

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN

BAGIAN KEUANGAN

Bagian Keuangan merupakan penyelenggara pelayanan publik internal di bidang administrasi keuangan di lingkungan Kantor Wali Kota Balikpapan.

Survei untuk mengukur kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh Bagian Keuangan dilakukan dengan melibatkan 50 responden yang merupakan pengguna layanan pada periode bulan 27 Oktober – 22 Desember 2023. Adapun hasil survei kepuasan terhadap pelayanan di Bagian Keuangan sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,140
2.	Kemudahan Prosedur	3,040
3.	Kesesuaian Jangka Waktu	3,080
4.	Komitmen Antipungli	3,100
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,080
6.	Kompetensi Petugas	3,080
7.	Perilaku Petugas	3,100
8.	Penanganan Pengaduan	3,040
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,120
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		77,17

Berdasarkan hasil pengolahan data isian responden, Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan administrasi keuangan oleh Bagian Keuangan pada tahun 2023 adalah 77,17 (tujuh puluh tujuh koma tujuh belas) dengan mutu pelayanan B atau kinerja unit pelayanan Baik. Hasil tersebut lebih rendah daripada indeks pada tahun 2022 yaitu 81,17.

Rata-rata tertinggi dari 9 unsur pelayanan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi keuangan oleh Bagian Keuangan terdapat pada unsur *Kesesuaian Persyaratan* dengan nilai 3,140 sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur *Kemudahan Prosedur dan Penanganan Pengaduan* dengan nilai rata-rata 3,040.

Sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat, Bagian Keuangan perlu melakukan rapat evaluasi rutin untuk peningkatan kinerja terhadap unsur penilaian di atas terutama kemudahan prosedur pelayanan dan penanganan pengaduan. Dengan adanya rapat evaluasi rutin diharapkan kualitas pelayanan pada Bagian Keuangan meningkat. Diharapkan dari Bagian Keuangan dapat menyiapkan sarana/kanal pengaduan baik kotak pengaduan maupun melalui media sosial.

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN

BAGIAN ORGANISASI

Bagian Organisasi merupakan penyelenggara pelayanan publik internal di bidang penataan organisasi di lingkungan Kantor Wali Kota Balikpapan.

Survei untuk mengukur kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh Bagian Organisasi dilakukan dengan melibatkan 50 responden yang merupakan pengguna layanan pada periode bulan 27 Oktober – 22 Desember 2023. Adapun hasil survei kepuasan terhadap pelayanan di Bagian Organisasi sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,060
2.	Kemudahan Prosedur	3,080
3.	Kesesuaian Jangka Waktu	3,140
4.	Komitmen Antipungli	3,280
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,180
6.	Kompetensi Petugas	3,180
7.	Perilaku Petugas	3,220
8.	Penanganan Pengaduan	3,040
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,120
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		78,61

Berdasarkan hasil pengolahan data isian responden, Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan penataan organisasi oleh Bagian Organisasi pada tahun 2023 adalah 78,61 (tujuh puluh delapan koma enam puluh satu) dengan mutu pelayanan B atau kinerja unit pelayanan Baik. Hasil tersebut lebih baik daripada indeks pada tahun 2022 yaitu 77,22.

Rata-rata tertinggi dari 9 unsur pelayanan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi keuangan oleh Bagian Organisasi terdapat pada unsur *Komitmen Antipungli* dengan nilai 3,280 sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur *Penanganan Pengaduan* dengan nilai rata-rata 3,040.

Sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat, Bagian Organisasi perlu melakukan rapat evaluasi rutin untuk peningkatan kinerja terhadap unsur penilaian di atas terutama penanganan pengaduan. Dengan adanya rapat evaluasi rutin diharapkan kualitas pelayanan pada Bagian Organisasi meningkat. Diharapkan dari Bagian Organisasi dapat menyiapkan sarana/kanal pengaduan baik kotak pengaduan maupun melalui media sosial.

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN

BAGIAN UMUM DAN PERLENGKAPAN

Bagian Umum dan Perlengkapan merupakan penyelenggara pelayanan publik internal di bidang jasa penunjang urusan pemerintah daerah, pemeliharaan barang milik daerah, pengadaan barang milik daerah, administrasi umum dan administrasi kepegawaian di lingkungan Kantor Wali Kota Balikpapan.

Survei untuk mengukur kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh Bagian Umum dan Perlengkapan dilakukan dengan melibatkan 50 responden yang merupakan pengguna layanan pada periode bulan 27 Oktober – 22 Desember 2023. Adapun hasil survei kepuasan terhadap masing-masing jenis pelayanan di Bagian Umum dan Perlengkapan sebagai berikut:

1. Pelayanan Jasa Penunjang Urusan Pemerintah Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,120
2.	Kemudahan Prosedur	3,120
3.	Kesesuaian Jangka Waktu	3,060
4.	Komitmen Antipungli	3,280
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	2,980
6.	Kompetensi Petugas	3,060
7.	Perilaku Petugas	3,120
8.	Penanganan Pengaduan	3,100
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,980
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		77,28

Berdasarkan hasil pengolahan data isian responden, Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan jasa penunjang urusan pemerintahan daerah oleh Bagian Umum dan Perlengkapan pada tahun 2023 adalah 77,28 (tujuh puluh tujuh koma dua puluh delapan) dengan mutu pelayanan B atau kinerja unit pelayanan Baik. Hasil tersebut lebih rendah daripada indeks pada tahun 2022 yaitu 80,78.

