

# **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok 2019**



BALAIKOTA DEPOK

**Kerja sama  
Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Depok**

**Dengan**



**Lembaga  
Demografi**

**Lembaga Demografi  
FEB Universitas Indonesia**

**Tahun 2019**

*INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KOTA DEPOK TAHUN 2019*

# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KOTA DEPOK TAHUN 2019**

Ukuran Buku / *Book Size* : 28 Cm x 21,5 Cm

Jumlah Halaman / *Total Size* : 104 Halaman / *Page*

Naskah / *Manuscript*:

Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia

Gambar Kulit dan Setting / *Cover Design and Setting*:

Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia

Diterbitkan Oleh / *Published By*:

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok

Boleh dikutip dengan menyebut sumbernya

*May be cited with reference to the sources*

## **KATA SAMBUTAN**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2019 ini dapat diterbitkan. Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2019 ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dalam merumuskan arah dan kebijakan publik dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan di Kota Depok melengkapi indikator ekonomi yang selama ini digunakan dalam merepresentasikan tingkat kesejahteraan masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap pembangunan daerah di Kota Depok. Buku ini juga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan berbagai pihak, baik masyarakat maupun institusi pemerintah dan swasta.

Kepada Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia yang sudah banyak membantu dalam penyusunan buku ini disampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih, juga kepada semua pihak yang telah berperan dalam penerbitan buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok disampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Depok, Desember 2019**  
**Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika**  
**Kota Depok,**

**Dr. Ir. Sidik Mulyono, M.Eng**  
**Pembina Tingkat I / IV b**  
**NIP. 19670124 198602 1 001**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2019 dapat diterbitkan. Buku ini menyajikan data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada masing-masing unit pelayanan Pemerintah Kota Depok pada tahun 2019. Publikasi ini memberikan gambaran umum mengenai kondisi tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok dengan menggunakan sembilan unsur pelayanan.

Kami sadari publikasi ini masih belum sempurna, kekurangan dan kesalahan mungkin saja terjadi. Untuk perbaikan yang akan datang kritik dan saran sangat kami nantikan.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu hingga publikasi ini dapat diterbitkan. Semoga publikasi ini dapat bermanfaat untuk keperluan penelitian, evaluasi dan perencanaan pelayanan publik Kota Depok.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Depok, Desember 2019  
Kepala Lembaga Demografi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia  
  
Turro Selrits Wongkaren, Ph.D  
NUP: 061703001



## DAFTAR ISI

<b>KATA SAMBUTAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan .....	1
<b>BAB II KONSEP DAN DEFINISI .....</b>	<b>3</b>
2.1. Pelayanan Publik/Pemerintah.....	3
2.2. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pemerintah.....	5
2.3. Sistem Pelayanan Publik .....	10
2.4. Unsur Indeks Kepuasan Pelayanan.....	11
2.5. Metode Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
<b>BAB III INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KOTA DEPOK TAHUN 2019 .....</b>	<b>13</b>
3.1. Karakteristik Responden.....	14
3.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	14
3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
3.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	16
3.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	17
3.2. Nilai Rata-rata (Interval IKM) Unsur Pelayanan .....	18
3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok .....	20
3.3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan.....	24
3.3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	26
3.3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan (SIPA) .....	28
3.3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).....	30

3.3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	32
3.3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame.....	34
3.3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta .....	36
3.3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kesehatan Dasar .....	38
3.3.9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bagian Pendaftaran.....	40
3.3.10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian IGD .....	42
3.3.11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Farmasi.....	44
3.3.12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Bersalin.....	46
3.3.13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Operasi .....	48
3.3.14. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Laboratorium.....	50
3.3.15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Inap.....	52
3.3.16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Radiologi.....	54
3.3.17. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Jalan .....	56
3.3.18. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian BPJS Kesehatan .....	58
3.3.19. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pasar.....	60
3.3.20. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kartu Kuning .....	62
3.3.21. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pembayaran PBB.....	64
3.3.22. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pembayaran BPHTB ...	66
3.3.23. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Akte Kelahiran Umum .	68
3.3.24. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga.....	70
3.3.25. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pemadam Kebakaran..	72
3.3.26. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Air Bersih .....	74

3.3.27. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH).....	76
3.3.28. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pendidikan Dasar.....	78
3.3.29. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pendidikan Menengah.....	80
3.3.30. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Jalan Artileri.....	82
3.3.31. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Jalan Lingkungan.....	84
3.3.32. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Terminal.....	86
3.3.33. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Persampahan.....	88
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
4.1. Simpulan .....	90
4.2. Saran/Rekomendasi Kebijakan.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Unsur Indeks Kepuasan Pelayanan.....	11
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	14
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	16
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	18
Tabel 3.5	Nilai Rata-rata Unsur-Unsur Pelayanan Pada Keseluruhan Unit Pelayanan di Kota Depok Tahun 2019.....	19
Tabel 3.6	Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat.....	21
Tabel 3.7	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2019.....	21
Tabel 3.8	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut Unit Pelayanan Kerja Pemerintah Kota Depok Tahun 2019.....	23
Tabel 3.9	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Daftar Perusahaan .....	25
Tabel 3.10	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan.....	27
Tabel 3.11	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan .....	29
Tabel 3.12	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor .....	31
Tabel 3.13	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan.....	33
Tabel 3.14	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame .....	35
Tabel 3.15	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta.....	37
Tabel 3.16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kesehatan Dasar.....	39
Tabel 3.17	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bagian Pendaftaran.....	41
Tabel 3.18	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian IGD.....	43
Tabel 3.19	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Farmasi .....	45
Tabel 3.20	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Bersalin .....	47

Tabel 3.21 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Operasi.....	49
Tabel 3.22 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Laboratorium .....	51
Tabel 3.23 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Inap .....	53
Tabel 3.24 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Radiologi .....	55
Tabel 3.25 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Jalan.....	57
Tabel 3.26 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian BPJS Kesehatan .....	59
Tabel 3.27 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pasar.....	61
Tabel 3.28 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kartu Kuning.....	63
Tabel 3.29 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pembayaran PBB .....	65
Tabel 3.30 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pembayaran BPHTB ...	67
Tabel 3.31 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Akte Kelahiran Umum..	69
Tabel 3.32 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga.....	71
Tabel 3.33 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pemadam Kebakaran..	73
Tabel 3.34 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Air Bersih.....	75
Tabel 3.35 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Rumah Potong Hewan..	77
Tabel 3.36 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pendidikan Dasar .....	79
Tabel 3.37 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pendidikan Menengah .	81
Tabel 3.38 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Jalan Artileri.....	83
Tabel 3.39 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Jalan Lingkungan .....	85
Tabel 3.40 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Terminal .....	87
Tabel 3.41 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Persampahan .....	89

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	15
Gambar 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	16
Gambar 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	17
Gambar 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	18
Gambar 3.5	Nilai Rata-rata Unsur-Unsur Pelayanan Pada Keseluruhan Unit Pelayanan di Kota Depok Tahun 2019.....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pemerintah Daerah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan untuk menyelenggarakan menyediakan pelayanan kepada publik, baik pelayanan dasar maupun non pelayanan dasar. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dalam menjalankan perannya sebagai penyedia layanan publik, Pemerintah Daerah senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan, serta meminimalisir aduan dan keluhan dari masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan untuk perbaikan layanan adalah dengan melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya survei ini, dapat diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

### **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2019 adalah:

- a) Memperoleh informasi mengenai kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
- b) Memperoleh input bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai harapan masyarakat.

Sedangkan tujuan dari Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok yaitu:

- a) Mengetahui informasi mengenai kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
- b) Mengetahui input bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai harapan masyarakat.

## **BAB II**

### **KONSEP DAN DEFINISI**

#### **2.1. Pelayanan Publik/Pemerintah**

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Layanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani kebutuhan atau keperluan konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa tertentu (Moekijat, 1980:15). Layanan publik dapat berupa sesuatu yang sifatnya berwujud (barang) maupun tidak berwujud (jasa).

Dalam penelitian ini, pengertian publik lebih diarahkan pada pengguna fasilitas publik atau pengguna jasa layanan yang dilakukan atau disediakan oleh institusi layanan publik (*public service provider*). Para pengguna jasa layanan publik yang paling kongkrit adalah mereka atau warga masyarakat yang langsung menerima atau menikmati layanan publik. Meski demikian secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa layanan publik tidak hanya warga masyarakat yang langsung menikmatinya namun para calon pengguna di masa datang pun termasuk pengguna layanan publik (Wahab 1997:70). Layanan publik pada dasarnya dapat dikelompokkan ke dalam pelayanan publik di bidang pendidikan, kesehatan masyarakat, keamanan dan ketertiban masyarakat serta kesejahteraan sosial.

Selanjutnya Parasuraman (1985:17) telah mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat 2 unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan.

Dimensi-dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sekaligus untuk melakukan perbaikan kualitas layanan cukup banyak. Vincent (1997:67) mendefinisikan 10 atribut yang digunakan untuk melakukan evaluasi layanan yaitu:

- a) Ketepatan waktu layanan
- b) Akurasi layanan
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan
- d) Tanggung jawab
- e) Kelengkapan
- f) Kemudahan mendapat layanan
- g) Variasi model layanan
- h) Kenyamanan
- i) Atribut pendukung
- j) Layanan Pribadi

Siklus jasa yang berkualitas dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan pengguna layanan. Parasuraman (1985:41-50) mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 dimensi kualitas layanan yaitu:

- a) Aspek *tangible*, kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik perkantoran;
- b) Aspek *reliability*, kemampuan untuk mewujudkan janji;
- c) Aspek *responsiveness*, ketanggapan dalam memberikan layanan;
- d) Aspek *assurance*, kemampuan untuk memberikan jaminan;
- e) Aspek *empathy*, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

- a) Kesesuaian dengan persyaratan;
- b) Kecocokan untuk pemakaian;
- c) Perbaikan berkelanjutan;
- d) Bebas dari kerusakan/cacat;
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

## 2.2. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pemerintah

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997), yaitu: "*without costumers, the service firm has no reason to exist*". Di sisi lain, peperangan terbesar dalam dunia pemasaran sebenarnya adalah peperangan memperebutkan *heart share* konsumen (Murdono, 2003). Namun, merebut *heart share* konsumen membutuhkan kerja keras dan komitmen semua staf instansi dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Kondisi tersebut tentunya tidak hanya berlaku di sektor swasta saja. Pada sektor publik, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang notabene merupakan *stakeholders* pelayanan publik itu sendiri. Padahal, kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang "netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintah Negara, ternyata pada prakteknya banyak menghadapi rintangan (Mulyadi, 2002). Masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang harus diberikan kepada pemohon perizinan yakni masyarakat terhadap harapan untuk

mendapatkan pelayanan publik yang baik, aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan aparaturnya kepada masyarakat. Kemudian dilanjutkan dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

a) Persyaratan

Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

b) Prosedur

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Convenience (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002:14) antara lain (1)

Accessibility and Flexibility dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

c) Waktu pelayanan

Di dalam waktu pelayanan terdapat dua hal yang harus dipertimbangkan, yaitu terkait dengan kecepatan pelayanan dan kepastian pelayanan sesuai dengan jadwal.

- Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2 ), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteriakriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain Reability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

d) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan dalam pelayanan publik biasanya dilihat dari dua unsur, yaitu kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan.

- Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31)

menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kemudian Tjiptono (2002 : 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa diantaranya Reputation and Credibility yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

- Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya, (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/tarif pelayanan.

e) Kompetensi Pelaksana

Variabel untuk mengukur tingkat kepuasan kompetensi pelaksana dalam pelayanan perizinan maupun non perizinan antara lain penjelasannya adalah sebagai berikut, yaitu :

- Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997:2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani, (2) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Responsiveness yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan, (2) Access yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa.
- Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002:14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain

(1) Professionalism and Skill; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Competence, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

- Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/ pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan.

f) Perilaku Pelaksana

- Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, (2) Credibility yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003 : 61) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Reliability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) Personal attention (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997:2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan

dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

g) **Maklumat Pelayanan**

Menurut Dina (2012) Maklumat Pelayanan adalah komitmen Seluruh anggota organisasi dimana memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.

h) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Dimas dkk (2013) mengatakan bahwa Pelayanan pengaduan merupakan mencerminkan dari *New Public Service* (NPS) menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (*customer*) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik.

### **2.3. Sistem Pelayanan Publik**

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks teroganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

- a) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan;
- b) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
- c) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan;
- d) Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik.

#### **2.4. Unsur Indeks Kepuasan Pelayanan**

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

**Tabel 2.1 Unsur Indeks Kepuasan Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Unsur SKM</b>	<b>Nilai Unsur SKM</b>
------------	------------------	------------------------

---

1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

---

## **2.5. Metode Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Metode analisis indeks kepuasan masyarakat antara lain berdasarkan Permenpanrb No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **BAB III**

# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

## **KOTA DEPOK TAHUN 2019**

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil survei IKM, meliputi analisis deskriptif karakteristik responden, nilai rata-rata unsur pelayanan, dan hasil olah Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Depok.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok pada tahun 2019 antara lain mencakup masing-masing unit pelayanan di Kota Depok, yaitu a). Pelayanan izin gangguan, b). Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan (TDP), c). Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), d). Pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan (SIPA), e). Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), f). Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), g). Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame, h). Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta, i). Pelayanan Kesehatan Dasar, j). Pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran, k). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD, l). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi, m). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin, n). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi, o). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium, p). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap, q). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi, r). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan, s). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan, t). Pelayanan Pasar, u). Pelayanan Kartu Kuning, v). Pelayanan Pembayaran PBB, w). Pelayanan Pembayaran BPHTB, x). Pelayanan Akte Kelahiran Umum, y). Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga, z). Pelayanan Pemadam Kebakaran, aa). Pelayanan Air Bersih, bb). Pelayanan Rumah Potong Hewan, cc). Pelayanan Pendidikan Dasar, dd). Pelayanan Pendidikan Menengah, ee). Pelayanan Jalan, ff). Pelayanan Terminal, gg). Pelayanan Persampahan, sebagai satuan-satuan unit pelayanan di Pemerintah Kota Depok.

Jumlah sampel dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok sebanyak 1.376 responden yang terbagi dalam 33 unit pelayanan di Kota Depok. Jumlah masing-masing sampel pada unit pelayanan di Kota Depok yakni sebanyak 40 sampel yang dilakukan selama dua bulan (Oktober – November 2019).

### 3.1. Karakteristik Responden

Analisis deskriptif karakteristik responden pada survey indeks kepuasan masyarakat di Kota Depok, meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut:

#### 3.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

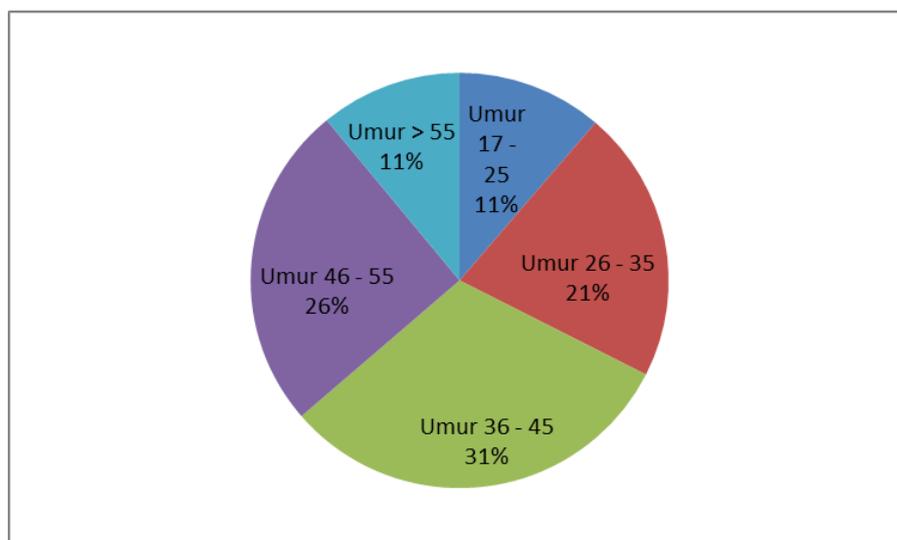
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 3.300 responden yang telah memberikan tanggapan pada pelayanan publik di Kota Depok, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Karakteristik responden survei kepuasan pelayanan Kota Depok berdasarkan kelompok sebagian besar didominasi oleh kelompok umur 36 – 45 tahun, yakni sebesar 31,18% dari total responden, kemudian disusul oleh kelompok umur 46 – 55 tahun sebesar 25,36%, kelompok umur 26 – 35 tahun sebesar 21,22%. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada Gambar di bawah ini.

**Tabel 3.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Responden Umur	Jumlah	%
17 - 25	155	11,26
26 - 35	292	21,22
36 - 45	429	31,18
46 - 55	349	25,36
> 55	151	10,97

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019



Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

**Gambar 3.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

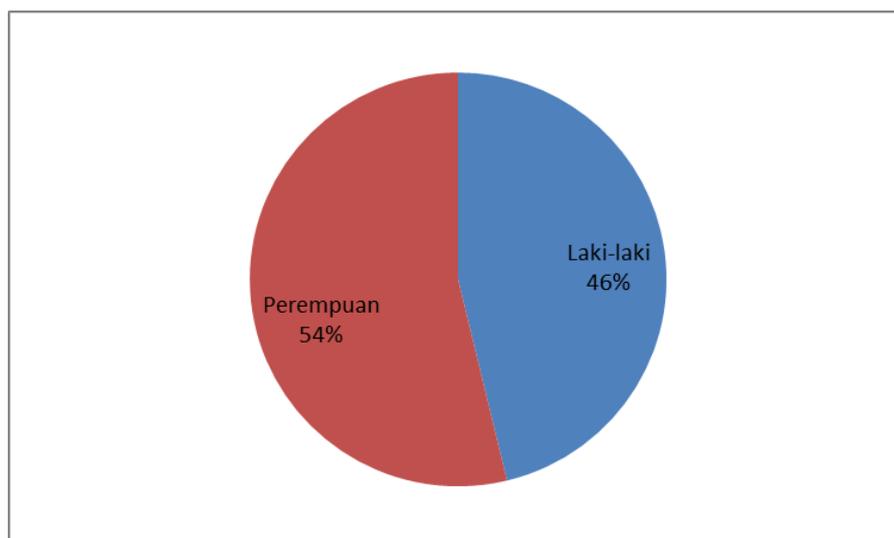
### 3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari responden yang dihimpun, dapat disampaikan profil sosio-demografi responden sebagai berikut. Kajian variabel jenis kelamin pada responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel di bawah ini. Dari total responden dalam survei kepuasan pelayanan Kota Depok, responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin laki-laki. Sebesar 53,76% merupakan responden perempuan, sedangkan sisanya sebesar 46,22% merupakan responden laki-laki.

**Tabel 3.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	636	46,22
Perempuan	740	53,78

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019



Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

**Gambar 3.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 3.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

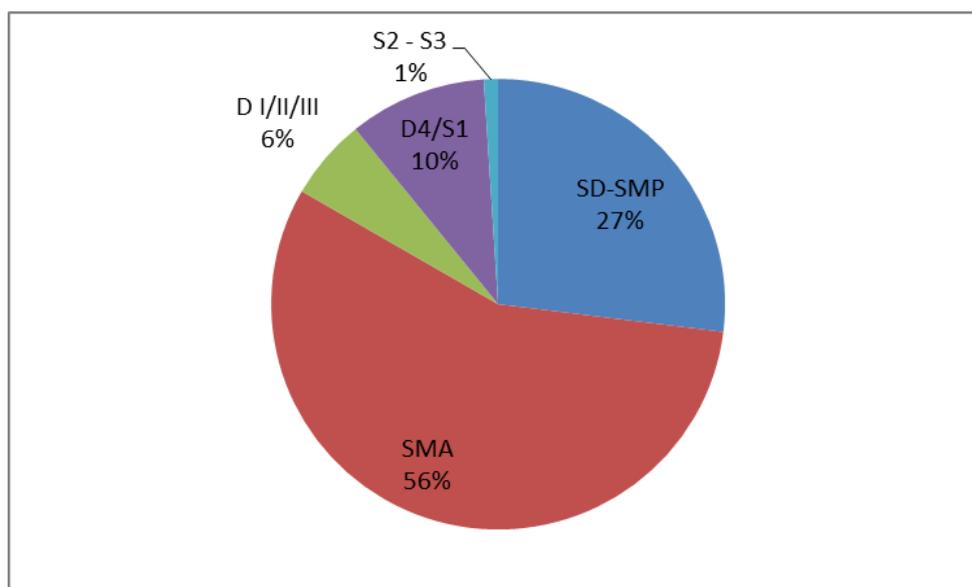
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan responden pada pengguna pelayanan Kota Depok. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel di bawah ini.

