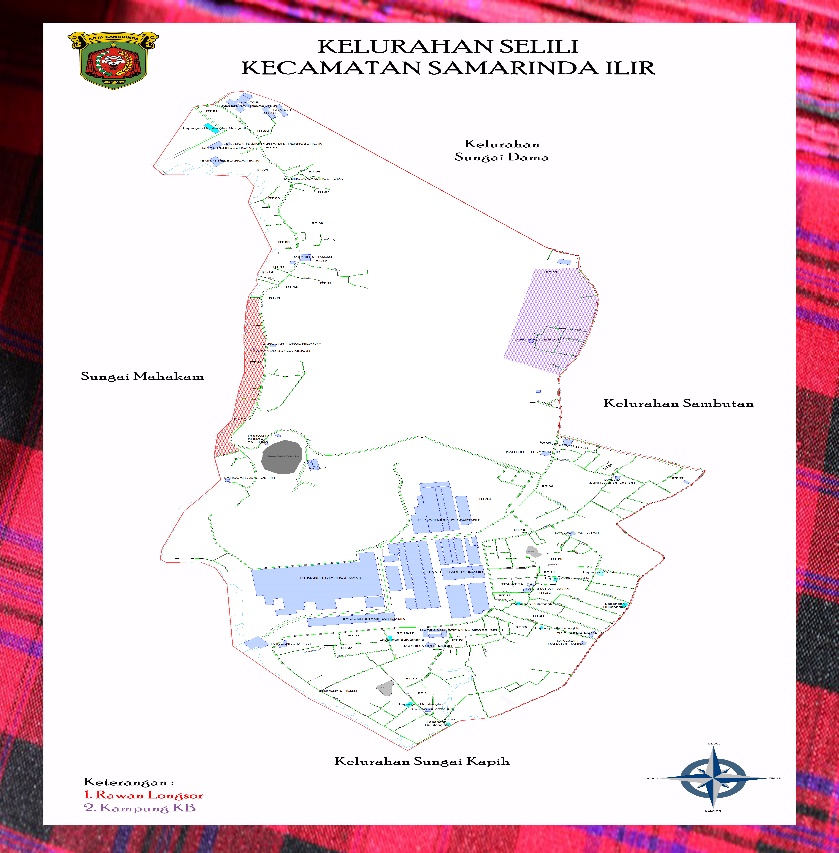


LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2022



KELURAHAN SELILI

KECAMATAN SAMARINDA ILIR

KOTA SAMARINDA

****

**Kelurahan Selili**

**Ringkasan**

Dalam Rangka menunaikan amanat dari pasal 33 Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan Publik, bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan public secara berkelanjutan diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kantor Kelurahan Selili pada bulan April-Juli 2022 telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat.

Dalam survey kepuasan masyarakat yang berlangsung selama 4 bulan tersebut, kantor kelurahan selili mengumpulkan sebanyak 317 orang responden yang terdiri dari 221 orang laki-laki, dan 96 orang perempuan.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis dari survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kelurahan selili tersebut diperolehan indek kepuasan masyarakat sebesar 3,99 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan sudah Sangat baik, dan apabila dianalisis dari 09 unsur pelayanan yang dinilai maka tidak ada satu unsure pun yang nilai konversinya di bawah 6,00.

Demikian ringkasan ini dibuat sebagai mukadimah dalam laporan kepuasan masyarakat Kelurahan Selili Tahun 2022.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**KATA PENGHANTAR**

Pelayanan publik ( Public Service ) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi di maksudkan untuk mensejahterakan masyarakat ( Warga Negara ) dari satu negara kesejahteraan ( Welfare State ). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan ( melayani ) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintahan, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Kelurahan Selili selaku penyelenggara pelayanan publik dan penyedia layanan publik ( Public Service Provider ) serta atas arahan bagian organisasi Sekretariat Daerah Kota Samarinda selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei indeks kepuasan masyarakat ( IKM ). Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada kelurahan selili dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan kuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan kota samarinda khususnya Kelurahan Selili dimasa yang akan datang.

Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau keritikan yang sifat nya membangun terhadap hasil survei ini,agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di kota samarinda.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat ( IKM ) Pada tahun ini dan agar menindak lanjuti untuk melaksanakan perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei IKM yang telah dilaksanakan.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

SAMARINDA ,27 Oktober 2022

**LURAH SELILI,**

**Deddy Irawan,SE.MM**

**NIP. 197712122007011013**

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL 1**

**RINGKASAN………………………………………………………………………………………………………………………. 2**

**KATA PENGANTAR 3**

**DAFTAR ISI 5**

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang 7
  2. Dasar Hukum 9
  3. Maksud dan Tujuan 10

**BAB II TINJAUAN TEORI**

1. Umum 12

B. Pelayanan Publik 13

C. Prinsip – Perinsip Pelayanan Publik 15

D. Peningkatan Kualitas Pelayanan 18

**BAB III GAMBARAN UMUM KELURAHAN SELILI**

A. Visi dan Misi dan Maklumat Pelayanan 20

B. Sistem dan Prosedur Pelayanan 21

C. Sumber daya Aparatur 22

D. Sarana dan Prasarana 23

**BAB IV METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Obyek Survei 24

B. Responden 24

C. Proses Pengumpulan dan Pengolahan Data 25

D. Variabel survey……………………………………………………………………………………………26

E. Bentuk Jawaban…………………………………………………………………………………………..27

F. Pengolahan Dan Analisis Data……………………………………………………………………..27

G. Penyusunan Laporan…………………………………………………………………………………..30

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**BAB V HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat 31

B. Analisis Hasil Pengukuran 32

**BAB VI PENUTUP**

1. Kesimpulan 37

B. Saran 38

**LAMPIRAN**

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan public yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, Kesehatan, Pertanian, dan Pariwisata dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi public ( Public Reform ) yang dialami Negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan dan untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan masyarakat,dapat dilihat dari diterbitkannya beberapa peraturan yang berkaitan lansung dengan penyelenggaraan pelayanan public seperti undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public. Berkaitan dengan hal tersebut di kota samarinda sendiri terdapat peraturan daerah kota samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan public.

Dengan di berlakukannya undang - undang nomor 25 tahun 2009 tetang pelayanan publik, diamanatkan bahwa pemerintah daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas - asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari Penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya - upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat ( IKM ).

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Filisofi dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat sejalan dengan yang dikemukakan oleh fitzsimmons ( 1994 : 189 ) mengenai kualitas pelayanan yakni customer satisfactionwith service quality can be defined perceptions of received withexpectation of service desired yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapakan. Artinya, pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang di terima oleh masyarakat dengan pelayanan yang di harapkan. Metode ini melakukan pengukuran kualitas pelayanan melalui melalui mekanisme suara kepuasan pelanggan ( Customer voice ), cara ini sudah dilakukan oleh sektor private untuk memberikan gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan serta untuk memberikan Masukan mengenai kelemahan dan kekuatan perusahaan yang bertujuan menjaga agar pelanggan tidak keluar dari pelayanan yang diberikan perusahaan ( Walk Out ). Hal ini sejalan dengan pradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui customer driven, yang berarti pelayanan yang di berikan pemerintah sangat

dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik ( Osborn, David, Dan Ted Gebler, 1992 ), Dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Indeks kepuasan masyarakat ( IKM ) Wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan didukung oleh peraturan menteri penadayagunaan aparatur negara ( Permen Pan ) Nomor 20 tahun 2010 tentang road map reformasi birokrasi 2010 - 2015 dan pelaksanaannya diatur oleh keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP / 25 / M. PAN / 2 /2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

1. **Dasar Hukum Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik**

Dasar hukum penyelenggaraan pemerintah Kelurahan Selili adalah :

1. Undang – undang RI Nomor 32 Tahun 2003 tentang Pemerintah daerah
2. Undang- Undang RI Nomor 34 Tahun 2003 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah

c. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

d. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 06 Tahun 2001 Tanggal 23 Februari 2001 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Kecamatan Dan Kelurahan Kota Samarinda.

e. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kelurahan.

Adapun dasar hukum penilaian indeks kepuasan masyarakat adalah :

1. Undang - undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Instruksi presiden nomor 1 tahun 1995 tetang perbaikan dan peningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat
3. Keputusan men PAN Nomor 63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik ;
4. Keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP / 25 / M. PAN / 2 / 2004 Tetang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah ;
5. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 26 / KEP / M.PAN / 2 / 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik
6. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 118 / KEP / M.PAN / 7 /2003 Tetang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Menurut Bperaturan Daerah Kota Samarinda Nomor 18 Tahun 2013 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kelurahan, ***kelurahan*** merupakan perangkat daerah yang berkedudukan diwilayah kecamatan.

Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Camat dan dibantu oleh perangkat kelurahan dalam menyelenggarakan pemerintah kelurahan dan pelayanan umum kepada masyarakat.

**C. Maksud dan Tujuan**

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 penyelenggaraan pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebahai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efesien, dan lebih efektif Berbaris 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 public.

