KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan public oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahtrakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang selaku unsur pembina pelayanan public untuk melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang penyedian layanan publik.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

LURAH BLIMBING

MUSTHAQIM JAYA AP.MM
Pembina
NIP. 19740513 199412 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar ....
Daftar Isi ....

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 6
1.2 Dasar Hukum 7
1.3 Pengertian Umum 7
1.4 Unsur Indeks kepuasan Masyarakat 8
1.5 Maksud dan Tujuan 9
1.6 Manfaat 10
1.7 Hasil yang ingin dicapai 11
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN
2.1 Ruang Lingkup 12
2.2 Tahapan Kegiatan Survey 12
2.2.1 Persiapan 12
2.2.2 Pengumpulan data 14
2.2.3 Pengolahan data dan analisis data 14
2.2.4 Penyusunan laporan 14
BAB III HASIL PENGUKURAN
Hasil Pengukuran 15
BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN 17
4.1 Kesimpulan 17
4.2 Tindak Lanjut Perbaikan 17

LAMPIRAN-LAMPIRAN ....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survey Pengambilan IKM pada responden
(apabila ada) ....
Gambar 2. Gambar pendukung lainnya, dst.
(apabila ada) ....

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan ....
Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) 14 Unsur Pelayanan ....

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per responden dan keterangan 14 (empat belas) unsur layanan …….	..
Lampiran 2	Saran – saran ……..	..

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala., perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

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 dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat. dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Malang.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada mayarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

1.5 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari

hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam mempeeroleh pelayanan dari aparatur peyelenggara pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang.
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.6 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang.
6. Diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang.

1.7 Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tntang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

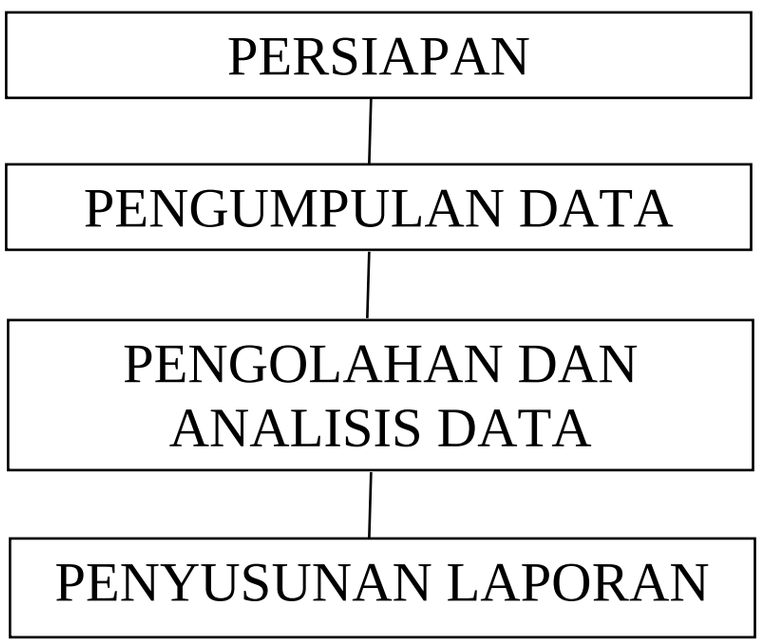
BAB II
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat ini diterapkan pada pelayanan surat menyurat (SKCK, Pengantar KTP, Keterangan Kelahiran & Kematian, Keterangan Usaha, Keterangan Tidak Mampu, Pindah, Keterangan Pengantar Nikah, Pindah Nikah dll di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang periode Tahuni 2015dengan mengedarkan 75 (tujuh puluh lima) kuesioner pada masyarakat yang datang mengurus surat di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan kegiatan survey sebagai berikut :



2.2.1 Persiapan

Aktifitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Penyiapan Bahan

i.Kuessioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima

layanan. Kuessioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

ii. Bagian dari Kuessioner

Kuessioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi :

Bagian I	:	Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan pemerintah
Bagian II	:	Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)
Bagian III	:	Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsure-unsur pelayanan yang dinilai.

iii. Bagian dari Kuessioner

Kuessioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi :

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

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, apabila :

1	Diberi nilai persepsi 1 (tidak mudah)	:	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2	Diberi nilai persepsi 2 (kurang mudah)	:	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga proses belum efektif.
3	Diberi nilai persepsi 3 (mudah)	:	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4	Diberi nilai persepsi 4 (sangat mudah)	:	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

a) Kriteria Responden

Kriteria untuk pemohon Indeks Kepuasan Masyarakat adalah masyarakat yang mengurus surat di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang dan atau suatu instansi atau organisasi pemerintah atau swasta yang sedang atau pernahmendapat pelayanan pada Tahuni 2015di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang.

b) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara acak (simple random sampling) dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden pada lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuessioner terstruktur. Pengumpulan data di lapangan dengan melakukan survey kepada pelanggan dengan jumlah responden adalah 75 (tujuh puluh lima) responden. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada Januari 2012

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuessioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang yang menyajikan informasi dari olahan dan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III
HASIL PENGUKURAN

Pada periode pengukuran Tahuni 2015di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 75 (tujuh puluh lima) responden.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat dioleh dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,75 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut adalah sebagai berikut:

a. Jumlah responden : 75 responden
b. Nilai interval IKM : 62,51 – 81,25
c. Kategorisasi Mutu Pelayanan : 78,15
   Kategori Pelayanan BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Prosedur pelayanan	3,027
2	Persyaratan pelayanan	3,133
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,133
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,040
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,120
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,160
7	Kecepatan pelayanan	3,053
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,013
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,147
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,107
11	Kepastian biaya pelayanan	3,040
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,480
13	Kenyamanan lingkungan	3,213
14	Keamanan pelayanan	3,040

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Unsur penilaian yang dapat nilai tertinggi adalah Kepastian Jadwal Pelayanan dengan nilai 3,480, bahwa jadwal pelayanan yang ada di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Unsur penilaian yang dapat nilai terendah adalah Keadilan Mendapat Pelayanan dengan nilai 3,013, bahwa keterbatasan jumlah dan kualitas SDM yang melayani yang perlu ditingkatkan;

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang periode Tahun 2015 dengan jumlah responden 75 (tujuh pulih lima) orang masyarakat kelurahan yang mengurus keperluan (membutuhkan pelayanan) maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **77,58** (tujuh puluh tujuh koma lima puluh delapan), masuk dalam **Kategori Pelayanan BAIK**

4.2 TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Walaupun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing dalam Kategori Pelayanan BAIK tetap memerlukan perbaikan-perbaikan baik kuantitas dan kualitas SDM maupun sarana dan prasarana penunjang (peralatan kantor maupun kebijakan internal) dalam upaya memberikan pelayanan prima sesuai dengan Visi Kelurahan Blimbing ***"Terwujudnya Pelayanan Publik yang Prima Melalui Pelayanan Yang Cepat, Akurat dan Ramah Menuju Kelurahan yang Bermartabat"***