Dari Tabel di bawah ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden survei IKM Kota Depok memiliki latar belakang pendidikan SLTA/SMK, yakni sebesar 56,40%. Kemudian diikuti oleh responden berpendidikan SD-SMP sebesar 26,96 persen. Sisanya, responden berpendidikan DI/II/III 5,81%, berpendidikan D4/S1 sebesar 9,81%, berpendidikan S2 - S3 sebesar 1,02%. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar di bawah ini.

**Tabel 3.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden Pendidikan	Jumlah	%
SD-SMP	371	26,96
SMA	776	56,40
D I/II/III	80	5,81
D4/S1	135	9,81
S2 - S3	14	1,02

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019



Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

**Gambar 3.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

#### 3.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

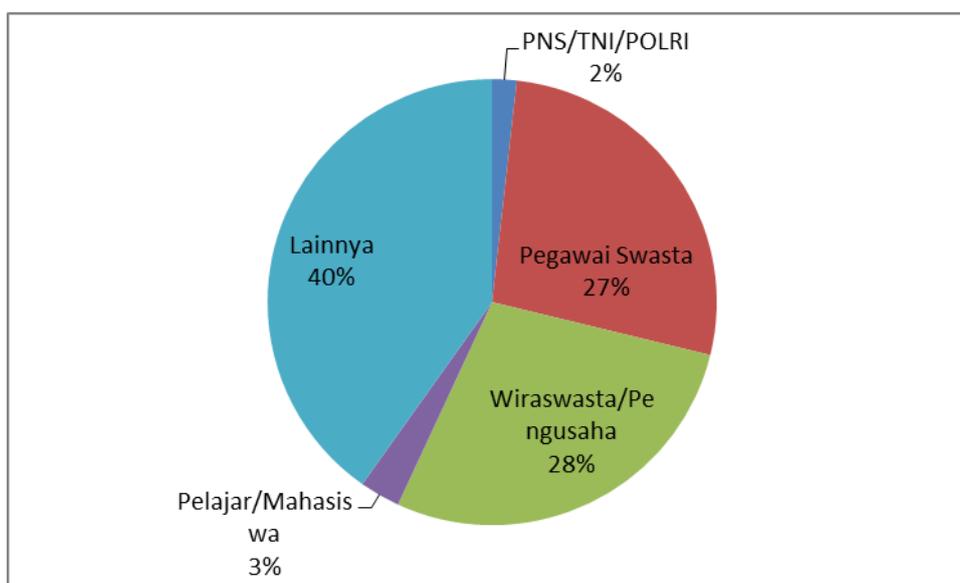
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang Pemerintah Kota Depok. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan Utama responden dalam survei IKM, yakni berdasarkan pekerjaan utama sebagai Aparat Sipil Negara (ASN), Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa, TNI/Polri dan Lainnya. Proporsi responden berdasarkan pekerjaan utama dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Sebagian besar responden survei IKM Kota Depok memiliki pekerjaan utama sebagai lainnya, yakni sebesar 40,19%. Kemudian disusul oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta/pengusaha sebesar 28,08%. Kemudian proporsi responden sebagai pegawai swasta sebesar 27,06%, proporsi responden sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 2,92%, proporsi responden sebagai TNI/Polri sebesar 1,75%. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar di bawah ini.

**Tabel 3.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Responden Pekerjaan	Jumlah	%
PNS/TNI/POLRI	24	1,75
Pegawai Swasta	371	27,06
Wiraswasta/Pengusaha	385	28,08
Pelajar/Mahasiswa	40	2,92
Lainnya	551	40,19

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019



Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

**Gambar 3.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

### 3.2. Nilai Rata-rata (Interval IKM) Unsur Pelayanan

Dalam memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah dihitung dengan skala instrumen dinilai menggunakan skala 1 – 4 yang kemudian dikonversikan menjadi skala 100 yang akan dibahas pada bab Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata keseluruhan interval IKM yakni sebesar 3.35. Nilai rata-rata unsur pelayanan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan paling tinggi dari pada unsur pelayanan yang lain, yakni sebesar 3.39. Kemudian disusul oleh nilai rata-rata pelayanan kewajaran

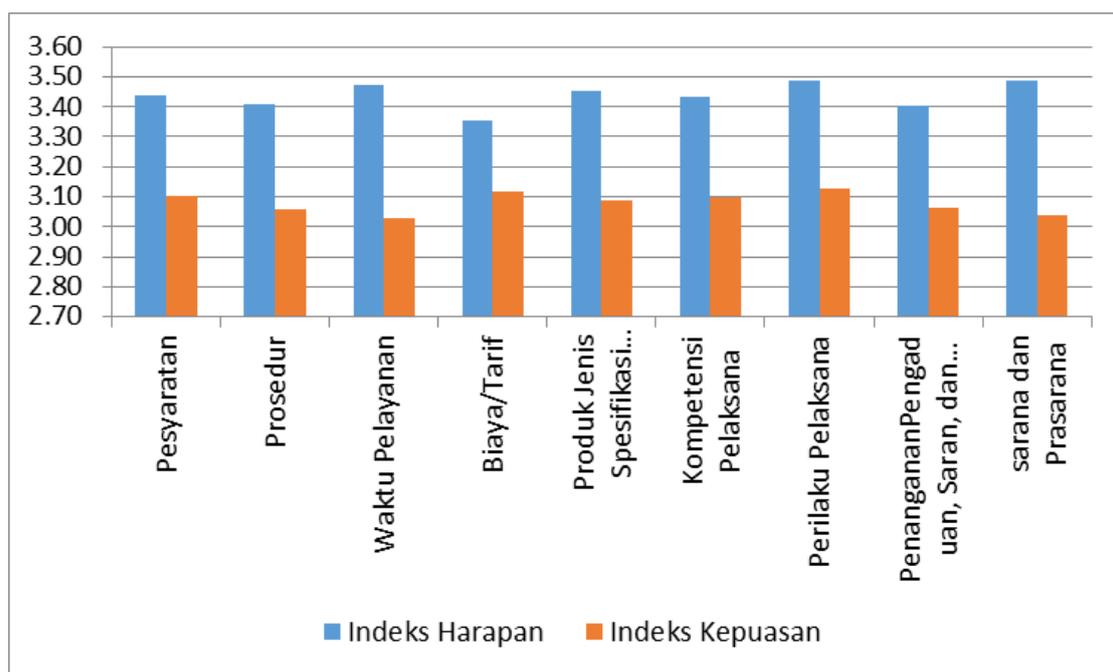
biaya/tarif pelayanan sebesar 3.38. Nilai rata-rata unsur pelayanan perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas pelayanan sebesar 3.38.

Nilai rata-rata unsur pelayanan Ketersediaan kualitas sarana dan prasarana sebesar 3.37. Nilai rata-rata unsur pelayanan Kecepatan waktu memberikan pelayanan sebesar 3.36. Nilai rata-rata unsur pelayanan Hasil kesesuaian produk pelayanan sebesar 3.36. Nilai rata-rata unsur pelayanan Kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 3.32. Nilai rata-rata unsur pelayanan Kemudahan sistem/mechanisme/prosedur pelayanan sebesar 3.31. Nilai rata-rata unsur pelayanan Penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan yang paling rendah, yaitu sebesar 3.29.

**Tabel 3.5** Nilai Rata-rata Unsur-Unsur Pelayanan Pada Keseluruhan Unit Pelayanan di Kota Depok Tahun 2019

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.44	3.10	0.34
2.	Prosedur	3.41	3.06	0.35
3.	Waktu Pelayanan	3.47	3.03	0.44
4.	Biaya/Tarif	3.35	3.12	0.24
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.45	3.09	0.36
6.	Kompetensi Pelaksana	3.43	3.10	0.33
7.	Perilaku Pelaksana	3.49	3.13	0.36
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan	3.40	3.06	0.34
9.	sarana dan Prasarana	3.49	3.04	0.45
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.49</b>	<b>3.13</b>	<b>0.45</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.35</b>	<b>3.03</b>	<b>0.24</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.44</b>	<b>3.08</b>	<b>0.36</b>

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019



Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

**Gambar 3.5** Nilai Rata-rata Unsur-Unsur Pelayanan Pada Keseluruhan Unit Pelayanan di Kota Depok Tahun 2019

### 3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok

Untuk menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dimana jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Dalam memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Depok dihitung dengan skala instrumen dinilai menggunakan skala 1 – 4 yang akan dikonversikan menjadi skala 100. Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan yang telah disediakan oleh Pemerintah Depok secara umum memiliki angka interval sebesar 3.08 atau jika dikonversikan sebesar 76.99. Maka dengan kata lain bahwa mutu pelayanan Pemerintah Depok bermutu “B” atau berkinerja pelayanan “baik”.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok terdiri atas unsur-unsur pelayanan dimana angka unsur pelayanan yang paling tinggi yakni unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3.13 atau berbobot 78.14 dengan status mutu “B” dan berkinerja mutu “Baik”. Sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3.03 atau berbobot 75.67, berstatus mutu “B” dan berkinerja “Baik”.