Maksud dari pekerjaan indeks kepuasan masyarakat kelurahan selili Tahun 2022 sebagai berikut :

1. Terukurnya indeks kepuasan masyarakat Kelurahan Selili Tahun 2022.
2. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di kelurahan selili.
3. Terpetakannya perkembangan persepsi dan harapan masyarakat akan pelayanan publik di kelurahan selili disetiap tahunnya.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

1. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing - masing unit penyelenggara layanan publik.
2. Terpetakannya kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat akan pelayanan publik di Kelurahan Selili;
3. Tersusunnya strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik tahun 2022 ;
4. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

**Sasaran Kegiatan :**

1. Diperolehnya nilai indeks kepuasan masyarakat tahun 2022 sebagai dasar dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam dalam interval waktu tahun berikutnya;
2. Tersusunnya strategi dan recana kerja tahun 2022 peningkatan kualitas pelayanan publik di kelurahan selili

**Ruang Lingkup Survei IKM**

Survei IKM Kelurahan Selili Tahun 2022 dilaksanakan di kelurahan selili oleh seluruh pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**BAB II**

**TINJAUAN TEORI**

**A. Umum**

berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men - Pan Nomor 63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003 Telah dikembangkan 09 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat ( IKM ). Namun, perubahan indikator - indikator dapat terjadi jika pengalaman di lapangan selama survei dilakukan menunjukan bahwa indikator tersebut tidak relevan, terlalu sulit untuk diukur, dan sebagainya. Berbicara kesulitan mengukur, pasti terkait pula dengan ketersediaan data dan subyektifitas penilaian dari masyarakat. Dalam hal ini, peningkatan ketersediaan dan kualitas data juga menjadi sasaran tururnan yang di harapkan dapat terealisasi seiring dengan upaya meningkatkan akuntabilitas pengukuran.

Berbicara efisiensi, kinerja ‘ masukan - proses - kelurahan ‘ penting untuk dinilai. Namun menilai proses bukan hal yang mudah karena menyangkut internal unit pelayanan yang memerlukan skema pengukuran tersendiri. Oleh karena itu, indikator - indikator yang berkaitan dengan kepemerintahan yang baik harus di kerucutkan pada aspek - aspek sederhana yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, menilai hasil dan dampak juga bukan hal yang mudah. Selain karena kedua aspek tersebut bukan konsekuensi langsung “ input - proses - output “ yang dijalankan selama setahun, kedua aspek tersebut juga bukan merupakan fungsi tunggal kinerja unit pelayanan. Untuk mencapai hasil dan dampak yang sesuai, ada aktor lain yang menentukan yakni unsur masyarakat dan swasta.

Model dasar pengukuran kinerja pelayanan ini, pada dasarnya menggunakan pendekatan sistematik. Dalam hal ini, indikator dasar yang dikembangkan mampu merepresentasikan kinerja input, proses, output, outcome hingga dampak.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Dengan demikian, rumusan indikator dasar penyusunan IKM Lebih ditekankan pada kinerja pelayanan umum dilihat dari proses dan hasil. Kedua hal tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat selaku pemakai. Yang dimaksud proses adalah aspek governance yaitu bagaimana unit pelayanan menjalankan penyelenggaraan pelayanan publiknya. Sedangkan yang dimaksud hasil adalah aksesibilitas dan kualitas produk layanan yang dihasilkan dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

**B. Pelayanan Publik**

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan ( Osborn Don Gaebler, 1999 ). Ini berarti bahwa pelayanan yang di berikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip catalytic government, yang mengendung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan.Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri ( helping people to help themselves ), yang merupakan prinsip self - help atau steering rather than rowing dalam gagasan reinventing government.

Dipadang dan sisi masyarakat tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntututan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat di pengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing - masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Merujuk SK MENPAN Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik atau pelayanan umum, pada dasar nya merupakan, ‘segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dilingkungan BUMN / BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan.’ dengan demikian pengertian pelayanan publik sebagaiman dimaksud SK Tersebut mempunyai arti yang sangat luas.

Melalui diterapkannya kebijakan UU Nomor 32 Tahun 2004 tetang pemerintahan daerah, dilihat dari sisi pelayanan publik, di harapakan pointof delivery menjadi lebih pendek, dalam arti titik antaran pelayanan menjadi lebih dekat ke masyarakat. Konsekuensi logisnya adalah perlu pelimpahan kewenangan menyangkut pelayanan publik pada tingkatan pemerintahan di bawah nya, utama nya pemerintah kecamatan.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan ( Hoeseinf 1995 ), sedangkan berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. Pertama, environmental service. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan ( dalam arti luas ) antara lain jalan, jembatan, drainase, jembatan dsb. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah personal service antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb.

