

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021

kerjasama



Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Depok



IPB University
— Bogor Indonesia —

Departemen Statistika - FMIPA
Institut Pertanian Bogor

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021

Ukuran Buku / *Book Size* : 28 Cm × 21.5 Cm

Jumlah halaman / *Total size* : 73 halaman / 73 page

Naskah / *Manuscript* : Fakultas Matematika dan IPA,
IPB University

Gambar kulit dan Seting /
Cover design and Setting : Fakultas Matematika dan IPA,
IPB University

Diterbitkan oleh / *Published by* : Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Depok

Boleh mengutip dengan menyebut sumbernya
May be cited with the 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 2021 ini dapat diterbitkan. Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2021 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 Departemen Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor 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 Tahun 2021 disampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Depok, Oktober 2021

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Depok,

Dr. Ir. Sidik Mulyono, M.Eng

NIP. 19670124 198602 1 001

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan dan kepercayaan pelayanan publik pemerintahan. Untuk keperluan tersebut diperlukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang bertujuan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Di samping itu, hasil pengukuran IKM juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021 ini dimaksudkan untuk dapat memberikan informasi mengenai kondisi kepuasan masyarakat yang mendapatkan layanan organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Depok pada tahun 2021.

Kami berterima kasih kepada Pemerintah Kota Depok, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika yang memberikan kepercayaan kepada Departemen Statistika - FMIPA, Institut Pertanian Bogor, untuk bekerjasama menyusun buku ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak-pihak lain, khususnya Badan Pusat Statistik yang menjadi sumber data utama.

Atas nama Departemen Statistika - FMIPA IPB, kami menghaturkan permohonan maaf apabila ada kekurangan dalam pelaksanaan kegiatan dan hasil yang diperoleh. Mudah-mudahan buku ini dapat memberikan kontribusi dalam perencanaan pembangunan secara umum di Kota Depok.

Wassalamu alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

Bogor, Oktober 2021

**Ketua Departemen Statistika
FMIPA - Institut Pertanian Bogor
Dr. Anang Kurnia**

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Luaran yang Diharapkan	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Kualitas Pelayanan	5
2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	8
2.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.....	10
2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
BAB III METODOLOGI	15
3.1. Metodologi pengumpulan data.....	15
3.2. Metodologi Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1. Deskripsi responden	22
4.2. Profil responden	27
4.3. Indeks kepuasan masyarakat	31
4.3.1. Indeks Kepuasan Kota Depok.....	31
4.3.2. Indeks Kepuasan Berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah.....	33
4.3.2.1 Dinas Kesehatan Kota Depok.....	33
4.3.2.2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.....	37
4.3.2.3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.....	65
4.3.2.4. Dinas Pendidikan Kota Depok.....	77

4.3.2.5. Dinas Pendidikan Kota Depok Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	86
4.3.2.6. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	93
4.3.2.7. Dinas Perhubungan Kota Depok.....	103
4.3.2.8. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	115
4.3.2.9. Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	118
4.3.2.10. Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok	127
4.3.2.11. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	130
4.3.2.12. Badan Keuangan Daerah Kota Depok	137
4.3.2.13. Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok.....	149
4.3.2.14. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok.....	157
4.3.2.15. Indeks Kepuasan Berdasarkan Layanan	164
4.4. Implikasi Manajerial	164
DAFTAR PUSTAKA.....	170

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekomendasi solusi untuk setiap jenis quality gap	8
Tabel 2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	14
Tabel 3 Rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI	21
Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kota Depok.....	32
Tabel 5 UPTD Puskesmas di Kota Depok	34
Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Depok	35
Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.....	38
Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium.....	41
Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran	43
Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD	46
Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.Bersalin.....	48
Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.BPJS Kesehatan.....	51
Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	53
Tabel 14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.Operasi.....	56
Tabel 15 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.Radiologi	58
Tabel 16 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi.....	61
Tabel 17 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.Rawat Jalan.....	63
Tabel 18 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.....	66
Tabel 19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).....	68
Tabel 20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame ..	71
Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin PAUD	73
Tabel 22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta.....	76
Tabel 23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok.....	78
Tabel 24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar	81
Tabel 25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan menengah	83
Tabel 26 Indeks Kepuasan Masyarakat TK/PAUD	85
Tabel 27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok.....	87
Tabel 28 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri	90

Tabel 29 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan	92
Tabel 30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.....	94
Tabel 31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat.....	97
Tabel 32 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersil.....	99
Tabel 33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah	101
Tabel 34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok	104
Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	106
Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan.....	109
Tabel 37 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum	111
Tabel 38 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas.....	114
Tabel 39 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.....	116
Tabel 40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	119
Tabel 41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akte Kelahiran.....	121
Tabel 42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP	124
Tabel 43 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KK.....	126
Tabel 44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok	128
Tabel 45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	131
Tabel 46 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pedagang	133
Tabel 47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pembeli.....	136
Tabel 48 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok	138
Tabel 49 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB	141
Tabel 50 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB.....	143
Tabel 51 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Reklame	145
Tabel 52 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah	148
Tabel 53 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Depok	150
Tabel 54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Air Bersih Wilayah AA	153
Tabel 55 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Air Bersih wilayah B	155
Tabel 56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok.....	158
Tabel 57 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran	160
Tabel 58 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Kesenjangan dalam Desain dan Pengiriman Layanan	6
Gambar 2 Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	19
Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan.....	22
Gambar 4 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan.....	23
Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Perwakilan	24
Gambar 7 Sebaran Berdasarkan Pendidikan Terakhir	24
Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	25
Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan	26
Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan	26
Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan.....	28
Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan.....	29
Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	31
Gambar 16 Diagram IPA Pemerintah Daerah Kota Depok	32
Gambar 17 Diagram IPA Dinas Kesehatan Kota Depok.....	36
Gambar 18 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	39
Gambar 19 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium.....	41
Gambar 20 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran	44
Gambar 21 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.IGD	46
Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin	49
Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	51
Gambar 24 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	54
Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	56
Gambar 26 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi.....	59
Gambar 27 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi	61
Gambar 28 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	64
Gambar 29 Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.....	66
Gambar 30 Diagram IPA Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	69
Gambar 31 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	71
Gambar 32 Diagram IPA Pelayanan Izin PAUD.....	74
Gambar 33 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta.....	76
Gambar 34 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok	79
Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar.....	81
Gambar 36 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Menengah	83
Gambar 37 Daging IPA Pelayanan TK/RSUD	85
Gambar 38 Diagram IPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok.....	88
Gambar 39 Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri	90
Gambar 40 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan	92