**Tabel 3.6 Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	1,00 – 2,5996	250 – 64,99	D	Tidak baik
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

Sumber: PermenpanRB No. 14 Tahun 2017

**Tabel 3.7 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2019**

No.	Keterangan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap	Kinerja Unit Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Pesyaratan	3.44	3.10	0.34	Baik
2.	Prosedur	3.41	3.06	0.35	Kurang Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.47	3.03	0.44	Kurang Baik
4.	Biaya/Tarif	3.35	3.12	0.24	Baik
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.45	3.09	0.36	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.43	3.10	0.33	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.49	3.13	0.36	Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.40	3.06	0.34	Kurang Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3.49	3.04	0.45	Kurang Baik
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.49</b>	<b>3.13</b>	<b>0.45</b>	
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.35</b>	<b>3.03</b>	<b>0.24</b>	
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.44</b>	<b>3.08</b>	<b>0.36</b>	
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>85.91</b>	<b>76.99</b>	<b>8.91</b>	
	<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>		
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>		

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

Nilai rata-rata unsur pelayanan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan paling tinggi dari pada unsur perilaku pelaksana, yakni sebesar 3,13. Kemudian disusul oleh nilai rata-rata pelayanan kewajaran biaya/tarif pelayanan sebesar 3,12. Nilai rata-rata unsur persyaratan dan kompetensi pelaksana masing-masing sebesar 3,10. Nilai rata-rata unsur pelayanan produk jenis/spesifikasi sebesar 3,09. Nilai rata-rata unsur pelayanan prosedur dan penanganan pengaduan saran dan masukan masing-masing sebesar 3,06. Nilai rata-rata unsur pelayanan sarana dan prasarana sebesar 3,04. Nilai rata-rata unsur pelayanan waktu layanan merupakan yang paling rendah, yaitu sebesar 3,03.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok menurut Satuan Kerja Unit di lingkungan Pemerintah Kota Depok. Analisis satuan unit pelayanan di lingkungan Pemerintahan Kota Depok antara lain, Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan (SIPA), Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame, Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta, Pelayanan Kesehatan Dasar, Pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran, Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD, Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi, Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin, n). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi, Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium, Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap, Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi, Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan, Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan.

Kemudian Pelayanan Pasar, Pelayanan Kartu Kuning, Pelayanan Pembayaran PBB, Pelayanan Pembayaran BPHTB, Pelayanan Akte Kelahiran Umum, Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga, Pelayanan Pemadam Kebakaran, Pelayanan Air Bersih, Pelayanan Rumah Potong Hewan, Pelayanan Pendidikan Dasar, Pelayanan Pendidikan Menengah, Pelayanan Jalan, Pelayanan Terminal, Pelayanan Persampahan.

Jika dilihat berdasarkan satuan unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Depok, satuan unit pelayanan yang paling tinggi yakni satuan unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Bersalin sebesar 3,81 atau berbobot 95,28 dengan status mutu "A" dan berkinerja "Sangat Baik". Sedangkan satuan unit pelayanan yang paling rendah adalah satuan unit Pelayanan Air Bersih sebesar 2,81 atau berbobot 70,19 dengan status mutu "C" dan berkinerja "Kurang Baik"

**Tabel 3.8 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Menurut Unit Pelayanan Kerja Pemerintah Kota Depok Tahun 2019**

No.	Satuan Unit Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Pelayanan Izin Gangguan*					
2.	Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan	3.56	3.15	78.76	B	Baik
3.	Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan	3.32	2.99	74.72	C	Kurang Baik
4.	Pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan	3.19	3.09	77.22	B	Baik
5.	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	3.26	2.96	74.07	C	Kurang Baik
6.	Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan	3.24	3.00	74.91	C	Kurang Baik
7.	Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	3.44	3.13	78.26	B	Baik
8.	Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta	3.36	3.14	78.41	B	Baik
9.	Pelayanan Kesehatan Dasar	3.48	3.02	75.57	C	Kurang Baik
10.	Pelayanan Kes. Lanj. RSUD Bag. Pendaftaran	3.43	3.28	81.94	B	Baik
11.	Pelayanan Lanjt. RSUD Bag. IGD	3.50	3.50	87.50	B	Baik
12.	Pelayanan Lanjt. RSUD Bag. Farmasi	3.30	2.99	74.72	C	Kurang Baik
13.	Pelayanan Lanjt. RSUD Bag. Bersalin	3.79	3.81	95.28	A	Sangat Baik
14.	Pelayanan Lanjt. RSUD Bag. Operasi	3.63	3.46	86.42	B	Baik
15.	Pelayanan Lanjt. RSUD Bag. Laboratorium	3.36	2.99	74.72	C	Kurang Baik
16.	Pelayanan Lanjt. RSUD Bag. Rawat Inap	3.48	3.02	75.56	C	Kurang Baik
17.	Pelayanan Lanjt. RSUD Bag. Radiologi	3.47	3.28	81.94	B	Baik
18.	Pelayanan Lanjt. RSUD Bag. Rawat Jalan	3.44	3.07	76.67	B	Baik
19.	Pelayanan Lanjt. RSUD Bag. BPJS Kesehatan	3.57	3.33	83.33	B	Baik
20.	Pelayanan Pasar	3.33	2.86	71.49	C	Kurang Baik
21.	Pelayanan Kartu Kuning	3.29	3.23	80.65	B	Baik
22.	Pelayanan Pembayaran PBB	3.39	3.17	79.29	B	Baik
23.	Pelayanan Pembayaran BPHTB	3.46	3.12	77.96	B	Baik
24.	Pelayanan Akte Kelahiran Umum	3.44	3.25	81.30	B	Baik
25.	Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga	3.45	3.15	78.76	B	Baik
26.	Pelayanan Pemadam Kebakaran	3.44	3.17	79.17	B	Baik
27.	Pelayanan Air Bersih	3.30	2.81	70.19	C	Kurang Baik
28.	Pelayanan Rumah Potong Hewan	3.63	3.30	82.59	B	Baik
29.	Pelayanan Pendidikan Dasar	3.41	3.08	76.89	B	Baik
30.	Pelayanan Pendidikan Menengah	3.40	3.13	78.20	B	Baik
31.	Pelayanan Jalan Artileri	3.58	3.16	79.03	B	Baik
32.	Pelayanan Jalan Lingkungan	3.63	3.06	76.48	C	Kurang Baik
33.	Pelayanan Terminal	3.25	3.00	74.91	C	Kurang Baik
34.	Pelayanan Persampahan	3.35	2.90	72.59	C	Kurang Baik

\*) Pelayanan ini telah dihapus di Kota Depok

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan**

Penyedia pelayanan Tanda Daftar Perusahaan yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Daftar Perusahaan bermutu B atau berkinerja pelayanan “Baik” dengan skor sebesar 78,76. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 89,07 memiliki gap sebesar 10,30. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Daftar Perusahaan **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Daftar Perusahaan sebesar 3,15. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Daftar Perusahaan yakni unsur pelayanan perilaku pelaksana sebesar 3,29. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Prosedur sebesar 3,00.

**Tabel 3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Daftar Perusahaan**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.45	3.13	0.32
2.	Prosedur	3.52	3.00	0.52
3.	Waktu Pelayanan	3.71	3.10	0.61
4.	Biaya/Tarif	3.52	3.29	0.23
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.48	3.10	0.39
6.	Kompetensi Pelaksana	3.42	3.13	0.29
7.	Perilaku Pelaksana	3.61	3.29	0.32
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan	3.68	3.19	0.48
9.	Sarana dan Prasarana	3.68	3.13	0.55
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.71</b>	<b>3.29</b>	<b>0.61</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.42</b>	<b>3.00</b>	<b>0.23</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.56</b>	<b>3.15</b>	<b>0.41</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>89.07</b>	<b>78.76</b>	<b>10.30</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Penyedia pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) bermutu C atau berkinerja pelayanan “Kurang Baik” dengan skor sebesar 74,72. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 82,96 memiliki gap sebesar 8,24. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) **sangat perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) sebesar 2,99. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) yakni unsur pelayanan persyaratan sebesar 3,10. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan waktu pelayanan dan biaya/tarif yang masing-masing berskor 2,90.

**Tabel 3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.33	3.10	0.23
2.	Prosedur	3.27	2.93	0.33
3.	Waktu Pelayanan	3.43	2.90	0.53
4.	Biaya/Tarif	3.40	2.90	0.50
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.17	3.03	0.13
6.	Kompetensi Pelaksana	3.33	3.00	0.33
7.	Perilaku Pelaksana	3.23	3.03	0.20
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.33	2.97	0.37
9.	Sarana dan Prasarana	3.37	3.03	0.33
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.43</b>	<b>3.10</b>	<b>0.53</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.17</b>	<b>2.90</b>	<b>0.13</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.32</b>	<b>2.99</b>	<b>0.33</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>82.96</b>	<b>74.72</b>	<b>8.24</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan (SIPA)**

Penyedia pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan (SIPA) yakni Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan (SIPA) bermutu B atau berkinerja layanan “Baik” dengan skor sebesar 77,22. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 79,72 memiliki gap sebesar 2,50. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan (SIPA) **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan sebesar 3,09. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan (SIPA) yakni unsur pelayanan Persyaratan sebesar 3,27. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan sarana dan prasarana sebesar 3,00.

**Tabel 3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Surat Ijin Perusahaan Angkutan**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.60	3.27	0.33
2.	Prosedur	3.03	3.03	0.00
3.	Waktu Pelayanan	3.23	3.03	0.20
4.	Biaya/Tarif	3.17	3.13	0.03
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20	3.13	0.07
6.	Kompetensi Pelaksana	3.23	3.10	0.13
7.	Perilaku Pelaksana	3.13	3.07	0.07
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.07	3.03	0.03
9.	sarana dan Prasarana	3.03	3.00	0.03
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.60</b>	<b>3.27</b>	<b>0.33</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.03</b>	<b>3.00</b>	<b>0.00</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.19</b>	<b>3.09</b>	<b>0.10</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>79.72</b>	<b>77.22</b>	<b>2.50</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)**

Penyedia pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yakni Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) bermutu C atau berkinerja layanan “Kurang Baik” dengan skor sebesar 74,07. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 81,57 memiliki gap sebesar 7,50. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) **sangat perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 2,96. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yakni unsur pelayanan persyaratan sebesar 3,17. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan sarana dan prasarana sebesar 2,47.

**Tabel 3.12 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.47	3.17	0.30
2.	Prosedur	3.43	3.13	0.30
3.	Waktu Pelayanan	3.43	2.63	0.80
4.	Biaya/Tarif	3.27	3.10	0.17
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.30	3.00	0.30
6.	Kompetensi Pelaksana	3.07	3.03	0.03
7.	Perilaku Pelaksana	3.10	3.10	0.00
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.13	3.03	0.10
9.	Sarana dan Prasarana	3.17	2.47	0.70
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.47</b>	<b>3.17</b>	<b>0.80</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.07</b>	<b>2.47</b>	<b>0.00</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.26</b>	<b>2.96</b>	<b>0.30</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>81.57</b>	<b>74.07</b>	<b>7.50</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)**

Penyedia pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) bermutu C atau berkinerja “Kurang Baik” dengan skor sebesar 74,91. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 81,02 memiliki gap sebesar 6,11. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) **sangat perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sebesar 74,91. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,07. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Perilaku Pelaksana dan unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan masing-masing sebesar 2,93.

