



DISKOMINFO
KALTIM

LAPORAN

JASA KONSULTANSI SURVEI
STATISTIK SEKTORAL 1
(SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN DISKOMINFO
KABUPATEN/KOTA
SE-PROVINSI KALIMANTAN
TIMUR TAHUN 2022)



**LAPORAN JASA KONSULTANSI SURVEI STATISTIK SEKTORAL 1
(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
DISKOMINFO KABUPATEN/KOTA SE-PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2022**

Naskah:

Bidang Statistik

Penyunting:

Bidang Statistik

Desain Cover:

Bidang Statistik

Ilustrasi Bersumber Dari:

www.canva.com

Diterbitkan oleh:

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur

Ukuran Buku:

A4

Jumlah Halaman:

xiii + 119 halaman

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengkomunikasikan, dan atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur.

TIM PENYUSUN

Pengarah

H. Muhammad Faisal, S.Sos., M.Si.

(Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur)

Penanggung Jawab

H. M. Adrie Dirga Sagita, S.Sos., M.Si.

(Kepala Bidang Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur)

Penulis

Memi Nor Hayati, S.Si., M.Si.

Dr. Darnah Andi Nohe, S.Si., M.Si.

Nazarruddin, S.Kom.

Nadia Paramitha Nazmah, S.T.

Penyunting

Ika Wahyuni, S.E.

Untung Maryono, S.T., M.M.

Pengolahan Data

Hari Adam Suharto

Irfan Fadil, S.Stat.

Nur Annisa Fitri, S.Stat.

Rukmanisa Al Hadist, S.Stat.

Desain Sampul dan Tata Letak

Febri Irawan, S.E.

Eka Indah Justisiani, S.I.Kom.

Rizmalani Syawitri, S.Sos.

Vebi Regina, S.E.

Penerbit

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur

Alamat Redaksi

Bidang Statistik

Jalan Basuki Rahmat Nomor 41, Kelurahan Sungai Pinang Luar, Kecamatan Samarinda Kota, Samarinda, Kalimantan Timur, 75121.

Website : <https://diskominfo.kaltimprov.go.id>

Email : diskominfo@kaltimprov.go.id

Telp/Fax : 0541-731963

KATA PENGANTAR

Seraya mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga Laporan Jasa Konsultansi Survei Statistik Sektor 1 (Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo se-Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022) dapat diselesaikan dengan baik.

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik mengakibatkan unit penyelenggara pelayanan publik dituntut juga untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai jika penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, diharapkan setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei kepuasan masyarakat.

Sebagai upaya proses evaluasi kinerja dan meningkatkan kinerja layanan, Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Kalimantan Timur melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil dari survei kepuasan masyarakat tersebut dituangkan dalam laporan ini yang mana diharapkan dapat memberikan gambaran serta data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak yang telah banyak berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Kami menyadari masih banyak kekurangan, sehingga kami mengharapkan masukan atau koreksi sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan survei di tahun mendatang. Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Samarinda, Juni 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
TIM PENYUSUN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Sasaran	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Gambaran Wilayah Provinsi Kalimantan Timur.....	5
2.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Di Provinsi Kalimantan Timur.....	7
2.3 Pengertian Survei Kepuasan masyarakat	9
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Rancangan Penelitian, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	11
3.2 Fokus Penelitian	11
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	12
3.4 Langkah-Langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	13
3.5 Metode Analisis dan Formula	14
3.5.1 Statistika Deskriptif.....	14
3.5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	15
3.6 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	16
BAB 4 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	17
4.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Samarinda.....	17
4.1.1 Karakteristik Responden Kota Samarinda	17

4.1.2 Pengetahuan Responden Kota Samarinda.....	20
4.1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Samarinda	33
4.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Balikpapan.....	38
4.2.1 Karakteristik Responden Kota Balikpapan	38
4.2.2 Pengetahuan Responden Kota Balikpapan.....	40
4.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Balikpapan.....	52
4.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara	57
4.3.1 Karakteristik Responden Kabupaten Kutai Kartanegara.....	58
4.3.2 Pengetahuan Responden Kabupaten Kutai Kartanegara	60
4.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara	70
BAB 5 PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Luas Daerah, Jumlah Pulau, dan Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021	5
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	15
Tabel 4.1 Jumlah dari Nilai Persepsi Kota Samarinda.....	34
Tabel 4.2 Rata-Rata Nilai Persepsi Kota Samarinda.....	34
Tabel 4.3 Rata-Rata 10 Unsur Pelayanan Kota Samarinda.....	35
Tabel 4.4 Nilai IKM dengan Nilai Interval Kota Samarinda	36
Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Samarinda.....	37
Tabel 4.6 Jumlah dari Nilai Persepsi Kota Balikpapan.....	53
Tabel 4.7 Rata-Rata Nilai Persepsi Kota Balikpapan.....	54
Tabel 4.8 Rata-Rata 10 Unsur Pelayanan Kota Balikpapan.....	55
Tabel 4.9 Nilai IKM dengan Nilai Interval Kota Balikpapan	55
Tabel 4.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Balikpapan.....	56
Tabel 4.11 Jumlah dari Nilai Persepsi Kabupaten Kutai Kartanegara	71
Tabel 4.12 Rata-Rata Nilai Persepsi Kabupaten Kutai Kartanegara.....	71
Tabel 4.13 Rata-Rata 10 Unsur Pelayanan Kabupaten Kutai Kartanegara	72
Tabel 4.14 Nilai IKM dengan Nilai Interval Kabupaten Kutai Kartanegara	73
Tabel 4.15 Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kutai Kartanegara.....	17
Gambar 4.2 Distribusi Responden Kota Samarinda Berdasarkan Jenis Kelamin.....	18
Gambar 4.3 Distribusi Responden Kota Samarinda Berdasarkan Usia	18
Gambar 4.4 Distribusi Responden Kota Samarinda Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	19
Gambar 4.5 Distribusi Responden Kota Samarinda Berdasarkan Pekerjaan.....	20
Gambar 4.6 Jumlah Kunjungan <i>Website</i> Resmi Diskominfo Kota Samarinda.....	21
Gambar 4.7 Penilaian Masyarakat Terhadap Tampilan <i>Website</i> Diskominfo Kota Samarinda.....	21
Gambar 4.8 Tanggapan Masyarakat terhadap menu yang tersedia di <i>website</i> resmi Diskominfo Kota Samarinda.....	22
Gambar 4.9 Tanggapan Masyarakat Mengenai Informasi yang Diberikan di <i>Website</i> Resmi Diskominfo Kota Samarinda.....	23
Gambar 4.10 Persentase Pengguna Layanan Diskominfo Kota Samarinda.....	24
Gambar 4.11 Tanggapan Masyarakat Terkait Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda.....	25
Gambar 4.12 Tanggapan Masyarakat Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda	26
Gambar 4.13 Tanggapan Masyarakat Terkait Kemudahan Prosedur dalam Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda.....	27

Gambar 4.14	Tanggapan Masyarakat terhadap Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda.....	28
Gambar 4.15	Tanggapan Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan Terkait Pelayanan yang Diberikan Diskominfo Kota Samarinda.....	29
Gambar 4.16	Tanggapan Masyarakat Terhadap Perilaku Petugas dalam pelayanan Diskominfo Kota Samarinda.....	30
Gambar 4.17	Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana Diskominfo Kota Samarinda	31
Gambar 4.18	Tanggapan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Diskominfo Kota Samarinda.....	32
Gambar 4.19	Tanggapan Masyarakat Terhadap Standar Biaya dalam Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda	33
Gambar 4.20	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda.....	37
Gambar 4.21	Distribusi Responden Kota Balikpapan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.22	Distribusi Responden Kota Balikpapan Berdasarkan Usia	39
Gambar 4.23	Distribusi Responden Kota Balikpapan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Gambar 4.24	Distribusi Responden Kota Balikpapan Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Gambar 4.25	Jumlah Kunjungan <i>Website</i> Resmi Diskominfo Kota Balikpapan.....	41
Gambar 4.26	Penilaian Masyarakat Terhadap Tampilan <i>Website</i> Diskominfo Kota Balikpapan.....	42
Gambar 4.27	Tanggapan Masyarakat terhadap menu yang tersedia di <i>website</i> resmi Diskominfo Kota Balikpapan.....	43

Gambar 4.28	Tanggapan Masyarakat Mengenai Informasi yang Diberikan di <i>Website</i> Resmi Diskominfo Kota Balikpapan.....	43
Gambar 4.29	Persentase Pengguna Layanan Diskominfo Kota Balikpapan.....	44
Gambar 4.30	Tanggapan Masyarakat Terkait Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya Diskominfo Kota Balikpapan.....	45
Gambar 4.31	Tanggapan Masyarakat Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan	46
Gambar 4.32	Tanggapan Masyarakat Terkait Kemudahan Prosedur dalam Pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan	47
Gambar 4.33	Tanggapan Masyarakat terhadap Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan.....	48
Gambar 4.34	Tanggapan Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan Terkait Pelayanan yang Diberikan Diskominfo Kota Balikpapan.....	49
Gambar 4.35	Tanggapan Masyarakat Terhadap Perilaku Petugas dalam pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan.....	49
Gambar 4.36	Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana Diskominfo Kota Balikpapan	50
Gambar 4.37	Tanggapan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Diskominfo Kota Balikpapan.....	51
Gambar 4.38	Tanggapan Masyarakat Terhadap Standar Biaya dalam Pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan	52
Gambar 4.39	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kota Balikpapan.....	57
Gambar 4.40	Distribusi Responden Kab. Kutai Kartanegara Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.41	Distribusi Responden Kab. Kutai Kartanegara Berdasarkan Usia	58

Gambar 4.42	Distribusi Responden Kab. Kutai Kartanegara Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Gambar 4.43	Distribusi Responden Kab. Kutai Kartanegara Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 4.44	Jumlah Kunjungan <i>Website</i> Resmi Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	60
Gambar 4.45	Penilaian Masyarakat Terhadap Tampilan <i>Website</i> Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara.....	61
Gambar 4.46	Tanggapan Masyarakat terhadap menu yang tersedia di <i>website</i> resmi Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara.....	62
Gambar 4.47	Tanggapan Masyarakat Mengenai Informasi yang Diberikan di <i>Website</i> Resmi Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	62
Gambar 4.48	Persentase Pengguna Layanan Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	63
Gambar 4.49	Tanggapan Masyarakat Terkait Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara.....	64
Gambar 4.50	Tanggapan Masyarakat Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	65
Gambar 4.51	Tanggapan Masyarakat Terkait Kemudahan Prosedur dalam Pelayanan Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	65
Gambar 4.52	Tanggapan Masyarakat terhadap Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	66
Gambar 4.53	Tanggapan Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan Terkait Pelayanan yang Diberikan Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara.....	67
Gambar 4.54	Tanggapan Masyarakat Terhadap Perilaku Petugas dalam pelayanan Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara...	67

Gambar 4.55	Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	68
Gambar 4.56	Tanggapan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	69
Gambar 4.57	Tanggapan Masyarakat Terhadap Standar Biaya dalam Pelayanan Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	69
Gambar 4.58	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Diskominfo Kab. Kutai Kartanegara	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pemberitahuan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Diskominfo.....	79
Lampiran 2. Surat Perintah Tugas	81
Lampiran 3. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	84
Lampiran 3. Informasi Umum Responden Kota Samarinda	87
Lampiran 4. Pengetahuan Responden Kota Samarinda.....	91
Lampiran 5. Informasi Umum Responden Kota Balikpapan	99
Lampiran 6. Pengetahuan Responden Kota Balikpapan.....	103
Lampiran 7. Informasi Umum Responden Kabupaten Kutai Kartanegara	110
Lampiran 8. Pengetahuan Responden Kabupaten Kutai Kartanegara.	112
Lampiran 9. Dokumentasi Kota Samarinda.....	115
Lampiran 11. Dokumentasi Kota Balikpapan	117
Lampiran 12. Dokumentasi Kabupaten Kutai Kartanegara.....	119

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada sekelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks (Kartikaningdyah, 2012).

Menurut UU RI No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan publik. Sedangkan berdasarkan Kepmenpan No, 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang (Damayanti, Suwena, & Haris, 2019).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Selama ini sering ditemukan kesan buruk dari masyarakat yang muncul dari setiap penyedia pelayanan publik dalam hal birokrasi pemerintah baik di media sosial, media cetak dan media elektronik maupun kenyataan yang kongrit di kehidupan sehari-hari (Pandipa, 2019).

Tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik terus meningkat, oleh karena itu maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini dirasa masih belum memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan (Muslim & Irwandi, 2017).

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintah yang baik sebagai tujuan dari pendaagunaan aparatur negara. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala (Damayanti, Suwena, & Haris, 2019).

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik (BPPP, 2018).

Untuk meningkatkan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Kalimantan Timur melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun Anggaran 2022.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.
3. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran serta data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo yang dibutuhkan sesuai ruang lingkup survei di Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun tujuan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022 adalah:

1. Memperoleh data yang dibutuhkan sesuai ruang lingkup survei,
2. Sebagai data dan bahan evaluasi untuk pengambilan keputusan oleh pemangku kebijakan,
3. Sebagai publikasi produk statistika Diskominfo Provinsi Kalimantan Timur.

1.4 Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai terkait dengan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo ini adalah tersedianya data dan publikasi yang dapat menjadi gambaran terhadap data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2022 sesuai dengan ruang lingkup survei.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini meliputi:

1. Melakukan penyusunan laporan pendahuluan pada kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Melakukan perencanaan survei (Desain survei) pada kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.
3. Melakukan persiapan lapangan untuk kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.
4. Melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.
5. Melakukan pengolahan data hasil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.
6. Melakukan penyajian, diseminasi dan analisis statistika deskriptif pada hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.
7. Melakukan penyusunan laporan akhir pada kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gambaran Wilayah Provinsi Kalimantan Timur

Kalimantan Timur adalah provinsi yang berada di Pulau Kalimantan. Dengan luas wilayah sebesar 127.346,92 km², Kalimantan Timur merupakan provinsi terluas keempat di Indonesia setelah Papua, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Barat. Secara astronomis, Kalimantan Timur terletak antara 113°35'31" dan 119°12'48" bujur timur dan antara 2°34'23" lintang utara dan 2°44'14" lintang selatan. Berdasarkan posisi geografisnya, Kalimantan Timur memiliki batas-batas sebagai berikut: Utara-Kalimantan Utara; Selatan-Kalimantan Selatan; Barat-Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, serta Negara Malaysia; Timur-Laut Sulawesi dan Selat Makassar (BPS Prov. Kaltim, 2022).

Dari segi administrasi pemerintah, Provinsi Kalimantan Timur terbagi menjadi 7 (Tujuh) Kabupaten, yaitu: Paser, Kutai Barat, Kutai Kartanegara, Kutai Timur, Berau, Penajam Paser Utara dan Mahakam Ulu serta memiliki 3 (tiga) wilayah perkotaan, yaitu: Kota Balikpapan, Samarinda dan Bontang. Adapun pembagian wilayah administrasi Provinsi Kalimantan Timur menurut Kabupaten/Kota adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Luas Daerah, Jumlah Pulau, dan Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021

Kabupaten/Kota	Ibu Kabupaten/Kota	Luas Total/Area (km²)	Jumlah Pulau	Jumlah Penduduk (ribu)
Paser	Tanah Grogot	11.096,96	7	275,5
Kutai Barat	Sendawar	13.709,92	15	172,3
Kutai Kartanegara	Tenggarong	25.988,08	79	729,4
Kutai Timur	Sangatta	31.051,71	22	434,5
Berau	Tanjung Redeb	21.735,19	70	248,0
Penajam Paser Utara	Penajam Paser Utara	2.923,73	14	178,7

Tabel 2.1 Luas Daerah, Jumlah Pulau, dan Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 (lanjutan)

Kabupaten/Kota	Ibu Kabupaten/Kota	Luas Total/Area	Jumlah Pulau	Jumlah Penduduk (ribu)
Mahakam Ulu	Long Bagun	19.449,41	-	32,5
Balikpapan	Balikpapan	512,25	5	688,3
Samarinda	Samarinda	716,53	1	828,0
Bontang	Bontang	163,14	17	178,9

Sumber: Provinsi Kalimantan Timur Dalam Angka, 2022

Menurut BPS Provinsi Kalimantan Timur (2022), wilayah terluas di Provinsi Kalimantan Timur berada pada Kabupaten Kutai Timur seluas 31.051,71 km² dan memiliki jumlah pulau sebanyak 22 pulau. Sedangkan luas wilayah terkecil di Provinsi Kalimantan Timur berada pada Kota Bontang seluas 163,14 km² dan memiliki jumlah pulau sebanyak 17 pulau. Jumlah penduduk terbanyak menurut Kabupaten/Kota berada pada Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Secara astronomis, Kota Samarinda terletak antara 0021'81"-10/09'16" Lintang Selatan dan 116015'16"-117024'16" Bujur Timur dan dilalui oleh garis ekuator atau garis khatulistiwa yang terletak pada garis lintang 00. Berdasarkan posisi geografisnya, wilayah Kota Samarinda dikelilingi oleh Kabupaten Kutai Kartanegara. Kota Samarinda dibagi menjadi 10 kecamatan, yaitu Kecamatan Palaran, Samarinda Ilir, Samarinda Kota, Sambutan, Samarinda Seberang, Loa Janan Ilir, Sungai Kunjang, Samarinda Ulu, Samarinda Utara dan Sungai Pinang. Luas wilayah terbesar di Kota Samarinda berada di Kecamatan Samarinda Utara dan luas wilayah terkecil berada di Kecamatan Samarinda Kota. Kota Samarinda memiliki jarak terjauh dengan Kabupaten Kutai Barat (Melak) dan memiliki jarak terdekat dengan Kutai Kartanegara (Tenggarong) (BPS Kota Samarinda, 2022).

Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki luas wilayah sebesar 27.263,10 km² terletak antara 115°26' Bujur Timur dan 117°36' Bujur Timur serta di antara 1°28' Lintang Utara dan 1°08' Lintang Selatan. Dengan adanya perkembangan dan pemekaran wilayah, Kabupaten Kutai Kartanegara terbagi menjadi 18

Kecamatan, yaitu Samboja, Muara Jawa, Sanga-Sanga, Loa Janan, Loa Kulu, Muara Muntai, Muara Wis, Kota Bangun, Tenggarong, Sebulu, Tenggarong Seberang, Anggana, Muara Badak, Marangkayu, Muara Kaman, Kenohan, Kembang Janggut dan Tabang. Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai belasan sungai yang tersebar pada hampir semua kecamatan dan merupakan sarana angkutan umum di samping angkutan darat, dengan sungai yang terpanjang yaitu Sungai Mahakam dengan panjang sekitar 920 kilometer. Kutai Kartanegara merupakan wilayah yang berbatasan dengan Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang disebelah Utara, Selat Makassar sebelah timur, Kabupaten Kutai Barat di sebelah barat dan dengan Kabupaten Penjam Paser Utara dan Kota Balikpapan di sebelah selatan (BPS Kab. Kutai Kartanegara, 2022).

Kota Balikpapan merupakan sebuah kota di Kalimantan Timur yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959. Terletak di antara 1,0 LS-1,5 LS dan 116,5 BT-117,0 BT, kota ini secara geografis berbatasan langsung dengan Kabupaten Kutai Kartanegara di sisi utara, Kabupaten Penajam Paser Utara di sisi barat, dan Selat Makassar di sisi timur dan selatan. Secara administratif, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1996, Kota Balikpapan terdiri dari 5 kecamatan dan 27 kelurahan. Namun sejak dikeluarkannya Perubahan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pembentukan 7 Kelurahan Dalam Wilayah Kota Balikpapan, dan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan Balikpapan Kota Dalam Wilayah Kota Balikpapan, kini Kota Balikpapan terdiri dari 6 kecamatan dan 34 kelurahan. Enam kecamatan tersebut antara lain: Balikpapan Selatan, Balikpapan Timur, Balikpapan Utara, Balikpapan Tengah, Balikpapan Barat, dan Balikpapan Kota (BPS Kota Balikpapan, 2022).

2.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Di Provinsi Kalimantan Timur

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu perangkat daerah yang bertugas membantu Kepala Daerah dalam

penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, khususnya bertanggung jawab di bidang komunikasi dan Informatika, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan selanjutnya dijabarkan dengan Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2008 tentang tugas pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta sebagai upaya pencapaian visi dan misi Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur selalu berupaya terus meningkatkan kinerja di bidang Komunikasi dan Informatika yang handal dalam semua aspek termasuk penerapan *Good Governance*. Dalam lima tahun kedepan, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur akan memprioritaskan peningkatan kapasitas, kepercayaan dan mutu pelayanan, serta efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya yang dimiliki.

Di era keterbukaan saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur akan lebih memprioritaskan aspek transparansi, efisiensi, efektifitas dan akuntabilitas dalam mewujudkan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, melalui pembangunan dan peningkatan serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh seluruh masyarakat Kalimantan Timur.

Teknologi informasi dan komunikasi sudah memberikan berbagai bukti dan mampu menciptakan media yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu dalam mentransformasikan informasi dari dan ke berbagai penjuru dunia. Hal ini sangat menjanjikan bagi institusi sebagai salah satu solusi dalam mewujudkan *good governance* melalui penerapan *e-Government*.

E-Government yang dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan terhadap publik secara efektif dan efisien serta interaktif, pada dasarnya pengisyaratan bentuk tuntutan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan sekaligus memperluas rentang kendali. Dengan kata lain, pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola dan

mendistribusikan informasi kepada internal pemerintah dalam mendukung proses pengambilan keputusan, sedangkan dalam lingkup eksternal untuk pelayanan masyarakat (*publik service*).

Selain Dinas Komunikasi dan Informatika tingkat provinsi, pada tingkat kabupaten/kota juga terdapat Dinas Komunikasi dan Informatika. Untuk Provinsi Kalimantan Timur terdapat 10 Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten/Kota yaitu:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang
4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Berau
5. Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Paser
6. Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Sandi Kabupaten Mahakam Ulu
7. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Barat
8. Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian Kabupaten Kutai Timur
9. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara
10. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara

(Diskominfo Prov. Kaltim, 2022)

2.3 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (BPPD, 2020). Menurut Permenpan Nomor 14 tahun 2017, survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan hal penting dalam pelaksanaan pelayanan publik (*public service*). Desakan pelaksanaan pemerintah yang baik (*good governance*), mempengaruhi pula desakan masyarakat terhadap pelayanan publik berkualitas dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat. Untuk itu,

menjadi suatu keharusan bagi aparaturnegara sebagai pelayanan masyarakat yang mengupayakan kepuasan masyarakat (Sinaga & Muhammad, 2020).

Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran salah satunya survei kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Damayanti, Suwena & Haris, 2019).

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3.1 Rancangan Penelitian, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Metode survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden dan observasi dengan melihat kondisi langsung kepuasan masyarakat Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan observasi langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti yang berkaitan dengan rumusan masalah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan maupun perilaku orang-orang yang sedang diamati. Sehingga peneliti dapat mengenali objek dan merasakan apa yang mereka alami.

Peneliti menggunakan metode ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara. Data yang diperoleh nantinya dideskripsikan dan dianalisis dalam bentuk kata-kata. Penelitian ini dilaksanakan tanggal 22 April 2022 sampai dengan 21 Juni 2022 kepada masyarakat di wilayah Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial atau lapangan.

Fokus dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat terhadap Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing. Untuk memenuhi hasil penyusunan indeks, responden terpilih sesuai dengan ketentuan yang ada dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2} \quad (3.1)$$

dimana:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : *margin error*

Subjek adalah sebagian dari jumlah populasi yang dipilih yang menjadi sumber data. Subjek dalam penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah responden, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan. Istilah responden atau disebut sebagai informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Subjek Pada penelitian ini adalah masyarakat wilayah Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara. Dalam penelitian ini subjek yang digunakan adalah Provinsi Kalimantan Timur dengan jumlah penduduk sebesar 3.808.235 jiwa.

Objek adalah bagian dari jumlah situasi yang ingin diteliti. Objek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Dengan demikian yang menjadi objek dalam penelitian ini yang digunakan adalah 423 responden dengan *margin error* sebesar $\pm 5\%$ yang tersebar di 3 Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Timur yaitu 191 responden di Kota Samarinda, 158 responden di Kota Balikpapan, dan 74 responden di Kabupaten Kutai Kartanegara.

