
29	Kecamatan Penajam	77,52	BAIK
30	Kelurahan Kampung Baru	80,00	BAIK
31	Disdukcapil	80,70	BAIK
32	Dinas Lingkungan Hidup	77,24	BAIK
33	Kelurahan Sungai Parit	82,56	BAIK
34	Kelurahan Sesumpu	85,94	BAIK
35	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan	73,21	KURANG BAIK
36	Sekretariat DPRD	78,50	BAIK

## B. PERMASALAHAN

Adapun permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik maupun penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara antara lain:

1. Masih kurang tinggi komitmen yang dimiliki Pimpinan Daerah beserta jajarannya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan kepuasan yang sangat baik.
2. Minimnya anggaran dalam rangka pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan publik.
3. Birokratis

Pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses dari berbagai level sehingga penyelesaian pelayanan terlalu lama.

## C. REKOMENDASI/SARAN

Dengan memperhatikan permasalahan diatas, maka rekomendasi yang diperlukan agar kinerja dan pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan kepuasan masyarakat sangat baik, antara lain:

1. Selain dari kepribadian Pimpinan Daerah beserta jajarannya itu sendiri, komitmen yang kuat dalam pelayanan publik juga dipengaruhi oleh usia dan masa kerja, pendidikan, jenis kelamin dan keterlibatan kerja (job involvement) dari ASN.

2. Diharapkan Tim Anggaran Eksekutif dan Legislatif memonitor dan mengevaluasi perencanaan dan pembiayaan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang terintegrasi dalam Renja SKPD, sehingga dapat dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan.
3. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat perlu juga melibatkan pihak selain pemerintah agar hasil yang diperoleh lebih akurat dan obyektif.
4. Unsur - unsur yang rendah nilainya, agar dievaluasi akar permasalahannya dan dilakukan perbaikan.

Demikian Laporan ini disampaikan, agar dapat menjadi acuan dalam menentukan kebijakan selanjutnya.