Gambar 41 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	95
Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat	97
Gambar 43 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil	99
Gambar 44 Diagram IPA Pelayanan Limbah	102
Gambar 45 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok	104
Gambar 46 Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).....	107
Gambar 47 Diagram IPA Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan.....	109
Gambar 48 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum	112
Gambar 49 Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas	114
Gambar 50 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.....	117
Gambar 51 Diagram IPA Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	119
Gambar 52 Diagram IPA Pelayanan Akte Kelahiran	122
Gambar 53 Diagram IPA Pelayanan KTP	124
Gambar 54 Diagram IPA Pelayanan KK	126
Gambar 55 Diagram IPA Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)	129
Gambar 56 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok....	131
Gambar 57 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pedagangan	134
Gambar 58 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pembeli	136
Gambar 59 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok.....	139
Gambar 60 Diagram IPA Pelayanan PBB	141
Gambar 61 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB	144
Gambar 62 Diagram IPA Pelayanan Pajak Reklame	146
Gambar 63 Diagram IPA Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah	148
Gambar 64 Diagram IPA Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Depok.....	151
Gambar 65 Diagram IPA Pelayanan Air Bersih wilayah A.....	153
Gambar 66 Diagram IPA Pelayanan Air Bersih Wilayah B	156
Gambar 67 Diagram IPA Dinas Pemda Kebakatan dan Penyelamatkan Kota Depok.....	158
Gambar 68 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran.....	161
Gambar 69 Diagram IPA Pelayanan serta Penyelamatan.....	163
Gambar 70 Implikasi Manajerial Survey IKM Kota Depok 2021.....	169

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Layanan yang akan di survei sesuai kegiatan tahun 2021	1
Lampiran 2 Jumlah pengguna layanan Pemerintah Daerah Kota Depok	3
Lampiran 3 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2021	4
Lampiran 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah mempunyai tanggungjawab dan kewenangan untuk menyelenggarakan menyediakan pelayanan kepada publik, baik pelayanan dasar maupun non pelayanan dasar. Dalam menjalankan perannya sebagai penyedia layanan publik, Pemerintah Daerah senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan, serta meminimalisir aduan dan keluhan dari masyarakat. Prinsip ini sejalan dengan esensi Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pemerintah daerah (otonomi) memiliki kewenangan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan dasar, dimana pelayanan dasar merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Selanjutnya mengenai ketentuan standar minimal pelayanan dasar menjadi tanggung jawab pemerintah daerah yang wajib dipenuhi. Adanya undang-undang ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya layanan publik yang berkualitas sudah menjadi perhatian penting pemerintah. 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 terhadap layanan publik adalah suatu kewajiban sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017. Hal ini ditindaklanjuti oleh pemerintah Kota Depok Provinsi Jawa Barat, melalui peraturan Wali Kota Depok Nomor 20 tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat saat ini menjadi cara yang banyak dipakai institusi pemerintah dalam menjangkau berbagai

masukannya. Masyarakat menjadi subjek penilai utama dari survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintahan. Hal tersebut jelas dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik. Dengan demikian kondisi dan perubahan sikap masyarakat setelah menerima jasa publik, pemeringkatan tentang karakteristik kualitas jasa tertentu, alasan untuk ketidakpuasan atau tidak dipakainya jasa, dan saran-saran untuk perbaikan kualitas layanan publik menjadi relevan untuk ditanyakan kepada masyarakat.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Daerah Kota Depok adalah 3,08 atau jika dikonversi menjadi sebesar 77, meningkat sedikit dari tahun 2019 dengan nilai interval konversi IKM sebesar 76,99 atau nilai interval IKM sebesar 3,08. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing unsur secara umum juga meningkat dibanding tahun sebelumnya, namun terdapat beberapa atribut pelayanan yang mengalami penurunan sebagai contohnya Waktu Pelayanan yang turun dari 3,03 tahun 2019 menjadi 2,95 tahun 2020. Hal ini terbilang wajar karena adanya pandemi Covid-19 yang memperlambat semua pelayanan.

Dengan adanya survei tahun 2021 ini, dapat diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.2. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat Kota Depok sebagai pengguna layanan dan menyusun implikasi manajerial sebagai input untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini meliputi

- 1). Soft file dan hardcopy buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok, yang memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap:
 - a). Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)
 - b). Pelayanan Kesehatan Lanjutan (Rumah Sakit Umum Daerah/RSUD),

- b1). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium
- b2). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran
- b3). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD
- b4). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin
- b5). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan
- b6). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap
- b7). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi
- b8). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi
- b9). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi
- b10). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan
- c). Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
 - c1). Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
 - c2). Pelayanan Izin Pemasangan Reklame
 - c3). Pelayanan Izin PAUD
 - c4). Pelayanan Izin Pelayanan Kesehatan Swasta
- d). Pelayanan Pendidikan Dasar, Menengah dan PAUD/TK pada Dinas Pendidikan
 - d1). Pelayanan Pendidikan Dasar
- d2). Pelayanan Pendidikan Menengah
- d3). Pelayanan TK/PAUD
- e). Pelayanan Jalan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)
 - e1). Jalan Arteri
 - e2). Jalan Lingkungan
- f). Pelayanan Persampahan dan Limbah pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)
 - f1). Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat
 - f2). Pelayanan Sampah Komersil
 - f3). Pelayanan Limbah
- g). Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja
- h). Pelayanan Uji Kendaraan dan Fasilitas Jalan Raya pada Dinas Perhubungan (Dishub)

- h1). Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
- h2). Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan
- h3). Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)
- h4). Pelayanan Lampu Lalu Lintas
- i). Pelayanan Akte Kelahiran, KTP dan KK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
 - i1). Pelayanan Akte Kelahiran
 - i1). Pelayanan KTP
 - i2). Pelayanan KK
- j). Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)
- k). Pelayanan Pasar pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian
 - k1). Pedagang
 - k2). Pembeli
- l). Pelayanan Pembayaran Pajak pada Badan Keuangan Daerah (BKD)
 - l1). Pelayanan Pembayaran PBB
 - l2). Pelayanan Pembayaran BPHTB
 - l3). Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame
 - l4). Pelayanan Pembayaran pajak Air Bawah tanah
- m). Pelayanan Air Bersih pada Dinas Perumahan dan Permukiman
 - m1). Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat - Kukusan, Beji)
 - m2). Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur)
- n). Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
 - n1). Pelayanan Pemadam Kebakaran
 - n2). Pelayanan Penyelamatan
- 2). Focus Group Discussion (FGD) dengan OPD Terkait sebanyak 1 kali, di akhir untuk menyampaikan jenis-jenis layanan yang disurvei serta untuk menampung usulan dan masukan dari OPD terkait, dan di akhir untuk finalisasi hasil IKM tahun 2021
- 3). Analisis hasil IKM tahun 2021 dibandingkan dengan tahun sebelumnya
- 4). Sosialisasi Hasil Kegiatan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Jasa didefinisikan sebagai serangkaian tindakan atau performa yang ditawarkan oleh satu kelompok kepada kelompok lainnya, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller 2012). Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat krusial. Kualitas layanan akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna layanan serta citra perusahaan pemberi layanan. Konstruk kualitas layanan dalam literatur pemasaran jasa memfokuskan pada kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yang merupakan suatu bentuk sikap yang berasal dari suatu perbandingan ekspektasi dengan persepsi dari suatu performa (Kang, 2006). Sejumlah ahli telah melakukan kajian mendalam yang saling menguatkan dalam konsep pengukuran kualitas pelayanan. Pada dasarnya ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat intangible (tidak nyata/ tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur. Zeithaml et al. (1990) kemudian mengembangkan *service quality* kedalam suatu instrumen skala pengukuran 10 dimensi yakni Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication dan Understanding the customer. Seiring dengan penyesuaian terhadap perkembangan keilmuan yang ada, maka Parasuraman et al. (1990) menyederhanakannya menjadi lima dimensi SERVQUAL yang terdiri dari:

Reliability (Kehandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.