3.4 Langkah-Langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Persiapan

1. Penetapan pelaksana survei
2. Persiapan bahan survei yang meliputi kuesioner, bagian kuesioner dan bentuk jawaban
3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data di mana teknik penentuan besaran sampel dan populasi menggunakan rumus slovin.
4. Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei. Penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara diperkirakan memerlukan waktu 2 bulan dengan perincian sebagai berikut:
 - a. Perencanaan survei, 1 minggu;
 - b. Persiapan lapangan, 1 minggu;
 - c. Pelaksanaan lapangan, 2 minggu;
 - d. Pengolahan, 2 minggu;
 - e. Penyajian, diseminasi, dan analisis 2 minggu;
 - f. Revisi dan finalisasi laporan, 1 minggu;
 - g. Paparan akhir, 1 minggu.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanan dan menentukan jumlah responden sesuai dengan hasil dari rumus slovin. Dalam penelitian ini terdapat 9 unsur pelayanan dan 1 unsur mengenai *website* diukur dari 3 pertanyaan mengenai tampilan *website*, menu yang ada di *website* dan informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan, Kabupaten Kutai Kartanegara yang telah ditetapkan.
2. Pengisian kuesioner dilakukan oleh tim pencacah survei Kepuasan Masyarakat dan masyarakat wilayah Kota Samarinda, Kota Balikpapan,

dan Kabupaten Kutai Kartanegara melalui wawancara dan disebar secara online kepada responden. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara mengisi kuesioner yang dibuat secara online dan dilakukan oleh pencacah melalui wawancara dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan seperti Google Formulir.

3.5 Metode Analisis dan Formula

Tujuan kegiatan dapat dicapai dengan melakukan analisis statistika dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Adapun metode analisis beserta formula yang digunakan adalah sebagai berikut.

3.5.1 Statistika Deskriptif

Menurut Nohe (2013), statistika deskriptif adalah penyajian data dengan hanya memberikan gambaran pada data dan tidak dapat memberikan generalisasi dan kesimpulan pada data yang lebih besar (populasi). Analisis statistika deskriptif merupakan analisis yang dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara 2022. Pada analisis statistika deskriptif, akan dibuat tabel dan diagram.

Tabel adalah penyajian data dalam bentuk kolom untuk mempermudah pengklasifikasian data atau pengelompokan data. Data dalam tabel dapat berupa tabel numerik dan tabel tally (lurus). Data dalam tabel tersebut dapat ditunjukkan dengan angka skala, persentase maupun derajat. Diagram adalah penyajian data yang biasanya berbentuk diagram lingkaran, diagram batang, atau diagram garis. Adapun dua jenis diagram yang akan digunakan dalam analisis statistika yaitu diagram batang dan diagram lingkaran. Diagram batang adalah suatu diagram dengan persegi panjang yang mewakili frekuensi dari suatu nilai data tertentu. Sedangkan diagram lingkaran adalah representasi grafis dari data menggunakan sebuah lingkaran yang dibagi menjadi beberapa juring lingkaran dengan sudut pusat juring menggambarkan besar data yang diwakili setelah dibagi dengan jumlah seluruh data dan dilakukan dengan 360° .

3.5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan pembobot pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki nilai pembobot yang sama. Nilai pembobot ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Pembobot} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N \quad (3.2)$$

dimana:

N : adalah bobot nilai perunsur

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Pembobot} \quad (3.3)$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3.4)$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan serta dapat memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang diminan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah unsur bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (lanjutan)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

3.6 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama.

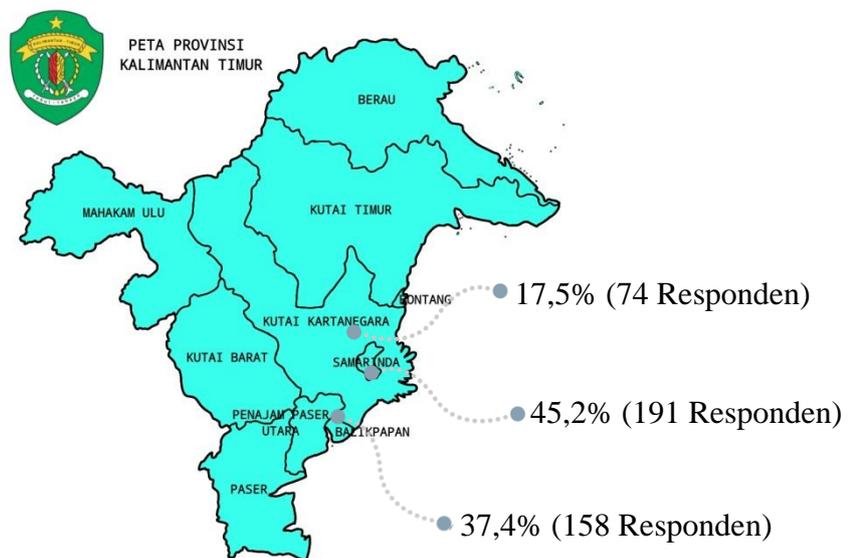
b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peninngkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB 4

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Distribusi responden pada survei ini dapat dilihat pada Gambar 4.1. Sebaran kuesioner berdasarkan Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara, dimana terdapat 158 responden atau sekitar 37,4% pada wilayah Kota Balikpapan, 74 responden atau sekitar 17,5% pada wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara, dan 191 responden atau sekitar 45,2% pada wilayah Kota Samarinda.



Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Kota Samarinda, Kota Balikpapan dan Kutai Kartanegara

4.1 Hasil Survei Kepuasan masyarakat Kota Samarinda

Setelah diperoleh hasil pengolahan data IKM, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari IKM.

4.1.1 Karakteristik Responden Kota Samarinda

Gambaran umum responden Kota Samarinda diperoleh dari data bagian informasi umum responden yang terdapat pada kuesioner penelitian. Pada bagian informasi umum responden terdapat pertanyaan terkait jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden. Hal tersebut diharapkan dapat

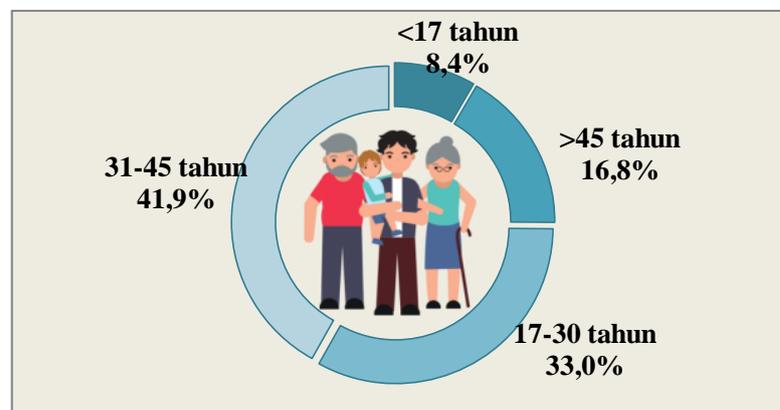
memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi karakteristik dari responden Kota Samarinda.



Gambar 4.2 Distribusi Responden Kota Samarinda Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang telah mengisi kuesioner adalah perempuan, yaitu sebesar 58,6% (112 responden) sedangkan responden laki-laki yang telah mengisi kuesioner adalah sebesar 41,4% (79 responden).

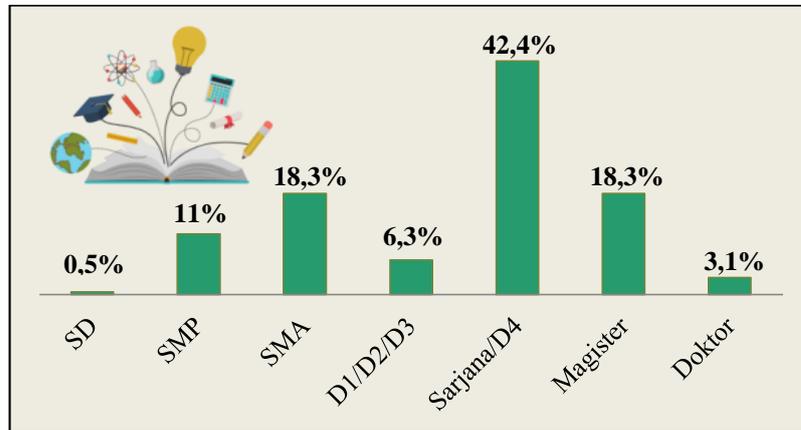
Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi responden usia 17 tahun kebawah, usia antara 17 tahun sampai 30 tahun, usia antara 31 tahun sampai 45 tahun dan usia di atas 45 tahun.



Gambar 4.3 Distribusi Responden Kota Samarinda Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik usia pada Gambar 4.3 dapat disimpulkan dari 191 responden di Kota Samarinda terdapat 8,4% (16 responden) yang berusia di bawah 17 tahun, 16,8% (32 responden) berusia di atas 45 tahun, 33% (63 responden) berusia 17 tahun sampai 30 tahun dan terdapat 41,9% (80 responden) berusia dari 31 tahun sampai 45 tahun.

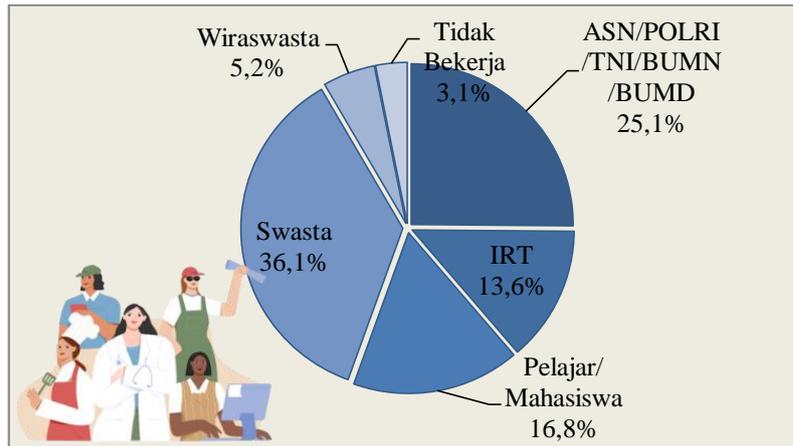
Responden berdasarkan pendidikan terakhir dikelompokkan menjadi tingkat SD, SMP, SMA, Diploma (D1/D2/D3), Sarjana/D4, Magister dan Doktor. Sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Distribusi Responden Kota Samarinda Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Gambar 4.4, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden di Kota Samarinda yang telah mengisi kuesioner berpendidikan Sarjana/D4, yaitu sebesar 81 responden dengan tingkat persentase sebesar 42,4%. Kemudian terdapat 1 responden berpendidikan SD yang telah mengisi sebaran kuesioner dengan tingkat persentase sebesar 0,5%. Jumlah responden yang berpendidikan magister dan SMA adalah sama, yakni sebanyak 18,3% (35 responden). Responden yang berpendidikan SMP ada sebanyak 11% (21 responden). Selanjutnya untuk responden dengan tingkat Pendidikan diploma dan doktor masing-masing ada sebanyak 6,3% (12 responden) dan 3,1% (6 responden).

Responden berdasarkan pekerjaan dikelompokkan menjadi IRT, Swasta, pelajar/mahasiswa, tidak bekerja, ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD, dan Wiraswasta.



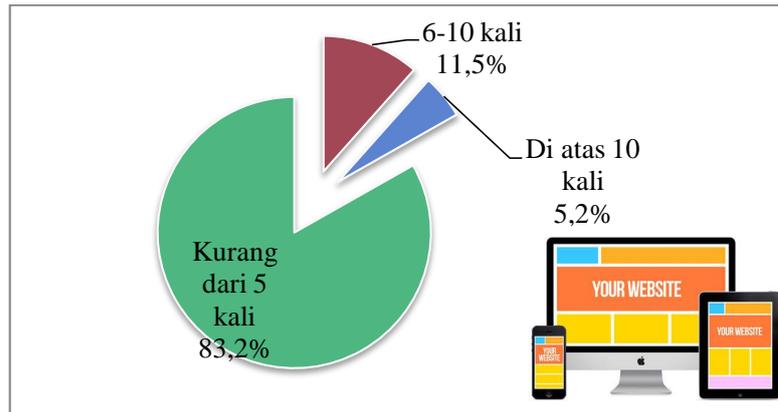
Gambar 4.5 Distribusi Responden Kota Samarinda Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan karakteristik pada Gambar 4.5 sebaran responden berdasarkan pekerjaan, responden di Kota Samarinda yang telah mengisi kuesioner mayoritas bekerja menjadi pegawai swasta yaitu sebesar 36,1% atau sekitar 69 responden. Sedangkan terdapat 3,1% atau sekitar 6 responden yang telah mengisi kuesioner dengan status tidak bekerja. Sekitar 25,1% (48 responden) di Kota Samarinda bekerja sebagai ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD, 16,8% (32 responden) merupakan pelajar/mahasiswa, 13,6% (26 responden) merupakan IRT, kemudian sisanya 5,2% (10 responden) merupakan wiraswasta.

4.1.2 Pengetahuan Responden Kota Samarinda

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur di mana pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup). Terdapat 10 unsur yang tertuang dalam 14 pertanyaan yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya *website*, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran maupun masukan serta sarana dan prasarana.

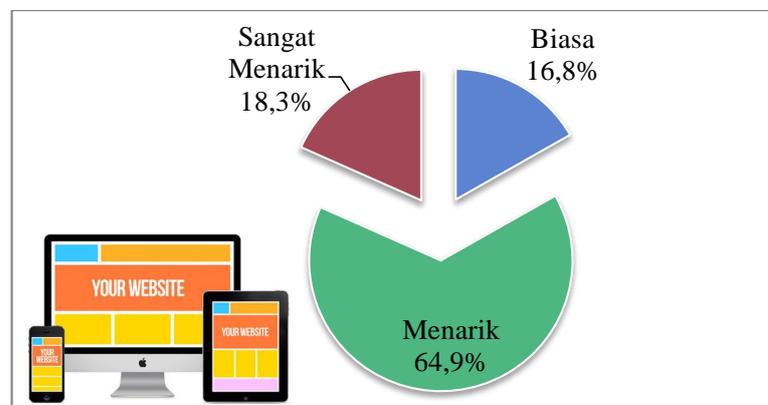
Berikut ini adalah data hasil survei tentang jumlah kunjungan *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda oleh masyarakat Kota Samarinda yang dapat dilihat pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6 Jumlah Kunjungan *Website* Resmi Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.6, masyarakat Kota Samarinda umumnya melakukan kunjungan *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda kurang dari 5 kali yaitu sekitar 83,2% (159 responden). Kurangnya minat masyarakat Kota Samarinda untuk mengunjungi *website* Diskominfo Kota Samarinda dikarenakan sebagian besar jumlah responden yang mengunjungi *website* Diskominfo Kota Samarinda berusia 31-45 tahun dan selain itu juga masih banyak responden yang berusia di atas 45 tahun yang kurang pengetahuan terkait teknologi khususnya internet serta kurangnya sosialisasi yang digunakan untuk menarik minat masyarakat. Namun terdapat responden yang mengunjungi *website* Diskominfo Kota Samarinda di atas 10 kali yaitu sebesar 5,2% (10 responden) untuk mencari informasi serta pelayanan yang tersedia di *website* Diskominfo Kota Samarinda.

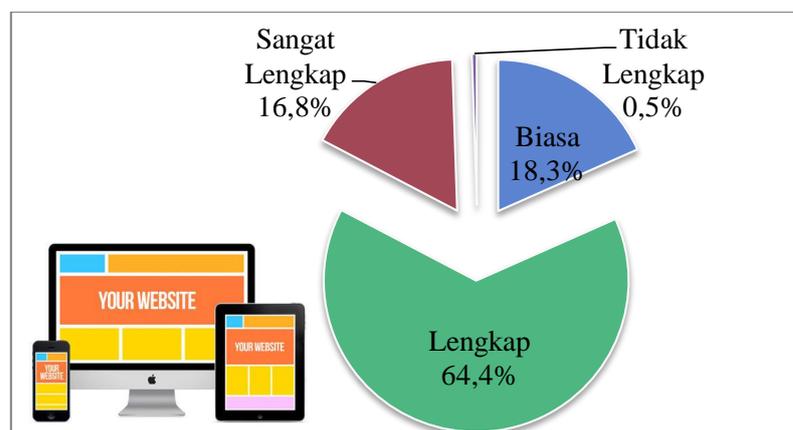
Selain jumlah kunjungan *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda, pengunjung juga menilai bagaimana tampilan dari *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda yang dapat dilihat pada Gambar 4.7 sebagai berikut:



Gambar 4.7 Penilaian Masyarakat Terhadap Tampilan *Website* Diskominfo Kota Samarinda

Penilaian masyarakat terhadap tampilan *website* Diskominfo Kota Samarinda berdasarkan Gambar 4.7 sebagian besar yaitu sebesar 64,9% dari jumlah keseluruhan responden mengatakan “menarik” terhadap tampilan *website* Diskominfo Kota Samarinda. Tampilan *website* yang menarik dapat menunjukkan bahwa *website* tersebut disusun dengan sebaik mungkin, sehingga dapat menarik minat pengunjung serta memberikan kesan yang baik terhadap para pengunjung. Selain itu, tampilan *website* yang menarik juga dapat memudahkan penyampaian informasi. Terdapat 16,8% (32 responden) yang mengatakan “biasa” terhadap tampilan Diskominfo Kota Samarinda, sehingga diharapkan Diskominfo Kota Samarinda dapat meningkatkan kembali kualitas tampilan agar dapat menarik minat masyarakat. Kemudian tidak ada responden (0%) dari Kota Samarinda yang mengatakan tampilan *website* Diskominfo Kota Samarinda “tidak menarik”.

Selain tampilan *website*, menu yang tersedia merupakan page penting dan sering dicari. Menu berisi daftar tautan yang biasanya ditampilkan di bagian atas *website*. Menu memudahkan pengunjung untuk menjelajahi laman *website*. Berikut ini tanggapan masyarakat Kota Samarinda terhadap kelengkapan menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda yang disajikan dalam Gambar 4.8.

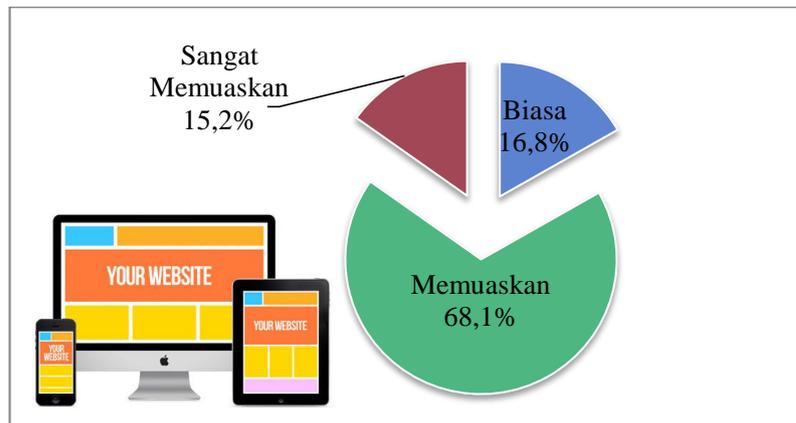


Gambar 4.8 Tanggapan Masyarakat terhadap menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.8, sebanyak 16,8% (32 responden) menyatakan menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda “Sangat Lengkap”, lalu 64,4% (123 responden) masyarakat Kota Samarinda menjawab

“lengkap” terhadap menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda. Kemudian sisanya menjawab “biasa” dan “tidak lengkap” yaitu sebanyak 18,3% (35 responden) dan 0,5% (1 responden). Semakin lengkap menu yang tersedia di *website* menunjukkan kualitas dari *website* semakin bagus untuk memudahkan masyarakat sebagai pengguna. Dengan adanya menu, halaman *website* akan lebih mudah untuk diakses oleh masyarakat dan mempermudah dalam mencari informasi.

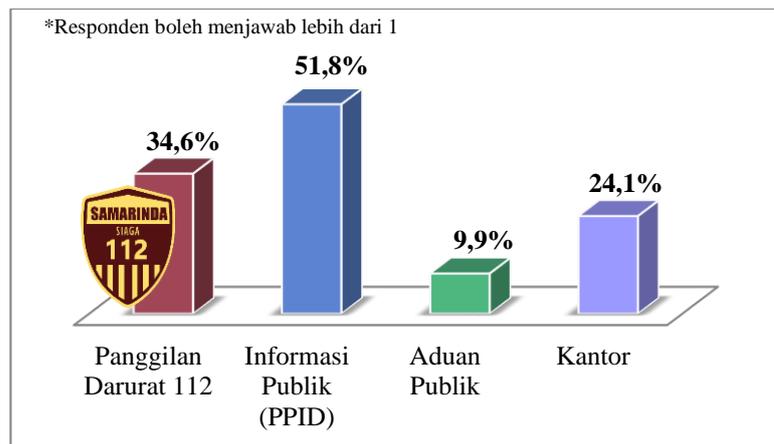
Informasi dari *website* tidak semua bisa terserap dengan baik oleh pengunjung, terkadang pengunjung merasa bosan dengan banyaknya teks dalam *website*. Oleh karena itu, pengunjung juga dimintai tanggapan mengenai informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda yang disajikan oleh Gambar 4.9 sebagai berikut.



Gambar 4.9 Tanggapan Masyarakat Mengenai Informasi yang Diberikan di *Website* Resmi Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.9, sebanyak 68,1% (130 responden) masyarakat Kota Samarinda umumnya menjawab “memuaskan” terhadap informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda. Tidak ada satupun responden (0%) dari Kota Samarinda yang menjawab informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo Kota Samarinda “tidak memuaskan”. Kelengkapan informasi dalam *website* merupakan satu hal yang penting karena dengan adanya informasi masyarakat dapat melihat gambaran sebuah kejadian dan fakta yang ada. Informasi yang baik adalah informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, baik secara materi maupun keakuratan data.

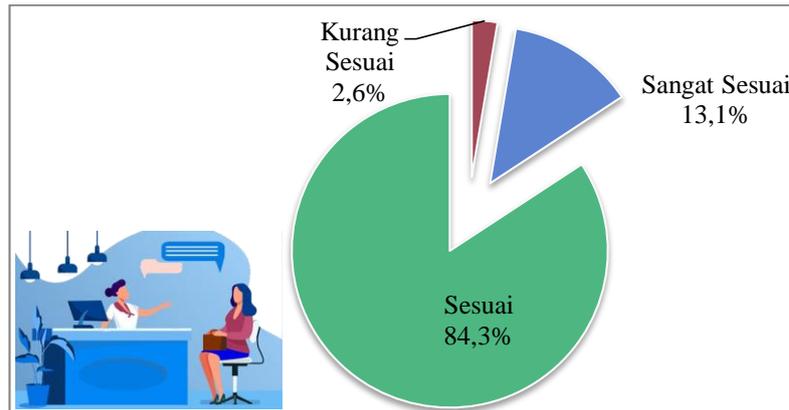
Pelayanan publik merupakan hal yang sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari. Sering kali layanan publik dikeluhkan oleh masyarakat karena tidak memenuhi ekspektasi dan kepuasan penggunaan layanan. Pelayanan publik menjadi bagian penting dan titik strategis termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Berikut ini adalah persentase penggunaan layanan yang tersedia di Diskominfo Kota Samarinda yang tersedia dalam Gambar 4.10.



Gambar 4.10 Persentase Penggunaan Layanan Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.10 dapat dilihat bahwa mayoritas penggunaan layanan Diskominfo Kota Samarinda adalah jenis Informasi Publik (PPID) yaitu sebesar 51,832% (99 responden). Hal tersebut dikarenakan layanan informasi (PPID) lebih mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, layanan panggilan darurat 112 juga merupakan layanan yang sering digunakan oleh masyarakat Kota Samarinda. Di mana layanan 112 merupakan layanan untuk melayani masyarakat dalam situasi darurat seperti adanya tindak kriminal, kebakaran, kecelakaan, bencana alam dan pandemi yang terjadi saat ini seperti Covid 19.

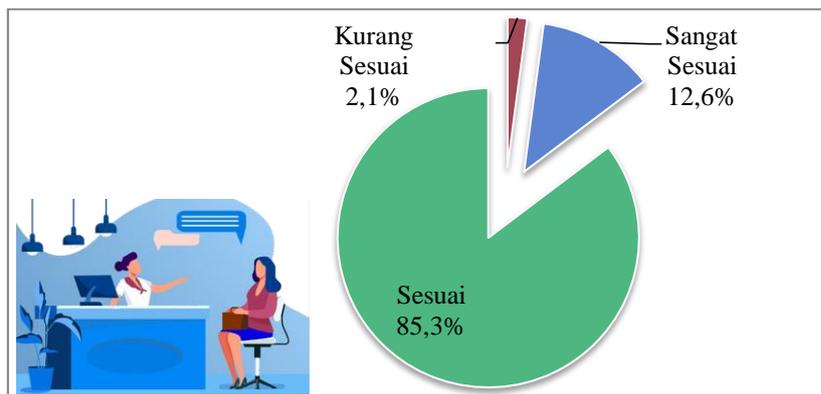
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya juga diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayannya. Berikut ini tanggapan masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang dapat dilihat pada Gambar 4.11 sebagai berikut.