**Tabel 3.13 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.37	3.03	0.33
2.	Prosedur	3.23	3.03	0.2
3.	Waktu Pelayanan	3.3	2.97	0.33
4.	Biaya/Tarif	3.2	2.97	0.23
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.1	3.03	0.07
6.	Kompetensi Pelaksana	3.23	3	0.23
7.	Perilaku Pelaksana	3.27	2.93	0.33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.13	2.93	0.2
9.	sarana dan Prasarana	3.33	3.07	0.27
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.37</b>	<b>3.07</b>	<b>0.33</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.1</b>	<b>2.93</b>	<b>0.07</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.24</b>	<b>3</b>	<b>0.24</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>81.02</b>	<b>74.91</b>	<b>6.11</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame**

Penyedia pelayanan Ijin Pemasangan Reklame yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Ijin Pemasangan Reklame bermutu B atau berkinerja layanan “Baik” dengan skor sebesar 78,26. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 86,11 memiliki gap sebesar 7,85. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Ijin Pemasangan Reklame **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Ijin Pemasangan Reklame sebesar 3,13. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Ijin Pemasangan Reklame yakni unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana dan unsur pelayanan Perilaku Pelaksana masing-masing sebesar 3,24. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Biaya/tarif sebesar 2,90.

**Tabel 3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.41	3.14	0.28
2.	Prosedur	3.52	3.00	0.52
3.	Waktu Pelayanan	3.55	3.21	0.34
4.	Biaya/Tarif	3.38	2.90	0.48
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.41	3.17	0.24
6.	Kompetensi Pelaksana	3.38	3.24	0.14
7.	Perilaku Pelaksana	3.45	3.24	0.21
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.28	3.17	0.10
9.	sarana dan Prasarana	3.62	3.10	0.52
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.62</b>	<b>3.24</b>	<b>0.52</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.28</b>	<b>2.90</b>	<b>0.10</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.44</b>	<b>3.13</b>	<b>0.31</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>86.11</b>	<b>78.26</b>	<b>7.85</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta**

Penyedia pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta bermutu B atau berkinerja pelayanan dengan “Baik” dengan skor sebesar 78,41. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 84,09 memiliki gap sebesar 5,68. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta sebesar 3,14. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,36. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Persyaratan 2,86.

**Tabel 3.15 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.18	2.86	0.32
2.	Prosedur	3.36	3.05	0.32
3.	Waktu Pelayanan	3.45	3.05	0.41
4.	Biaya/Tarif	3.27	3.18	0.09
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.36	3.09	0.27
6.	Kompetensi Pelaksana	3.32	3.14	0.18
7.	Perilaku Pelaksana	3.50	3.32	0.18
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.32	3.18	0.14
9.	Sarana dan Prasarana	3.50	3.36	0.14
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.50</b>	<b>3.36</b>	<b>0.14</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.18</b>	<b>2.86</b>	<b>0.09</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.36</b>	<b>3.14</b>	<b>0.23</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>84.09</b>	<b>78.41</b>	<b>5.68</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kesehatan Dasar**

Penyedia pelayanan Kesehatan Dasar yakni Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang terdapat di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Kesehatan Dasar bermutu C atau berkinerja layanan “Kurang Baik” dengan skor sebesar 75,57. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 86,89 memiliki gap sebesar 11,32. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Kesehatan Dasar **sangat perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Kesehatan Dasar sebesar 3,02. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Kesehatan Dasar yakni unsur pelayanan Biaya/Tarif sebesar 3,12. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Waktu Pelayanan sebesar 2,92.

**Tabel 3.16 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kesehatan Dasar**

No	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.42	3.04	0.37
2.	Prosedur	3.46	3.03	0.43
3.	Waktu Pelayanan	3.52	2.92	0.61
4.	Biaya/Tarif	3.41	3.12	0.29
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.48	3.03	0.45
6.	Kompetensi Pelaksana	3.48	3.02	0.46
7.	Perilaku Pelaksana	3.52	3.01	0.51
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.45	3.03	0.41
9.	Sarana dan Prasarana	3.55	3.01	0.54
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.55</b>	<b>3.12</b>	<b>0.61</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.41</b>	<b>2.92</b>	<b>0.29</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.48</b>	<b>3.02</b>	<b>0.45</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>86.89</b>	<b>75.57</b>	<b>11.32</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bagian Pendaftaran**

Penyedia pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bagian Pendaftaran yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bagian Pendaftaran bermutu B atau berkinerja layanan dengan “Baik” dengan skor sebesar 81,94. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 89,07 memiliki gap sebesar 3,89. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bagian Pendaftaran **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bagian Pendaftaran sebesar 3,28. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Kesehatan Lanjutan RSUD Bagian Pendaftaran yakni unsur pelayanan Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan dan unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sebesar 3,90. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,10.

**Tabel 3.17 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kesehatan Lanjutan  
RSUD Bagian Pendaftaran**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.40	3.30	0.10
2.	Prosedur	3.30	3.20	0.10
3.	Waktu Pelayanan	3.50	3.20	0.30
4.	Biaya/Tarif	3.30	3.20	0.10
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.40	3.50	-0.10
6.	Kompetensi Pelaksana	3.50	3.30	0.20
7.	Perilaku Pelaksana	3.50	3.20	0.30
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.90	3.10	0.80
9.	sarana dan Prasarana	3.10	3.50	-0.40
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.90</b>	<b>3.50</b>	<b>0.80</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.10</b>	<b>3.10</b>	<b>-0.40</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.43</b>	<b>3.28</b>	<b>0.16</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>85.83</b>	<b>81.94</b>	<b>3.89</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian IGD**

Penyedia pelayanan Lanjutan RSUD Bagian IGD yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian IGD bermutu B atau berkinerja layanan dengan “Baik” dengan skor sebesar 87,50. Jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 87,50 memiliki gap sebesar 00,00. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian IGD sudah sesuai dengan harapan penerima layanan, namun **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Lanjutan RSUD Bagian IGD sebesar 3,50. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian IGD yakni unsur pelayanan Persyaratan, Prosedur, Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan, dan unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan masing-masing sebesar 3,60. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana sebesar 3,30.

**Tabel 3.18 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD  
Bagian IGD**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.60	3.60	0.00
2.	Prosedur	3.80	3.60	0.20
3.	Waktu Pelayanan	3.70	3.50	0.20
4.	Biaya/Tarif	3.60	3.30	0.30
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.60	3.60	0.00
6.	Kompetensi Pelaksana	3.50	3.60	-0.10
7.	Perilaku Pelaksana	3.20	3.30	-0.10
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.20	3.60	-0.40
9.	Sarana dan Prasarana	3.30	3.40	-0.10
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.80</b>	<b>3.60</b>	<b>0.30</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.20</b>	<b>3.30</b>	<b>-0.40</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.50</b>	<b>3.50</b>	<b>0.00</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>87.50</b>	<b>87.50</b>	<b>0.00</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Farmasi**

Penyedia pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Farmasi yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Farmasi bermutu C atau berkinerja layanan “Kurang Baik” dengan skor sebesar 74,72. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 82,50 memiliki gap sebesar 7,78. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Farmasi **sangat perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Farmasi sebesar 2,99. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Farmasi yakni unsur pelayanan Prosedur dan Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan sebesar 3,10. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan waktu pelayanan, Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan masing-masing sebesar 2,90.

**Tabel 3.19 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD  
Bagian Farmasi**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.20	3.00	0.20
2.	Prosedur	3.10	3.10	0.00
3.	Waktu Pelayanan	3.40	2.90	0.50
4.	Biaya/Tarif	3.10	3.00	0.10
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.20	3.10	0.10
6.	Kompetensi Pelaksana	3.50	3.00	0.50
7.	Perilaku Pelaksana	3.30	2.90	0.40
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.60	2.90	0.70
9.	Sarana dan Prasarana	3.30	3.00	0.30
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.60</b>	<b>3.10</b>	<b>0.70</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.10</b>	<b>2.90</b>	<b>0.00</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.30</b>	<b>2.99</b>	<b>0.31</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>82.50</b>	<b>74.72</b>	<b>7.78</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Bersalin**

Penyedia pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Bersalin yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Bersalin bermutu A atau berkinerja layanan “Baik Sekali” dengan skor sebesar 95,28. Jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 94,72 memiliki gap sebesar -0,56. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Bersalin telah melampaui harapan pengguna layanan. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Bersalin sebesar 3,81. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Bersalin yakni unsur pelayanan Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan dan Perilaku Pelaksana sebesar 4,00. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Prosedur dan Waktu Pelayanan masing-masing sebesar 3,60.

**Tabel 3.20 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD  
Bagian Bersalin**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.90	3.70	0.20
2.	Prosedur	3.80	3.60	0.20
3.	Waktu Pelayanan	3.90	3.60	0.30
4.	Biaya/Tarif	3.90	3.80	0.10
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.90	4.00	-0.10
6.	Kompetensi Pelaksana	3.70	3.80	-0.10
7.	Perilaku Pelaksana	3.60	4.00	-0.40
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.60	3.90	-0.30
9.	Sarana dan Prasarana	3.80	3.90	-0.10
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.90</b>	<b>4.00</b>	<b>0.30</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.60</b>	<b>3.60</b>	<b>-0.40</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.79</b>	<b>3.81</b>	<b>-0.02</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>94.72</b>	<b>95.28</b>	<b>-0.56</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik Sekali</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Operasi**

Penyedia pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Operasi yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Operasi bermutu B atau berkinerja layanan dengan “Baik” dengan skor sebesar 86,42. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 90,74 memiliki gap sebesar 4,32. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Operasi **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Operasi sebesar 3,46. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Operasi yakni unsur pelayanan Biaya/tarif dan unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,67. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan persyaratan, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana dan unsur pelayanan perilaku pelaksana masing-masing berskor 3,33.