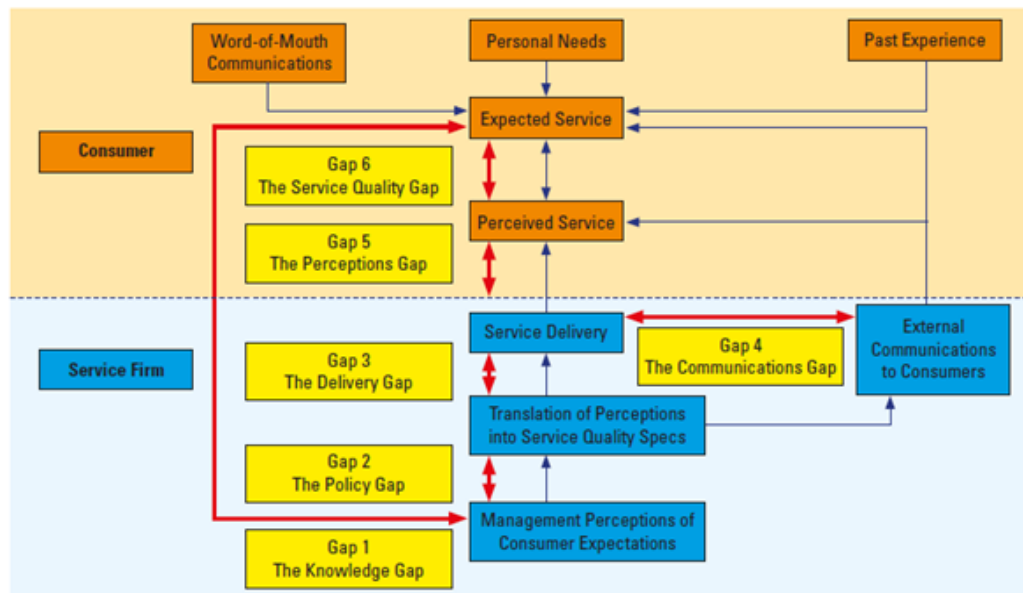
Responsiveness (Cepat tanggap), kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat dan tanggap sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

Assurance (Jaminan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan dimana karyawan melayani dengan rasa percaya diri.

Empathy (Empati), kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen.

Tangible (Berwujud), kualitas layanan meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, serta alat-alat penunjang.

Pengukuran kualitas pelayanan umumnya dilakukan dengan mengukur kualitas kelima dimensi SERVQUAL tersebut. Untuk menilai suatu pelayanan mempunyai kualitas yang baik atau tidak, tidak dapat hanya menggunakan standar pelayanan yang ada, tetapi dibutuhkan pengukuran berdasarkan persepsi pelanggan. Wirtz dan Lovelock (2018) mencoba mengembangkan model SERVQUAL gap model yang diadaptasi dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dan Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013). Model ini memperluas dan menyempurnakan kerangka kerja yang telah ada sebelumnya dengan mengidentifikasi enam jenis kesenjangan yang dapat terjadi pada titik yang berbeda selama desain dan penyampaian kinerja layanan. Terdapat 1 jenis tambahan kesenjangan yaitu Gap 6 The Service Quality Gap.



Gambar 1 Model Kesenjangan dalam Desain dan Pengiriman Layanan

Sumber: Wirtz dan Lovelock (2018)

Pada model tersebut kualitas layanan diukur dengan menggunakan analisis gap yang dihasilkan dari selisih antara nilai kepentingan dan nilai kepuasan. Hasil gap ini dapat bernilai positif (kinerja layanan baik) dan negative (kinerja layanan belum baik). Beberapa gap pada model terbaru ini antara lain:

1. Gap 1: The knowledge gap.

Perbedaan antara apa yang diyakini oleh manajemen senior sebagai harapan pelanggan dan apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diharapkan pelanggan.

2. Gap 2: The policy gap.

Perbedaan antara pemahaman manajemen mengenai harapan pelanggan dan standar layanan yang mereka tetapkan untuk pemberian layanan. Sering disebut sebagai kesenjangan kebijakan (policy gap) karena manajemen telah membuat keputusan kebijakan untuk tidak memberikan apa yang mereka pikir diharapkan pelanggan. Salah satu alasan untuk menetapkan standar di bawah harapan pelanggan biasanya pertimbangan biaya dan kelayakan.

3. Gap 3: The delivery gap.

Perbedaan antara standar layanan yang ditentukan dan kinerja aktual tim pemberi layanan pada standar ini.

4. Gap 4: The communication gap.

Perbedaan antara apa yang dikomunikasikan oleh perusahaan dan apa yang dipahami dan kemudian dialami oleh pelanggan.

5. Gap 5: The perceptions gap.

Perbedaan antara apa yang sebenarnya disampaikan dan apa yang pelanggan rasakan karena mereka tidak dapat menilai kualitas layanan secara akurat.

6. Gap 6: The service quality gap.

Perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan untuk diterima dan persepsi mereka tentang layanan yang sebenarnya diberikan.

Dalam model ini, gap 1, 5, dan 6 mewakili gap/ kesenjangan eksternal antara pelanggan dan organisasi. Gap 2, 3, dan 4 adalah gap/ kesenjangan internal yang terjadi antara berbagai fungsi dan departemen dalam organisasi.

Kekuatan pendekatan Gap Model (Model Kesenjangan) adalah ia menawarkan wawasan dan solusi umum yang dapat diterapkan di seluruh industri. Berikut adalah serangkaian rekomendasi untuk menutup kesenjangan kualitas layanan.

Tabel 1 Rekomendasi solusi untuk setiap jenis quality gap

Types of Quality Gap	Proposed Solutions
Gap 1: The Knowledge Gap	Educate Management about What Customers Expect
Gap 2: The Policy Gap	Establish the Right Service Products, Processes, and Standards That Are Based on Customer Needs and Expectations
Gap 3: The Delivery Gap	Ensure That Performance Meets Standards
Gap 4: The Communications Gap	Close the Internal and External Communications Gaps by Ensuring That Communication Promises Are Realistic and Correctly Understood by Customers
Gap 5: The Perception Gap	Tangibilize and Communicate the Service Quality Delivered
Gap 6: The Service Gap	Close Gaps 1 to 5 to Consistently Meet Customer Expectations

Sumber: Wirtz dan Lovelock (2018)

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Sebagai upaya menyeluruh menuju tata pemerintahan yang baik (Good Governance), kualitas pelayanan publik menjadi hal krusial yang perlu diperhatikan pemerintah. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik, maka pemerintah diharuskan berorientasi pada pelanggan (Customer Driven Government). Fakta ini menunjukkan bahwa telah terjadi shifting atau pergeseran paradigma dalam pelayanan birokrasi yang semula berorientasi pada birokrat berubah lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh

aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sejatinya, pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai kepentingan umum yang dibutuhkan masyarakat guna menunjang kesejahteraan dan kebutuhannya. Pemerintah dalam keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.