Gambar 4.11 Tanggapan Masyarakat Terkait Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.11, dapat dilihat sebanyak 84,3% (161 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan “sesuai” dan sebanyak 13,1% (25 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan “sangat sesuai” terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Serta tidak ada responden yang menyatakan “tidak sesuai”. Hal tersebut dikarenakan adanya kejelasan terhadap persyaratan pelayanan yang baik dan keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan. Selain itu, efisiensi persyaratan juga dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Namun masih terdapat 2,6% (5 responden) masyarakat Kota Samarinda yang memilih “kurang sesuai” terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

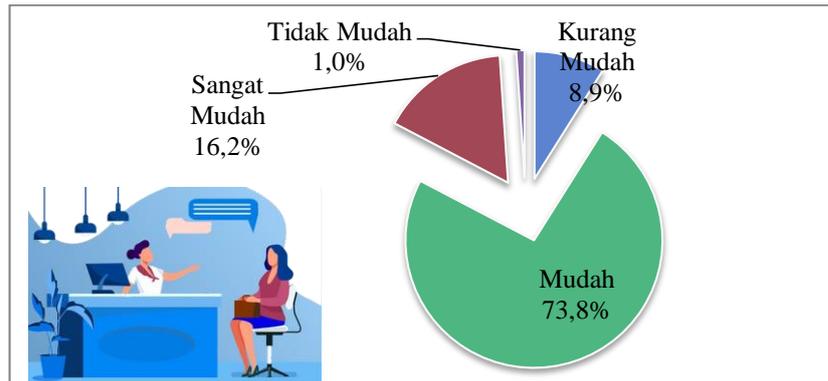
Kesesuaian produk pelayanan merupakan suatu hal yang juga harus menjadi perhatian. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berikut ini tanggapan masyarakat Kota Samarinda terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dapat dilihat pada Gambar 4.12 sebagai berikut.



Gambar 4.12 Tanggapan Masyarakat Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.12, dapat dilihat sebanyak 85,3% (163 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan “sesuai” dan sebanyak 12,6% (24 responden) menyatakan “sangat sesuai” terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun, sebanyak 2,1% (4 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan “kurang sesuai” terhadap kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Penilaian yang kurang dari masyarakat dalam hal ini karena tidak konsistensinya pihak pelayanan dalam implementasi setiap kegiatan dengan standar yang sudah ditetapkan. Tidak ada responden dari Kota Samarinda yang menyatakan “tidak sesuai” terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

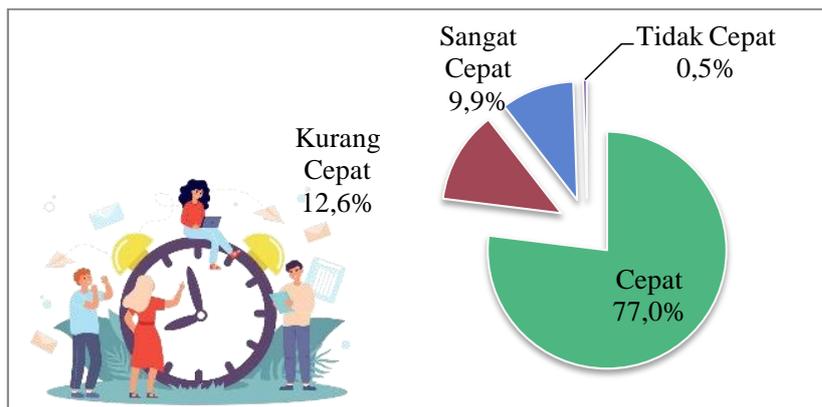
Prosedur pelayanan diberikan untuk memudahkan tahapan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berikut ini tanggapan masyarakat Kota Samarinda terkait dengan kemudahan prosedur dalam pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada Gambar 4.13.



Gambar 4.13 Tanggapan Masyarakat Terkait Kemudahan Prosedur dalam Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.13 dapat dilihat bahwa sebanyak 73,8% (141 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan bahwa mudahnya prosedur dalam pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Samarinda dan sebanyak 16,2% (31 responden) menyatakan “sangat mudah”. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diselenggarakan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit serta keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Selain itu terdapat 8,9% (17 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan bahwa kurang mudahnya prosedur dalam pelayanan yang diberikan. Terdapat 1% (2 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan bahwa tidak adanya kemudahan terhadap prosedur pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa jadi karena masih banyak masyarakat yang bingung bagaimana prosedur dalam pelayanan sebab tidak adanya keterbukaan secara langsung melalui papan pengumuman maupaun media lain, sehingga masyarakat harus bertanya terlebih dahulu ke bagian informasi.

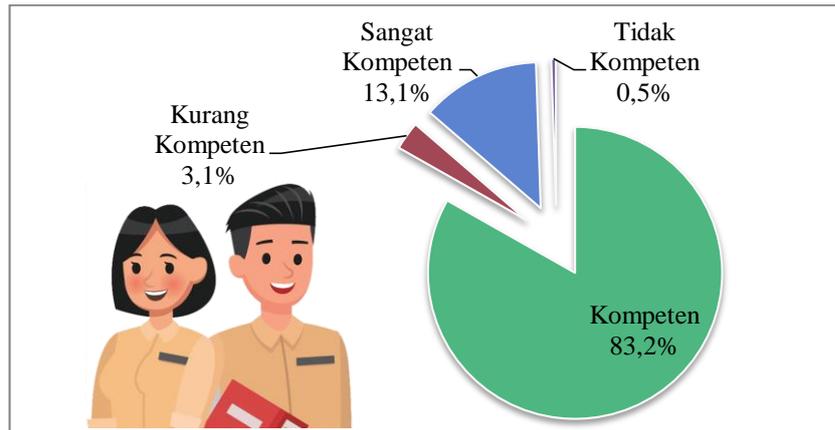
Kecepatan waktu pelayanan sangat ditentukan dengan ketepatan waktu pelayanan. Berikut ini adalah tanggapan masyarakat terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang dapat dilihat pada Gambar 4.14 sebagai berikut.



Gambar 4.14 Tanggapan Masyarakat terhadap Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.14, dapat dilihat bahwa unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Diskominfo Kota Samarinda sebanyak 77% (147 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan “cepat” dan sebanyak 9,9% (19 responden) menyatakan “sangat cepat”. Namun terdapat sebanyak 12,6% (24 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan “kurang cepat” dan 0,5% (1 responden) menyatakan “tidak cepat”. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang menganggap pelayanan yang diberikan lambat dengan antrian yang banyak dan membuat responden menunggu terlalu lama. Sehingga kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan kembali dan kebutuhan waktu penyelesaian pelayanan harus disampaikan kepada masyarakat.

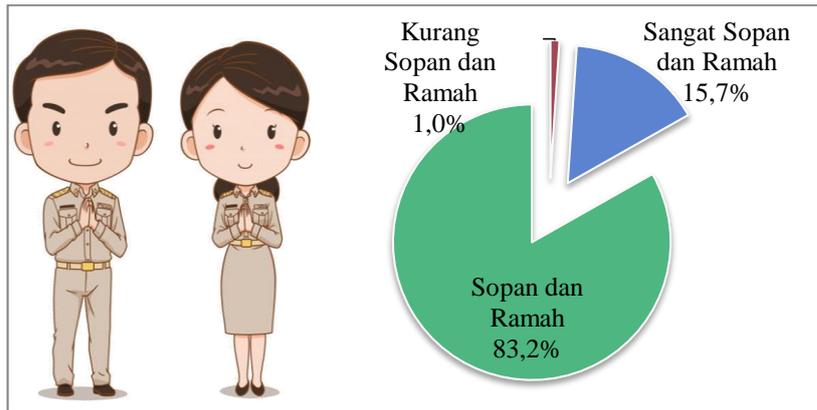
Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan merupakan kemampuan yang harus dimiliki petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan maupun pengalaman. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat Kota Samarinda terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada Gambar 4.15 sebagai berikut.



Gambar 4.15 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan Terkait Pelayanan yang Diberikan Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.15, dapat dilihat bahwa tanggapan masyarakat Kota Samarinda terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan sebagian besar menjawab “kompeten” yaitu sebesar 83,2% (159 responden) dan sebanyak 13,1% (25 responden) menjawab “sangat kompeten”. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki petugas sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, terdapat 3,1% (6 responden) masyarakat menyatakan “kurang kompeten” dan 0,5% (1 responden) menyatakan “tidak kompeten” terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan.

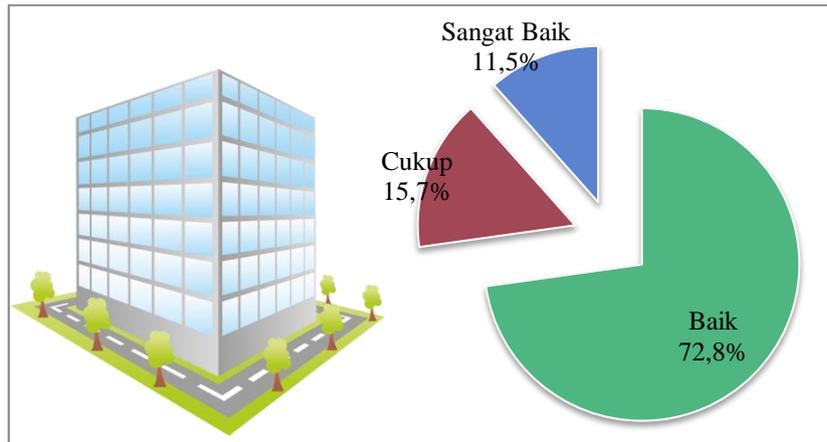
Kesopanan dan keramahan petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berikut ini tanggapan masyarakat terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat dilihat pada Gambar 4.16 sebagai berikut.



Gambar 4.16 Tanggapan Masyarakat Terhadap Perilaku Petugas dalam pelayanan Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.16, dapat dilihat bahwa sebesar 83,2% (159 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan adalah “sopan dan ramah” serta 15,7% (30 responden) menyatakan “sangat sopan dan ramah”. Tidak ada satu pun responden yang menyatakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan “tidak sopan”. Hal tersebut dikarenakan petugas melayani sesuai *Standart Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat merasa nyaman ketika dilayani oleh petugas serta petugas bersedia menganggapi permasalahan mengenai surat-surat yang dibutuhkan. Namun, terdapat sekitar 1% (2 responden) masyarakat Kota Samarinda yang menyatakan bahwa petugas “kurang sopan dan ramah” dalam memberikan pelayanan sehingga perlu dikaji kembali perilaku petugas yang masih kurang memuaskan.

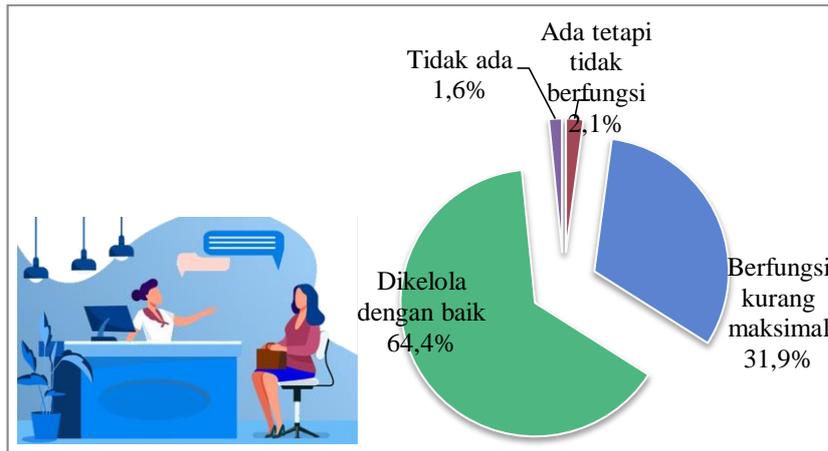
Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur tentu dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Berikut ini tanggapan masyarakat Kota Samarinda terhadap kualitas sarana dan prasarana Diskominfo Kota Samarinda yang dapat dilihat pada Gambar 4.17 sebagai berikut.



Gambar 4.17 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.17, dapat dilihat bahwa 11,5% (22 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana “sangat baik” dan sebagian besar menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana Diskominfo Kota Samarinda “baik”, yaitu sebesar 72,8% (139 responden). Tidak ada responden yang menyatakan kualitas sarana dan prasarana Diskominfo Kota Samarinda “buruk”. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang baik merupakan wujud nyata langsung yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat dapat menilai bahwa sarana dan prasarana yang disediakan sudah memenuhi harapan atau keinginan dan kebutuhannya. Ketika keberadaan sarana dan prasarana memenuhi harapan masyarakat maka saat itu juga langsung memberikan penilaian positif dan langsung terpuaskan. Namun, terdapat 15,7% (30 responden) masyarakat Kota Samarinda menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana “cukup”, sehingga diharapkan petugas agar selalu memperhatikan kenyamanan lingkungan.

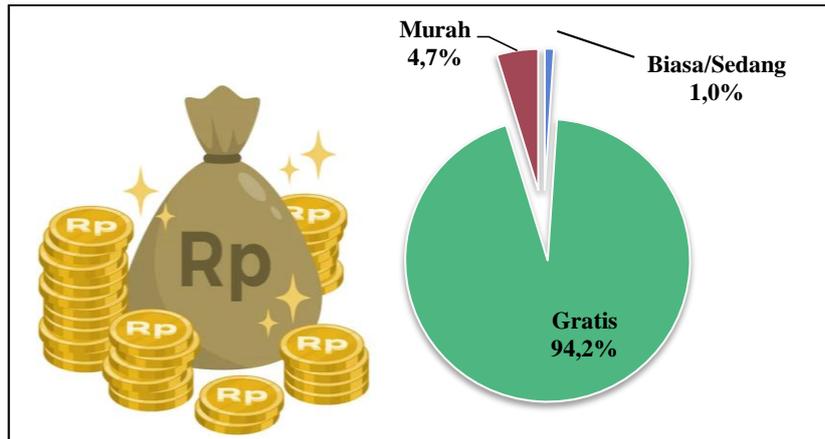
Penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan prosedur pelaksana terhadap laporan pengaduan dari para pengguna layanan dan mampu merespon dan/atau menindak lanjuti dengan baik dan cepat. Berikut ini adalah tanggapan masyarakat Kota Samarinda terhadap penanganan pengaduan penggunaan layanan Diskominfo Kota Samarinda yang dapat dilihat pada Gambar 4.18.



Gambar 4.18 Tanggapan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.18, dapat diketahui bahwa sebesar 64,4% pengaduan pengguna layanan masyarakat Kota Samarinda dikelola dengan baik oleh Diskominfo Kota Samarinda. Terdapat sekitar 31,9% pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kota Samarinda berfungsi kurang maksimal. Sekitar 2,1% terdapat pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kota Samarinda yang tidak berfungsi. Serta, terdapat 1,6% pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kota Samarinda yang tidak ada penanganannya. Sehingga hal ini dapat dikaji kembali agar penanganan pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kota Samarinda dapat dikelola dengan baik sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan dari Diskominfo Kota Samarinda.

Kewajaran biaya pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam melakukan pelayanan publik agar masyarakat dapat menjangkau terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Saat ini sebenarnya tidak ada pungutan biaya apapun kepada masyarakat terkait penggunaan jenis layanan di Diskominfo Kota Samarinda. Untuk mengkonfirmasi bahwa sudah tidak ada lagi pungutan liar oleh oknum petugas maka perlu adanya pertanyaan terkait standar biaya. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat Kota Samarinda terhadap standar biaya dalam pelayanan yang dapat dilihat pada Gambar 4.19 sebagai berikut.



Gambar 4.19 Tanggapan Masyarakat Terhadap Standar Biaya dalam Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.19, dapat diketahui bahwa sebagian besar masyarakat Kota Samarinda menyatakan “gratis” terhadap standar biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa biaya dan tarif sesuai dengan keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan. Hal tersebut juga menyatakan bahwa tidak ada pungutan biaya tambahan. Namun, ternyata masih terdapat masyarakat menyatakan bahwa standar biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Samarinda murah dan juga ada yang menyatakan biasa/sedang. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian khusus bagi Diskominfo Kota Samarinda untuk dapat menindak lanjuti, sehingga ke depannya tidak ada lagi masyarakat yang masih harus membayar atas penggunaan layanan yang ada di Diskominfo Kota Samarinda.

4.1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Samarinda

Indeks kepuasan masyarakat diukur berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Samarinda dari setiap unit pelayanan Diskominfo Kota Samarinda, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Menghitung jumlah nilai persepsi

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Berikut contoh perhitungan untuk menghitung nilai persepsi pada pertanyaan B9 adalah sebagai berikut:

$$B9 = 3 + 3 + 3 + \dots + 4 = 576$$

Dilakukan perhitungan yang sama pada pertanyaan B10, B11, B13 hingga B21. Sehingga jumlah nilai persepsi dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah dari Nilai Persepsi Kota Samarinda

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
191	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Σ	576	568	570	593	593	583	566	590	601	565	686	751

2. Menghitung rata-rata nilai persepsi

Berikut contoh perhitungan untuk rata-rata nilai persepsi pada pertanyaan B9 sebagai berikut:

$$B9 = \frac{3 + 3 + 3 + \dots + 4}{191} = \frac{576}{191} = 3,016$$

Dilakukan perhitungan yang sama pada pertanyaan B10, B11, B13 hingga B21. Sehingga rata-rata nilai persepsi dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Rata-Rata Nilai Persepsi Kota Samarinda

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
191	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Σ	576	568	570	593	593	583	566	590	601	565	686	751
\bar{x}	3,016	2,974	2,984	3,105	3,105	3,052	2,963	3,089	3,147	2,958	3,592	3,932

3. Menghitung rata-rata nilai unsur

Menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur pelayanan untuk mengukur kepuasan masyarakat. Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambahkan unsur yang dianggap relevan. Dalam survei kali ini ditambahkan unsur *website* yang diukur dari 3 pertanyaan yaitu tentang tampilan *website* (B9), *Menu website* (B10) dan Informasi pada *website* (B11). Sehingga perlu dilakukan perhitungan rata-rata nilai unsur *website* sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{rata-rata unsur website } (\bar{y}) &= \frac{\text{rata-rata nilai persepsi B9+B10+B11}}{3} \\ &= \frac{3,016 + 2,974 + 2,984}{3} \\ &= 2,991 \end{aligned}$$

Diperoleh rata-rata unsur *website* sebesar 2,991. Selanjutnya untuk 9 unsur pelayanan kepuasan masyarakat nilai rata-rata unsur sama dengan rata-rata nilai persepsi pada pertanyaan B13 hingga B21. Sehingga dalam survei kepuasan masyarakat didapatkan 10 unsur pelayanan yang akan digunakan yang dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Rata-Rata 10 Unsur Pelayanan Kota Samarinda

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
191	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Σ	576	568	570	593	593	583	566	590	601	565	686	751
\bar{x}	3,016	2,974	2,984	3,105	3,105	3,052	2,963	3,089	3,147	2,958	3,592	3,932
\bar{y}	2,991			3,105	3,105	3,052	2,963	3,089	3,147	2,958	3,592	3,932

4. Menghitung nilai pembobot

Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan menggunakan persamaan (3.2) sebagai berikut:

$$\text{pembobot}(p) = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan perhitungan dengan menggunakan persamaan (3.3). Berikut contoh perhitungan dengan menggunakan unsur pelayanan *website* sebagai berikut:

$$\text{IKM (NI) unsur website} = 2,991 \times 0,1 = 0,299$$

Perhitungan dilakukan juga terhadap 9 unsur pelayanan kepuasan masyarakat. Sehingga diperoleh nilai perhitungan IKM dengan nilai interval yang dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Nilai IKM dengan Nilai Interval Kota Samarinda

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
191	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Σ	576	568	570	593	593	583	566	590	601	565	686	751
\bar{x}	3,016	2,974	2,984	3,105	3,105	3,052	2,963	3,089	3,147	2,958	3,592	3,932
\bar{y}	2,991			3,105	3,105	3,052	2,963	3,089	3,147	2,958	3,592	3,932
P	0,1			0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
NI	0,299			0,310	0,310	0,305	0,296	0,309	0,315	0,296	0,359	0,393
	3,193											

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian tersebut di konversikan dengan menggunakan persamaan (3.4) sebagai berikut:

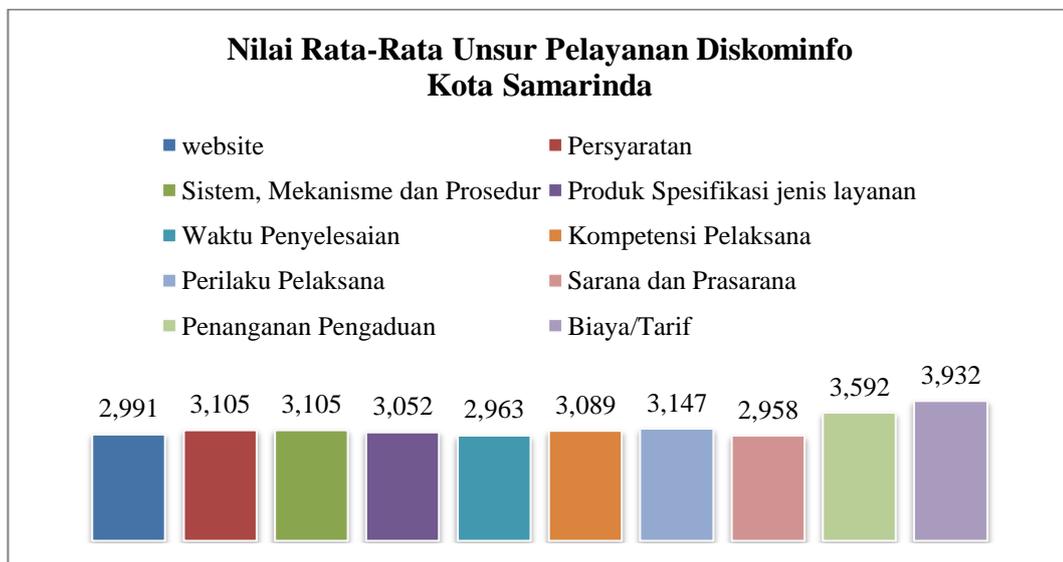
$$\text{IKM (NIK)} = 3,193 \times 25 = 79,825$$

Sehingga diperoleh hasil IKM yang dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Samarinda

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
191	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Σ	576	568	570	593	593	583	566	590	601	565	686	751
\bar{x}	3,016	2,974	2,984	3,105	3,105	3,052	2,963	3,089	3,147	2,958	3,592	3,932
\bar{y}	2,991			3,105	3,105	3,052	2,963	3,089	3,147	2,958	3,592	3,932
P	0,1			0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
NI	0,299			0,310	0,310	0,305	0,296	0,309	0,315	0,296	0,359	0,393
	3,193											
NIK	79,825											

Berikut ini merupakan nilai rata-rata unsur pelayanan Diskominfo Kota Samarinda yang dapat dilihat pada Gambar 4.20 sebagai berikut:



Gambar 4.20 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Diskominfo Kota Samarinda

Jumlah sampel kuesioner survei kepuasan masyarakat di Kota Samarinda sebanyak 191 orang dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,825 atau sekitar 3,193 dengan mutu

pelayanan B (Baik). Berdasarkan Gambar 4.20 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan di Kota Samarinda paling tinggi terdapat pada unsur biaya dan tarif yaitu sebesar 3,932 sedangkan unsur sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai terendah yaitu sebesar 2,958. Sehingga unsur sarana dan prasarana harus lebih diperhatikan agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

4.2 Hasil Survei Kepuasan masyarakat Kota Balikpapan

Sama seperti hasil survei di Kota Samarinda sebelumnya, akan dilakukan analisis terhadap karakteristik responden Kota Balikpapan, analisis terhadap unsur pengetahuan responden dan terakhir adalah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Balikpapan.