**Tabel 3.21 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD  
Bagian Operasi**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.44	3.33	0.11
2.	Prosedur	3.67	3.44	0.22
3.	Waktu Pelayanan	3.67	3.33	0.33
4.	Biaya/Tarif	3.78	3.67	0.11
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.89	3.56	0.33
6.	Kompetensi Pelaksana	3.56	3.33	0.22
7.	Perilaku Pelaksana	3.44	3.33	0.11
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.67	3.44	0.22
9.	Sarana dan Prasarana	3.56	3.67	-0.11
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.89</b>	<b>3.67</b>	<b>0.33</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.44</b>	<b>3.33</b>	<b>-0.11</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.63</b>	<b>3.46</b>	<b>0.17</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>90.74</b>	<b>86.42</b>	<b>4.32</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.14. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Laboratorium**

Penyedia pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Laboratorium yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Laboratorium bermutu C atau berkinerja layanan dengan “Kurang Baik” dengan skor sebesar 74,72. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 83,89 memiliki gap sebesar 9,17. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Laboratorium **sangat perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Laboratorium sebesar 2,99. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Laboratorium yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,30. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan persyaratan dan waktu pelayanan masing-masing sebesar 2,80.

**Tabel 3.22 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD  
Bagian Laboratorium**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Indeks Harapan</b>	<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>Gap</b>
1.	Persyaratan	3.10	2.80	0.30
2.	Prosedur	3.20	3.00	0.20
3.	Waktu Pelayanan	3.40	2.80	0.60
4.	Biaya/Tarif	3.10	3.00	0.10
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.50	2.90	0.60
6.	Kompetensi Pelaksana	3.60	3.00	0.60
7.	Perilaku Pelaksana	3.30	2.90	0.40
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.70	3.20	0.50
9.	Sarana dan Prasarana	3.30	3.30	0.00
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.70</b>	<b>3.30</b>	<b>0.60</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.10</b>	<b>2.80</b>	<b>0.00</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.36</b>	<b>2.99</b>	<b>0.37</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>83.89</b>	<b>74.72</b>	<b>9.17</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Inap**

Penyedia pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Inap yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Inap bermutu C atau berkinerja layanan “Kurang Baik dengan skor sebesar 75,56. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 86,94 memiliki gap sebesar 11,39. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Inap **sangat perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Inap sebesar 3,02. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Inap yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,20. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Perilaku Pelaksana sebesar 2,80.

**Tabel 3.23 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD  
Bagian Rawat Inap**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.40	3.10	0.30
2.	Prosedur	3.40	2.90	0.50
3.	Waktu Pelayanan	3.50	3.10	0.40
4.	Biaya/Tarif	3.50	3.10	0.40
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.50	3.00	0.50
6.	Kompetensi Pelaksana	3.70	3.00	0.70
7.	Perilaku Pelaksana	3.50	2.80	0.70
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.70	3.00	0.70
9.	sarana dan Prasarana	3.10	3.20	-0.10
<b>Skor Tertinggi</b>		<b>3.70</b>	<b>3.20</b>	<b>0.70</b>
<b>Skor Terendah</b>		<b>3.10</b>	<b>2.80</b>	<b>-0.10</b>
<b>Rata-Rata IKM</b>		<b>3.48</b>	<b>3.02</b>	<b>0.46</b>
<b>Nilai Konversi</b>		<b>86.94</b>	<b>75.56</b>	<b>11.39</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	<b>C</b>	
<b>Kinerja Pelayanan</b>			<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Radiologi**

Penyedia pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Radiologi yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Radiologi bermutu B atau berkinerja “Baik” dengan skor sebesar 81,94. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 86,67 memiliki gap sebesar 4,72. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Radiologi **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Radiologi sebesar 3,28. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Radiologi yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,60. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Persyaratan dan Perilaku Pelaksana sebesar 3,10.

**Tabel 3.24 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD  
Bagian Radiologi**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.40	3.10	0.30
2.	Prosedur	3.60	3.40	0.20
3.	Waktu Pelayanan	3.40	3.20	0.20
4.	Biaya/Tarif	3.40	3.20	0.20
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.50	3.30	0.20
6.	Kompetensi Pelaksana	3.60	3.30	0.30
7.	Perilaku Pelaksana	3.20	3.10	0.10
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.70	3.30	0.40
9.	Sarana dan Prasarana	3.40	3.60	-0.20
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.70</b>	<b>3.60</b>	<b>0.40</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.20</b>	<b>3.10</b>	<b>-0.20</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.47</b>	<b>3.28</b>	<b>0.19</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>86.67</b>	<b>81.94</b>	<b>4.72</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.17. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Jalan**

Penyedia pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Jalan yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Jalan bermutu B atau berkinerja “Baik” dengan skor sebesar 76,67. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 86,11 memiliki gap sebesar 9,44. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Jalan **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Jalan sebesar 3,07. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Rawat Jalan yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,30. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Waktu Pelayanan sebesar 2,90.

**Tabel 3.25 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD  
Bagian Rawat Jalan**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.40	3.00	0.40
2.	Prosedur	3.50	3.00	0.50
3.	Waktu Pelayanan	3.40	2.90	0.50
4.	Biaya/Tarif	3.60	3.10	0.50
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.50	3.00	0.50
6.	Kompetensi Pelaksana	3.30	3.10	0.20
7.	Perilaku Pelaksana	3.30	3.10	0.20
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.70	3.10	0.60
9.	Sarana dan Prasarana	3.30	3.30	0.00
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.70</b>	<b>3.30</b>	<b>0.60</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.30</b>	<b>2.90</b>	<b>0.00</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.44</b>	<b>3.07</b>	<b>0.38</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>86.11</b>	<b>76.67</b>	<b>9.44</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.18. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian BPJS Kesehatan**

Penyedia pelayanan Lanjutan RSUD Bagian BPJS Kesehatan yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian BPJS Kesehatan bermutu B atau berkinerja “Baik” dengan skor sebesar 83,33. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 89,17 memiliki gap sebesar 5,83. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian BPJS Kesehatan **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Lanjutan RSUD Bagian BPJS Kesehatan sebesar 3,33. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Lanjutan RSUD Bagian BPJS Kesehatan yakni unsur pelayanan Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, dan Sarana Prasarana masing-masing sebesar 3,50. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Perilaku Pelaksana dan unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan masing-masing sebesar 3,10.

**Tabel 3.26 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Lanjutan RSUD  
Bagian BPJS Kesehatan**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.30	3.30	0.00
2.	Prosedur	3.60	3.20	0.40
3.	Waktu Pelayanan	3.90	3.50	0.40
4.	Biaya/Tarif	3.70	3.50	0.20
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.50	3.40	0.10
6.	Kompetensi Pelaksana	3.70	3.40	0.30
7.	Perilaku Pelaksana	3.30	3.10	0.20
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.70	3.10	0.60
9.	Sarana dan Prasarana	3.40	3.50	-0.10
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.90</b>	<b>3.50</b>	<b>0.60</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.30</b>	<b>3.10</b>	<b>-0.10</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.57</b>	<b>3.33</b>	<b>0.23</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>89.17</b>	<b>83.33</b>	<b>5.83</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.19. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pasar**

Penyedia pelayanan Pasar yakni Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Pasar bermutu C atau berkinerja layanan “Kurang Baik” dengan skor sebesar 71,49. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 83,33 memiliki gap sebesar 11,84. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Pasar **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Pasar sebesar 2,86. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Pasar yakni unsur pelayanan Persyaratan sebesar 3,01. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sebesar 2,63.

**Tabel 3.27 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pasar**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.36	3.01	0.35
2.	Prosedur	3.29	2.89	0.40
3.	Waktu Pelayanan	3.38	2.96	0.42
4.	Biaya/Tarif	3.29	2.93	0.36
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.35	2.92	0.43
6.	Kompetensi Pelaksana	3.31	2.81	0.50
7.	Perilaku Pelaksana	3.38	2.94	0.43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.31	2.63	0.68
9.	Sarana dan Prasarana	3.35	2.65	0.69
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.38</b>	<b>3.01</b>	<b>0.69</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.29</b>	<b>2.63</b>	<b>0.35</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.33</b>	<b>2.86</b>	<b>0.47</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>83.33</b>	<b>71.49</b>	<b>11.84</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.20. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kartu Kuning**

Penyedia pelayanan Kartu Kuning yakni Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Kartu Kuning bermutu B atau berkinerja layanan “Baik” dengan skor sebesar 80,65. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 82,13 memiliki gap sebesar 1,48. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Kartu Kuning **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Kartu Kuning sebesar 3,23. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Kartu Kuning yakni unsur pelayanan Perilaku Pelaksana sebesar 3,60. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dan unsur layanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,07.

**Tabel 3.28 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Kartu Kuning**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.20	3.07	0.13
2.	Prosedur	3.20	3.10	0.10
3.	Waktu Pelayanan	3.10	3.10	0.00
4.	Biaya/Tarif	3.13	3.13	0.00
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.43	3.37	0.07
6.	Kompetensi Pelaksana	3.60	3.53	0.07
7.	Perilaku Pelaksana	3.70	3.60	0.10
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.07	3.07	0.00
9.	Sarana dan Prasarana	3.13	3.07	0.07
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.70</b>	<b>3.60</b>	<b>0.13</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.07</b>	<b>3.07</b>	<b>0.00</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.29</b>	<b>3.23</b>	<b>0.06</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>82.13</b>	<b>80.65</b>	<b>1.48</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.21. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pembayaran PBB**

Penyedia pelayanan Pembayaran PBB yakni Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Pembayaran PBB bermutu B atau berkinerja “Baik” dengan skor sebesar 79,29. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 84,76 memiliki gap sebesar 5,47. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Pembayaran PBB **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Pembayaran PBB sebesar 3,17. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Pembayaran PBB yakni unsur pelayanan Perilaku Pelaksana sebesar 3,24. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Biaya/Tarif sebesar 3,09.