Kedua, developmental service, layanan bentuk ini lebih bersifat memampukandan memfasilitasi ( enabling and facilitating ), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administratif yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan perijinan, KTP, Akte kelahiran, dan sebagainya. Ketiga, protectiveservices bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Sementara itu menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan publik dapat di kelompokan kedalam 3 ( Tiga ) Kelompok besar yaitu :

1. Pelayanaan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte pernikahan, Akte kelahiran, Akte kematian dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

**C. Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik**

Sherwood dalam supriyono ( 2000 : 7 ) menyatakan : profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak penjabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi penjabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh - sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat Menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat, dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan ( Publik ) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat.

Perluasan yang besar pada akhir - akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan konsepsiini meletakkan pemerintahan dalam hubungan - hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang di jelaskan oleh pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan rasyid ( 1997 : 11 ) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintahan yang harus dijalankannya.

Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat. Seperti juga di sampaikan oleh david osborne dan ted gaebler mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka david osborne dan ted gaebler menyimpulkan prinsip - prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu :

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
2. Sebagai badan yang dimilikik masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

1. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyutikkann ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat di tampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
2. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat Juga mampu melihat dan mengatisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
3. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagai urusan pemerintahnnya, sehingga kekakuanaturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikutsertakan daerah - daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
4. Pemerintah sudah waktu nya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan.

1. Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas - asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik ( good governance ).
3. Terpenuhinya hak - hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
4. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**D. Peningkatan kualitas pelayanan**

Peningkatan kualitas pelayanan menurut parasuraman at.al ( dalam Fandy Tjiptono 1996 : 70 ) Meliputi lima dimensi pokok, yaitu :

1. Bukti Langsung ( Tangibles ), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan ( Reliability ) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap ( Responsiveness ) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan ( Assurance ), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifatdapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu - raguan
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Lovelock ( 1992 ) mengemukakan lima prinsip yang harus di perhatikan bagi pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain :

1. Tangible ( Terjemah ), yang anatara lain meliputi kemampaun fisik, peralatan, personil dan komunikasi material
2. Realiable ( Handal ), yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan denga tepat dan memiliki keajegan.
3. Responsiveness ( Pertanggung jawaban ), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4.Assurance ( Jaminan ), yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.

5. Empathy ( Empati ), yaitu perhatian pada pelanggan.

Disamping ini maka dalam rangka peningkatan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik setidaknya para pelayan publik harus:

1. Mengetahui kebutuhan yang dilayani.
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan ( kinerja )
3. Memantau dan mengukur kinerja.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Untuk itu sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan ( prosedurnya sederhana ).

2. Mendapat pelayanan yang wajar.

3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.

4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang ( Transparansi ).

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**BAB III**

**GAMBARAN UMUM KELURAHAN SELILI**

1. **Visi, Misi, dan Pelayanan**
2. **Visi**

Kepemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan yang profisional kepada masyarakat, akuntabel, transparan, menjamin adanya penegakan hokum serta responsive terhadap perkembangan masyarakat.oleh karna itu sebagai perangkat daerah kelurahan selili dituntut dan ditantang untuk selalu mengadakan aspek keprofisional pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dasar itulah, kelurahan selili memiliki visi :

**“Terwujudnya Kelurahan Selili Sebagai sector industry dan jasa yang hijau, bersih, sehat, berkualitas, meningkatkan kesejahteraan masyarakat”**

1. **Misi**

Untuk mewujudkan Visi Kelurahn Selili tersebut, perlu disusun misi. Adanya Misi yang diemban Kelurahan Selili adalah :

1. Peningkatan pembinaan umum bidang pemerintahan kemasyarakatan dan pembangunan dilingkungan wilayah kelurahan selili
2. Meningkatkan sarana dan prasarana umum dalam menunjang pertumbuhan industry dan jasa.

c. Menumbuhkan peran serta masyarakat yang seluas luasnya dalam pembangunan di kelurahan selili.

d. Menigkatkan kualitas kehidupan masyarakat yang berpendidi kan beragama, social budaya yang berwawasan HBS.

e. Menciptakan sumber daya manusia yang Profesional dan Religius di Kelurahan Selili.

f. Mengembangkan fasilitas permodalan dalam Dunia Usaha Kecil dan Menengah.

g. Menciptakan Good Governance di Kelurahan Selili.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

1. **Maklumat pelayanan**

DENGAN INI KAMI MENYATAK SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DANA APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI KETENTUAN YANG BERLAKU.

1. **SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN**

Kelurahan Selili menerapkan system pelayanan satu pintu, dimana segala dimana terima berkas pada satu konter pelayanan diruangan bagian depan kantor.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Secara ringkas presedur pelayanan dimulai dari pengambilan nomor antrian, kemudian menyerahkan berkas permohonan kepada tugas piket pelayanan, kemudian berkas diperiksa kelengkapannya, lengkap maka berkas diserahkan ke back office untuk dikerjakan dan pemohon diminta untuk menunggu ditempat yang telah disediakan, jika belum lengkap, dari Lurah, setelah itu langsung diserahkan kepada pemohon.