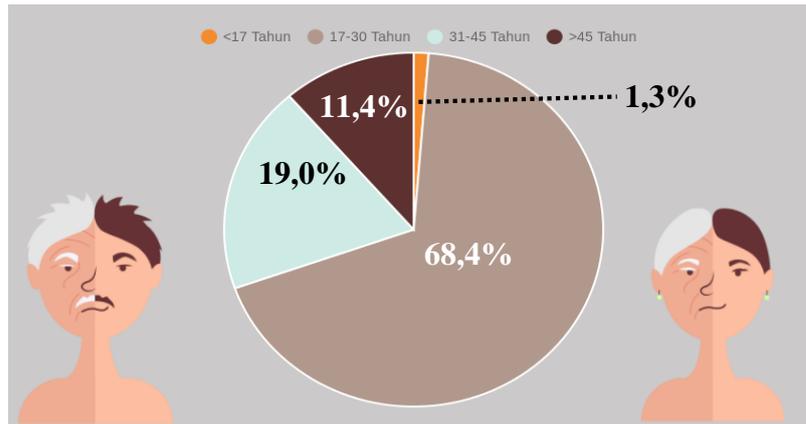
4.2.1 Karakteristik Responden Kota Balikpapan

Karakteristik responden Kota Balikpapan dianalisis berdasarkan pertanyaan kuesioner terkait jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden. Hasil dari analisis terhadap karakteristik responden secara berurutan dapat dilihat pada Gambar 4.21, Gambar 4.22, Gambar 4.23, dan Gambar 4.24.



Gambar 4.21 Distribusi Responden Kota Balikpapan Berdasarkan Jenis Kelamin

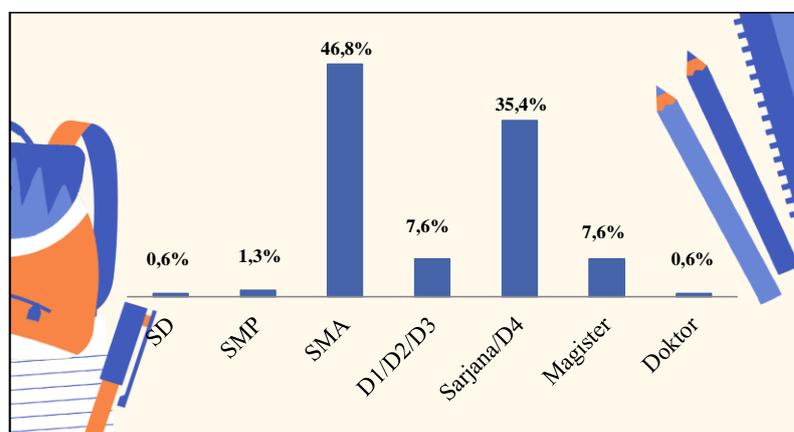
Jika diperhatikan dari hasil survei terkait jenis kelamin responden pada Gambar 4.21 terlihat bahwa responden survei dari Kota Balikpapan mayoritas berjenis kelamin perempuan yakni 67,1% (106 responden). Kemudian untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki dari Kota Balikpapan yakni 32,9% (52 responden).



Gambar 4.22 Distribusi Responden Kota Balikpapan Berdasarkan Usia

Pada Gambar 4.22 terlihat jika sebaran responden Kota Balikpapan berdasarkan usia didominasi oleh kategori usia 17-30 tahun yakni 68,4% (108 responden). Terdapat 19% (30 responden) dari Kota Balikpapan yang berusia 31-45 tahun, 11,4% (18 responden) berusia di atas 45 tahun dan 1,3% (2 responden) berusia dibawah 17 tahun.

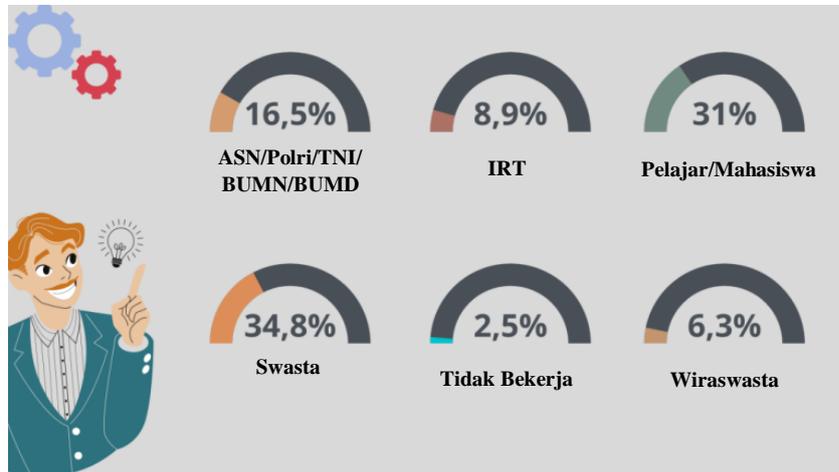
Pada survei ini, pendidikan terakhir responden Kota Balikpapan akan dikelompokkan dalam tingkat SD, SMP, SMA, Diploma (D1/D2/D3), Sarjana/D4, Magister dan Doktor.



Gambar 4.23 Distribusi Responden Kota Balikpapan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Gambar 4.23, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden di Kota Balikpapan yang telah mengisi kuesioner berpendidikan SMA, yaitu sebesar 74 responden dengan tingkat persentase sebesar 46,8%. Kemudian terdapat 1 responden berpendidikan SD dan Doktor yang telah mengisi sebaran kuesioner dengan persentase sebesar 0,6%. Untuk responden yang berpendidikan

Sarjana/D4 ada sekitar 35,4% (56 responden), responden yang berpendidikan magister dan diploma (D1/D2/D3) ada sebanyak masing-masing 7,6% (12 responden), dan terakhir responden yang berpendidikan SMP ada sebanyak 1,3% (2 orang).

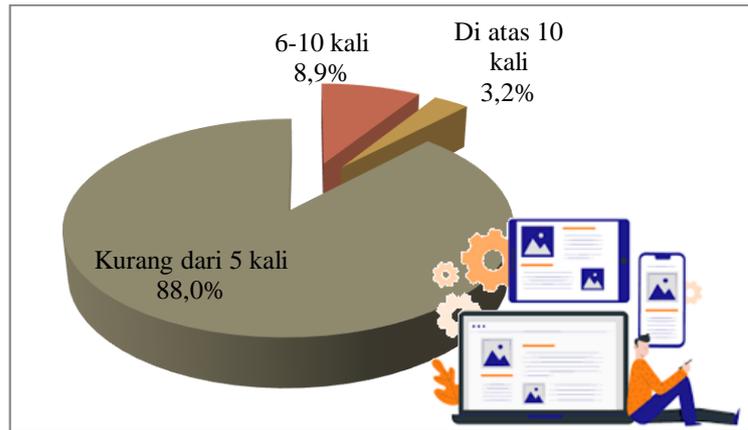


Gambar 4.24 Distribusi Responden Kota Balikpapan Berdasarkan Pekerjaan

Informasi tentang pekerjaan responden Kota Balikpapan berdasarkan Gambar 4.24 terlihat bahwa mayoritas responden bekerja menjadi pegawai swasta yaitu sebesar 34,8% atau sekitar 55 responden. Sedangkan terdapat 2,5% atau sekitar 4 responden yang telah mengisi kuesioner dengan status tidak bekerja. Sekitar 31% (49 responden) berstatus sebagai pelajar/mahasiswa, 16,5% (26 responden) bekerja sebagai ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD, 8,9% (14 responden) merupakan ibu rumah tangga dan sisanya 6,3% (10 responden) merupakan wiraswasta.

4.2.2 Pengetahuan Responden Kota Balikpapan

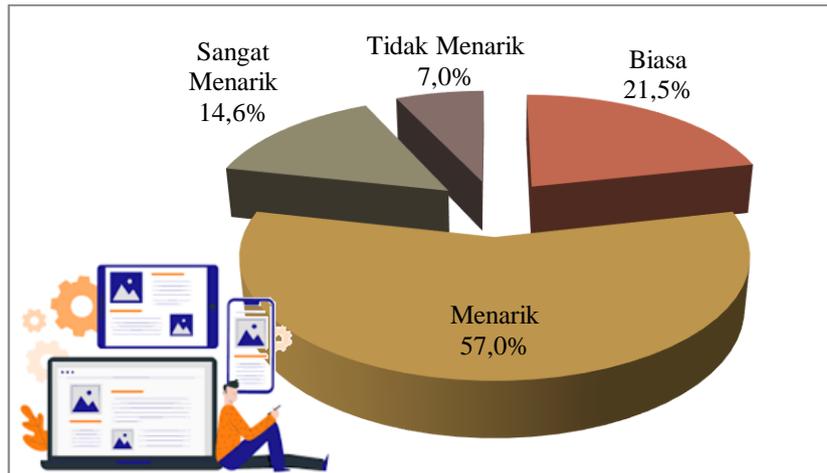
Dalam kuesioner survei terdapat bagian pengetahuan responden yang mana dalam bagian ini responden diberi pertanyaan terkait unsur-unsur dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Responden dari Kota Balikpapan menjawab pertanyaan terkait *website*, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran maupun masukan serta sarana dan prasarana dari Diskominfo Kota Balikpapan.



Gambar 4.25 Jumlah Kunjungan *Website* Resmi Diskominfo Kota Balikpapan

Terlihat dari Gambar 4.25 responden masyarakat Kota Balikpapan mayoritas melakukan kunjungan *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan hanya kurang dari 5 kali yaitu sekitar 88% (139 responden). Kurangnya minat masyarakat Kota Balikpapan untuk mengunjungi *website* Diskominfo Kota Balikpapan dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan untuk menarik minat masyarakatnya. Selain itu jika diperhatikan responden yang mengisi kuesioner mayoritas berusia antara 17 tahun sampai 30 tahun yang merupakan pengguna aktif media sosial, sehingga diduga mereka lebih sering dan tertarik mengunjungi media sosial resmi Diskominfo Kota Balikpapan seperti Instagram ataupun facebook dari pada mengunjungi *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan. Tetapi jika kita perhatikan lagi Gambar 4.25 ternyata terdapat pula responden yang mengunjungi *website* Diskominfo Kota Balikpapan diatas 10 kali yaitu sebesar 3,2% (5 responden).

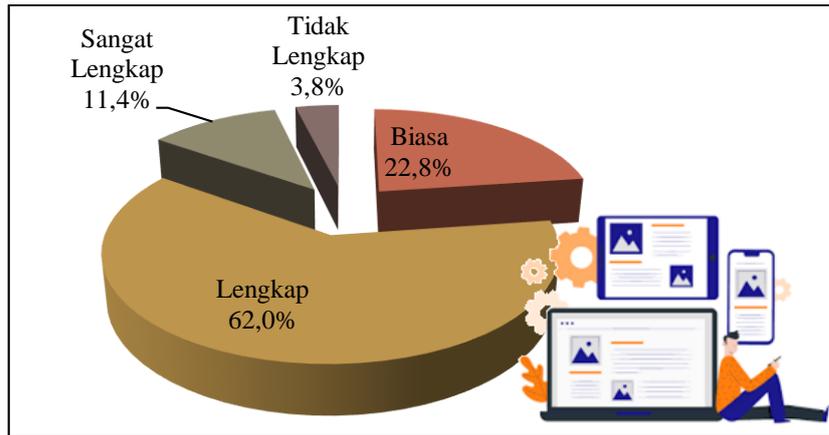
Setelah memberikan respon tentang frekuensi kunjungannya pada *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan, responden juga ditanya tentang bagaimana tampilan dari *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan yang hasilnya dapat kita lihat pada Gambar 4.26 sebagai berikut:



Gambar 4.26 Penilaian Masyarakat Terhadap Tampilan *Website* Diskominfo Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.26 mayoritas responden mengatakan tampilan *website* Diskominfo Kota Balikpapan “menarik” yaitu sebesar 57% (90 responden). Terdapat 21,5% (34 responden) yang mengatakan tampilan *website* Diskominfo Kota Balikpapan “biasa”. Kemudian jika kita perhatikan pula berdasarkan Gambar 4.26 ternyata masih terdapat 7% (11 responden) yang mengatakan tampilan *website* Diskominfo Kota Balikpapan “tidak menarik”. Hal ini tentunya menjadi pekerjaan rumah khusus yang harus dibenahi oleh Diskominfo Kota Balikpapan. Diharapkan Diskominfo Kota Balikpapan dapat meningkatkan kualitas tampilan *website* agar dapat menarik minat masyarakatnya.

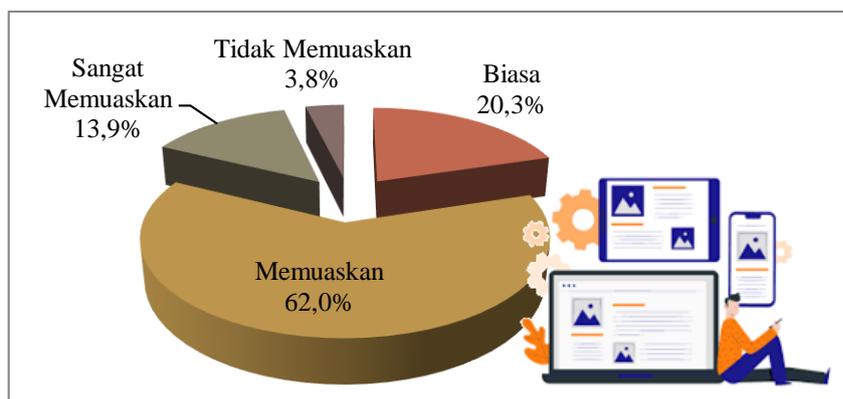
Menu yang tersedia pada *website* juga menjadi bagian penting yang sering dicari. Menu berisi daftar tautan yang akan memudahkan pengunjung untuk menjelajahi laman *website*. Responden dari Kota Balikpapan dimintai tanggapannya mengenai kelengkapan menu pada *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan. Tanggapan masyarakat Kota Balikpapan terhadap kelengkapan menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan yang disajikan dalam Gambar 4.27.



Gambar 4.27 Tanggapan Masyarakat terhadap menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan

Gambar 4.27, menunjukkan bahwa mayoritas responden masyarakat Kota Balikpapan menjawab bahwa menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan “lengkap” yakni sebanyak 62% (98 responden). Namun terdapat pula sekitar 3,8% (6 responden) yang menyatakan bahwa menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan “tidak lengkap”.

Selanjutnya masih terkait dengan *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan, responden juga kita mintai pendapatnya mengenai informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan yang ditampilkan pada Gambar 4.28 sebagai berikut.

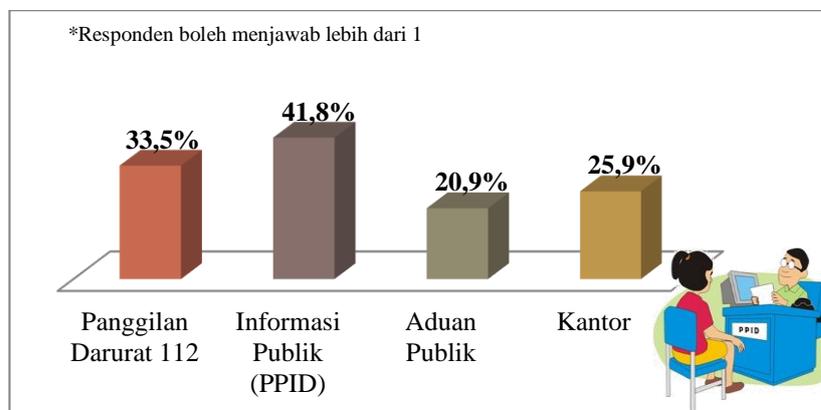


Gambar 4.28 Tanggapan Masyarakat Mengenai Informasi yang Diberikan di *Website* Resmi Diskominfo Kota Balikpapan

Gambar 4.28 menunjukkan mayoritas responden menjawab bahwa informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan adalah “memuaskan” yakni sebanyak 62% (98 responden). Bahkan ada pula responden yang menyatakan bahwa informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo

Kota Balikpapan “sangat memuaskan” yakni sebanyak 13,9% (22 responden). Artinya jika ditotal ada 75,9% responden Kota Balikpapan yang sudah merasa penyajian informasi pada *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan baik, karena mereka merasa sudah puas dan sangat puas terhadap sajian informasi pada *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan. Namun juga ternyata masih ada sekitar 20,3% (32 responden) yang menyatakan bahwa informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan “biasa” saja dan bahkan ada sekitar 3,8% (6 responden) yang menyatakan bahwa informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo Kota Balikpapan “tidak memuaskan”. Karenanya sangatlah penting bagi Diskominfo Kota Balikpapan untuk meningkatkan muatan informasi pada *website* resminya.

Terdapat beberapa jenis pelayanan yang tersedia di Diskominfo Kota Balikpapan. Responden dari Kota Balikpapan kita beri pertanyaan mengenai apa saja jenis pelayanan dari Diskominfo Kota Balikpapan yang pernah mereka gunakan. Berikut ini adalah persentase penggunaan layanan yang tersedia di Diskominfo Kota Balikpapan yang tersedia dalam Gambar 4.29.

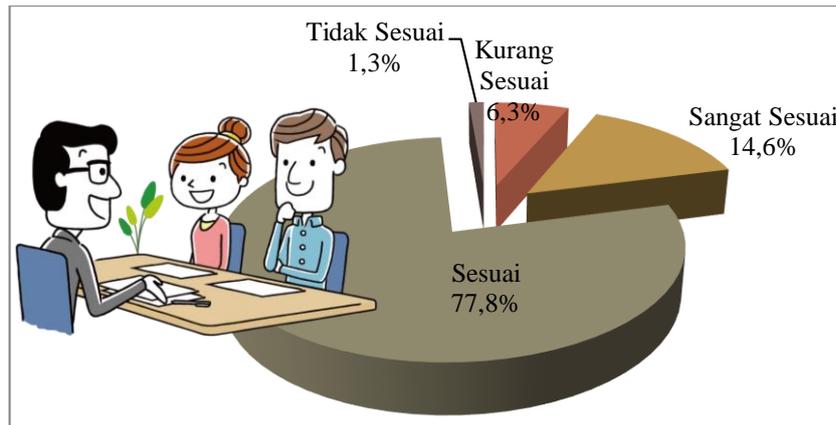


Gambar 4.29 Persentase Pengguna Layanan Diskominfo Kota Balikpapan

Hasil yang disajikan dari Gambar 4.29 menunjukkan bahwa jenis layanan di Diskominfo Kota Balikpapan yang pernah digunakan oleh responden paling banyak adalah layanan Informasi Publik (PPID) yaitu sebesar 41,8% (66 responden). Layanan panggilan darurat 112 juga menjadi layanan yang sering digunakan oleh masyarakat Kota Balikpapan. Layanan 112 merupakan layanan untuk melayani masyarakat dalam situasi darurat seperti adanya tindak kriminal, kebakaran, kecelakaan, bencana alam dan pandemi. Melonjaknya kasus Covid 19

dalam 2 tahun terakhir (2020 dan 2021) di Kota Balikpapan menjadi salah satu alasan banyaknya responden yang menggunakan layanan panggilan darurat 112.

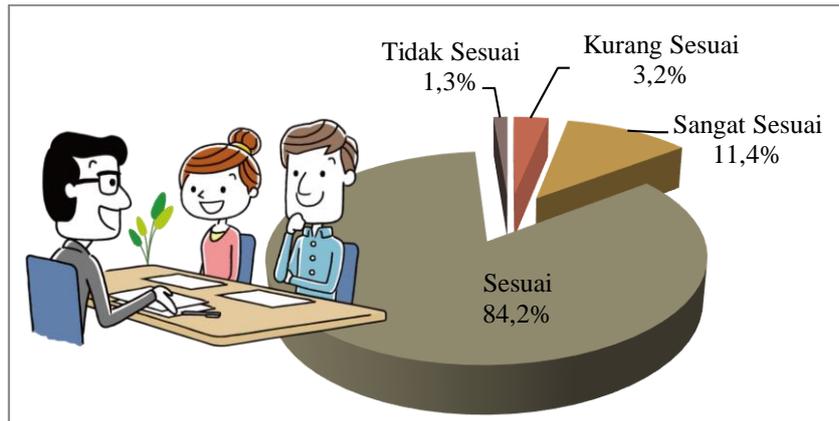
Baik tidaknya sebuah pelayanan publik juga dilihat dari kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Gambar 4.30 berikut adalah tanggapan responden masyarakat Kota Balikpapan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan.



Gambar 4.30 Tanggapan Masyarakat Terkait Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan

Jika kita perhatikan dari Gambar 4.30, sebanyak 77,8% (123 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan “sesuai” dan 14,6% (23 responden) menyatakan “sangat sesuai” terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Artinya jika dijumlahkan sekitar 92,4% responden masyarakat Kota Balikpapan sudah merasa bahwa ada kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Diskominfo Kota Balikpapan. Tingginya respon positif ini bisa jadi dikarenakan adanya kejelasan terhadap persyaratan pelayanan, keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, serta adanya efisiensi persyaratan di Diskominfo Kota Balikpapan. Efisiensi persyaratan sangat diperlukan untuk mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

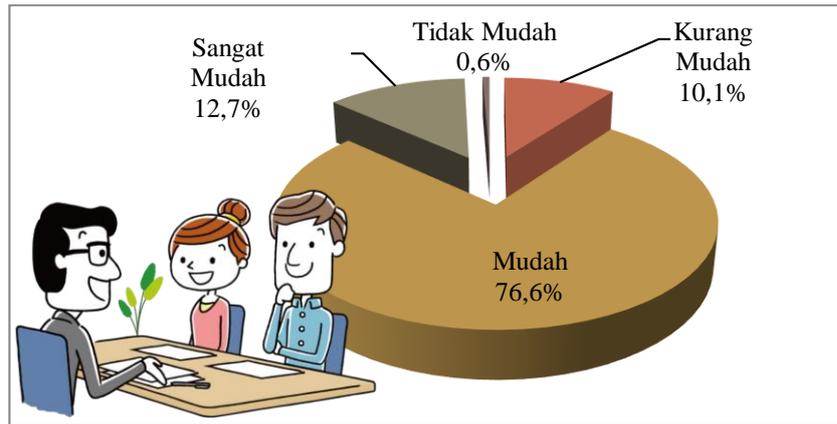
Diskominfo Kota Balikpapan juga memberi perhatian khusus terhadap kesesuaian produk pelayanannya. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tanggapan masyarakat Kota Balikpapan terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dapat dilihat pada Gambar 4.31 sebagai berikut.



Gambar 4.31 Tanggapan Masyarakat Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan

Gambar 4.31, menunjukkan sebanyak 84,2% (133 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Diskominfo Kota Balikpapan sudah “sesuai”. Bahkan sebanyak 11,4% (18 responden) menyatakan “sangat sesuai” terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Diskominfo Kota Balikpapan. Jika ditotal maka 95,6% masyarakat Kota Balikpapan memberikan respon positif terhadap pertanyaan unsur kesesuaian produk pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Balikpapan dan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

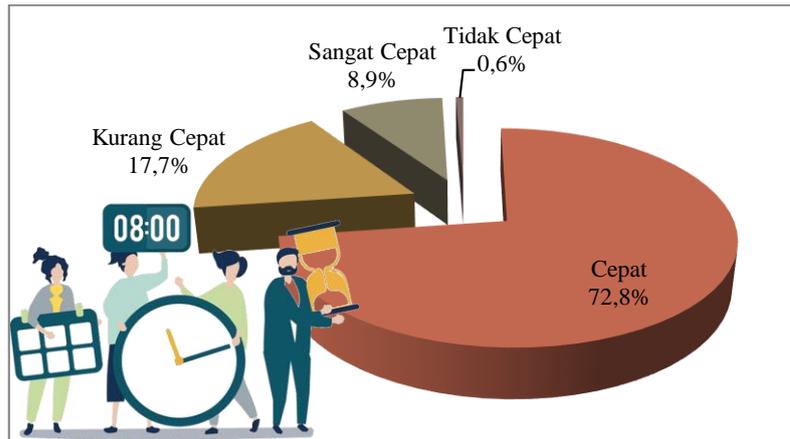
Ketersediaan Prosedur pelayanan diperlukan untuk memudahkan masyarakat memahami tahapan pelayanan yang akan diberikan Diskominfo Kota Balikpapan kepada masyarakat. Ada baiknya prosedur pelayanan yang dibuat haruslah sederhana dan mudah. Kesederhanaan alur pelayanan sangat berimbas pada waktu dan tenaga yang harus diluangkan masyarakat bila ingin menggunakan jenis layanan tertentu dari Diskominfo Kota Balikpapan. Tanggapan masyarakat Kota Balikpapan terkait dengan kemudahan prosedur dalam pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada Gambar 4.32.



Gambar 4.32 Tanggapan Masyarakat Terkait Kemudahan Prosedur dalam Pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan

Gambar 4.32 menunjukkan bahwa sebanyak 76,6% (121 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan bahwa mudahnya prosedur dalam pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Balikpapan dan sebanyak 12,7% (20 responden) menyatakan “sangat mudah”. Namun, masih terdapat 10,1% (16 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan bahwa kurang mudahnya prosedur dalam pelayanan yang diberikan. Selain itu ada pula 0,6% (1 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan bahwa tidak adanya kemudahan terhadap prosedur pelayanan yang diberikan. Masih ada respon yang kurang baik dari masyarakat ini, bisa jadi karena masih ada masyarakat yang bingung mencari tahu prosedur pelayanan yang harus dipenuhi sehingga masih mengandalkan untuk bertanya terlebih dahulu ke bagian informasi.