2. Pelayanan Barang.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran.

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik (Warella 1997). Pelayanan prima (service

excellence) dalam layanan publik seharusnya sudah menjadi budaya yang melekat pada institusi pemerintahan. Soetopo (1999) menjelaskan beberapa variabel yang menentukan pelayanan prima sektor publik meliputi: (a) Pemerintahan yang bertugas melayani; (b) Masyarakat yang dilayani pemerintah; (c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik; (d) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih; (e) Sumber daya yang tersedia; (f) Kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar; (g) Manajemen dan kepemimpinan; (h) Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan (quality of services) menjadi poin penting (Zauhar 2001) yang dilakukan secara kontinu.

2.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Konsep kepuasan merupakan bagian tak terpisahkan dalam perkembangan ilmu pemasaran. Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dengan membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Jika penampilan produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila penampilan produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen.

Pendekatan gap model/ model kesenjangan menjadi salah satu pendekatan yang efektif untuk melihat kepuasan konsumen. Tanpa pengukuran kualitas, penyedia layanan tidak dapat memastikan kesenjangan kualitas layanan yang terjadi, bahkan tidak dapat merancang tindakan korektif potensial apa yang harus diambil.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Amstrong (1997), terdapat empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, diantaranya yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran.

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (customer oriented) akan memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya bagi konsumen untuk

menyampaikan pendapat, saran dan keluhan konsumen. Media yang bisa digunakan antara lain adalah kotak saran, guest comment.

b. Survei Kepuasan Konsumen.

Penelitian mengenai kepuasan konsumen banyak dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Keuntungan dari menggunakan metode survei adalah perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan memperhatikan konsumennya.

c. Ghost Shopping.

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk bersikap sebagai konsumen di perusahaan pesaing.

d. Analisa Konsumen yang Hilang.

Metode ini dilaksanakan dengan cara perusahaan menghubungi para konsumennya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan perusahaan menanyakan penyebab konsumen berhenti membeli atau beralih pemasok.

Mengembangkan pendekatan yang telah ada, Wirtz dan Lovelock (2018) mencoba memperluas alat pengukuran kepuasan konsumen diantaranya: (1) total market surveys; (2) annual surveys on overall satisfaction; (3) transactional surveys; (4) service feedback cards and other transaction-specific feedback tools such as text-messaging, e-mails, and social media; (5) mystery shopping; (6) unsolicited customer feedback (e.g., compliments and complaints); (7) focus group discussions; (8) service reviews; and (9) online and social media monitoring.

Customer Satisfaction Index (CSI) juga menjadi metode taktis yang efektif dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa yang diukur. Pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan publik pemerintahan. Kepuasan masyarakat terhadap layanan organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan

masyarakat. Pasolong (2010), menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust) terhadap citra institusi tersebut. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat memperoleh pelayanan publik sesuai dengan yang mereka harapkan. Sehingga pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara berkala sangatlah diperlukan untuk mencapai Good Governance di suatu instansi pemerintahan.

2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Di samping itu, hasil pengukuran IKM juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran IKM juga dipandang sebagai upaya continuous improvement dari suatu instansi pemerintahan sehingga Good Governance dapat tercapai.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 sebagai pengganti dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Unsur Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan di survei berbasis website. Sebagaimana diketahui bahwa beberapa unit pelayanan (OPD) di Kota Depok sudah menggunakan pelayanan berbasis website.

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 0,111 untuk 9 unsur. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RI Nomor 14 Tahun 2017 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,3	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: PERMENPAN No 14 Tahun 2017

Keterangan: 25 adalah nilai dasar; nilai persepsi 1 = tidak sesuai, 2 = kurang sesuai, 3 = sesuai, 4 = sangat sesuai.

BAB III

METODOLOGI

3.1. Metodologi pengumpulan data

Data yang digunakan pada kajian ini diperoleh melalui *focus group discussion* (FGD) dan melalui survei. Masing-masing penjelasan dari kedua metode pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Focus Group Discussion* (FGD)

Secara sederhana FGD didefinisikan sebagai suatu diskusi yang dilakukan secara sistematis dan terarah mengenai suatu isu atau masalah tertentu. Proses FGD pada kegiatan ini akan dilaksanakan sebanyak satu kali, yaitu sesudah pelaksanaan kegiatan survei. FGD dilakukan dengan tujuan untuk menyampaikan, mengkonfirmasi lebih dalam penyelenggaraan pelayanan oleh OPD dan finalisasi hasil IKM tahun 2021. Pelaksanaan FGD dilakukan terhadap instansi-instansi yang terlibat dalam pelayanan Kota Depok. Instansi-instansi tersebut adalah sebagai berikut:

- Dinas Pendidikan Kota Depok
- Dinas Kesehatan Kota Depok
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
- Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok
- Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok
- Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok
- Dinas Tenaga Kerja Kota Depok
- Dinas Perhubungan Kota Depok
- Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
- Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok
- Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok
- Badan Keuangan Daerah Kota Depok
- Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok
- Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok.

Rincian jenis layanan yang diukur pada masing-masing instansi tersaji pada Lampiran 1.

Beberapa informasi terkait dengan pelayanan yang diberikan dan pengguna layanan sangat dibutuhkan sebagai bahan agar pelaksanaan kegiatan tepat sasaran sehingga diperoleh hasil yang baik. Oleh karena itu sebagai bahan FGD tahap pertama akan dilakukan konfirmasi terhadap instansi-instansi yang terlibat pada pelayanan Kota Depok terkait beberapa hal seperti:

- a. Informasi mengenai bentuk layanan apa saja diberikan oleh instansi kepada masyarakat terkait dengan jenis layanan yang diukur. Misalnya untuk layanan Puskesmas, pelayanan yang diberikan dapat berupa pemberian surat rujukan, pelayanan pemeriksaan oleh dokter umum di Puskesmas, pelayanan pemeriksaan oleh dokter gigi di Puskesmas, pelayanan pemeriksaan oleh bidan di Puskesmas, dan lain-lain.
- b. Informasi mengenai ada atau tidaknya daftar bentuk layanan yang diberikan oleh instansi terkait. Jika ada, dimana informasi ini dapat diperoleh.
- c. Informasi mengenai bagaimana proses layanan selama ini telah berlangsung. Informasi ini mencakup bagaimana alur pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.
- d. Informasi mengenai siapa pengguna layanan
- e. Informasi mengenai berapa jumlah pengguna layanan per periode tertentu
- f. Informasi mengenai ada atau tidak daftar pengguna layanan tersebut, jika ada dimana bisa diperoleh daftar tersebut.

Selanjutnya form isian terkait hal-hal pada poin di atas tersaji pada Lampiran 2 dan akan digunakan pada FGD tahap pertama.