**C. Sumber Daya Aparatur**

Sampai akhir juli 2022 jumlah pegawai Kantor Lurah Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda Sebanyak 12 Orang dengan rincian sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Pegawai Negeri Sipil | 7 |
| 2 | PTTB | 2 |
| 3 | Linmas Sat Pol-PP | - |
| 4 | PTTH | 3 |

Adapun tingkat pendidikannya PNS di lingkungan Kantor Lurah Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda adalah berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | SMP |  |
| 2 | SLTA | - |
| 3 | S1 | 5 |
| 4 | S2 | 1 |

Adapun tingkat pendidikan PTTB di lingkungan Kantor Lurah Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | SLTA | 3 |
| 2 | S1 | 1 |

Adapun susunan kepangkatan di lingkungan Kantor Lurah Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Pejabat Eselon IV A | 1 |
| 2 | Pejabat Eselon IV B | 4 |
| 3 | Staf Golongan III | 1 |
| 4 | Staf Golongan II | 1 |
| 5 | Staf Golongan I |  |

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Berdasarkan analisis beban kerja dibandingkan dengan banyaknya pegawai, jumlah sumber daya manusia tersebut belum memenuhi kebutuhan penyelenggaran kepemerintahan di Kantor Lurah Selili.

**D. Sarana dan Prasarana**

Untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda dilengkapi dengan sarana dan prasarana berupa aktiva tanah dan bangunan, investasi, Kendaraan dinas dan fasilitas lainnya. Sarana dan prasarana tersebut ada yang dalam kondisi baik dan adapula yang rusak, namun diharapkan semua barang yang masih bisa digunakan dapat dimanfaatkan dengan optimal.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**BAB IV**

**METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. **Objek Survei**

Dalam survei kepuasaan masyarakat di Kelurahan Selili ini objek yang digunakan adalah produk pelayanan umum yang terdapat di kelurahan.

Adapun jenis pelayanan umum yang ada dikelurahan Selili antara lain sebagai berikut :

1. Pengantar pembuatan/perubahan KK
2. KTP
3. Pindah
4. Pindah Datang
5. Penguasaan Tanah
6. Pelepasan Tanah
7. SKCK
8. Keterangan Kelahiran
9. Surat Nikah
10. SKTM
11. Keterangan Meninggal Dunia
12. Keterangan Usaha
13. Domisili Usaha
14. SITU/SIUP
15. IUMK
16. **Responden**

Jumlah responden dalam laporan kali ini berjumlah 317 orang dengan rentang umur terendah adalah 17 tahun dan tertinggi 62 tahun. Berikut kami sajikan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Kelamin | Jumlah (Jiwa) |
| 1 | Laki-laki | 221 |
| 2 | perempuan | 96 |
| 3 | Tanpa Keterangan | - |
| Jumlah Keseluruhan | | 317 |

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

1. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Kelamin | Jumlah (Jiwa) |
| 1 | SD Kebawah | 57 |
| 2 | SLTP | 57 |
| 3 | SLTA | 139 |
| 4 | DI-D3-D4 | 10 |
| 5 | S-1 | 27 |
| 6 | S-2 Ke Atas | 1 |
| 7 | Tanpa Keterangan | 28 |
| Jumlah Keseluruhan | | 317 |

3. Berdasarkan Pekerjaan Utama

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Kelamin | Jumlah (Jiwa) |
| 1 | PNS/TNI/Polri | 5 |
| 2 | Pegawai swasta | 20 |
| 3 | Wiraswasta/Usahawan | 13 |
| 4 | Lainnya | 279 |
| 5 | Tanpa Keterangan | - |
| Jumlah keseluruhan | | 317 |

**C. Proses Pengumpulan dan Pengelolahan Data**

Proses pengumpulan data atau survei dilaksanakan dalam rentang waktu 4 bulan yakni pada bulan April- Juli tahun 2022, responden dipilih secara acak termaksuk jenis pelayanannya oleh petugas piket pelayanan. Responden mengisi sendiri blangko survei yang telah diberikan petugas di tempat yang telah disediakan kemudian memasukkannya ke dalam kotak saran. Blangko survei diambil di awal bulan berikutnya untuk kemudian diolah menjadi laporan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka ( face to face interviews ) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di masing - masing seksi kelurahan dengan jumlah minimal 317 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara bulan April - Juli 2022.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**D. Variabel Survei**

Penyusunan indeks kepuasaan masyarakat ( IKM ) Menggunakan alat bantu berupa kuesioner gyang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 09 unsur yang mengacu pada keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP / 25 /M. PAN / 2 / 2004 tetang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, yaitu :