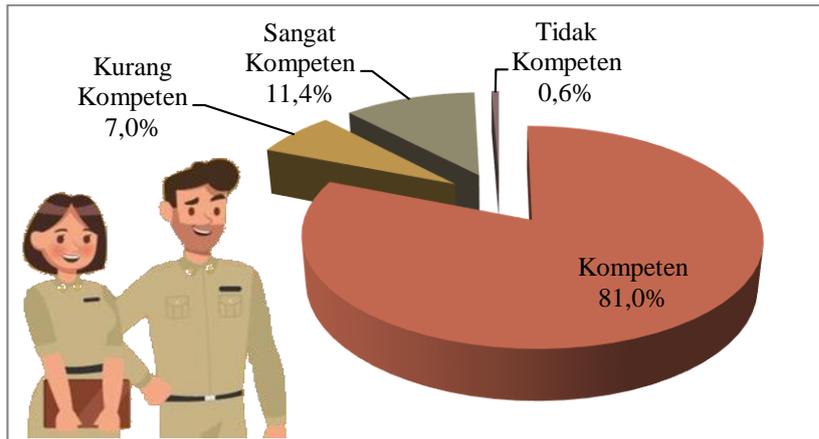
Kesederhanaan alur pelayanan sangat berimbas pada waktu pelayanan. Berikut ini adalah tanggapan masyarakat Kota Balikpapan terkait kecepatan waktu Diskominfo Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan yang hasilnya dapat dilihat pada Gambar 4.33 sebagai berikut.



Gambar 4.33 Tanggapan Masyarakat terhadap Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan

Gambar 4.33 menunjukkan ada sebanyak 72,8% (115 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan “cepat” dan sebanyak 8,9% (14 responden) menyatakan “sangat cepat” terhadap pertanyaan unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Diskominfo Kota Balikpapan. Akan tetapi juga terdapat sebanyak 17,7% (28 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan “kurang cepat” dan 0,6% (1 responden) menyatakan “tidak cepat”. Masih adanya respon kurang baik ini menunjukkan terdapat responden yang menganggap pelayanan yang diberikan lambat sehingga membuat responden menunggu terlalu lama. Selanjutnya ada baiknya dalam penjelasan jenis-jenis layanan ditampilkan pula estimasi kebutuhan waktu penyelesaian pelayanan agar masyarakat paham bahwa urusan layanan yang mereka minta membutuhkan waktu dalam pelaksanaannya.

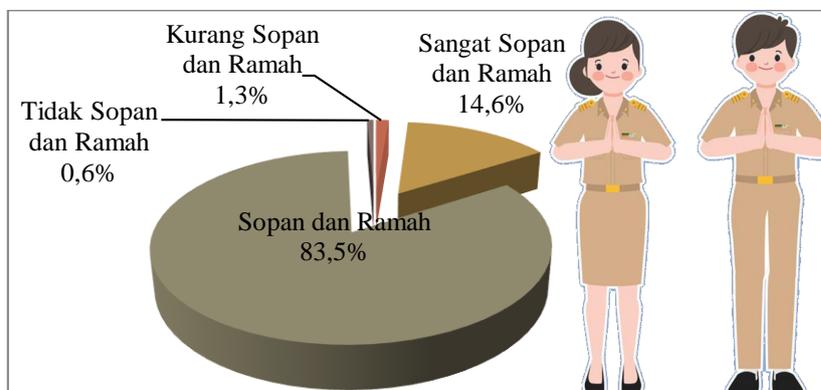
Unsur selanjutnya yang juga tak kalah penting dalam sebuah pelayanan adalah kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan. Petugas pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan maupun pengalaman pada jenis layanan yang menjadi tanggungjawabnya. Tanggapan masyarakat Kota Balikpapan terhadap kemampuan petugas Diskominfo Kota Balikpapan dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada Gambar 4.34 sebagai berikut.



Gambar 4.34 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan Terkait Pelayanan yang Diberikan Diskominfo Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.34, sebagian besar masyarakat Kota Balikpapan menjawab “kompeten” yaitu sebesar 81% (128 responden) dan sebanyak 11,4% (18 responden) menjawab “sangat kompeten” terhadap unsur kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Balikpapan. Artinya sekitar 92,4% masyarakat Kota Balikpapan memberikan respon positif terhadap pertanyaan unsur kemampuan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki petugas Diskominfo Kota Balikpapan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

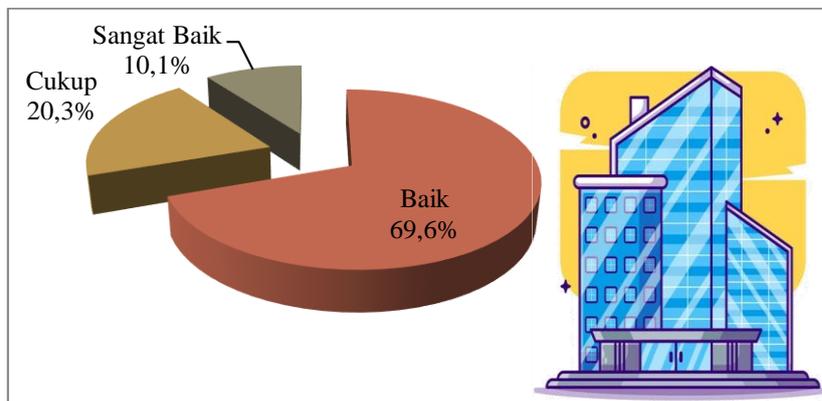
Kemampuan petugas yang baik dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Balikpapan tidaklah lengkap bila tak dibarengin dengan sikap sopan dan ramah. Berikut ini tanggapan masyarakat Kota Balikpapan terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat dilihat pada Gambar 4.35 sebagai berikut.



Gambar 4.35 Tanggapan Masyarakat Terhadap Perilaku Petugas dalam pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.35, dapat dilihat bahwa sebesar 83,5% (132 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan adalah “sopan dan ramah” serta 14,6% (23 responden) menyatakan “sangat sopan dan ramah”. Artinya sekitar 98,1% masyarakat Kota Balikpapan memberikan respon positif terhadap pertanyaan unsur perilaku petugas. Respon positif ini menandakan petugas Diskominfo Kota Balikpapan melayani sesuai SOP yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat merasa nyaman ketika dilayani oleh petugas serta petugas bersedia menganggapi permasalahan mengenai surat-surat yang dibutuhkan. Walaupun demikian masih terdapat sekitar 1,3% (2 responden) masyarakat Kota Balikpapan yang menyatakan bahwa petugas “kurang sopan dan ramah” serta 0,6% (1 responden) menyatakan “tidak ramah dan sopan” dalam memberikan pelayanan.

Kualitas sarana dan prasarana juga menjadi unsur penting dalam pelayanan. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur tentu dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Berikut ini tanggapan masyarakat Kota Balikpapan terhadap kualitas sarana dan prasarana Diskominfo Kota Balikpapan yang dapat dilihat pada Gambar 4.36 sebagai berikut.

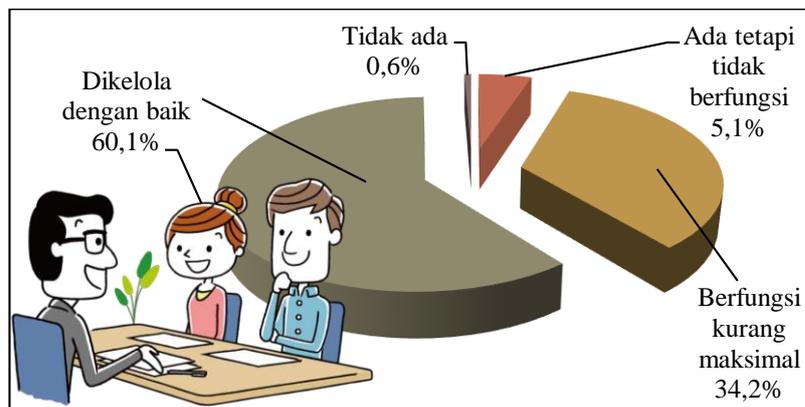


Gambar 4.36 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana Diskominfo Kota Balikpapan

Gambar 4.36 menunjukkan bahwa 10,1% (16 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana “sangat baik” dan sebagian besar menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana Diskominfo Kota Balikpapan “baik”, yaitu sebesar 69,6% (110 responden). Tidak ada responden yang menyatakan kualitas sarana dan prasarana Diskominfo Kota Balikpapan

“buruk”. Sarana dan prasarana yang baik merupakan wujud nyata langsung yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. Ketika keberadaan sarana dan prasarana tempat pelayanan sesuai harapan, maka saat itu juga masyarakat langsung memberikan penilaian positif dan langsung terpuaskan. Akan tetapi ternyata masih terdapat sekitar 20,3% (32 responden) masyarakat Kota Balikpapan yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana “cukup”.

Penanganan pengaduan baiknya direspon dan/atau ditindak lanjuti dengan baik dan cepat. Penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan prosedur pelaksana terhadap laporan pengaduan dari para pengguna layanan. Berikut ini adalah tanggapan masyarakat Kota Balikpapan terhadap penanganan pengaduan penggunaan layanan Diskominfo Kota Balikpapan yang dapat dilihat pada Gambar 4.37.

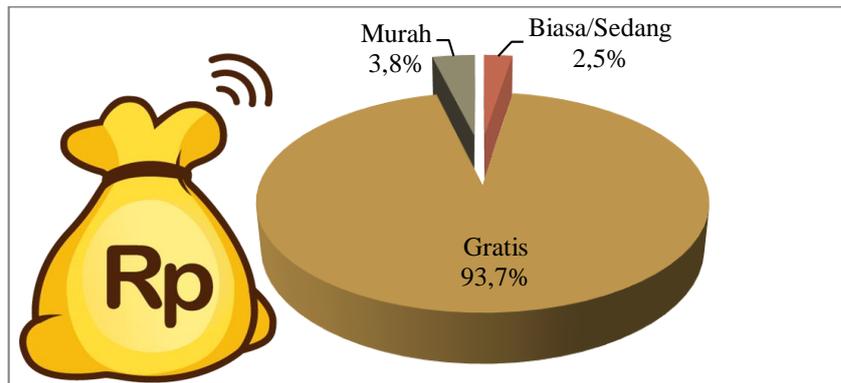


Gambar 4.37 Tanggapan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Diskominfo Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.37, dapat diketahui bahwa sebesar 60,1% (95 responden) menyatakan pengaduan pengguna layanan masyarakat Kota Balikpapan dikelola dengan “baik” oleh Diskominfo Kota Balikpapan. Terdapat sekitar 34,2% (54 responden) yang menyatakan pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kota Balikpapan “berfungsi kurang maksimal”. Sekitar 5,1% (8 responden) menyatakan pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kota Balikpapan “ada tetapi tidak berfungsi”. Kemudian, terdapat pula 0,6% (1 responden) yang menyatakan pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kota Balikpapan tidak ada penanganannya. Masih kurangnya respon positif pada unsur penanganan aduan pengguna layanan menjadi sesuatu yang dapat dikaji kembali agar penanganan pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kota Balikpapan

dapat di kelola dengan baik sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan dari Diskominfo Kota Balikpapan.

Saat ini sebenarnya tidak ada pungutan biaya apapun kepada masyarakat terkait penggunaan jenis layanan di Diskominfo Kota Balikpapan. Untuk mengkonfirmasi bahwa sudah tidak ada lagi pungutan liar oleh oknum petugas maka perlu adanya pertanyaan terkait standar biaya. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat Kota Balikpapan terhadap standar biaya dalam pelayanan yang dapat dilihat pada Gambar 4.38 sebagai berikut.



Gambar 4.38 Tanggapan Masyarakat Terhadap Standar Biaya dalam Pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan

Diketahui bahwa sebagian besar yaitu 93,7% (148 responden) masyarakat Kota Balikpapan menyatakan standar biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Balikpapan adalah “gratis”. Hal tersebut membuktikan bahwa tidak ada pungutan biaya atas layanan yang digunakan masyarakat. Namun, terdapat sekitar 3,8% (6 responden) masyarakat menyatakan bahwa standar biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Balikpapan “murah” dan sebesar 2,5% (4 responden) menyatakan “biasa/sedang”. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian khusus bagi Diskominfo Kota Balikpapan untuk dapat menindak lanjuti oknum-oknum yang menarik pungutan biaya tambahan, sehingga ke depannya tidak ada lagi masyarakat yang masih harus membayar atas penggunaan layanan yang ada di Diskominfo Kota Balikpapan.

4.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Balikpapan

Indeks kepuasan masyarakat diukur berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Balikpapan

dari unit pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Menghitung jumlah nilai persepsi

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Berikut contoh perhitungan untuk menghitung nilai persepsi pada pertanyaan B9 adalah sebagai berikut:

$$B9 = 3 + 2 + 3 + \dots + 2 = 441$$

Dilakukan perhitungan yang sama pada pertanyaan B10, B11, B13 hingga B21.

Sehingga jumlah nilai persepsi dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Jumlah dari Nilai Persepsi Kota Balikpapan

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
158	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4
Σ	441	444	452	483	483	476	458	479	493	458	559	618

2. Menghitung rata-rata nilai persepsi

Berikut contoh perhitungan untuk rata-rata nilai persepsi pada pertanyaan B9 sebagai berikut:

$$B9 = \frac{3 + 2 + 3 + \dots + 2}{158} = \frac{441}{158} = 2,791$$

Dilakukan perhitungan yang sama pada pertanyaan B10, B11, B13 hingga B21. Sehingga jumlah nilai persepsi dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Rata-Rata Nilai Persepsi Kota Balikpapan

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
158	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4
Σ	441	444	452	483	483	476	458	479	493	458	559	618
\bar{x}	2,791	2,810	2,861	3,057	3,057	3,013	2,899	3,032	3,120	2,899	3,538	3,911

3. Menghitung rata-rata nilai unsur

Menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur pelayanan untuk mengukur kepuasan masyarakat. Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambahkan unsur yang dianggap relevan. Dalam survei kali ini ditambahkan unsur website yang diukur dari 3 pertanyaan yaitu tentang tampilan *website* (B9), *Menu website* (B10) dan Informasi pada *website* (B11). Sehingga perlu dilakukan perhitungan rata-rata nilai unsur *website* sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{rata-rata unsur website } (\bar{y}) &= \frac{\text{rata-rata nilai persepsi B9+B10+B11}}{3} \\ &= \frac{2,791 + 2,810 + 2,861}{3} \\ &= 2,821 \end{aligned}$$

Diperoleh rata-rata unsur *website* sebesar 2,821. Selanjutnya untuk 9 unsur pelayanan kepuasan masyarakat nilai rata-rata unsur sama dengan rata-rata nilai persepsi pada pertanyaan B13 hingga B21. Sehingga dalam survei kepuasan masyarakat didapatkan 10 unsur pelayanan yang akan digunakan yang dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8 Rata-Rata 10 Unsur Pelayanan Kota Balikpapan

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
158	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4
Σ	441	444	452	483	483	476	458	479	493	458	559	618
\bar{x}	2,791	2,810	2,861	3,057	3,057	3,013	2,899	3,032	3,120	2,899	3,538	3,911
\bar{y}	2,821			3,057	3,057	3,013	2,899	3,032	3,120	2,899	3,538	3,911

4. Menghitung nilai pembobot

Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan menggunakan persamaan (3.2) sebagai berikut:

$$\text{pembobot}(p) = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan perhitungan dengan menggunakan persamaan (3.3). Berikut contoh perhitungan dengan menggunakan unsur pelayanan *website* sebagai berikut:

$$\text{IKM (NI) unsur website} = 2,821 \times 0,1 = 0,282$$

Perhitungan dilakukan juga terhadap 9 unsur pelayanan kepuasan masyarakat. Sehingga diperoleh nilai perhitungan IKM dengan nilai interval yang dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Nilai IKM dengan Nilai Interval Kota Balikpapan

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

Tabel 4.9 Nilai IKM dengan Nilai Interval Kota Balikpapan (lanjutan)

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
158	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4
Σ	441	444	452	483	483	476	458	479	493	458	559	618
\bar{x}	2,791	2,810	2,861	3,057	3,057	3,013	2,899	3,032	3,120	2,899	3,538	3,911
\bar{y}	2,821			3,057	3,057	3,013	2,899	3,032	3,120	2,899	3,538	3,911
P	0,1			0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
NI	0,282			0,306	0,306	0,301	0,290	0,303	0,312	0,290	0,354	0,391
	3,135											

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian tersebut di konversikan dengan menggunakan persamaan (3.4) sebagai berikut:

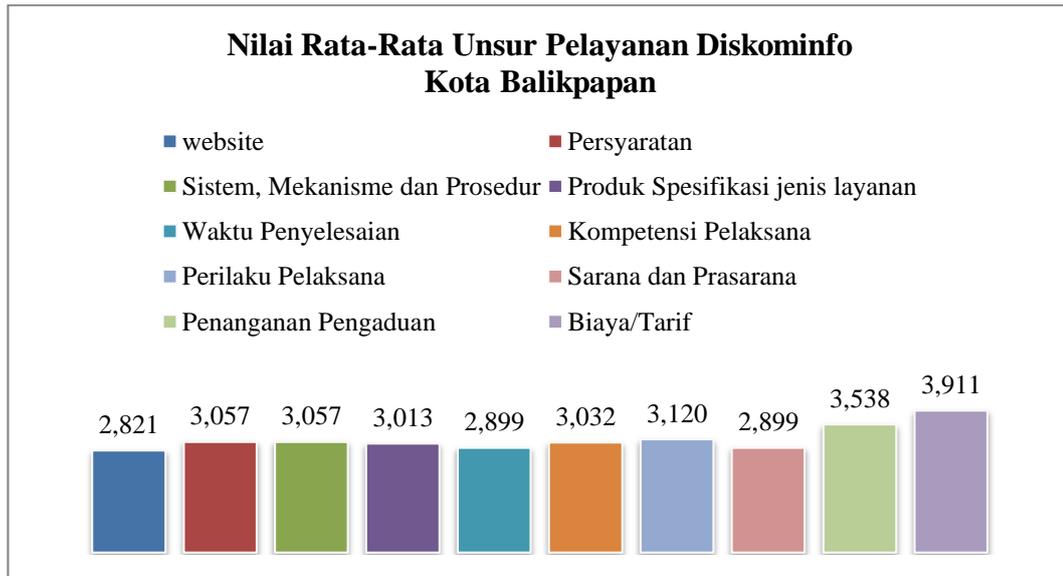
$$\text{IKM (NIK)} = 3,135 \times 25 = 78,375$$

Sehingga diperoleh hasil IKM yang dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Balikpapan

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
158	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4
Σ	441	444	452	483	483	476	458	479	493	458	559	618
\bar{x}	2,791	2,810	2,861	3,057	3,057	3,013	2,899	3,032	3,120	2,899	3,538	3,911
\bar{y}	2,821			3,057	3,057	3,013	2,899	3,032	3,120	2,899	3,538	3,911
P	0,1			0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
NI	0,282			0,306	0,306	0,301	0,290	0,303	0,312	0,290	0,354	0,391
	3,135											
NIK	78,375											

Berikut ini merupakan nilai rata-rata unsur pelayanan Diskominfo Kota Balikpapan yang dapat dilihat pada Gambar 4.39 sebagai berikut:



Gambar 4.39 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kota Balikpapan

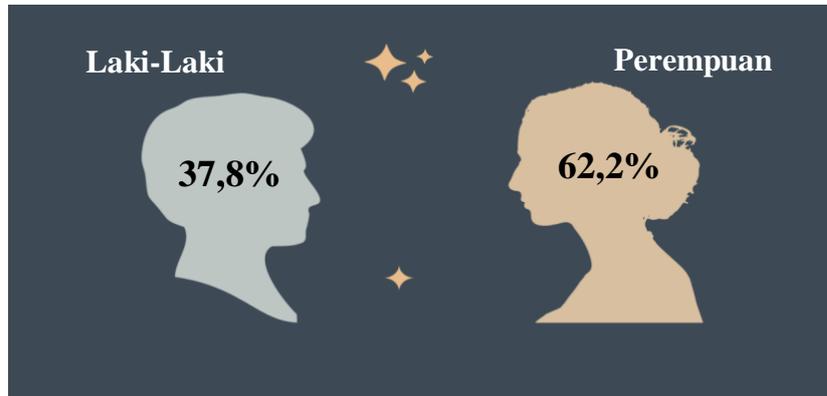
Telah disebutkan sebelumnya bahwa jumlah sampel survei kepuasan masyarakat di Kota Balikpapan sebanyak 158 orang responden dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,375 atau sekitar 3,135 dengan mutu pelayanan B (Baik). Berdasarkan Gambar 4.39 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan di Kota Balikpapan paling tinggi terdapat pada unsur biaya dan tarif yaitu sebesar 3,911 sedangkan unsur *website* merupakan unsur dengan nilai terendah yaitu sebesar 2,821. Sehingga unsur *website* harus lebih diperhatikan agar kepuasan masyarakat dapat meningkat. Perlu adanya perhatian khusus terhadap tampilan *website*, kelengkapan menu pada *website* dan juga muatan informasi yang dimasukkan dalam *website* Diskominfo Kota Balikpapan.

4.3 Hasil Survei Kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara

Sama seperti hasil survei di Kota Samarinda dan Kota Balikpapan sebelumnya, jika hasil pengolahan data IKM telah didapatkan, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur-unsur yang disurvei yang meliputi analisis karakteristik responden, analisis unsur pengetahuan responden dan penyusunan IKM.

4.3.1 Karakteristik Responden Kabupaten Kutai Kartanegara

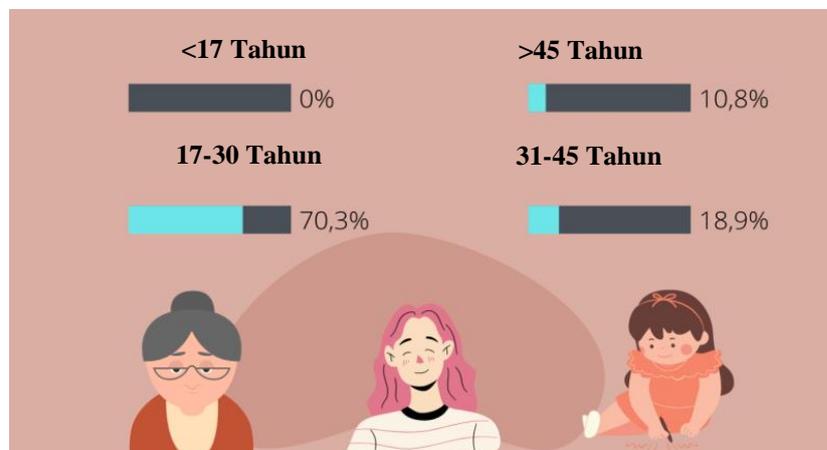
Informasi karakteristik responden yang menjelaskan gambaran mengenai kondisi dari responden menjadi bagian penting dalam sebuah hasil survei. Pada bagian ini akan dilakukan analisis mengenai jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden di Kabupaten Kutai Kartanegara.



Gambar 4.40 Distribusi Responden Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Jenis Kelamin

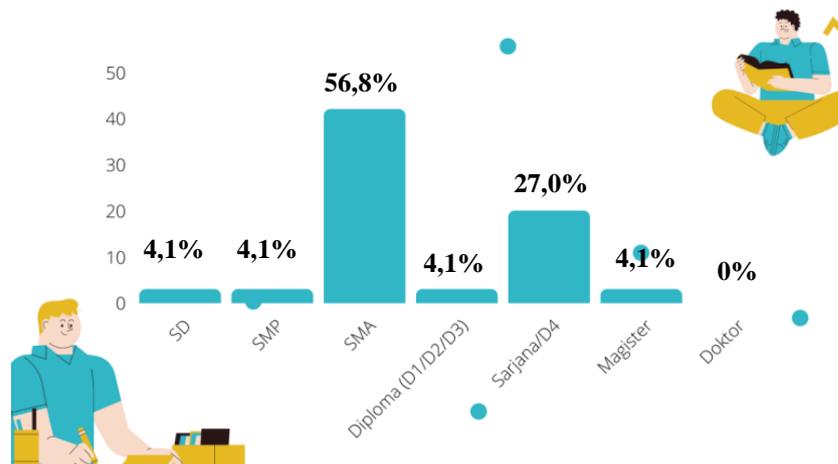
Jika dilihat berdasarkan jenis kelaminnya pada Gambar 4.40, maka mayoritas responden di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah perempuan yakni 62,2% (46 responden), kemudian sisanya sebanyak 37,8% (28 responden) adalah laki-laki.