2. Survei

Metode penarikan contoh yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat Kota Depok adalah *Voluntary sampling*. *Voluntary sampling* adalah teknik pengambilan *sample* yang didasarkan atas kerelaan untuk berpartisipasi dalam penelitian. *Sample* dari survei ini adalah orang yang telah memperoleh produk/layanan Kota Depok pada tahun 2021, baik yang datang langsung maupun melakukan layanan secara online. Survei dilakukan dengan cara online, responden mengisi kuesioner secara mandiri maupun dengan pendampingan oleh surveyor melalui tautan ipb.link/depok. Kuesioner disebarkan kepada responden yang terdapat pada daftar pengguna (*sampling frame*) yang telah diberikan oleh

instansi-instansi. Responden-responden tersebut dihubungi oleh surveyor melalui pesan WhatsApp dan juga telepon. Selain itu kuesioner juga diumumkan melalui media social seperti *facebook* “Info Kota Depok” serta disebarakan melalui pesan di WhatsApp. Kuesioner disusun secara online dan disajikan pada Lampiran 3.

3.2. Metodologi Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil-hasil survei diolah dengan menggunakan metode statistik yang sesuai dengan karakteristik data dari penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan akurasi secara ilmiah. Sesuai dengan tujuannya maka metode dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi tiga bagian yaitu; (1) statistika deskriptif, (2) *importance performace analysis* (IPA), dan (3) consumer satisfaction index (CSI). Secara singkat, ketiga metode tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Metode ini merupakan metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode ini sehingga dapat diperoleh gambaran karakteristik responden, persepsi, preferensi, dan perilaku responden terhadap instrumen tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan layanan. Data disajikan dalam bentuk tabulasi, *charts*, dan diagram.

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Setiap organisasi/perusahaan harus mengelola suatu sistem pelayanan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Pihak manajemen harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan *pengguna layanan* (tingkat kepuasan) dan apakah harapannya telah terpenuhi (tingkat kepentingan). Menurut Kotler (2002), mutu pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Hal tersebut dapat diketahui dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Metode IPA dapat digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kesesuaian, dilihat dari tingkat kinerja/pelaksanaan dan harapan/kepentingan pelanggan terhadap mutu pelayanan. Tingkat kesesuaian dapat dilihat dari tingkat

kinerja (*performance*) dan harapan (kepentingan) pelanggan terhadap mutu pelayanan suatu lembaga dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau IPA (Supranto, 2001). Rumus IPA tersebut adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \quad (3)$$

dalam hal ini:

Tki = Tingkat kesesuaian pelanggan

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian harapan pelanggan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Diagram Kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan. Bagan diagram Kartesius yang terdiri dari empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y).

Rumus untuk menentukan setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (5)$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja/pelaksanaan

Y = Skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan

n = Jumlah responden

Rumus yang digunakan untuk menjabarkan diagram Kartesius adalah:

$$X_1 = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k} \quad (6)$$

$$Y_1 = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k} \quad (7)$$

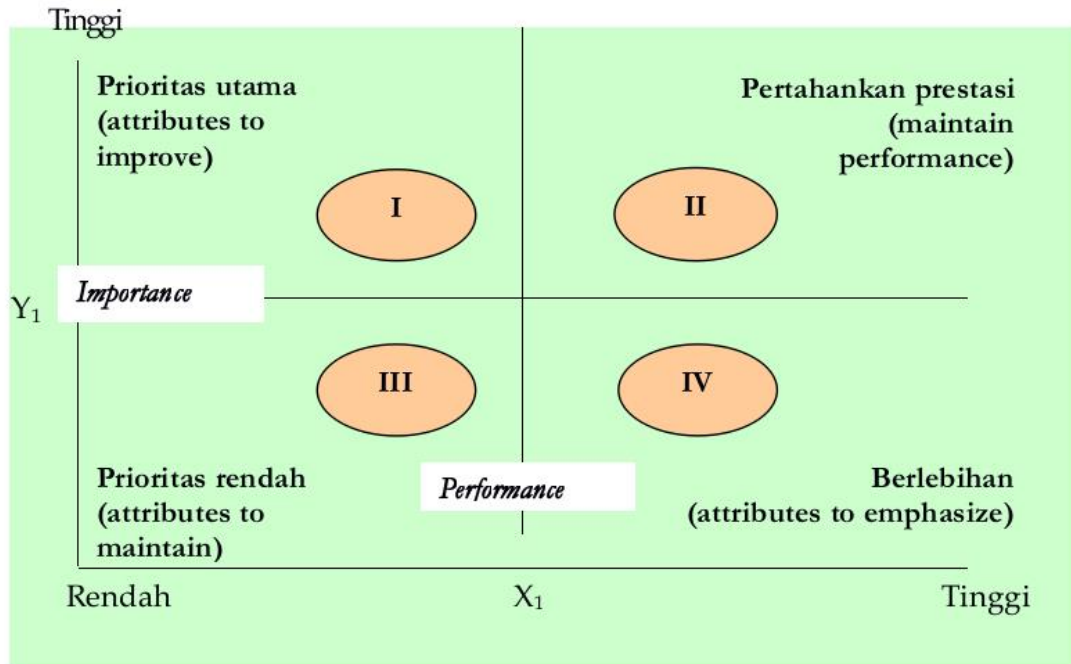
Keterangan :

X_1 = Rataan skor tingkat kinerja seluruh atribut

Y_1 = Rataan skor tingkat kepentingan atau harapan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Matriks terdiri dari empat kuadran yaitu kuadran I, II, III dan IV sebagaimana terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Peringkat jasa dapat diketahui menurut kepentingan pelanggan dan kinerja institusi, serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan manajemen institusi/lembaga melalui penjabaran keseluruhan atribut mutu pelayanan ke dalam diagram Kartesius dengan cara berikut:

Kuadran I

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di atas nilai rata-rata, tetapi memiliki tingkat kinerja dinilai rendah. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, kinerjanya harus ditingkatkan oleh institusi dengan cara senantiasa melakukan perbaikan terus-menerus.

Kuadran II

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, karena keberadaannya memiliki keunggulan dalam pandangan pelanggan.

Kuadran III

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja rendah. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh *pengguna layanan* dan **institusi** hanya melaksanakannya secara biasa, sehingga belum terlalu perlu mengalokasikan biaya dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah). Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini tetap perlu diwaspadai, dicermati dan dikontrol, karena tingkat kepentingan pelanggan dapat berubah seiring dengan meningkatnya kebutuhan.

Kuadran IV

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, dalam pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan oleh *pengguna layanan (stakeholders)*. Dalam hal ini terdapat dua langkah yang dapat dilakukan perusahaan yaitu (1) mengurangi dan mengalokasikan biaya dan investasi ke atribut-atribut mutu pelayanan yang membutuhkan perbaikan, atau (2) tetap mempertahankan kinerja atribut yang termasuk dalam kuadran ini.

3. Consumer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Rangkuti (2002), analisis CSI merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diamati. Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan pengguna merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan pengguna dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna tersebut (Rangkuti 2002). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka fasilitas yang diharapkan dapat dikatakan memuaskan sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka fasilitas dapat dikatakan tidak memuaskan. Menurut Stafford (2004) dalam Sinaga (2016), metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Menghitung *Importance Weighting Faktor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata

tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga diperoleh WF sebesar 100%.