**Tabel 3.29 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pembayaran PBB**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.27	3.18	0.09
2.	Prosedur	3.24	3.12	0.12
3.	Waktu Pelayanan	3.36	3.18	0.18
4.	Biaya/Tarif	3.24	3.09	0.15
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.33	3.18	0.15
6.	Kompetensi Pelaksana	3.48	3.21	0.27
7.	Perilaku Pelaksana	3.48	3.24	0.24
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.45	3.15	0.30
9.	Sarana dan Prasarana	3.64	3.18	0.45
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.64</b>	<b>3.24</b>	<b>0.45</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.24</b>	<b>3.09</b>	<b>0.09</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.39</b>	<b>3.17</b>	<b>0.22</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>84.76</b>	<b>79.29</b>	<b>5.47</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.22. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pembayaran BPHTB**

Penyedia pelayanan Pembayaran BPHTB yakni Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Pembayaran BPHTB bermutu B atau berkinerja “Baik” dengan skor sebesar 77,96. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 86,48 memiliki gap sebesar 8,52. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Pembayaran BPHTB **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Pembayaran BPHTB sebesar 3,12. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Pembayaran BPHTB yakni unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dan unsur layanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,30. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Biaya/Tarif dan unsur layanan Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan sebesar 3,00.

**Tabel 3.30 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pembayaran BPHTB**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.37	3.07	0.30
2.	Prosedur	3.43	3.03	0.40
3.	Waktu Pelayanan	3.43	3.03	0.40
4.	Biaya/Tarif	3.47	3.00	0.47
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.47	3.00	0.47
6.	Kompetensi Pelaksana	3.50	3.30	0.20
7.	Perilaku Pelaksana	3.50	3.03	0.47
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.47	3.30	0.17
9.	Sarana dan Prasarana	3.50	3.30	0.20
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.50</b>	<b>3.30</b>	<b>0.47</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.37</b>	<b>3.00</b>	<b>0.17</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.46</b>	<b>3.12</b>	<b>0.34</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>86.48</b>	<b>77.96</b>	<b>8.52</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.23. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Akte Kelahiran Umum**

Penyedia pelayanan Akte Kelahiran Umum yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Akte Kelahiran Umum bermutu B atau berkinerja layanan “Baik” dengan skor sebesar 81,30. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 86,02 memiliki gap sebesar 4,72. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Akte Kelahiran Umum **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Akte Kelahiran Umum sebesar 3,25. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Akte Kelahiran Umum yakni unsur pelayanan Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan sebesar 3,43. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Persyaratan dan Prosedur layanan masing-masing sebesar 3,00.

**Tabel 3.31 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Akte Kelahiran Umum**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.50	3.00	0.50
2.	Prosedur	3.50	3.00	0.50
3.	Waktu Pelayanan	3.53	3.30	0.23
4.	Biaya/Tarif	3.30	3.30	0.00
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.50	3.43	0.07
6.	Kompetensi Pelaksana	3.37	3.30	0.07
7.	Perilaku Pelaksana	3.47	3.37	0.10
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.40	3.37	0.03
9.	Sarana dan Prasarana	3.40	3.20	0.20
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.53</b>	<b>3.43</b>	<b>0.50</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.30</b>	<b>3.00</b>	<b>0.00</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.44</b>	<b>3.25</b>	<b>0.19</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>86.02</b>	<b>81.30</b>	<b>4.72</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.24. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga**

Penyedia pelayanan KTP dan Kartu Keluarga yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan KTP dan Kartu Keluarga bermutu B atau berkinerja “Baik” dengan skor sebesar 78,76. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 86,26 memiliki gap sebesar 7,50. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan KTP dan Kartu Keluarga **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan KTP dan Kartu Keluarga sebesar 3,15. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan KTP dan Kartu Keluarga yakni unsur pelayanan Biaya/Tarif sebesar 3,20. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Waktu Pelayanan sebesar 3,09.

**Tabel 3.32 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.49	3.15	0.35
2.	Prosedur	3.55	3.13	0.42
3.	Waktu Pelayanan	3.50	3.09	0.41
4.	Biaya/Tarif	3.15	3.20	-0.05
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.50	3.15	0.35
6.	Kompetensi Pelaksana	3.43	3.15	0.28
7.	Perilaku Pelaksana	3.45	3.18	0.27
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.47	3.16	0.31
9.	Sarana dan Prasarana	3.52	3.15	0.37
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.55</b>	<b>3.20</b>	<b>0.42</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.15</b>	<b>3.09</b>	<b>-0.05</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.45</b>	<b>3.15</b>	<b>0.30</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>86.26</b>	<b>78.76</b>	<b>7.50</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.25. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pemadam Kebakaran**

Penyedia pelayanan Pemadam Kebakaran yakni Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Pemadam Kebakaran bermutu B atau berkinerja “Baik” dengan skor sebesar 79,17. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 86,11 memiliki gap sebesar 6,94. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Pemadam Kebakaran **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Pemadam Kebakaran sebesar 3,17. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Pemadam Kebakaran yakni unsur pelayanan persyaratan sebesar 3,23. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Biaya/tarif sebesar 3,07.

**Tabel 3.33 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pemadam Kebakaran**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.43	3.23	0.20
2.	Prosedur	3.33	3.13	0.20
3.	Waktu Pelayanan	3.40	3.17	0.23
4.	Biaya/Tarif	3.27	3.07	0.20
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.30	3.17	0.13
6.	Kompetensi Pelaksana	3.60	3.20	0.40
7.	Perilaku Pelaksana	3.53	3.17	0.37
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.47	3.17	0.30
9.	Sarana dan Prasarana	3.67	3.20	0.47
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.67</b>	<b>3.23</b>	<b>0.47</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.27</b>	<b>3.07</b>	<b>0.13</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.44</b>	<b>3.17</b>	<b>0.28</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>86.11</b>	<b>79.17</b>	<b>6.94</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.26. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Air Bersih**

Penyedia pelayanan Air Bersih yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Air Bersih bermutu C atau berkinerja “Kurang Baik” dengan skor sebesar 70,19. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 82,50 memiliki gap sebesar 12,31. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Air Bersih **sangat perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Air Bersih sebesar 2,81. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Air Bersih yakni unsur pelayanan Perilaku Pelaksana sebesar 2,97. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 2,40.

**Tabel 3.34 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Air Bersih**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.20	2.93	0.27
2.	Prosedur	3.07	2.87	0.20
3.	Waktu Pelayanan	3.40	2.87	0.53
4.	Biaya/Tarif	3.30	2.93	0.37
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.37	2.77	0.60
6.	Kompetensi Pelaksana	3.23	2.83	0.40
7.	Perilaku Pelaksana	3.13	2.97	0.17
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.73	2.7	1.03
9.	Sarana dan Prasarana	3.27	2.4	0.87
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.73</b>	<b>2.97</b>	<b>1.03</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.07</b>	<b>2.4</b>	<b>0.17</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.3</b>	<b>2.81</b>	<b>0.49</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>82.5</b>	<b>70.19</b>	<b>12.31</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.27. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)**

Penyedia pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) yakni Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan (DKP3) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) bermutu B atau berkinerja “Baik” dengan skor sebesar 82,59. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 90,65 memiliki gap sebesar 8,06. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) sebesar 3,30. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) yakni unsur pelayanan Persyaratan dan Prosedur masing-masing sebesar 3,37. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Biaya/Tarif sebesar 3,20.

**Tabel 3.35 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Rumah Potong Hewan**

No.	Kinerja Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.73	3.37	0.37
2.	Prosedur	3.73	3.37	0.37
3.	Waktu Pelayanan	3.67	3.30	0.37
4.	Biaya/Tarif	3.43	3.20	0.23
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.63	3.27	0.37
6.	Kompetensi Pelaksana	3.63	3.30	0.33
7.	Perilaku Pelaksana	3.60	3.33	0.27
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.60	3.30	0.30
9.	Sarana dan Prasarana	3.60	3.30	0.30
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.73</b>	<b>3.37</b>	<b>0.37</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.43</b>	<b>3.20</b>	<b>0.23</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.63</b>	<b>3.30</b>	<b>0.32</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>90.65</b>	<b>82.59</b>	<b>8.06</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.28. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pendidikan Dasar**

Penyedia pelayanan Pendidikan Dasar yakni Dinas Pendidikan Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Pendidikan Dasar bermutu B atau berkinerja layanan “Baik” dengan skor sebesar 76,89. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 85,35 memiliki gap sebesar 8,46. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Pendidikan Dasar **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Pendidikan Dasar sebesar 3,08. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Pendidikan Dasar yakni unsur pelayanan Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana masing-masing sebesar 3,12. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana 2,89.

**Tabel 3.36 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pendidikan Dasar**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.32	3.12	0.20
2.	Prosedur	3.35	3.08	0.27
3.	Waktu Pelayanan	3.36	3.08	0.29
4.	Biaya/Tarif	3.27	3.11	0.17
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.45	3.11	0.35
6.	Kompetensi Pelaksana	3.48	3.12	0.36
7.	Perilaku Pelaksana	3.52	3.09	0.42
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.42	3.09	0.33
9.	sarana dan Prasarana	3.55	2.89	0.65
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.55</b>	<b>3.12</b>	<b>0.65</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.27</b>	<b>2.89</b>	<b>0.17</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.41</b>	<b>3.08</b>	<b>0.34</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>85.35</b>	<b>76.89</b>	<b>8.46</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.29. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pendidikan Menengah**

Penyedia pelayanan Pendidikan Menengah yakni Dinas Pendidikan Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Pendidikan Menengah bermutu B atau berkinerja “Baik” dengan skor sebesar 78,20. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 85,02 memiliki gap sebesar 6,82. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Pendidikan Menengah **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Pendidikan Menengah sebesar 3,13 Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Pendidikan Menengah yakni unsur pelayanan Perilaku Pelaksana sebesar 3,17. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Persyaratan sebesar 3,09.

**Tabel 3.37 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Pendidikan Menengah**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.35	3.09	0.26
2.	Prosedur	3.33	3.14	0.20
3.	Waktu Pelayanan	3.38	3.14	0.24
4.	Biaya/Tarif	3.30	3.11	0.20
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.41	3.09	0.32
6.	Kompetensi Pelaksana	3.45	3.14	0.32
7.	Perilaku Pelaksana	3.47	3.17	0.30
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.36	3.14	0.23
9.	sarana dan Prasarana	3.55	3.15	0.39
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.55</b>	<b>3.17</b>	<b>0.39</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.30</b>	<b>3.09</b>	<b>0.20</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.40</b>	<b>3.13</b>	<b>0.27</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>85.02</b>	<b>78.20</b>	<b>6.82</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.30. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Jalan Artileri**

Penyedia pelayanan Jalan Artileri yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Jalan Artileri bermutu B atau berkinerja layanan “Baik” dengan skor sebesar 79,03. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 89,44 memiliki gap sebesar 10,42. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Jalan Artileri **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Jalan Artileri sebesar 3,16. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Jalan Artileri yakni unsur pelayanan Perilaku Pelaksana sebesar 3,35. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 3,03.