Pada survei ini usia responden di Kabupaten Kutai Kartanegara dikelompokkan menjadi 4 kelompok usia yakni responden usia 17 tahun kebawah, usia antara 17 tahun sampai 30 tahun, usia antara 31 tahun sampai 45 tahun dan usia di atas 45 tahun.



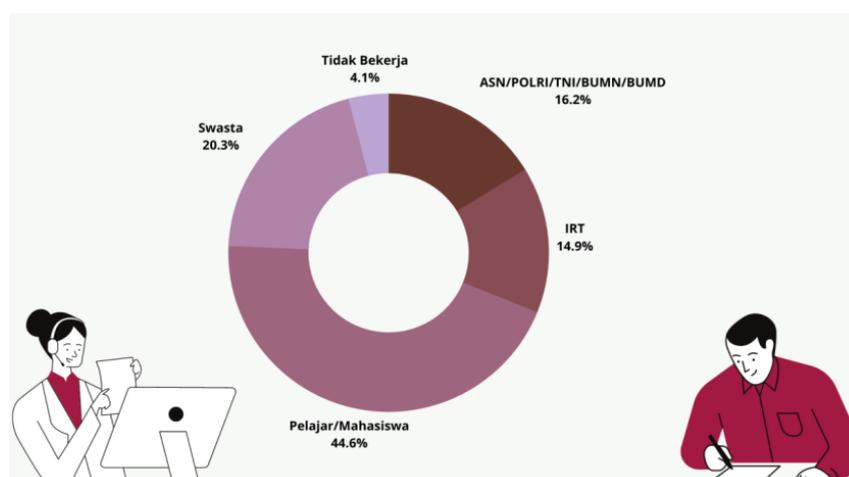
Gambar 4.41 Distribusi Responden Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Usia

Jika kita perhatikan pada Gambar 4.41, dari 74 responden di Kabupaten Kutai Kartanegara tidak ada yang berusia dibawah 17 tahun, 70,3% (52 responden) berusia 17 tahun sampai 30 tahun, 18,9% (14 responden) berusia 31 tahun sampai 45 tahun, dan 10,8% (8 responden) berusia lebih dari 45 tahun.



Gambar 4.42 Distribusi Responden Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Terdapat 7 kategori tingkat pendidikan responden dalam survei ini. Berdasarkan Gambar 4.42, terlihat bahwa responden di Kabupaten Kutai Kartanegara sebagian besar berpendidikan SMA dengan persentase sebesar 56,8% (42 responden). Tidak ada responden dengan pendidikan doktor yang mengisi kuesioner survei di Kabupaten Kutai Kartanegara. Ada sebanyak masing-masing 4,1% (3 responden) yang berpendidikan SD, SMP, Diploma, dan Magister. Sisanya 27% (20 responden) berpendidikan Sarjana/D4.



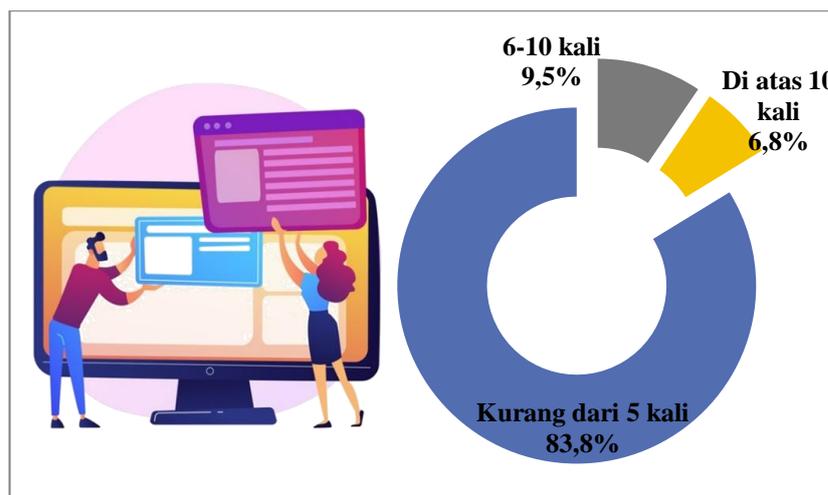
Gambar 4.43 Distribusi Responden Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Pekerjaan

Dari karakteristik jenis pekerjaan pada Gambar 4.43, mayoritas responden dari Kabupaten Kutai Kartanegara adalah pelajar/mahasiswa yakni 44,6% (33 responden). Hal ini sejalan dengan hasil survei usia respondennya yang memang didominasi oleh usia 17-30 tahun yang merupakan usia sekolah/kuliah. Responden dengan jenis pekerjaan swasta menempati urutan kedua dengan jumlah 20,3% (15 responden). Responden yang bekerja sebagai ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD ada sebanyak 16,2% (12 responden). Untuk responden yang merupakan IRT ada sebanyak 14,9% (11 responden). Terdapat pula 4,1% atau sekitar 3 responden Kabupaten Kutai Kartanegara yang berstatus tidak bekerja dan tidak ada responden dari Kabupaten Kutai Kartanegara yang bekerja sebagai wiraswasta.

4.3.2 Pengetahuan Responden Kabupaten Kutai Kartanegara

Bagian ini akan menampilkan hasil survei dari unsur-unsur yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Ada 10 unsur (tertuang dalam 14 pertanyaan) yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

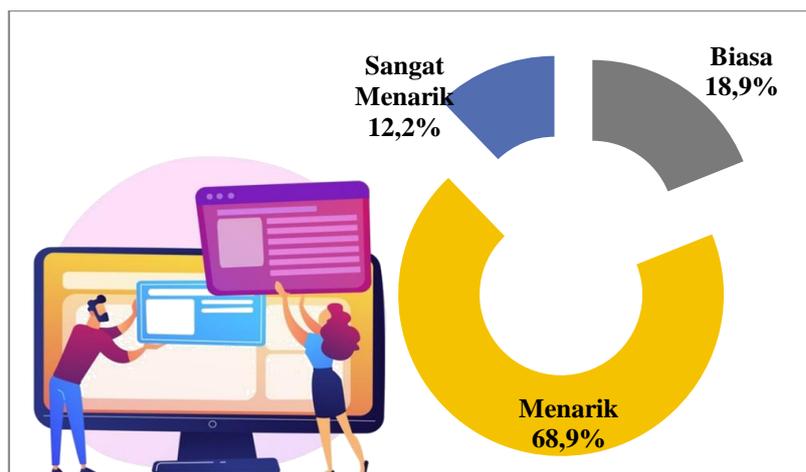
Pada bagian awal ini ditampilkan hasil survei terkait jumlah kunjungan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara ke *website* resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara yang dapat dilihat pada Gambar 4.44.



Gambar 4.44 Jumlah Kunjungan *Website* Resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

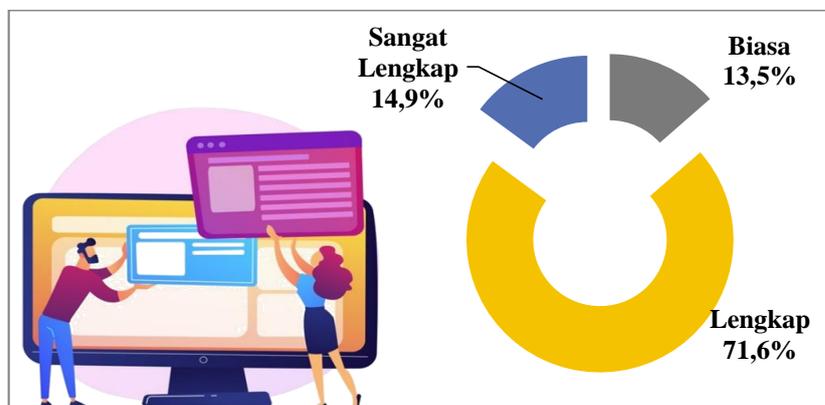
Dari 74 responden di Kabupaten Kutai Kartanegara 62 responden diantaranya atau 83,8% hanya pernah kurang dari 5 kali melakukan kunjungan ke *website* resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara. Hampir sama dengan Kota Balikpapan, mayoritas responden di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah yang berusia 17 tahun sampai 30 tahun yang biasanya merupakan pengguna aktif media sosial. Bisa jadi hal ini menyebabkan responden lebih tertarik mencari informasi melalui media sosial resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara dari pada melalui *website*. Gambar 4.44 juga menunjukkan bahwa ternyata terdapat responden yang mengunjungi *website* Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara diatas 10 kali yaitu sebesar 6,8% (5 responden).

Responden juga kami minta untuk menilai bagaimana tampilan dari *website* resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara yang hasilnya dapat dilihat pada Gambar 4.45. Mayoritas jawaban responden yakni 68,9% (51 responden) mengatakan tampilan *website* Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “menarik”. Ada pula sebanyak 18,9% (14 responden) yang mengatakan tampilan *website* Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “biasa”, yang berarti selanjutnya diharapkan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara meningkatkan kembali kualitas tampilan *website* agar dapat menarik minat masyarakat. Tidak ada responden dari Kabupaten Kutai Kartanegara yang mengatakan tampilan *website* Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “tidak menarik”.



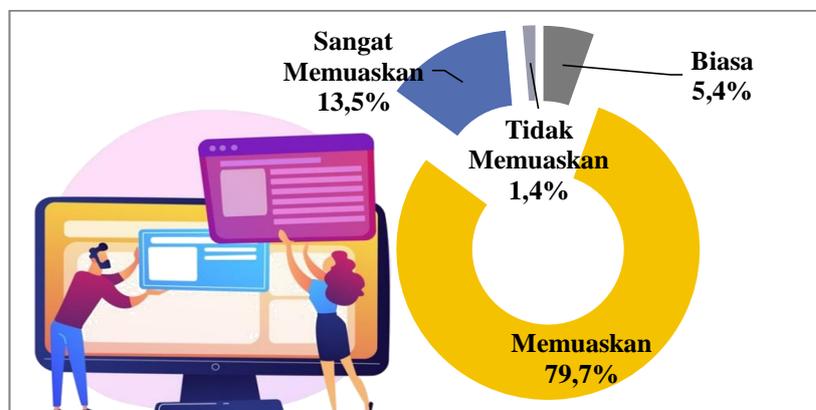
Gambar 4.45 Penilaian Masyarakat Terhadap Tampilan *Website* Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Kelengkapan menu yang tersedia di bagian atas *website* juga perlu ditanyakan kepada responden survei. Dalam Gambar 4.46 terlihat bahwa 14,9% (11 responden) di Kabupaten Kutai Kartanegara menjawab menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “sangat lengkap”. Kemudian sebanyak 71,6% (53 responden) masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menjawab menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “lengkap”. Tidak ada responden di Kabupaten Kutai Kartanegara yang menjawab “tidak lengkap” saat ditanya tentang menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara. Walau demikian masih ada sekitar 13,5% (10 responden) yang menjawab “biasa” tentang menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara.



Gambar 4.46 Tanggapan Masyarakat terhadap menu yang tersedia di *website* resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

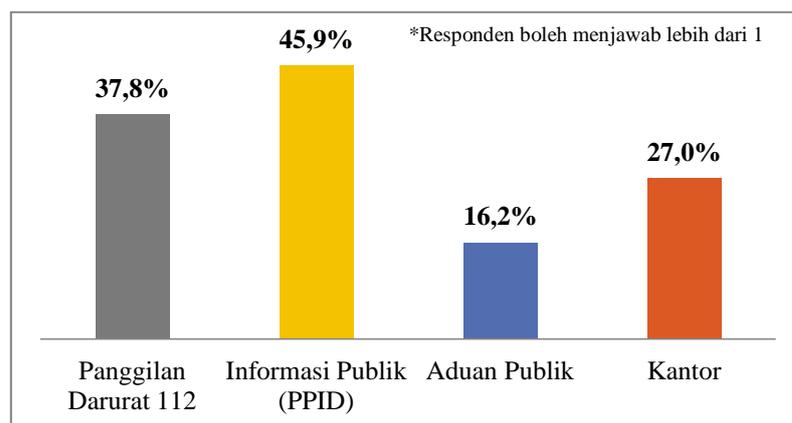
Responden juga diminta tanggapannya mengenai informasi yang diberikan di *website* resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara yang hasilnya disajikan dalam Gambar 4.47 sebagai berikut.



Gambar 4.47 Tanggapan Masyarakat Mengenai Informasi yang Diberikan di *Website* Resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Mayoritas masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menjawab “memuaskan” ketika ditanya tentang informasi yang diberikan di *website* Resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu sebanyak 79,7% (59 responden). Hasil survei juga menunjukkan masih terdapat responden survei dari Kabupaten Kutai Kartanegara yang menjawab “biasa” (5,4%) dan “tidak memuaskan” (1,4%) terhadap informasi yang diberikan di *website* Resmi Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara. Informasi dalam *website* merupakan satu hal yang penting karena dengan adanya informasi yang lengkap dan terkini masyarakat dapat melihat sebuah kejadian atas dasar fakta yang ada, serta menghindari berita bohong yang dapat meresahkan di masyarakat.

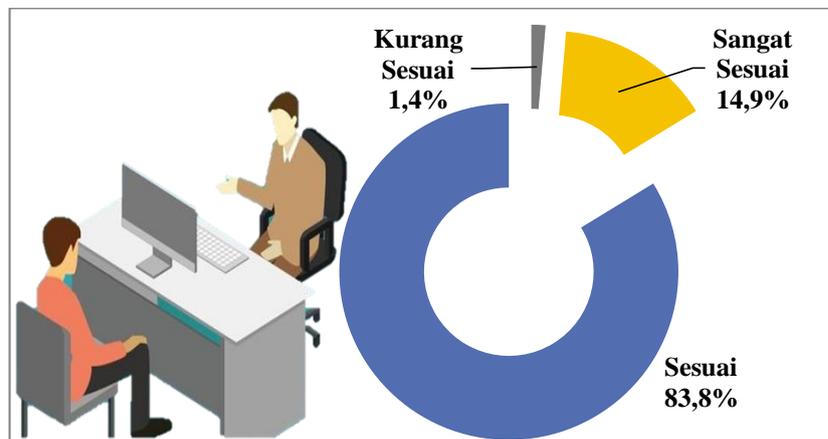
Dalam survei kali ini responden ditanya tentang jenis pelayanan apa saja dari Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara yang pernah responden gunakan. Berikut ini adalah persentase penggunaan layanan yang tersedia di Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara yang disajikan dalam Gambar 4.48.



Gambar 4.48 Persentase Pengguna Layanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

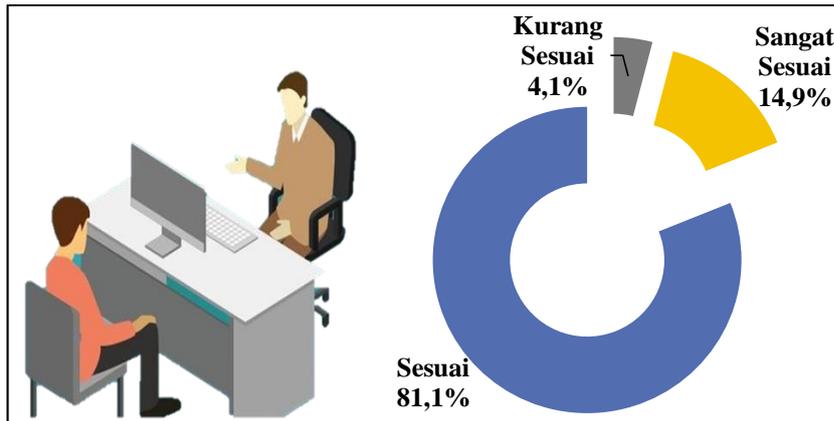
Dapat dilihat pada Gambar 4.48 pengguna layanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara paling banyak adalah jenis layanan Informasi Publik (PPID) yaitu sebesar 45,9% (34 responden), dikarenakan layanan informasi (PPID) lebih mudah diakses oleh masyarakat. Layanan panggilan darurat 112 juga merupakan layanan yang sering digunakan oleh masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu sebesar 37,8% (28 responden). Layanan panggilan darurat 112 banyak dimanfaatkan oleh masyarakat terutama ketika pandemi Covid 19 melanda.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik salah satunya adalah melalui penilaian kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Gambar 4.49 menunjukkan sebanyak 83,8% (62 responden) masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan “sesuai” dan sebanyak 14,9% (11 responden) masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan “sangat sesuai” terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. Jika diakumulasikan ada sebanyak 98,7% masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan respon positifnya terhadap unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dari Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal tersebut dikarenakan adanya kejelasan terhadap persyaratan, keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan serta efisiensi persyaratan pelayanan.



Gambar 4.49 Tanggapan Masyarakat Terkait Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

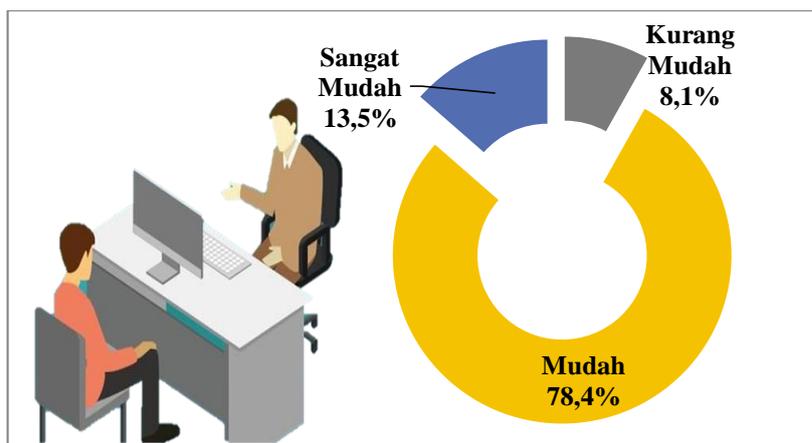
Tanggapan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat pada Gambar 4.50 sebagai berikut.



Gambar 4.50 Tanggapan Masyarakat Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Jika diakumulasikan 96% responden di Kabupaten Kutai Kartanegara memberikan respon positif pada unsur kesesuaian produk pelayanan di Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara, yakni sebanyak 81,1% (60 responden) masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan “sesuai” dan sebanyak 14,9% (11 responden) menyatakan “sangat sesuai”. Tidak ada responden dari Kabupaten Kutai Kartanegara yang menyatakan “tidak sesuai” terhadap unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara.

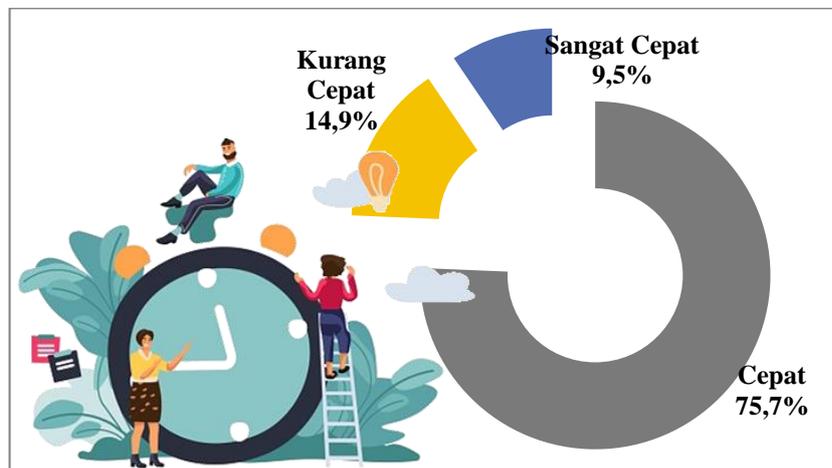
Tanggapan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terkait dengan kemudahan prosedur dalam pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada Gambar 4.51.



Gambar 4.51 Tanggapan Masyarakat Terkait Kemudahan Prosedur dalam Pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara yang menyatakan bahwa prosedur dalam pelayanan yang diberikan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “mudah” adalah sebanyak 78,4% (58 responden) dan sebanyak 13,5% (10 responden) menyatakan “sangat mudah”. Terdapat 8,1% (6 responden) masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan bahwa kurang mudahnya prosedur dalam pelayanan yang diberikan, bisa jadi karena kurang pemahannya responden akan alur dan tata cara baku pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hasil survei atas unsur kecepatan waktu pelayanan oleh Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara yang dapat dilihat pada Gambar 4.52 sebagai berikut.

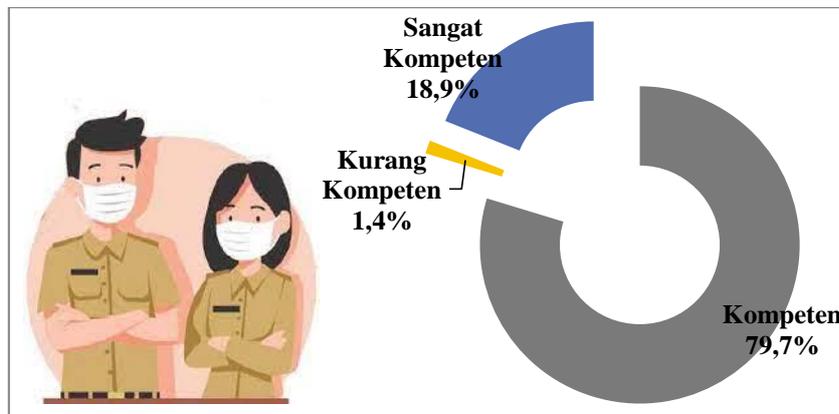


Gambar 4.52 Tanggapan Masyarakat terhadap Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Sebanyak 75,7% (56 responden) masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan waktu dalam memberikan pelayanan oleh Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara adalah “cepat” dan sebanyak 9,5% (7 responden) menyatakan “sangat cepat”. Terdapat pula sebanyak 14,9% (11 responden) masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan “kurang cepat”. Artinya masih ada responden menganggap pelayanan yang diberikan lambat.

Diperlukan petugas yang handal dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara. Gambar 4.53 merupakan tanggapan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap kemampuan

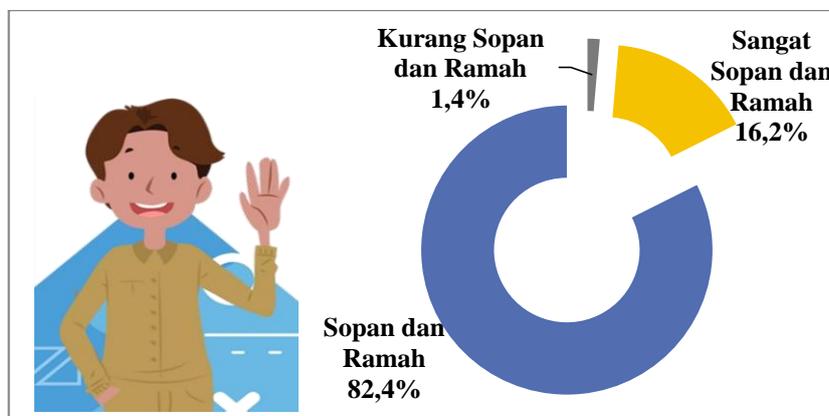
petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara.



Gambar 4.53 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan Terkait Pelayanan yang Diberikan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Sebagian besar responden memberikan respon positif terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan. Sebesar 79,7% (59 responden) menjawab “kompeten” dan sebanyak 18,9% (14 responden) menjawab “sangat kompeten”. Tak ada responden yang menyatakan “tidak kompeten” atas kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan.

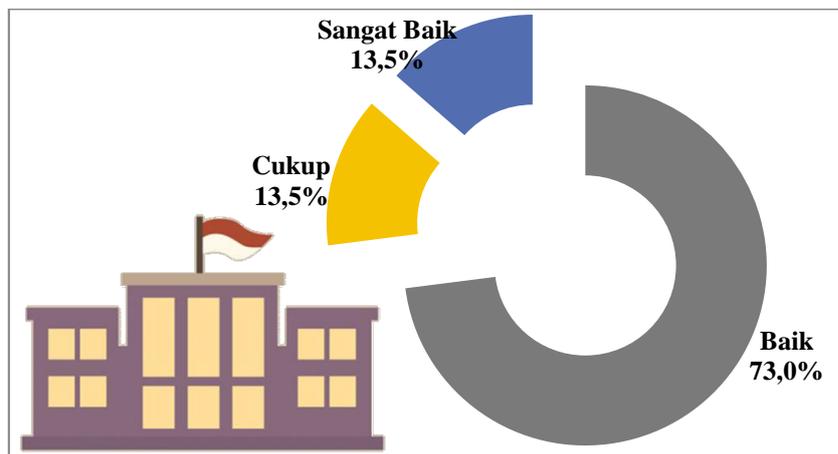
Tidak hanya kemampuan petugas yang mendapat respon positif, unsur kesopanan dan keramahan petugas Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara juga mendapat respon yang baik dari responden. Berikut ini tanggapan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat dilihat pada Gambar 4.54 sebagai berikut.