1. **Prosedur pelayanan,** yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang dilihat dari kesederhaan, dan kejelasan alur pelayanan.
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis atau pun administrasi yang diperlukan untuk memperoses suatu pelayanan.
3. **Produk pelayanan,** yaitu kepastian petugas untuk memberikan informasi produk pelayanan
4. **Pengaduan Pelayanan,** yaitu kesungguhan petugas dalam memebrikan layanan pengaduan pelayanan jika masyarakat tidak puas dalam pelayanan
5. **Kemampuan petugas pelayanan,** yaitu tingkat keahlian petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
6. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu penyelesaian yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan.
7. **Kesopanan dan kermahan petugas,** yaitu sikap dan prilaku petugas secara ramah dan sopan serta menghormati dan menghargai masyarakat;
8. **Kepastian biaya pelayanan,** yaitu kepastian biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
9. **Kenyamanan lingkungan,** yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih dan nyaman terhadap penerima layanan;

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**E. Bentuk jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 ( tidak mudah ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket / tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 ( Kurang Mudah ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga proses nya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 ( Mudah ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit - belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 ( sangat mudah ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga proses mudah dan efektif.

**F. pengolahan dan analisis data**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tetang perkembangan Kelurahan Selili dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukan dalam masing - masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah nilai rata - rata tertimbang masing - masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 09 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

|  |
| --- |
| **Bobot nilai jumlah bobot 1**  **Rata-rata = = = 0,111**  **Tertimbang jumlah unsur 09** |

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing - masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

|  |
| --- |
| **NILAI UNSUR Total dari nilai persepsi per unsur**  **=**  **PELAYANAN Total unsur yang terisi** |

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari nilai indeks masing - masing unsur pelayanan dengan rumus :

|  |
| --- |
| **INDEKS NILAI UNSUR BOBOT NILAI**  **PER UNSUR = PELAYANAN X RATA - RATA**  **TERTIMBANG** |

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM Yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilai tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

|  |
| --- |
| **NILAI IKM KONVERSI PER UNSUR = NILAI INDEKS PER UNSUR X 25** |

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut :

Setelah data isian kuesioner dari setiap responenden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 09. Langkah selanjutnya adalah :

1. Mencari nilai rata - rata per unsur pelayanan.

Nilai masing -masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diiisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing - masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

1. Mencari bobot nilai rata - rata tertimbang.

Untuk mendapatkan nilai rata - rata tertimbang per unsur pelyanan, jumlah nilai rata - rata perunsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai bobot nilai rata - rata tertimbang.

1. Mencari nilai indeks per unsur pelayanan.

Untuk medapatkan nilai indeks perunsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata - rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata - rata tertimbang.

1. Mencari nilai IKM konversi per unsur pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai IKM konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

1. Mencari nilai indeks kepuasan masyarakat ( IKM ) Terhadap pelayanan pada unit pelayanan publik ( UPP ). Untuk mengetahui nilai IKM Unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 09 unsur Nilai IKM Konversi

|  |
| --- |
| **NILAI IKM = JUMLAH DARI 09 UNSUR NILAI IKM KONVERSI** |

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nilai Persepsi | Nilai interval IKM | Nilai interval konversi IKM | Mutu pelayanan | Kinerja unit  pelayanan |
| 1 | 1,00 - 1,75 | 25,00 - 43,75 | D | TIDAK BAIK |
| 2 | 1,76 - 2,50 | 43,76 - 62,50 | C | KURANG BAIK |
| 3 | 2,51 - 3,25 | 62,51 - 81,25 | B | BAIK |
| 4 | 3,26 - 4,00 | 81,26 - 100,00 | A | SANGAT BAIK |

**G. Penyusunan Laporan**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN Nomor KEP / 25 / M. PAN / 2 / 2004, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survei indeks kepuasan masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / Lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**BAB V**

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berikut kami sampaikan perhitungan hasil servei IKM di Kelurahan Selili selama bulan April - Juli 2022 dengan responden sebanyak 317 orang :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KERTAS KERJA PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT** | | | | | |
| **NILAI IKM SETELAH DIKONVERSI BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR | NILAI INDEKS | NILAI IKM KONVERSI | MUTU KINERJA PELAYANAN |
|
| 1 | 2 | 3 | 4=(3)X0.1111 | 5=(4)X25 | 5 |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 3,861 | 0.428 | 10.7 | A |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3,858 | 0.428 | 10.7 | A |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,858 | 0.428 | 10,7 | A |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,990 | 0.442 | 11.0 | A |
| U5 | Produk Pelayanan | 3,889 | 0.431 | 10.7 | A |
| U6 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 3,883 | 0.431 | 10.7 | A |
| U7 | Kesopanan dan Keramahan Petugas | 3,889 | 0.431 | 10.7 | A |
| U8 | Pengaduan pelayanan | 3,977 | 0.441 | 11.0 | A |
| U9 | Kenyamanan Pelayanan | 3,899 | 0.431 | 10.7 | A |
| TOTAL NILAI | | 35,104 | 3.891 | 97.27 | Sangat Baik |
|
|  |  |  |  |  |  |

