

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

No	Unit Penyelenggara Pelayanan		Tahun 2019		Tahun 2020	
	Perangkat Daerah	Produk Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	BPPDRD	Layanan Pembayaran Pajak dan Retribusi Daerah	80.34	B	82,43	B
2	BKPSDM	Layanan Administrasi Kepegawaian	81.07	B	78,72	B
3	Dispustakar	Layanan Perpustakaan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip	78.83	B	88,05	B
4	Disnaker	Layanan Penerbitan Kartu Pencaker (AK-1)	89.35	B	77,2	B
5	Disperkim	Layanan Pertamanan	74.19	C	88,83	A
6		Layanan Permakaman	81.06	B	68,36	C
7		Pelayanan Rusunawa oleh UPTD Rusunawa	77.34	C	81,98	B
8	Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan	Layanan Klinik Kesehatan Hewan	85.00	B	95,89	A
9	Diskominfo	Layanan Informasi publik	78.30	B	86,56	B
10	Dinas Perhubungan	Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor	83.65	B	87,99	B
11	BPKD	Layanan Peminjaman Gedung oleh UPTD Pengelolaan dan Perawatan Gedung Pemerintah	90.38	A		
12	DP3AKB	Layanan Konseling oleh Puspaga	84.95	B	79,16	B
13	DLH	Layanan Kebersihan dan Pengelolaan Sampah di TPS	75.77	C	76,1	C
14	Disdukcapil	Layanan Administrasi Pencatatan Sipil	85.13	B	83,27	B
15		Layanan Administrasi Kependudukan	83.39	B	80,36	B
16	DPMPT	Layanan Pemanfaatan Ruang (IMB)	79.27	B	78,25	B
17		Pelayanan Perizinan Usaha	78.86	B	78,25	B
18		Layanan IMTN	79.17	B	76,15	C
19	Dinas Perdagangan	Layanan Tera Alat Ukur oleh UPTD Metrologi	77.85	B	76,13	C
20		Layanan kepada pengunjung Pasar Klandasan	87.02	A	82,4	B
		Layanan kepada pedagang Pasar Klandasan	88.40	A	70,5	C
21		Layanan kepada pengunjung Pasar Pandansari	66.83	C	68,07	C
		Layanan kepada pedagang Pasar Pandansari	73.10	C	73,43	C
22		Layanan kepada pengunjung Pasar Sepinggian	60.16	D	74,07	C
		Layanan kepada pedagang Pasar Sepinggian	72.39	C	78,23	B
23		Layanan Kepada Pengunjung Pasar Kebun Sayur			79,74	B
		Layanan Kepada Pedagang Pasar Kebun Sayur			75,2	C
24		Dinas Kesehatan	Layanan Laboratorium Kesehatan oleh UPTD Laboratorium Kesehatan	85.28	B	70,6
25	Layanan Rawat Inap oleh RSKB Sayang Ibu		88.39	A	72,39	C

No	Unit Penyelenggara Pelayanan		Tahun 2019		Tahun 2020		
	Perangkat Daerah	Produk Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	
26		Layanan Rawat Jalan oleh RSKB Sayang Ibu	88.84	A	77,44	B	
27		Layanan Rawat Inap oleh RSUD Beriman	82.42	B	77,79	B	
28		Layanan Rawat Jalan oleh RSUD Beriman	86.65	B	79,28	B	
29		Layanan Puskesmas Batu Ampar	83.22	B	80,54	B	
30		Layanan Puskesmas Damai	86.60	B	82,24	B	
31		Layanan Puskesmas Gunung Samarinda	81.21	B	76,27	C	
32		Layanan Puskesmas Gunung Bahagia	78.09	B	81,71	B	
33		Layanan Puskesmas Perawatan Karang Joang	81.59	B	79,92	B	
34		Layanan Puskesmas Perawatan Klandasan Ilir	86.99	B	74,95	C	
35		Layanan Puskesmas Lamaru	79.69	B	77,78	B	
36		Layanan Puskesmas Perawatan Manggar Baru	76.15	C	79,91	B	
37		Layanan Puskesmas Manggar	76.42	C	78,1	B	
38		Layanan Puskesmas Muara Rapak	86.08	B	80,44	B	
39		Layanan Puskesmas Prapatan	90.15	A	77,64	B	
40		Layanan Puskesmas Perawatan Sepinggian Baru	79.46	B	82,44	B	
41		Layanan Puskesmas Telaga Sari	86.95	B	77,32	B	
42		Layanan Puskesmas Teritip	77.81	B	74,95	C	
43		Layanan Puskesmas Baru Ilir	78.42	B	81,91	B	
44		Layanan Puskesmas Baru Tengah	84.77	B	77,33	B	
45		Layanan Puskesmas Perawatan Baru Ulu	79.87	B	76,28	C	
46		Layanan Puskesmas Gunung Sari Ilir	78.66	B	76,3	C	
47		Layanan Puskesmas Gunung Sari Ulu	78.34	B	81,42	B	
48		Layanan Puskesmas Karang Jati	82.97	B	78,24	B	
49		Layanan Puskesmas Karang Rejo	80.91	B	77,16	B	
50		Layanan Puskesmas Perawatan Kariangau	81.89	B	76,56	C	
51		Layanan Puskesmas Marga Sari	82.65	B	76,12	C	
52		Layanan Puskesmas Margo Mulyo	82.25	B	74,72	C	
53		Layanan Puskesmas Perawatan Mekar Sari	78.31	B	77,3	B	
54		Layanan Puskesmas Sumber Rejo	76.60	C	83,6	B	
55		Layanan Puskesmas Graha Indah	81.80	B	77,12	B	
56		Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata	Layanan kepada Pengunjung oleh UPTD Pantai Manggar	76.64	B	75,99	C
			Layanan kepada Pedagang oleh UPTD Pantai Manggar	73.40	C	83,19	B