Rata-rata tertinggi dari 9 unsur pelayanan yang ada dalam penyelenggaraan Pelayanan jasa penunjang urusan pemerintahan daerah oleh Bagian Umum dan Perlengkapan terdapat pada unsur *Komitmen Antipungli* dengan nilai 3,280 sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur *Kesesuaian Produk Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana* dengan nilai rata-rata 2,980.

2. Pelayanan Pemeliharaan Barang Milik Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	2,980
2.	Kemudahan Prosedur	2,900
3.	Kesesuaian Jangka Waktu	2,960
4.	Komitmen Antipungli	3,200
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,000
6.	Kompetensi Petugas	3,040
7.	Perilaku Petugas	3,060
8.	Penanganan Pengaduan	2,980
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		75,33

Berdasarkan hasil pengolahan data isian responden, Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pemeliharaan barang milik daerah oleh Bagian Umum dan Perlengkapan pada tahun 2023 adalah 75,33 (tujuh puluh lima koma tiga puluh tiga) dengan mutu pelayanan C atau kinerja unit pelayanan Kurang Baik. Hasil tersebut lebih rendah daripada indeks pada tahun 2022 yaitu 79,05.

Rata-rata tertinggi dari 9 unsur pelayanan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan pemeliharaan barang milik daerah oleh Bagian Umum dan Perlengkapan terdapat pada unsur *Komitmen Antipungli* nilai 3,200 sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur *Kemudahan Prosedur* dengan nilai rata-rata 2,900.

3. Pelayanan Pengadaan Barang Milik Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	2,880
2.	Kemudahan Prosedur	2,860
3.	Kesesuaian Jangka Waktu	2,980
4.	Komitmen Antipungli	3,160
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	2,920
6.	Kompetensi Petugas	3,120
7.	Perilaku Petugas	3,140
8.	Penanganan Pengaduan	2,960
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,100
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		75,33

Berdasarkan hasil pengolahan data isian responden, Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pengadaan barang milik daerah oleh Bagian Umum dan Perlengkapan pada tahun 2023 adalah 75,33 (tujuh puluh lima koma tiga puluh tiga) dengan mutu pelayanan C atau kinerja unit pelayanan Kurang Baik. Hasil tersebut lebih rendah daripada indeks pada tahun 2022 yaitu 78,94.

Rata-rata tertinggi dari 9 unsur pelayanan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan pengadaan barang milik daerah oleh Bagian Umum dan Perlengkapan terdapat pada unsur *Komitmen Antipungli* nilai 3,160 sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur *Kemudahan Prosedur* dengan nilai rata-rata 2,860.

4. Pelayanan Administrasi Umum

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,020
2.	Kemudahan Prosedur	3,040
3.	Kesesuaian Jangka Waktu	2,980
4.	Komitmen Antipungli	3,140
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,040
6.	Kompetensi Petugas	3,000
7.	Perilaku Petugas	3,100
8.	Penanganan Pengaduan	2,960
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,020
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		75,83

Berdasarkan hasil pengolahan data isian responden, Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan administrasi umum oleh Bagian Umum dan Perlengkapan pada tahun 2023 adalah 75,83 (tujuh puluh lima koma delapan puluh tiga) dengan mutu pelayanan C atau kinerja unit pelayanan Kurang Baik. Hasil tersebut lebih rendah daripada indeks pada tahun 2022 yaitu 79,22.

Rata-rata tertinggi dari 9 unsur pelayanan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi umum oleh Bagian Umum dan Perlengkapan terdapat pada unsur *Komitmen Antipungli* nilai 3,140 sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur *Penanganan Pengaduan* dengan nilai rata-rata 2,960.

5. Pelayanan Administrasi Kepegawaian

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	2,840
2.	Kemudahan Prosedur	2,920
3.	Kesesuaian Jangka Waktu	2,860
4.	Komitmen Antipungli	3,200
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,020
6.	Kompetensi Petugas	2,980
7.	Perilaku Petugas	3,040
8.	Penanganan Pengaduan	2,960
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,120
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		74,83

Berdasarkan hasil pengolahan data isian responden, Indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian oleh Bagian Umum dan Perlengkapan pada tahun 2023 adalah 74,83 (tujuh puluh empat koma delapan puluh tiga) dengan mutu pelayanan C atau kinerja unit pelayanan kurang baik. Hasil tersebut lebih rendah daripada indeks pada tahun 2022 yaitu 80,17.

Rata-rata tertinggi dari 9 unsur pelayanan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian oleh Bagian Umum dan Perlengkapan terdapat pada unsur *Komitmen Antipungli* nilai 3,200 sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur *Kesesuaian Persyaratan* dengan nilai rata-rata 2,840.

Sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat, Bagian Umum dan Perlengkapan perlu melakukan rapat evaluasi rutin untuk peningkatan kinerja terhadap unsur penilaian di atas terutama kesesuaian produk layanan, kualitas sarana dan prasarana, kemudahan prosedur pelayanan, penanganan pengaduan, dan kesesuaian persyaratan. Dengan adanya rapat evaluasi rutin diharapkan kualitas pelayanan pada Bagian Umum dan Perlengkapan meningkat. Diharapkan dari Bagian Umum dan Perlengkapan dapat menyiapkan sarana/kanal pengaduan baik kotak pengaduan maupun melalui media sosial.