97,27

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**B. Analisis Hasil Pengukuran**

Berikut analisis hasil pengukuran per unsure pelayanan :

1. **Persyaratan Pelayanan.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsure mengenai prosedur pelayanan adalah 3,861 dengan indeks 0,428, serta IKM konversi 10,7. Dengan demikian bias disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kelurahan Selili Sudah Sangat baik.

1. **Prosedur Pelayanan.**

Berdasrakan hasil pengolahan data, total nilai unsure mengenai persyaratan pelayanan adalah 3,858, dengan indeks 0,428, serta IKM Konversi 10,7. Dengan demikian bias disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di kelurahan selili seudah Sangat baik.

1. **Waktu Pelayanan.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsure mengenai waktu pelayanan adalah 3,858, dengan indeks 0,428, serta IKM konversi 10,7. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa waktu pelayanan di Kelurahan Selili sudah Sangat baik.

1. **Biaya Tarif.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsure mengenai biaya tarif adalah 3,990, dengan indeks 0,442, serta IKM konversi 11,0. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa biaya tarif di Kelurahan selili sudah Sangat baik.

1. **Produk Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolah data, total nilai unsure mengenai kemampuan petugas pelayanan adalah 3,889, dengan indeks 0,431, serta IKM konversi 10,7. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Selili Sudah Sangat Baik.

1. **Kemampuan Petugas Pelayanan.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsure mengenai tanggung jawab petugas pelayanan adalah 3,883, dengan indeks 0,431, serta IKM konversi 10,7. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan di kelurahan Selili sudah sangat baik.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

1. **Kesopanan Dan Keramahan petugas pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsure mengenai keadilan mendapatkan pelayanan adalah 3,889, dengan indeks 0,431, serta IKM konversi 10,7. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan di Kelurahan Selili sudah Sangat baik.

1. **Pengaduan Pelayanan.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsure mengenai kedisiplinan petugas pelayanan adalah 3,977, dengan indeks 0,441, serta IKM konversi 11,0. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di kelurahan selili sudah Sangat baik.

**9. Kenyamanan Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, total nilai unsure mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah 3,899, dengan indeks 0,431, serta IKM konversi 10,7 dengan demikian bisa disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di kelurahan selili sudah Sangat baik.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

Dari tabel dapat diketahui bahwa nilai IKM Kelurahan Selili Adalah 97,27, yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan “ Sangat Baik “ Dengan Nilai “A”. Hal ini dapat dikatakan bahwa masyarakat “ Sangat Puas “ atas pelayanan yang diberikan di Kelurahan Selili.

Dari 09 unsur yang dinilai 07 Unsur Seimbang, nilai kinerja IKM nya pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 27,137 ( Nilai Kualitatif kepuasan “ Sangat Baik “ dengan nilai Huruf “ A “, Sedangkan nilai IKM Tertinggi adalah Ada 2 Unsur Biaya/Tarif Dan Penagduan pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 7,967 ( Nilai Kualitatif kepuasan “ Sangat baik” dengan nilai huruf “ A “. Interval antara kedua nilai tersebut sebesar 0,883, dapat diartikan bahwa dari ke 09 unsur pelayanan yang dinilai, belum seluruh nya memberikan penilaian yang seimbang dan merata, masih terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol dan yang sangat kurang. Sehingga hal tersebut akan menjadi perhatian kami demi terciptanya perbaikan pelayanan kedepannya.

Pada survey IKM Yang pertama kali ini, unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan yang memiliki nilai terendah. Hal ini perlu mendapatkan perhatian yang lebih mendalam dari manajemen, dari arti tersebut bahwa pelayanan harus mementingkan hak masyarakat untuk dilayani dalam pengurusan di kelurahan maka dari itu kami dari pihak kelurahan akan mementingkan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik, baik itu berkas yang lengkap maupun tidak dalam arti berkas lengkap adalah dilayani dengan baik jika berkas tidak lengkap maka dijelaskan dengan sopan dan baik tanpa menyinggung perasaan masyarakat yang ingin mengurus Surat.