No	Unit Penyelenggara Pelayanan		Tahun 2019		Tahun 2020	
	Perangkat Daerah	Produk Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
57	Kecamatan Balikpapan Barat	Layanan Kecamatan Balikpapan Barat	82.50	B	88,13	B
58		Layanan Kelurahan Baru Ilir	83.90	B	90,05	A
59		Layanan Kelurahan Baru Tengah	86.45	B	96,04	A
60		Layanan Kelurahan Baru Ulu	81.60	B	91,2	A
61		Layanan Kelurahan Kariangau	81.30	B	80,55	B
62		Layanan Kelurahan Marga Sari	82.31	B	89,15	A
63		Layanan Kelurahan Margo Mulyo	81.75	B	87,5	B
64	Kecamatan Balikpapan Kota	Layanan Kecamatan Balikpapan Kota	90.01	A	82,39	B
65		Layanan Kelurahan Damai	87.65	B	82,5	B
66		Layanan Kelurahan Klandasan Ilir	85.70	B	82,95	B
67		Layanan Kelurahan Klandasan Ulu	86.05	B	76,65	B
68		Layanan Kelurahan Prapatan	82.30	B	86,2	B
69		Layanan Kelurahan Telaga Sari	86.45	B	86,7	B
70	Kecamatan Balikpapan Selatan	Layanan Kecamatan Balikpapan Selatan	77.76	B	79,56	B
71		Layanan Kelurahan Damai Bahagia	82.30	B	77,6	B
72		Layanan Kelurahan Damai Baru	77.55	B	77,7	B
73		Layanan Kelurahan Gunung Bahagia	79.40	B	75,55	C
74		Layanan Kelurahan Sepinggian Baru	78.65	B	75,65	C
75		Layanan Kelurahan Sepinggian Raya	81.80	B	84,07	B
76		Layanan Kelurahan Sepinggian	80.15	B	78,1	B
77		Layanan Kelurahan Sungai Nangka	79.65	B	80,39	B
78	Kecamatan Balikpapan Tengah	Layanan Kecamatan Balikpapan Tengah	86.65	B	80,7	B
79		Layanan Kelurahan Gunung Sari Ulu	80.20	B	81,97	B
80		Layanan Kelurahan Gunung Sari Ilir	80.40	B	80,1	B
81		Layanan Kelurahan Karang Jati	83.95	B	80,88	B
82		Layanan Kelurahan Mekar Sari	82.80	B	79,29	B
83		Layanan Kelurahan Sumber Rejo	81.40	B	83,85	B
84		Layanan Kelurahan Karang Rejo	83.80	B	80,25	B
85	Kecamatan Balikpapan Timur	Layanan Kecamatan Balikpapan Timur	79.85	B	77,86	B
86		Layanan Kelurahan Lamaru	76.73	B	78,9	B
87		Layanan Kelurahan Manggar Baru	84.61	B	80,58	B
88		Layanan Kelurahan Manggar	83.35	B	78,05	B
89		Layanan Kelurahan Teritip	81.75	B	76,7	B

No	Unit Penyelenggara Pelayanan		Tahun 2019		Tahun 2020	
	Perangkat Daerah	Produk Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
90	Kecamatan Balikpapan Utara	Layanan Kecamatan Balikpapan Utara	83.28	B	81,2	B
91		Layanan Kelurahan Batu Ampar	81.80	B	80,1	B
92		Layanan Kelurahan Gunung Samarinda	86.00	B	81,55	B
93		Layanan Kelurahan Gunung Samarinda Baru	86.35	B	82,6	B
94		Layanan Kelurahan Graha Indah	87.60	B	94,1	A
95		Layanan Kelurahan Karang Joang	80.45	B	82	B
96		Layanan Kelurahan Muara Rapak	88.55	A	85,65	B
97		SMP Negeri 1 Balikpapan	Pelayanan Pendaftaran Peserta Didik Baru	79.47	B	
	Pelayanan Kegiatan Belajar Mengajar		77.98	B		
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KOTA BALIKPAPAN		81,61	B	80,37	B