Gambar 4.54 Tanggapan Masyarakat Terhadap Perilaku Petugas dalam pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Sebesar 82,4% (61 responden) masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan adalah “sopan dan ramah” serta 16,2% (12 responden) menyatakan “sangat sopan dan ramah”. Jika diakumulatiffkan sebanyak 98,6% responden merasa nyaman ketika dilayani oleh petugas, sehingga memberi respon positif terhadap unsur perilaku petugas Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara. Bahkan hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara yang menyatakan bahwa perilaku petugas Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan “tidak sopan dan ramah”.

Tanggapan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap kualitas sarana dan prasarana Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara yang dapat dilihat pada Gambar 4.55 sebagai berikut.

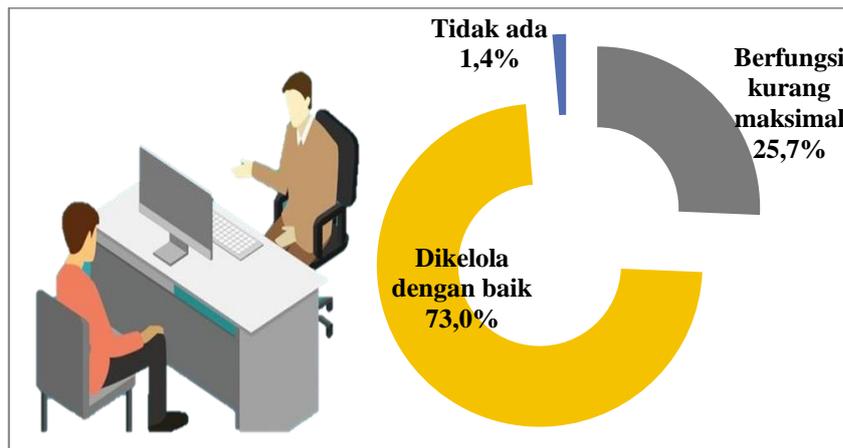


Gambar 4.55 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Berdasarkan Gambar 4.55, dapat dilihat bahwa sebesar 73% (54 responden) memberi tanggapan bahwa kualitas sarana dan prasarana di Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara adalah “baik”. Masih terdapat 13,5% (10 responden) masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana di Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “cukup”. Diharapkan selanjutnya Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara selalu memperhatikan unsur sarana dan prasarana agar kenyamanan lingkungan tempat pelayanan selalu terjaga.

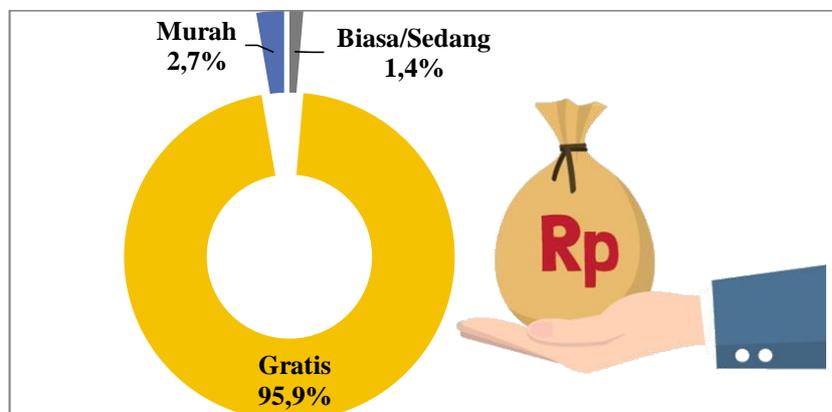
Tanggapan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap penanganan pengaduan penggunaan layanan Diskominfo Kabupaten Kutai

Kartanegara disajikan pada Gambar 4.56. 73% (54 responden) menyatakan bahwa pengaduan pengguna layanan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara dikelola dengan “baik” oleh Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara. Sekitar 25,7% (19 responden) menyatakan pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “berfungsi kurang maksimal”. Terdapat pula 1,4% (1 responden) menyatakan pengaduan pengguna layanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara tidak ada penanganannya.



Gambar 4.56 Tanggapan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Menurut aturan tidak ada pungutan biaya apapun kepada masyarakat terkait penggunaan jenis layanan di Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk mengkonfirmasi bahwa sudah tidak ada lagi pungutan liar oleh oknum petugas maka perlu adanya pertanyaan terkait standar biaya. Gambar 4.57 memperlihatkan tanggapan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap standar biaya dalam pelayanan.



Gambar 4.57 Tanggapan Masyarakat Terhadap Standar Biaya dalam Pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Gambar 4.57, memperlihatkan sebagian besar masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan standar biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “gratis”, yaitu sebesar 95,9% (71 responden). Artinya mayoritas responden tidak pernah merasa dimintai biaya atas penggunaan layanan. Namun, terdapat sekitar 2,7% masyarakat menyatakan bahwa standar biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara “murah” dan sebesar 1,4% menyatakan “biasa/sedang”. Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara perlu menindak lanjuti terkait hal ini, sehingga selanjutnya tidak ada lagi masyarakat yang merasa dimintai biaya atas penggunaan layanan.

4.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara

Indeks kepuasan masyarakat diukur berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara dari unit pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Menghitung jumlah nilai persepsi

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Berikut contoh perhitungan untuk menghitung nilai persepsi pada pertanyaan B9 adalah sebagai berikut:

$$B9 = 3 + 3 + 3 + \dots + 4 = 217$$

Dilakukan perhitungan yang sama pada pertanyaan B10, B11, B13 hingga B21. Sehingga jumlah nilai persepsi dapat dilihat pada Tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11 Jumlah dari Nilai Persepsi Kabupaten Kutai Kartanegara

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Σ	217	223	226	232	230	226	218	235	233	222	274	292

2. Menghitung rata-rata nilai persepsi

Berikut contoh perhitungan untuk rata-rata nilai persepsi pada pertanyaan B9 sebagai berikut:

$$B9 = \frac{3+3+3+\dots+4}{74} = \frac{217}{74} = 2,932$$

Dilakukan perhitungan yang sama pada pertanyaan B10, B11, B13 hingga B21. Sehingga jumlah nilai persepsi dapat dilihat pada Tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12 Rata-Rata Nilai Persepsi Kabupaten Kutai Kartanegara

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Σ	217	223	226	232	230	226	218	235	233	222	274	292
\bar{x}	2,932	3,014	3,054	3,135	3,108	3,054	2,946	3,176	3,149	3,000	3,703	3,946

3. Menghitung rata-rata nilai unsur

Menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur pelayanan untuk mengukur kepuasan masyarakat. Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambahkan unsur yang dianggap relevan. Dalam survei kali ini ditambahkan unsur *website* yang diukur dari 3 pertanyaan yaitu tentang tampilan *website* (B9),

Menu website (B10) dan Informasi pada *website* (B11). Sehingga perlu dilakukan perhitungan rata-rata nilai unsur *website* sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{rata-rata unsur website } (\bar{y}) &= \frac{\text{rata-rata nilai persepsi B9+B10+B11}}{3} \\ &= \frac{2,932 + 3,014 + 3,054}{3} \\ &= 3,000 \end{aligned}$$

Diperoleh rata-rata unsur *website* sebesar 3,000. Selanjutnya untuk 9 unsur pelayanan kepuasan masyarakat nilai rata-rata unsur sama dengan rata-rata nilai persepsi pada pertanyaan B13 hingga B21. Sehingga dalam survei kepuasan masyarakat didapatkan 10 unsur pelayanan yang akan digunakan yang dapat dilihat pada Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13 Rata-Rata 10 Unsur Pelayanan Kabupaten Kutai Kartanegara

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Σ	217	223	226	232	230	226	218	235	233	222	274	292
\bar{x}	2,932	3,014	3,054	3,135	3,108	3,054	2,946	3,176	3,149	3,000	3,703	3,946
\bar{y}	3,000			3,135	3,108	3,054	2,946	3,176	3,149	3,000	3,703	3,946

4. Menghitung nilai pembobot

Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan menggunakan persamaan (3.2) sebagai berikut:

$$\text{pembobot}(p) = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan perhitungan dengan menggunakan persamaan (3.3). Berikut contoh perhitungan dengan menggunakan unsur pelayanan *website* sebagai berikut:

IKM (NI) unsur website = $3,000 \times 0,1 = 0,300$

Perhitungan dilakukan juga terhadap 9 unsur pelayanan kepuasan masyarakat. Sehingga diperoleh nilai perhitungan IKM dengan nilai interval yang dapat dilihat pada Tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.14 Nilai IKM dengan Nilai Interval Kabupaten Kutai Kartanegara

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Σ	217	223	226	232	230	226	218	235	233	222	274	292
\bar{x}	2,932	3,014	3,054	3,135	3,108	3,054	2,946	3,176	3,149	3,000	3,703	3,946
\bar{y}	3,000			3,135	3,108	3,054	2,946	3,176	3,149	3,000	3,703	3,946
P	0,1			0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
NI	0,300			0,314	0,311	0,305	0,295	0,318	0,315	0,300	0,370	0,395
	3,222											

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian tersebut di konversikan dengan menggunakan persamaan (3.4) sebagai berikut:

$$\text{IKM (NIK)} = 3,222 \times 25 = 80,55$$

Sehingga diperoleh hasil IKM yang dapat dilihat pada Tabel 4.15 sebagai berikut:

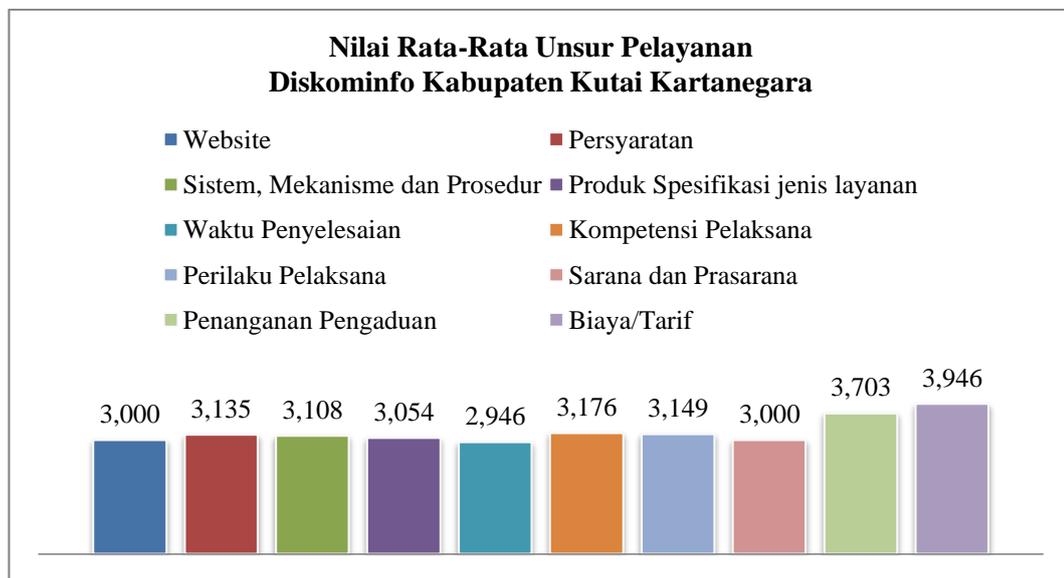
Tabel 4.15 Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Σ	217	223	226	232	230	226	218	235	233	222	274	292
\bar{x}	2,932	3,014	3,054	3,135	3,108	3,054	2,946	3,176	3,149	3,000	3,703	3,946

Tabel 4.15 Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara (lanjutan)

No.	B9	B10	B11	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
\bar{y}	3,000		3,135	3,108	3,054	2,946	3,176	3,149	3,000	3,703	3,946	
P	0,1		0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	
NI	0,300		0,314	0,311	0,305	0,295	0,318	0,315	0,300	0,370	0,395	
NIK	3,222											
	80,55											

Berikut ini merupakan nilai rata-rata unsur pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara yang dapat dilihat pada Gambar 4.58 sebagai berikut:



Gambar 4.58 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara sebesar 80,55 atau sekitar 3,222 dengan mutu pelayanan B (Baik). Berdasarkan Gambar 4.58 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan di Kabupaten Kutai Kartanegara paling tinggi terdapat pada unsur biaya dan tarif yaitu sebesar 3,946 sedangkan unsur *website* serta unsur Sarana dan Prasarana merupakan unsur dengan nilai terendah yaitu sebesar 3,000. Sehingga unsur *website* serta unsur sarana dan prasarana harus lebih diperhatikan agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat Kota Samarinda, Kota Balikpapan maupun Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan publik. Dari pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Diskominfo Kota Samarinda mendapatkan nilai sebesar 79,825 atau sekitar 3,193 dengan mutu pelayanan B, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Diskominfo Kota Balikpapan mendapatkan nilai sebesar sebesar 78,375 atau sekitar 3,135 dengan mutu pelayanan B, sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara mendapat nilai sebesar sebesar 80,55 atau sekitar 3,222 dengan mutu pelayanan B. Sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara dikatakan “baik”.

5.2 Saran

Pencapaian pelaksanaan pelayanan yang baik memerlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara cepat, akurat, terbuka, sederhana, mudah dilaksanakan dan tidak diskriminatif. Penerima layanan, di sisi lain diharapkan membantu memenuhi persyaratan pencatatan layanan dan tidak acuh terhadap upaya peningkatan layanan. Dari sisi hasil penilaian unsur pelayanan perlu adanya perhatian khusus terhadap unsur *website* serta unsur sarana dan prasarana pada Diskominfo agar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- BPP Banyuwangi, 2018, Laporan Survei IKM Semester I Tahun 2017, BPP Banyuwangi.
- BPPD Kabupaten Kubu Raya, 2020, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), BPPD Kabupaten Kubu Raya
- BPS Kabupaten Kutai Kartanegara, 2022, Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Angka 2022, BPS Kabupaten Kutai Kartanegara
- BPS Kota Balikpapan, 2022, Kota Balikpapan dalam Angka 2022, BPS Kota Balikpapan.
- BPS Kota Samarinda, 2022, Kota Samarinda dalam Angka 2022, BPS Kota Samarinda
- BPS Provinsi Kaltim, 2022, Provinsi Kalimantan Timur dalam Angka 2022, BPS Provinsi Kalimantan Timur.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., dan Haris, I. A. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. 11 (1):21-32.
- Diskominfo Prov. Kaltim, 2022, 4 Maret. Publikasi Dinas Komunikasi dan Informatika: Diskominfo Kab/Kot. Diambil dari <https://diskominfo.kaltimprov.go.id/portal>.
- Kartikaningdyah, E. 2012. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi*. 4 (2): 136-147.
- Muslim, J., dan Irwandi. 2017. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2016. *Jurnal ADHUM*. 7 (1):10-16.
- Nohe, Darnah Andi. 2013. *Biostatistika 1*. Jakarta: Halaman Moeka Publishing.
- Pandipa, A. K. Hs. 2019. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupate Tojo Una Una. *Jurnal Ilmiah Administratie*. 13 (1):12-20.

Sinaga, M. S., & Muhammad, A. S. 2020. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat: Tingkatkan Kualitas Layanan Pendidikan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 8 (2):265-274.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pemberitahuan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Diskominfo



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Berani Hutub Kaltim Berdaulat

Jalan Basuki Rahmat No. 41 Telp. (0541) 731963, Fax. (0541) 731963, Samarinda 75117
Website: <http://diskominfo.kaltimprov.go.id> e-Mail: diskominfo@kaltimprov.go.id

Samarinda, 14 Maret 2022

Nomor : **071 / 108 / D/KOMINFO**
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pemberitahuan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Diskominfo

Kepada Yth.
(daftar terlampir)

di-
Tempat

Berdasarkan Surat Ptt. Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur Nomor B-030/64563/OT.130/3/2022 Perihal Rekomendasi Kegiatan Statistik, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Mengingat pentingnya kebutuhan data dan informasi statistik sektoral di Provinsi Kalimantan Timur, Diskominfo Provinsi Kaltim melalui Bidang Statistik akan melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022.**
2. Survei tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022 dan telah dinyatakan Layak oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur dengan nomor rekomendasi V-22.6400.003.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



H. MUHAMMAD FAISAL, S.Sos., M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19680805 199402 1 001

Lampiran 1. Surat Pemberitahuan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Diskominfo (lanjutan)

Yth. Daftar Terlampir:

1. Kepala Diskominfo Kota Samarinda
2. Kepala Diskominfo Kota Balikpapan
3. Kepala Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara

Lampiran 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat



Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kaltim
Bidang Statistik

Nomor Rekomendasi : V-22.6400.003

KUESIONER

Survei ini dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur yang bertujuan untuk mengetahui "Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Diskominfo Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022". Kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu dan Saudara(i) di Samarinda, Kutai Kartanegara, dan Balikpapan untuk mengisi kuesioner berikut dengan baik dan benar. Kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/Ibu dan Saudara(i) dilindungi Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Atas partisipasi Bapak/Ibu dan Saudara(i), diucapkan terima kasih.

A. INFORMASI UMUM RESPONDEN	
1.	Nama (Inisial)
2.	No. HP (Boleh dikosongkan)
3.	Alamat
4.	Jenis Kelamin a. Laki-laki b. Perempuan
5.	Usia a. < 17 tahun b. 17 - 30 tahun. c. 31 - 45 tahun. d. Diatas 45 tahun.
6.	Pendidikan Terakhir a. SD b. SMP c. SMA d. Diploma (D1/D2/D3) e. Sarjana/D4 f. Magister g. Doktor
7.	Pekerjaan a. Pelajar/ Mahasiswa b. ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD c. Swasta d. Wiraswasta e. IRT f. tidak bekerja
B. PENGETAHUAN RESPONDEN (SESUAI DOMISILI)	
8.	Berapa kali anda mengunjungi website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam 3 tahun terakhir? a. Tidak pernah (lanjut ke pertanyaan nomor 12) b. Kurang dari 5 kali c. 6 - 10 kali d. Di atas 10 kali
<i>Pertanyaan nomor 9 s.d 11 diisi jika pertanyaan 8 berkode b,c atau d</i>	
9.	Bagaimana menurut anda tampilan website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika?

Lampiran 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (lanjutan)



Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kaltim
Bidang Statistik

Nomor Rekomendasi : V-22.6400.003

	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Menarik b. Menarik c. Biasa d. Tidak Menarik
10.	<p>Bagaimana menurut anda menu yang ada di website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Lengkap b. Lengkap c. Biasa d. Tidak Lengkap
11.	<p>Bagaimana menurut anda informasi yang diberikan di website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Biasa d. Kurang Memuaskan
12.	<p>Jenis pelayanan apa yang pernah anda gunakan? <i>(jawaban boleh lebih dari satu)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Layanan panggilan nomor darurat 112 b. Layanan Informasi Publik (PPID) c. Layanan Aduan Publik d. Layanan Kantor
13.	<p>Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
14.	<p>Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak sesuai
15.	<p>Bagaimana menurut anda tentang kemudahan prosedur dalam pelayanan yang diberikan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah
16.	<p>Bagaimana pendapat anda kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat
17.	<p>Bagaimana kemampuan petugas dalam memberi penjelasan terkait pelayanan yang diberikan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak kompeten

Lampiran 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (lanjutan)



Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kaltim
Bidang Statistik

Nomor Rekomendasi : V-22.6400.003

18.	Bagaimana pendapat anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah
19.	Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk
20.	Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi tidak berfungsi d. Tidak ada
21.	Bagaimana tanggapan anda terhadap standar biaya dalam pelayanan yang diberikan? a. Gratis b. Murah c. Biasa/sedang d. Mahal

KETERANGAN PENCACAHAN :

1. Nama Petugas Pencacah : _____

Waktu Pelaksanaan : _____

Tanda Tangan :

2. Nama Pengawas : _____

Waktu Pelaksanaan : _____

Tanda Tangan :

Lampiran 3. Informasi Umum Responden Kota Samarinda

No.	Kab/Kota	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
2	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	SMA	IRT
3	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
4	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	SMA	Wiraswasta
5	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
6	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
7	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
8	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
9	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
10	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
11	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
12	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	IRT
13	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
14	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Tidak Bekerja
15	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
16	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Swasta
17	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	IRT
18	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	IRT
19	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
20	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
21	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
22	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
23	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
24	Samarinda	Perempuan	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
25	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Pelajar/Mahasiswa
26	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
27	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
28	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
29	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
30	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
31	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Swasta
32	Samarinda	Perempuan	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
33	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
34	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
35	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa
36	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
37	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
38	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
39	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Doktor	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
40	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Wiraswasta
41	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
42	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
43	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
44	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	SMA	Swasta
45	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa
46	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Wiraswasta
47	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
48	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa

Lampiran 3. Informasi Umum Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	Kab/Kota	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
49	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
50	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Magister	Swasta
51	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
52	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMP	IRT
53	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
54	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
55	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Doktor	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
56	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Magister	Swasta
57	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
58	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
59	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
60	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Tidak Bekerja
61	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
62	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
63	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
64	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Wiraswasta
65	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
66	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
67	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
68	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
69	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
70	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
71	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	IRT
72	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	IRT
73	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
74	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
75	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
76	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa
77	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
78	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
79	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
80	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Magister	Swasta
81	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Pelajar/Mahasiswa
82	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	SMP	Swasta
83	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	SMA	IRT
84	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
85	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
86	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
87	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
88	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
89	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
90	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
91	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
92	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
93	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Swasta
94	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Doktor	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
95	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Wiraswasta
96	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT

Lampiran 3. Informasi Umum Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	Kab/Kota	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
97	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
98	Samarinda	Perempuan	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
99	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Wiraswasta
100	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
101	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
102	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	IRT
103	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
104	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
105	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
106	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
107	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
108	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	SMP	Swasta
109	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMA	Swasta
110	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa
111	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Swasta
112	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
113	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Swasta
114	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Magister	Tidak Bekerja
115	Samarinda	Perempuan	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
116	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
117	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
118	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	SMA	IRT
119	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Doktor	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
120	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
121	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
122	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
123	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
124	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
125	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
126	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
127	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
128	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	SMP	Wiraswasta
129	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
130	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
131	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Wiraswasta
132	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Swasta
133	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
134	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
135	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	IRT
136	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
137	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
138	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMA	Tidak Bekerja
139	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	IRT
140	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
141	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Swasta
142	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
143	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
144	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	SMA	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD

Lampiran 3. Informasi Umum Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	Kab/Kota	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
145	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
146	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
147	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
148	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Doktor	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
149	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
150	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
151	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Tidak Bekerja
152	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
153	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
154	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
155	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
156	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
157	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
158	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
159	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	IRT
160	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	SMA	Wiraswasta
161	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
162	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
163	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Swasta
164	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	SMA	Wiraswasta
165	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	IRT
166	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
167	Samarinda	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
168	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
169	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMP	IRT
170	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
171	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	SMA	IRT
172	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
173	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
174	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	Doktor	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
175	Samarinda	Laki-Laki	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
176	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	SD	Tidak Bekerja
177	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
178	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
179	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	IRT
180	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	IRT
181	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
182	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	IRT
183	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Magister	Swasta
184	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
185	Samarinda	Laki-Laki	31-45 tahun	Magister	Swasta
186	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
187	Samarinda	Laki-Laki	>45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
188	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
189	Samarinda	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
190	Samarinda	Laki-Laki	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
191	Samarinda	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT

Lampiran 4. Pengetahuan Responden Kota Samarinda

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	2	3	4
6	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Kurang dari 5 kali	4	4	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	6-10 Kali	2	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	3	3	4
9	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
10	Kurang dari 5 kali	3	4	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	4	3	3	3	3	4	4
11	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	2	3	2	3	3	4	3	3	4
14	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	Kurang dari 5 kali	4	4	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	2	3	2	2	2	3	2	3	2
17	Kurang dari 5 kali	3	4	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	4	3	3	3	3	2	3	4
18	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	6-10 Kali	3	3	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
22	6-10 Kali	4	4	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	2	3	3	2	3	4
24	6-10 Kali	3	4	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	4	3	4	4	3	4	4
25	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Lampiran 4. Pengetahuan Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
27	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	Kurang dari 5 kali	2	1	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	2	3	2	2	4
29	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	3	4	3	3	3	3	3	4	4
30	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	4	3	3	3	4	4	4
31	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
32	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
33	Di atas 10 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	3	3	3	3	4
34	Di atas 10 kali	4	3	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	3	3	4	4	3	4	4	4	4
35	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	2	3	2	3	4
36	Di atas 10 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
37	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	2	2	3	2	2	3	2	3	4
38	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
39	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	4	3	3	3	3	3	4	4
40	6-10 Kali	3	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	3	4	3	3	4	4
41	6-10 Kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	3	3	3	4	4
43	Kurang dari 5 kali	4	3	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
45	6-10 Kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
46	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	Kurang dari 5 kali	3	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	4	4	3	3	3	4	4	4
48	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
50	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik	4	4	4	4	4	3	4	4	4
51	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	3	3	3	3	4	4
52	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Lampiran 4. Pengetahuan Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
53	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
54	6-10 Kali	2	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	4	3	3	4	4	4	4	4
57	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	2	4	4
58	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	3	3	3	2	3	3	2	3	4
59	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	6-10 Kali	3	3	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	4	4	3	4	4
61	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	Kurang dari 5 kali	3	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	4	4	3	3	4	4	4	4
63	Kurang dari 5 kali	2	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	2	2	1	2	3	2	2	3	4
64	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	1	2	2	3	2	3	4
67	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
68	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Aduan Publik	3	3	2	2	3	2	2	4	4
69	6-10 Kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	4	3	3	3	3	3	4	4
70	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	4	4	4
71	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	4	3	3	3	4	4	4
72	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
73	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	4	3	4	4
75	6-10 Kali	4	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
76	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	2	4	3
78	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	4	4	3	4	4
79	Kurang dari 5 kali	3	3	2	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	3	3	3	3	4

Lampiran 4. Pengetahuan Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
80	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
82	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	2	4
83	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	3	3	4
86	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
87	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
91	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	3	3	3	2	3	4
92	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
93	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	2	2	4
94	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
95	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	1	2
96	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
97	6-10 Kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Kantor	4	3	3	3	4	4	4	4	4
100	Kurang dari 5 kali	3	4	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	4	3	3	4	4	4	4
101	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
103	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	2	3	3
104	6-10 Kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	2	3	3	2	3	4
105	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Lampiran 4. Pengetahuan Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
106	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
108	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	3	3	3	2	3	4
109	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
112	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	4	3	3	3	3	4	4
113	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	4	4	4	4	3	3	3	4	4
114	Kurang dari 5 kali	3	3	4	Layanan Kantor	3	3	4	3	4	4	3	3	3
115	Kurang dari 5 kali	4	4	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	3	3	4	4	3	3	4	4
116	Kurang dari 5 kali	4	3	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	4	4	3	4	3	4	4
117	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
118	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	2	3	3	2	3	4
119	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
120	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
121	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
124	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	3	4	3	4	3	2	3	4
125	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
126	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	Di atas 10 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
128	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	1	4
129	Di atas 10 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
131	Kurang dari 5 kali	3	3	4	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	4	4	4	3	4	4	3	4	4

Lampiran 4. Pengetahuan Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
132	Di atas 10 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
133	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	4	4	3	3	3	3	4	4	4
134	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	Kurang dari 5 kali	4	3	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
137	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik	3	3	3	2	3	3	3	3	4
138	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	2	4	4
139	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	3	3	3	3	3	4
140	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	2	3	4
141	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	1	4
143	6-10 Kali	2	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	2	3	4
144	Di atas 10 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
145	Kurang dari 5 kali	3	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	4	4	3	4	4	3	4	4
146	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
147	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
148	Kurang dari 5 kali	3	3	4	Layanan Kantor	3	3	3	3	4	4	3	4	4
149	Di atas 10 kali	4	3	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	4	4	4	4	4	4	3	4	4
150	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
151	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
152	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	4	3	4	4	3	4	4
153	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
154	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
155	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	4	3	3	3	3	4	4
156	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
157	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Lampiran 4. Pengetahuan Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
158	Kurang dari 5 kali	2	3	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	3	3	3	3	3	4
159	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	2	3	4
160	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	2	3	3	2	2	4
161	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Kantor	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Kurang dari 5 kali	2	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	2	3	4
163	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	3	3	3	2	3	4
165	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
166	6-10 Kali	3	4	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	4	3	3	4
167	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	4	3	3	3	3	4	4
168	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	4	4	4	1	1	4	4	4	3
169	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	2	3	3	3	4	4
170	6-10 Kali	4	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	4	4	4	4
171	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
172	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	4	4	4	3	3	4	4
173	Kurang dari 5 kali	2	3	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	2	3	2	3	3	3	3	3	4
174	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
175	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	3	3	3	3	3	4
176	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	2	2	2	3	3	2	3	4
177	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
178	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	4	3	4	3	3	3	4	4
179	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
180	Kurang dari 5 kali	2	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
181	Di atas 10 kali	2	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	2	3	3	3	4	3
182	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
183	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	2	4	3
184	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Lampiran 4. Pengetahuan Responden Kota Samarinda (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
185	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	6-10 Kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	2	3	2	3	4
187	Kurang dari 5 kali	4	4	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
188	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	2	3	2	3	3	3	3	4
189	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
190	Di atas 10 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Lampiran 5. Informasi Umum Responden Kota Balikpapan

No.	Kab/Kota	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Balikpapan	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
2	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
3	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
4	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
5	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
6	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
7	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
8	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Wiraswasta
9	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Magister	Swasta
10	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
11	Balikpapan	Laki-Laki	>45 tahun	SMA	Swasta
12	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
13	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
14	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Swasta
15	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
16	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
17	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
18	Balikpapan	Perempuan	>45 tahun	SMA	IRT
19	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
20	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Swasta
21	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Tidak Bekerja
22	Balikpapan	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
23	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
24	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
25	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
26	Balikpapan	Perempuan	>45 tahun	SMA	IRT
27	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Tidak Bekerja
28	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
29	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
30	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Swasta
31	Balikpapan	Laki-Laki	31-45 tahun	SMA	Swasta
32	Balikpapan	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
33	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
34	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
35	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
36	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
37	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa
38	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
39	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
40	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
41	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
42	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
43	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
44	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Swasta
45	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
46	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
47	Balikpapan	Perempuan	>45 tahun	Magister	Swasta
48	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa

Lampiran 5. Informasi Umum Responden Kota Balikpapan

No.	Kab/Kota	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
49	Balikpapan	Perempuan	<17 tahun	SD	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
50	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Magister	Swasta
51	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
52	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
53	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
54	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
55	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Magister	Swasta
56	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Pelajar/Mahasiswa
57	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
58	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
59	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
60	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
61	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
62	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
63	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
64	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
65	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa
66	Balikpapan	Laki-Laki	>45 tahun	SMA	Wiraswasta
67	Balikpapan	Laki-Laki	>45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Wiraswasta
68	Balikpapan	Perempuan	<17 tahun	SMP	Pelajar/Mahasiswa
69	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
70	Balikpapan	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
71	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
72	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
73	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
74	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	IRT
75	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	IRT
76	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
77	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
78	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
79	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
80	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Swasta
81	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Wiraswasta
82	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
83	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
84	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
85	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
86	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
87	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
88	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
89	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
90	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
91	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Wiraswasta
92	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
93	Balikpapan	Laki-Laki	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
94	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
95	Balikpapan	Laki-Laki	>45 tahun	SMA	Swasta
96	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa

Lampiran 5. Informasi Umum Responden Kota Balikpapan

No.	Kab/Kota	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
97	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
98	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
99	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
100	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
101	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	SMA	Tidak Bekerja
102	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
103	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
104	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	IRT
105	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
106	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Swasta
107	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
108	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
109	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
110	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
111	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
112	Balikpapan	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
113	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
114	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
115	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
116	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
117	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
118	Balikpapan	Laki-Laki	>45 tahun	Magister	Swasta
119	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
120	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Magister	Swasta
121	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Wiraswasta
122	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Pelajar/Mahasiswa
123	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
124	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
125	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Magister	Swasta
126	Balikpapan	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
127	Balikpapan	Perempuan	>45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
128	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
129	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
130	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
131	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Wiraswasta
132	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
133	Balikpapan	Laki-Laki	>45 tahun	SMA	Tidak Bekerja
134	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
135	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Swasta
136	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
137	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
138	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
139	Balikpapan	Perempuan	>45 tahun	SMA	IRT
140	Balikpapan	Laki-Laki	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
141	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
142	Balikpapan	Laki-Laki	>45 tahun	SMP	Swasta
143	Balikpapan	Laki-Laki	31-45 tahun	Doktor	Swasta
144	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	Magister	Swasta

Lampiran 5. Informasi Umum Responden Kota Balikpapan

No.	Kab/Kota	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
145	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
146	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Wiraswasta
147	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa
148	Balikpapan	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
149	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
150	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
151	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
152	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
153	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Wiraswasta
154	Balikpapan	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
155	Balikpapan	Laki-Laki	>45 tahun	SMA	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
156	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
157	Balikpapan	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
158	Balikpapan	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Wiraswasta

Lampiran 6. Pengetahuan Responden Kota Balikpapan

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	Di atas 10 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	Kurang dari 5 kali	3	3	4	Layanan Kantor	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	Kurang dari 5 kali	3	3	4	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	4	4	4
6	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	3	3	3	3	4	3	4
8	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	4	4	3	4	4
10	Kurang dari 5 kali	2	1	1	Layanan Kantor	3	3	2	3	3	4	2	4	4
11	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	3	3	3	3	4
12	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	4	3	4	4	4	3	3	4
13	Kurang dari 5 kali	1	2	1	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	2	3	3	3	4
14	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	6-10 Kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	4	3	4	4
18	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	3	3	4
21	Kurang dari 5 kali	3	3	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	3	3	4	3	3	3	4	4	4
22	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	4	4	3	4	4
24	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
26	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	2	3	4

Lampiran 6. Pengetahuan Responden Kota Balikpapan (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
27	Kurang dari 5 kali	2	1	2	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik	3	3	2	2	3	3	3	3	4
28	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	Kurang dari 5 kali	3	4	3	Layanan Aduan Publik	3	4	3	3	4	4	3	4	4
30	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	2	3	3	3	4
31	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	6-10 Kali	1	2	1	Layanan Kantor	2	2	2	2	2	2	3	3	2
33	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	4	3	4
34	6-10 Kali	3	3	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
35	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	2	3	4
37	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	2	3	4
38	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	2	3	3	3	4	4
39	Di atas 10 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	2	2	3	3	3	4	3	3	2
40	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	3	4	4
41	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	Di atas 10 kali	4	4	4	Layanan Kantor	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	2	4	3
44	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	2	3	3	2	2	4
47	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Kantor	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	2	4	4
49	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik	1	4	4	4	2	1	4	2	4
50	Kurang dari 5 kali	3	4	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	4	3	3	3	3	4	4
51	Kurang dari 5 kali	3	3	2	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	3	3	3	2	3	4	3	4	4
52	Kurang dari 5 kali	2	3	4	Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	2	3	4

Lampiran 6. Pengetahuan Responden Kota Balikpapan (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
53	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
54	6-10 Kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	4	4	3	3	3	3	4	4
55	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	2	3	2	3	3	3	3	3	2
57	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	4	3	3	3	3	3	4	4
58	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	2	3	3	4	4
63	Kurang dari 5 kali	1	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	3	3	3	2	3	4
64	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Aduan Publik	4	4	4	4	3	3	3	4	4
65	Kurang dari 5 kali	2	4	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	Kurang dari 5 kali	1	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	3	3	3	2	3	4
67	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	3	3	3	3	3	3	3	4
69	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik	3	3	3	2	3	3	3	3	4
70	Kurang dari 5 kali	1	1	1	Layanan Kantor	1	1	1	1	1	3	2	2	4
71	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
72	6-10 Kali	3	3	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
73	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
74	Kurang dari 5 kali	3	3	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
75	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	3	3	3	3	3	4
76	Kurang dari 5 kali	2	3	2	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	2	4	3
77	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	3	3	3	3	2	3	4
78	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Lampiran 6. Pengetahuan Responden Kota Balikpapan (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
79	Kurang dari 5 kali	2	3	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	3	2	3	3	4
80	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
81	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
82	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
83	Kurang dari 5 kali	1	1	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	2	3	2	3	2	3	2	3	4
84	Kurang dari 5 kali	1	2	1	Layanan panggilan nomor darurat 112	2	2	2	2	2	3	2	2	4
85	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
87	Kurang dari 5 kali	2	2	3	Layanan Kantor	3	3	4	2	3	3	2	3	3
88	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	2	3	3	3	4
89	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	6-10 Kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	4	3	3	3	4	3	3	3	4
91	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	2	2	3	2	2	3	2	1	4
92	Kurang dari 5 kali	2	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	3	2	3	3	3	4	3
93	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
94	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	4	4	3	4	4	4
95	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
96	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	2	3	3	2	2	4
97	6-10 Kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	4	3	3	3	4	4
98	Kurang dari 5 kali	2	3	2	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	2	3	4
99	Kurang dari 5 kali	1	1	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	2	3	2	2	3	3	2	3	4
100	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	2	4
101	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
102	Kurang dari 5 kali	1	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	4	4	3	3	4	3	4	4
103	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	4	3	2	4	3	3	4	4
104	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	4	3	4	3	4	4	4	4	4

Lampiran 6. Pengetahuan Responden Kota Balikpapan (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
105	Di atas 10 kali	4	4	4	Layanan Aduan Publik	4	4	3	3	3	3	3	4	4
106	Kurang dari 5 kali	3	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	4	3	4	4	4	4	3	4	4
107	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
108	6-10 Kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	4	4	4	4	3	3	3	4	4
109	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
110	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
111	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	3	3	3	2	3	3	3	3	4
112	Kurang dari 5 kali	3	3	2	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
113	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	3	3	3	3	4
114	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
115	Di atas 10 kali	4	4	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	4	3	3	4	3	4	4
116	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	2	4	4
117	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
118	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
119	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	4	3	3	4	3	4	4
120	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	4	4	3	4	4
122	6-10 Kali	4	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	3	3	3	3	3	3	4	4
123	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
124	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	3	2	3	2	3	4
126	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
127	6-10 Kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	4	2	3	4
128	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	4	3	4	3	3	4	4
129	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	2	4	4
130	Kurang dari 5 kali	3	3	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	2	3	2	2	4

Lampiran 6. Pengetahuan Responden Kota Balikpapan (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
131	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	4	4	4	4
132	Kurang dari 5 kali	2	3	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	2	4	4
133	Kurang dari 5 kali	1	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	2	3	3	2	3	4
134	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
135	Kurang dari 5 kali	2	1	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	3	3	3	4	4
136	Kurang dari 5 kali	1	2	1	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	4	4	4	4
138	Kurang dari 5 kali	3	3	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	4	4	4	4	4	3	3	4	4
139	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	4	3	2	3	3	3	2	4	4
140	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	4	4	3	3	3	2	3	4
141	6-10 Kali	4	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
142	Kurang dari 5 kali	3	3	2	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	2	3	3	3	3	3	3	4
143	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
144	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	2	1	3	2	3	3	3	2	4
146	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	4	4	4
147	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	2	4	4
148	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
149	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	2	3	2	2	3	3	2	4	2
150	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
151	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
152	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	4	4	3	3	4	4	3	4	4
153	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	2	3	4
154	Kurang dari 5 kali	4	3	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	3	4	4	3	4	4	4
155	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
156	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Lampiran 6. Pengetahuan Responden Kota Balikpapan (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
157	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
158	Kurang dari 5 kali	2	2	3	Layanan Aduan Publik	2	4	3	2	3	3	3	3	4

Lampiran 7. Informasi Umum Responden Kabupaten Kutai Kartanegara

No.	Kab/Kota	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
2	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
3	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
4	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	31-45 tahun	SMA	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
5	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	Swasta
6	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
7	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
8	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
9	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
10	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
11	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
12	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
13	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
14	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Tidak Bekerja
15	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
16	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
17	Kutai Kartanegara	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	IRT
18	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
19	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	IRT
20	Kutai Kartanegara	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
21	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
22	Kutai Kartanegara	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
23	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Pelajar/Mahasiswa
24	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
25	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
26	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
27	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
28	Kutai Kartanegara	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
29	Kutai Kartanegara	Perempuan	31-45 tahun	SD	IRT
30	Kutai Kartanegara	Perempuan	31-45 tahun	SMA	IRT
31	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
32	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMP	IRT
33	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
34	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
35	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
36	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	>45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
37	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
38	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	>45 tahun	SD	Swasta
39	Kutai Kartanegara	Perempuan	>45 tahun	SMA	IRT
40	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
41	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
42	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa
43	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
44	Kutai Kartanegara	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
45	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
46	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
47	Kutai Kartanegara	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD

Lampiran 7. Informasi Umum Responden Kabupaten Kutai Kartanegara

48	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
49	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
50	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMP	Tidak Bekerja
51	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
52	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Tidak Bekerja
53	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
54	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
55	Kutai Kartanegara	Perempuan	31-45 tahun	Magister	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
56	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
57	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Swasta
58	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
59	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	>45 tahun	SMP	Swasta
60	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Swasta
61	Kutai Kartanegara	Perempuan	31-45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
62	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	Pelajar/Mahasiswa
63	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
64	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	Sarjana/D4	IRT
65	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
66	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
67	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	>45 tahun	SD	Swasta
68	Kutai Kartanegara	Perempuan	>45 tahun	Sarjana/D4	ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD
69	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
70	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Swasta
71	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	31-45 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Swasta
72	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	31-45 tahun	SMA	Swasta
73	Kutai Kartanegara	Perempuan	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
74	Kutai Kartanegara	Laki-Laki	17-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa

Lampiran 8. Pengetahuan Responden Kabupaten Kutai Kartanegara

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
1	Kurang dari 5 kali	3	3	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	2	2	3	3	3	2	3	4	4
2	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	Di atas 10 kali	3	3	1	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	Kurang dari 5 kali	2	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	4	3	3	3	4	4	4	4
7	Kurang dari 5 kali	3	2	1	Layanan Informasi Publik (PPID)	2	2	2	2	2	2	2	3	4
8	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	2	3	3	2	4	4
11	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	4	3	3	4	3	3	1	4
12	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik	4	3	3	3	4	4	4	4	4
13	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Aduan Publik	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	Kurang dari 5 kali	2	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	2	4	4
16	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	4	4	3	4	4	3	4	4
17	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
18	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	4	3	3	4	4
19	6-10 Kali	4	3	4	Layanan Kantor	4	4	3	3	3	4	4	4	4
20	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	3	4	4	4	4	4	4
21	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	4	3	3	3	4
22	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	2	3	3	3	4	4
24	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
26	Kurang dari 5 kali	2	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	3	4	4

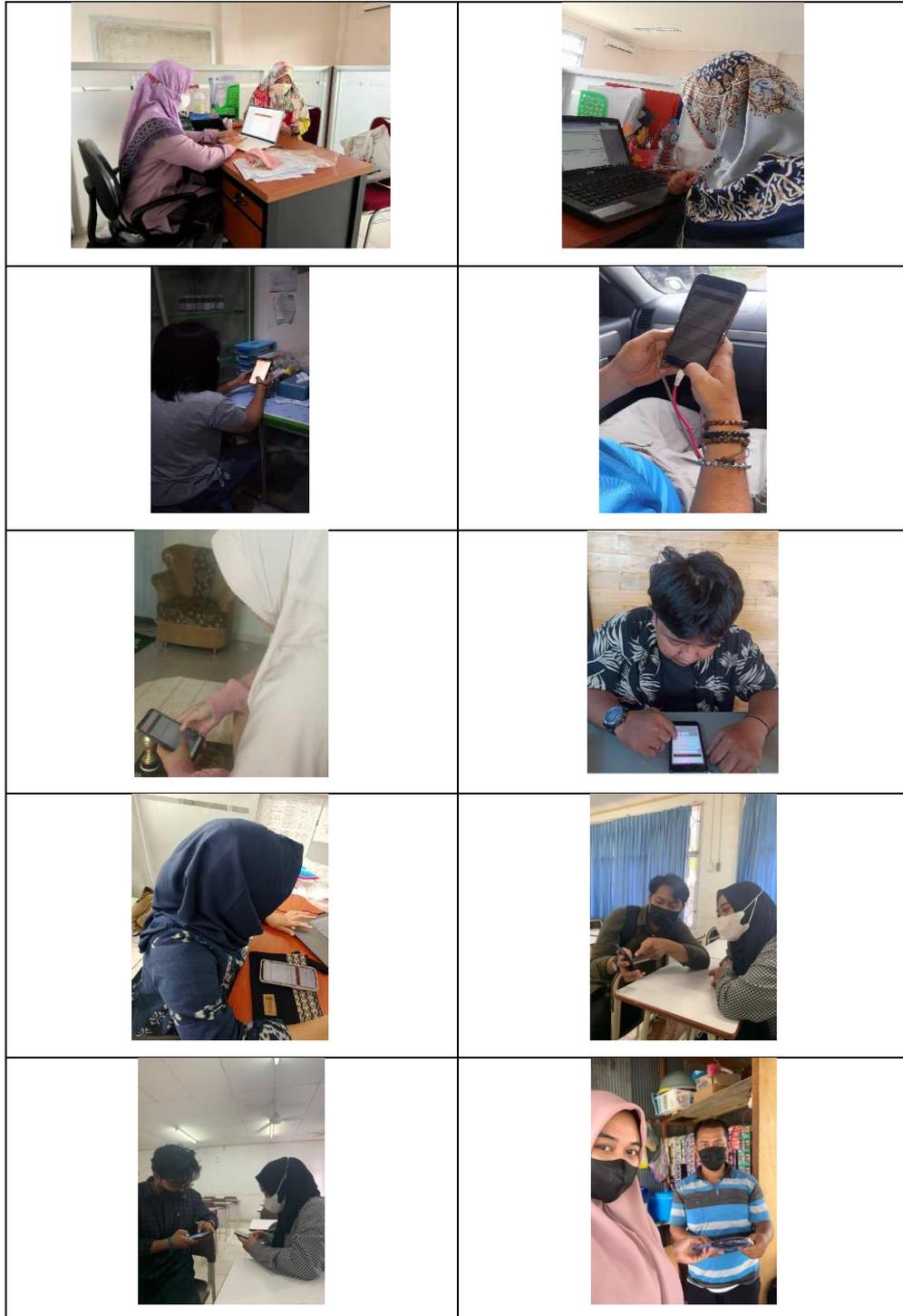
Lampiran 8. Pengetahuan Responden Kabupaten Kutai Kartanegara (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
27	Di atas 10 kali	3	4	3	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	4	3	3	3	3	2	3	3
28	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	4	3	3	4	4
29	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	3	3	4
30	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
31	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	4	3	3	3	4	4	4
32	Kurang dari 5 kali	3	2	2	Layanan Aduan Publik	3	3	3	3	3	3	3	4	4
33	Kurang dari 5 kali	3	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	4	3	3	3	3	3	4	4
34	6-10 Kali	4	4	4	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Aduan Publik	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	Di atas 10 kali	3	3	4	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
37	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	3	3	4
39	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
40	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
41	Kurang dari 5 kali	3	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	3	4	4	4	3	3	4	4
42	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	4	3	3	3	3	3	4
43	Kurang dari 5 kali	3	4	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
44	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
45	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
46	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	2	3	3	3	2	4	4
47	Kurang dari 5 kali	4	4	4	Layanan Informasi Publik (PPID)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
49	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
50	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
51	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	2	4	4	3	3	2	3	4
52	6-10 Kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	4	3	3	4	3	4	4

Lampiran 8. Pengetahuan Responden Kabupaten Kutai Kartanegara (lanjutan)

No.	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21
53	6-10 Kali	2	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	2	3	3	2	3	4
54	Kurang dari 5 kali	3	4	3	Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	2	2	3	3	2	3	2
55	Kurang dari 5 kali	4	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	Di atas 10 kali	4	4	4	Layanan Kantor	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	2	3	2	3	3	2	3	4
58	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	4	3	4	4
59	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	Kurang dari 5 kali	2	2	2	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	3	3	3	2	3	3	2	4	3
66	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	4	4
67	Kurang dari 5 kali	3	2	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	2	2	3	3	3	3	4
68	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
69	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	4	3	4	3	3	4	4
71	Kurang dari 5 kali	2	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Kantor	3	3	2	3	3	3	3	3	4
72	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan Informasi Publik (PPID)	3	3	3	3	3	3	3	4	4
73	Kurang dari 5 kali	3	3	3	Layanan panggilan nomor darurat 112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	Di atas 10 kali	4	4	3	Layanan panggilan nomor darurat 112, Layanan Informasi Publik (PPID), Layanan Aduan Publik, Layanan Kantor	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Lampiran 9. Dokumentasi Kota Samarinda



Lampiran 9. Dokumentasi Kota Samarinda (lanjutan)



Lampiran 10. Dokumentasi Kota Balikpapan



Lampiran 10. Dokumentasi Kota Balikpapan (lanjutan)



Lampiran 11. Dokumentasi Kabupaten Kutai Kartanegara



Lampiran 11. Dokumentasi Kabupaten Kutai Kartanegara (lanjutan)