Dalam peraturan undang-undang bahwa keadilan pelayanan harus memperhatikan beberapa unsure baik kenyamanan dalam pengurusan ataupun petugas pelayanan nya yang baik agar masyarakat yang datang dalam pengurusan tidak tertunda atau pun batal maka dari itu kenyamanan dan keramahan sangat penting agar hak masyarakat dalam pelayanan terpenuhi maka dari itu petugas pelayanan wajib memahami penting nya hak masyarakat dalam pelayanan.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

1. **Rencana Aksi**

Berdasarkan hasil pengukuran dan analisis hasil pengukuran IKM dapat dilihat bahwa setiap unsure pelayanan di Kelurahan Selili sudah baik, sehingga rencana aksi yang berikutnya adalah mempertahankan yang sudah baik dan berusaha untuk menjadikannya lebih baik lagi, berikut kami sampaikan matrik rencana aksi Kelurahan Selili :

**MATRIKS RENCANA AKSI**

**PENINGKATAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Unsur pelayanan** | **Indikator**  **/Target** | **Program**  **/Kegiatan** | **Penanggung jawab kegiatan** | **Rencana Anggaran** |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | Persyaratan yang sangat sesuai | Mempertahankan | Lurah | Prosedur yang sangat mudah |
| Yang sudah ada |
| U2 | Prosedur Pelayanan | Prosedur yang sangat mudah | Mempertahankan | Lurah | - |
| yang sudah ada |
| U3 | Waktu Pelayanan | Penyelesaian pelayanan sangat tepat waktu | Memangkas waktu pelayanan dan sarana kerja | Lurah | Rp. 30.000.000 |
|
| U4 | Biaya Tarif | Biaya Tarif Selalu sesuai | Mempertahankan | Lurah | - |
| yang sudah ada |
| U5 | Produk pelayanan | Persyaratan pelayanan udah ada | Mempertahankan | Lurah | - |
|  | yang sudah ada |
| U6 | Kemampuan petugas Pelayanan | Petugas sangat bertanggung jawab dalam pekerjaan | Peningkatan | Lurah | 4 Pegawai |
|  | Kapasitas Pegawai |
| U7 | Kesopanan | Senyum,Sapa,Sopan ke pelayanan | Mempertahankan | Lurah | - |
| Dan keramahan Pelayanan | yang sudah ada |
| U8 |  | Petugas Memiliki kedisiplinan tinggi dalam memberikan pelayanan | Monitoring / Pengawasan | Lurah | - |
| Petugas Pelayanan |
| U9 | Kenyamanan | Memberikan kenyamanan pelayanan | Butuh Penambanan Fasilitas | Lurah | 20.000.000 |
| Pelayanan |

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**BAB VI**

**PENUTUP**

**Kesimpulan Dan Saran**

1. **Kesimpulan**

Beberapa Kesimpulan yang dapat diambil dari laporan indeks kepuasan masyarakat Kelurahan Selili Tahun 2022 Adalah sebagai berikut :

1. Selama pelaksanaan survey yang dilakukan mulai April - Juli 2022 telah terhimpun data dari 317 responden yang medapatkan pelayanan di kelurahan Selili.

2. Nilai Kinerja IKM Terendah adalah Keadilan Dari 09 unsur yang dinilai 07 Unsur Seimbang, nilai kinerja IKM nya pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 27,137 ( Nilai Kualitatif kepuasan “ Sangat Baik “ dengan nilai Huruf “ A “, Sedangkan nilai IKM Tertinggi adalah Ada 2 Unsur Biaya/Tarif Dan Penagduan pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 7,967 ( Nilai Kualitatif kepuasan “ Sangat baik” dengan nilai huruf “ A “. Interval antara kedua nilai tersebut sebesar 0,883, dapat diartikan bahwa dari ke 09 unsur pelayanan yang dinilai, belum seluruh nya memberikan penilaian yang seimbang dan merata, masih terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol dan yang sangat kurang. Sehingga hal tersebut akan menjadi perhatian kami demi terciptanya perbaikan pelayanan kedepannya.

1. Keseluruhan 09 unsur penilaian mencapai nilai kualitatif “ Sangat Baik “ dengan Nilai Huruf “ A “.
2. Hasil dari survey Kelurahan Selili mendapat nilai sebesar 97,27 yang berarti masuk dalam karegori nilai kualitatif kepuasan “Sangat Baik “ dengan Nilai Huruf “ A “.

Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022

****

**Kelurahan Selili**

**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 diperhatikan tetang kebersihan, keteraturan tempat pelayanan, keteraturan di tempat parkir dan keindahan lingkungan sehingga pelanggan tetap merasa nyaman setiap waktu.
3. 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.
4. Perlunya data pembanding antar Kelurahan Terhadap nilai IKM Yang diperoleh, sehingga dapat diketahui posisi Kelurahan Selili 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 Indeks Kepuasan masyarakat Kelurahan Selili tahun 2022