**Tabel 3.38 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Jalan Artileri**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.88	3.25	0.63
2.	Prosedur	3.45	3.07	0.38
3.	Waktu Pelayanan	3.45	3.05	0.40
4.	Biaya/Tarif	3.65	3.25	0.40
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.77	3.12	0.65
6.	Kompetensi Pelaksana	3.42	3.25	0.17
7.	Perilaku Pelaksana	3.73	3.35	0.38
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.40	3.08	0.32
9.	sarana dan Prasarana	3.45	3.03	0.42
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.88</b>	<b>3.35</b>	<b>0.65</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.40</b>	<b>3.03</b>	<b>0.17</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.58</b>	<b>3.16</b>	<b>0.42</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>89.44</b>	<b>79.03</b>	<b>10.42</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.31. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Jalan Lingkungan**

Penyedia pelayanan Jalan Lingkungan yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Jalan Lingkungan bermutu C atau berkinerja “Kurang Baik” dengan skor sebesar 76,48. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 90,83 memiliki gap sebesar 14,35. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Jalan Lingkungan sangat **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Jalan Lingkungan sebesar 3,06. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Jalan Lingkungan yakni unsur pelayanan Persyaratan dan Biaya/Tarif sebesar 3,15. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 2,90.

**Tabel 3.39 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Jalan Lingkungan**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.92	3.15	0.77
2.	Prosedur	3.48	3.00	0.48
3.	Waktu Pelayanan	3.35	3.05	0.30
4.	Biaya/Tarif	3.65	3.15	0.50
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.82	3.05	0.77
6.	Kompetensi Pelaksana	3.53	3.05	0.48
7.	Perilaku Pelaksana	3.83	3.13	0.70
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.52	3.05	0.47
9.	sarana dan Prasarana	3.60	2.90	0.70
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.92</b>	<b>3.15</b>	<b>0.77</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.35</b>	<b>2.90</b>	<b>0.30</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.63</b>	<b>3.06</b>	<b>0.57</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>90.83</b>	<b>76.48</b>	<b>14.35</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.32. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Terminal**

Penyedia pelayanan Terminal yakni Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Terminal bermutu C atau berkinerja layanan “Kurang Baik” dengan skor sebesar 74,91. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 81,30 memiliki gap sebesar 6,39. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Terminal **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Terminal sebesar 3,00. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Terminal yakni unsur pelayanan Waktu Pelayanan sebesar 3,10. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Biaya/Tarif sebesar 2,87.

**Tabel 3.40 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Terminal**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Pesyaratan	3.03	3.00	0.03
2.	Prosedur	3.33	3.03	0.30
3.	Waktu Pelayanan	3.87	3.10	0.77
4.	Biaya/Tarif	3.03	2.87	0.17
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.13	2.97	0.17
6.	Kompetensi Pelaksana	3.17	3.00	0.17
7.	Perilaku Pelaksana	3.23	3.03	0.20
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.13	2.97	0.17
9.	sarana dan Prasarana	3.33	3.00	0.33
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.87</b>	<b>3.10</b>	<b>0.77</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.03</b>	<b>2.87</b>	<b>0.03</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.25</b>	<b>3.00</b>	<b>0.26</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>81.30</b>	<b>74.91</b>	<b>6.39</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

### **3.3.33. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Persampahan**

Penyedia pelayanan Persampahan yakni Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Depok. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan 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, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Secara umum unit pelayanan Persampahan bermutu C atau berkinerja “Kurang Baik” dengan skor sebesar 72,59. Namun demikian jika dibandingkan dengan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 83,80 memiliki gap sebesar 11,20. Dengan kata lain bahwa mutu pelayanan unit pelayanan Persampahan **perlu ditingkatkan**. Beberapa hal penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan memperhatikan unsur pelayanan yang masih memiliki skor yang rendah serta gap/jarak yang tinggi dengan indeks harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Rata-rata skor unsur pelayanan Persampahan sebesar 2,90. Skor tertinggi unsur pelayanan yang paling tinggi menyumbang mutu pelayanan unit pelayanan Persampahan yakni unsur pelayanan Perilaku Pelaksana sebesar 3,10. Sedangkan unsur terendah yakni unsur pelayanan Waktu Pelayanan sebesar 2,77.

**Tabel 3.41 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Persampahan**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan	3.27	2.90	0.37
2.	Prosedur	3.30	2.80	0.50
3.	Waktu Pelayanan	3.50	2.77	0.73
4.	Biaya/Tarif	3.47	3.03	0.43
5.	Produk Jenis Spesifikasi Pelayanan	3.27	2.83	0.43
6.	Kompetensi Pelaksana	3.37	2.83	0.53
7.	Perilaku Pelaksana	3.37	3.10	0.27
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.50	2.97	0.53
9.	Sarana dan Prasarana	3.13	2.90	0.23
	<b>Skor Tertinggi</b>	<b>3.50</b>	<b>3.10</b>	<b>0.73</b>
	<b>Skor Terendah</b>	<b>3.13</b>	<b>2.77</b>	<b>0.23</b>
	<b>Rata-Rata IKM</b>	<b>3.35</b>	<b>2.90</b>	<b>0.45</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>83.80</b>	<b>72.59</b>	<b>11.20</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	
	<b>Kinerja Pelayanan</b>		<b>Kurang Baik</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan, 2019

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Simpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2019 merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Depok, terutama pada unit pelayanan satuan kerja di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

- a) Untuk menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dimana jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Dalam memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Depok dihitung dengan skala instrumen dinilai menggunakan skala 1 – 4 yang akan dikonversikan menjadi skala 100.
- b) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan yang telah disediakan oleh Pemerintah Depok secara umum memiliki angka interval sebesar 3,08 atau jika dikonversikan sebesar 76,99. Maka dengan kata lain bahwa mutu pelayanan Pemerintah Depok bermutu “B” atau berkinerja pelayanan “Baik”.
- c) Rata-rata keseluruhan interval IKM yakni sebesar 3,08. Nilai rata-rata unsur pelayanan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan paling tinggi dari pada unsur perilaku pelaksana, yakni sebesar 3,13. Kemudian disusul oleh nilai rata-rata pelayanan kewajaran biaya/tarif pelayanan sebesar 3,12. Nilai rata-rata unsur persyaratan dan kompetensi pelaksana masing-masing sebesar 3,10. Nilai rata-rata unsur pelayanan produk jenis/spesifikasi sebesar 3,09. Nilai rata-rata unsur pelayanan prosedur dan penanganan pengaduan saran dan masukan masing-masing sebesar 3,06. Nilai rata-rata unsur pelayanan sarana dan prasarana sebesar 3,04. Nilai rata-rata unsur pelayanan waktu layanan merupakan yang paling rendah, yaitu sebesar 3,03.
- d) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok terdiri atas unsur-unsur pelayanan dimana angka unsur pelayanan yang paling tinggi yakni unsur perilaku pelaksana dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,13 atau berbobot 78,14 dengan status mutu “B” dan berkinerja layanan “Baik”. Sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah

adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,03 atau berbobot 75,67, berstatus mutu “C” atau berkinerja layanan “Kurang Baik”.

#### 4.2. Saran/Rekomendasi Kebijakan

Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan Pelayanan Pemerintah Kota Depok yang terdapat pada masing-masing unit layanan membutuhkan pembenahan-pembenahan layanan berdasarkan unsur pelayanan maupun satuan unit layanan yang masih berkinerja kurang baik. Prioritas pembenahan didasarkan pada keluhan pengguna layanan antara lain :

- a) Peningkatan pelayanan yang telah dicapai harus diikuti dengan pembakuan sistem dan prosedur yang telah berjalan sehingga dapat memperoleh hasil yang konsisten pada masa-masa yang akan datang. Sehingga membutuhkan konsistensi dan penerapan budaya kerja yang baik serta penerapan *reward* dan *punishment* yang nyata untuk menjaga kedisiplinan pegawai.
- b) Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung harus memberikan kenyamanan serta keamanan bagi pengguna layanan fasilitas penunjang seperti menambah jumlah pendingin ruangan berupa AC (*air conditioner*), kipas angin sehingga fasilitas ruang tunggu lebih sejuk dan nyaman serta perlu adanya penambahan atau penempatan petugas keamanan yang ditempatkan pada pintu ruang masuk utama agar menimbulkan kesan aman dan nyaman pada masing-masing unit pelayanan di Pemerintah Kota Depok.
- c) Mempertahankan nilai unsur-unsur pelayanan yang sudah dianggap baik oleh masyarakat dan memperbaiki nilai unsur pelayanan yang menyebabkan kekurangan masyarakat terhadap layanan pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintah Kota Depok.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Depok, 2018. Kota Depok Dalam Angka Tahun 2018, Depok: BPS Kota Depok.
- Boediono, 1982. Teori Pertumbuhan Ekonomi. Yogyakarta: BPFE UGM
- Dumairy, 1999. Matematika Terapan Untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: BPFE.
- Hanifah, Harsono. (2002). Implementasi Kebijakan dan Politik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ibrahim, Amin. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.
- Kemenpan RB, 2017. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Jakarta: KemenpanRB
- Kotler, Keller. (2008). Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2009). Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, M., 1997. Ekonomi Pembangunan: Teori, Masalah dan Kebijakan. Yogyakarta: UPP AMP YKP.
- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiawan, Guntur. (2004). Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung : Remaja Rosdakarya Offset.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.



**Dinas Komunikasi dan Informatika  
Pemerintah Kota Depok**

**Gedung Dibaleka II Komplek Balaikota Depok Lantai 7**

**Jl. Margonda Raya No. 54 Depok**

**Telp. (021) 29402276 dan (021) 7764410**

**Email: [diskominfo@depok.go.id](mailto:diskominfo@depok.go.id)**