- b. Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan *Importance Weighting Factor* masing-masing atribut.
- c. Menghitung *Weighted Total* (WT), yaitu dengan menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut kualitas jasa.
- d. Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu *Weighted Total* dibagi dengan skala maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skala maksimal 4) kemudian dikali 100%.

Skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 sehingga rentang penilaian per jenjang tingkat kepuasan adalah 25%. Kriteria penilaian tingkat kepuasan responden terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3 Rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI

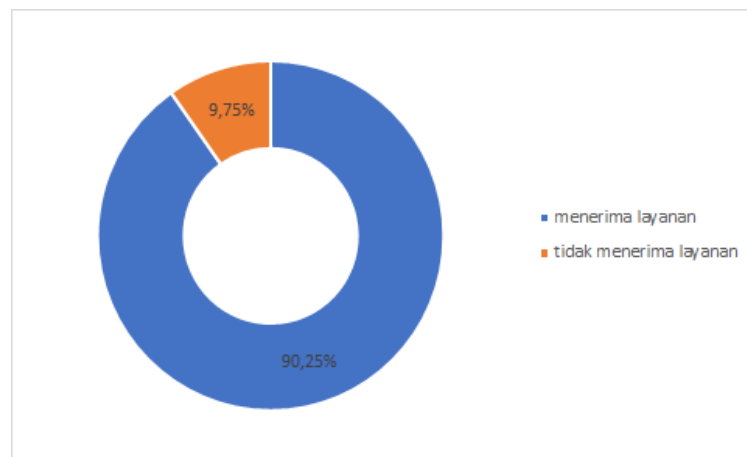
Rentang CSI	Kategori
[1]	[2]
$0 \leq \text{CSI} \leq 25\%$	Tidak Puas
$25\% < \text{CSI} \leq 50\%$	Kurang Puas
$50\% < \text{CSI} \leq 75\%$	Puas
$75\% < \text{CSI} \leq 100\%$	Sangat Puas

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi responden

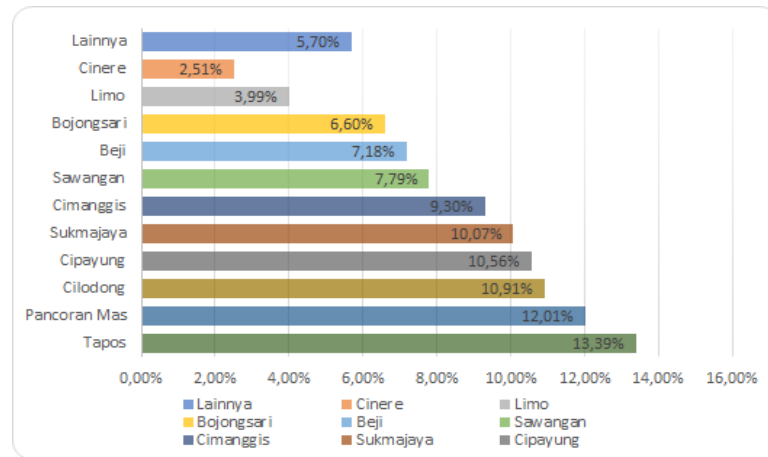
Total responden yang mengisi survey IKM tahun 2021 ini sebanyak 667 orang. Dengan 602 responden (90,25%) menyatakan pernah menerima Layanan dari Pemerintah Kota Depok, sedangkan 65 orang lainnya (9,75%) menyatakan tidak pernah mendapatkan Layanan dari Pemerintah Kota Depok. Pada survey ini, setiap responden masyarakat dimungkinkan untuk memberikan penilaian kepada lebih dari satu jenis layanan yang mereka terima pada tahun 2021. Dari target minimal 1.600 penilaian responden, diperoleh sebanyak 3.107. Jumlah ini sudah sangat memenuhi syarat keterwakilan sampel terhadap populasinya. Proporsi jumlah responden tahun 2021 selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan

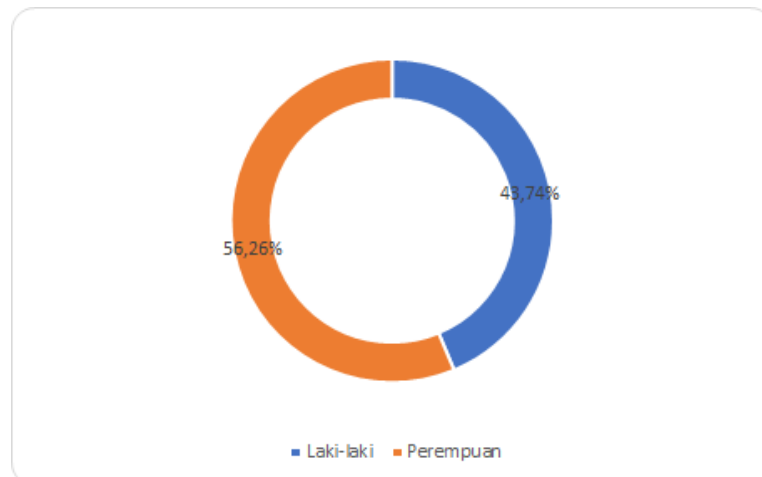
Sebaran responden berdasarkan asal Kecamatan disajikan pada Gambar 3. Sebaran responden ini memiliki perbedaan dari tahun lalu dimana responden terbanyak berasal dari Kecamatan Pancoran Mas sebanyak 17,32%, sedangkan tahun ini sebaran tertinggi di Kecamatan Tapos Sebanyak 13,39%. Kemudian, sebanyak 12,01% berasal dari Kecamatan Pancoran Mas, dan berturut-turut sebesar 10,91%, 10,56%, 10,07%, dan 9,30% berasal dari Kecamatan Cilodong, Kecamatan Cipayung, Kecamatan Sukmajaya dan Kecamatan Cimanggis, dan kemudian dari berbagai Kecamatan lainnya seperti Sawangan, Beji, Bojongsari, Limo, Cinere, dan

Lainnya dengan besar masing-masing kurang dari 8%. Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan

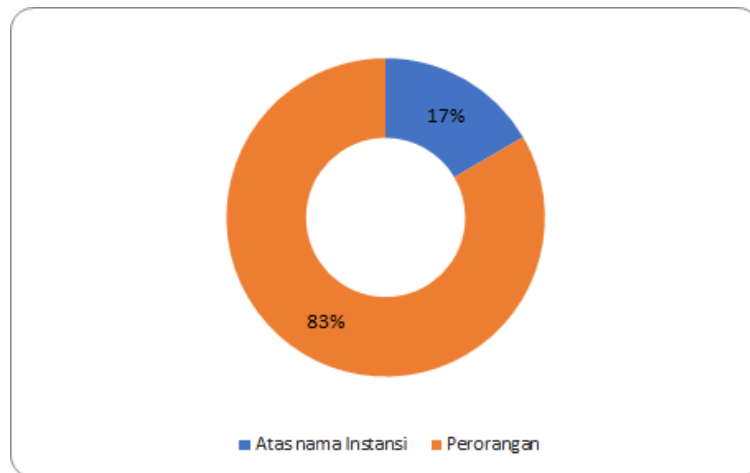
Pada survei tahun ini, didominasi oleh responden Perempuan dengan 56,26% responden, sedangkan responden laki-laki sebanyak 43,74%. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 5.



Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

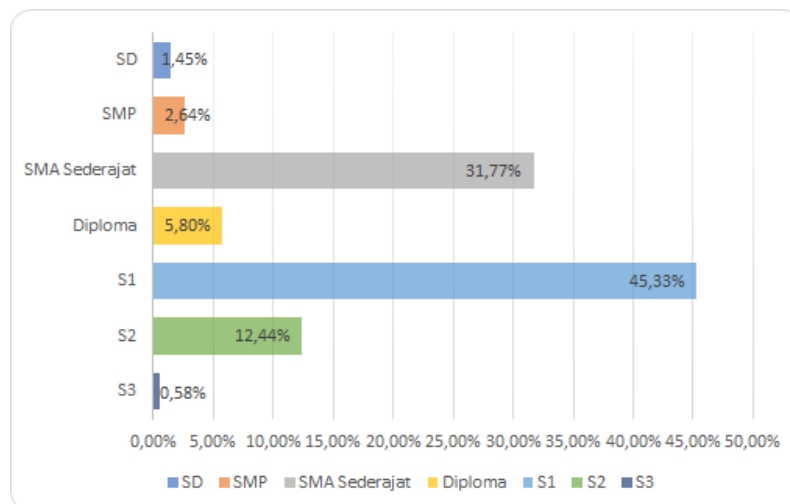
Pada salah satu pertanyaan survei, responden diberi pertanyaan, dalam menerima layanan apakah mereka mewakili suatu instansi atau sebagai perorangan. Jawaban dari pertanyaan tersebut disajikan pada Gambar 6. Mayoritas Responden, sebesar 83% menyatakan bahwa mereka sebagai penerima layanan perseorangan. Sedangkan Responden lainnya, sebesar 17% mereka mewakili institusi tertentu. Pada

survei kali ini jumlah responden yang mewakili institusi mengalami peningkatan dari tahun lalu yang hanya 7,9%.



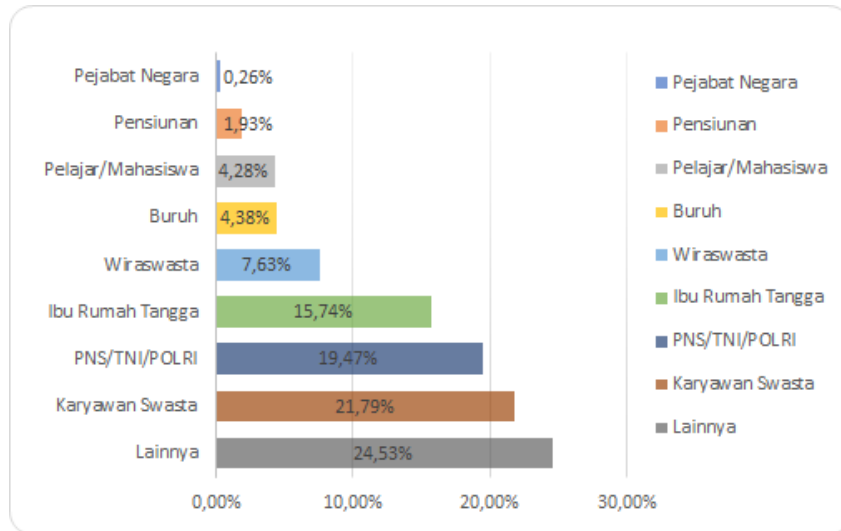
Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Perwakilan

Informasi sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhirnya disajikan pada Gambar 7. Dari survei didapat bahwa, mayoritas responden memiliki pendidikan tinggi, yaitu berturut-turut 45,33%, 12,44%, dan 0,58% sebagai lulusan S1, S2, S3. Terdapat 5,80% responden yang merupakan lulusan program diploma. Terdapat 31,77% Responden yang merupakan lulusan SMA, sedangkan lainnya adalah lulusan SMP (2,64%) dan SD (1,45%). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah dan tinggi. Sebaran responden tahun ini serupa dengan tahun sebelumnya dimana didominasi oleh masyarakat berpendidikan menengah dan tinggi.



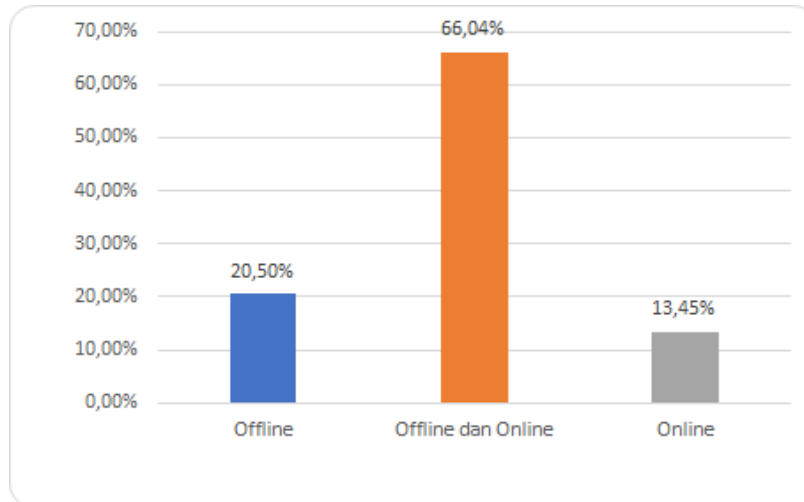
Gambar 7 Sebaran Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sebagaimana ditampilkan pada Gambar 8, sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaannya didominasi oleh responden yang bekerja pada sektor swasta sebanyak 21,79%, disusul responden dengan pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 19,47%, Ibu Rumah Tangga 15,74%, dan kurang dari 8% bekerja sebagai wiraswasta, buruh, pensiunan dan pejabat negara.



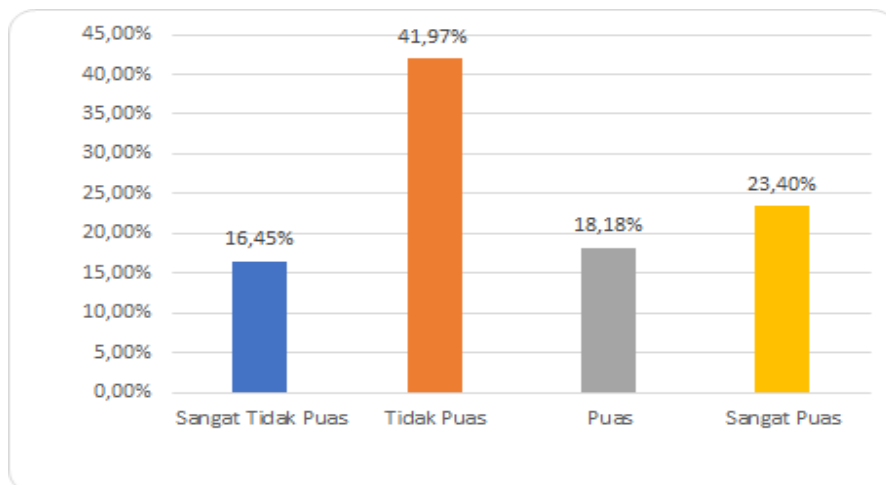
Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pada Gambar 9, ditampilkan bagaimana cara responden memperoleh layanan dari Pemerintah Kota Depok pada tahun 2021, sebanyak 20,50% responden merasakan layanan secara offline saja. Terdapat 13,45% yang memperoleh secara online saja pada tahun 2021. Survey IKM baik tahun 2021 secara umum serupa yang mana didominasi oleh pengguna layanan yang memperoleh layanan melalui cara hybrid atau gabungan offline dan online (66,04%).



Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan

Bila dilihat dari sebaran tingkat kepuasan rata-rata diketahui bahwa pada tahun 2021 umumnya responden merasa layanan yang diberikan Pemerintah Kota Depok masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat. Dimana terdapat 58,42% responden yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas, serta sebanyak 41,58% responden merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan di tahun 2021. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 10.



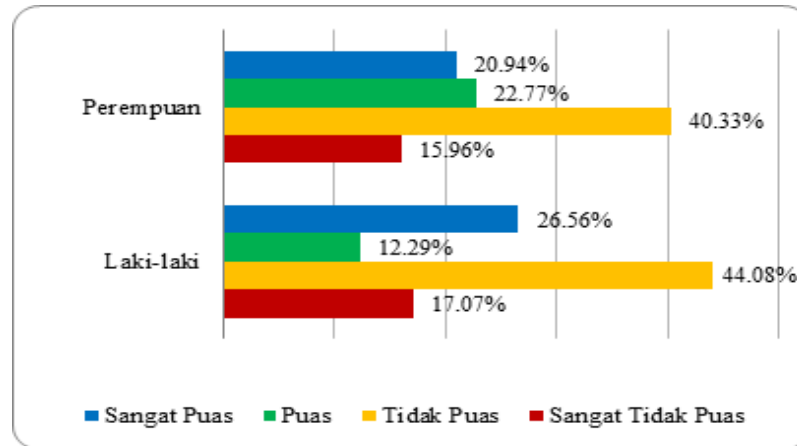
Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan

Hal ini dapat dipahami mengingat tahun 2021 adalah tahun kedua pandemi COVID-19 yang mana masyarakat memiliki harapan besar terkait adanya perubahan yang lebih baik untuk setiap pelayanan publik yang diberikan. Sayangnya implementasi pelayanan publik pada tahun 2021 terbentur kondisi pandemi COVID-

19 yang memasuki gelombang kedua dengan varian virus baru yang sangat membahayakan bahkan melumpuhkan semua sektor usaha dan industri. Beberapa kebijakan pemerintah terkait pembatasan-pembatasan sosial juga berpengaruh pada implementasi pelayanan publik termasuk di Pemerintahan Kota Depok. Selain itu, nilai IPM (Indeks Pembangunan Manusia) kota Depok yang sangat tinggi yaitu posisi ketiga se-Jawa Barat juga berkaitan dengan ekspektasi masyarakat pada layanan publik. Nilai IPM Kota Depok tahun 2020 yang mencapai 80,97 mencerminkan bahwa masyarakat Kota Depok umumnya tergolong kelas menengah atas dengan tingkat pendidikan yang cukup tinggi. Masyarakat yang memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi cenderung memiliki ekspektasi besar terhadap layanan yang diberikan Pemerintah Kota Depok.

4.2. Profil responden

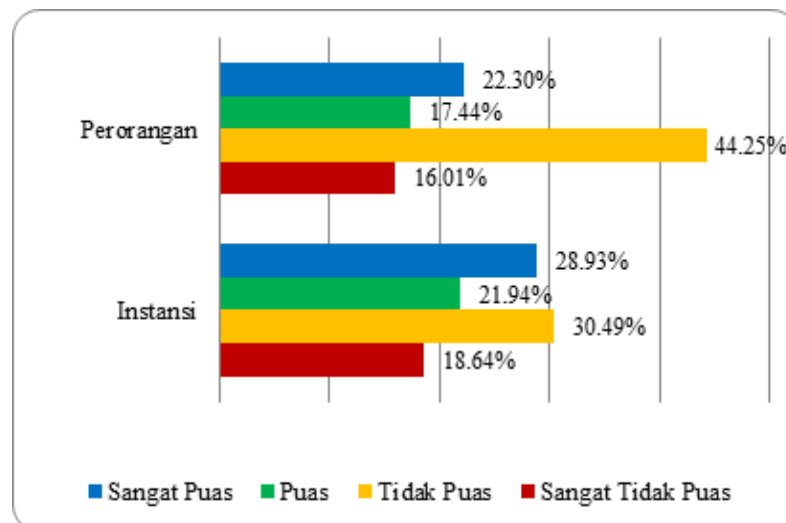
Tingkat kepuasan Responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 11. Pada Gambar 11, terlihat bahwa terdapat responden yang merasa puas dan sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok. Sebanyak 22,77% dan 20,94% Responden Perempuan yang merasa Puas dan Sangat Puas, dan sebanyak 12,29% dan 26,56% Responden Laki-laki yang merasa Puas dan Sangat Puas. Kemudian, masih terdapat responden yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok. Sebanyak 40,33% Responden Perempuan dan 44,08% Responden Laki-laki yang merasa Tidak Puas. Diikuti dengan sebanyak 15,96% Responden Perempuan dan 17,07% Responden Laki-laki yang merasa Sangat Tidak Puas.



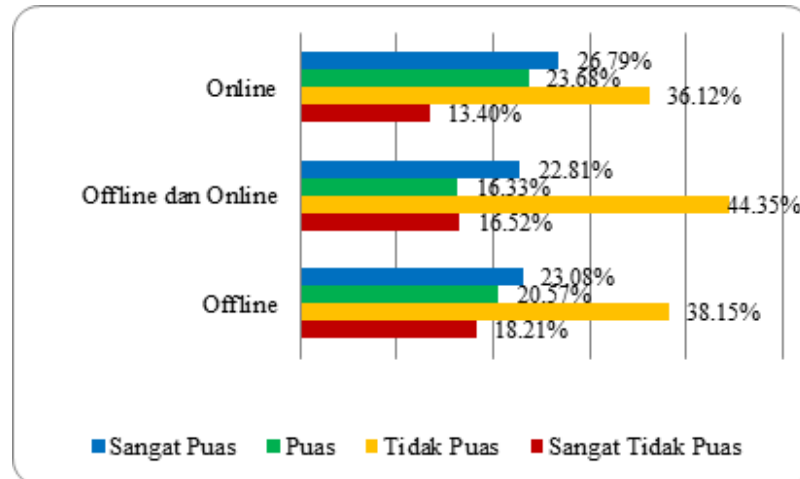
Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat Kepuasan Responden pada Kelompok Pengguna yang mewakili Instansi dan dirinya sendiri (perorangan) ditampilkan pada Gambar 12. Sebanyak 17,44% dan 23,30% Responden Perorangan yang merasa Puas dan Sangat Puas, sementara pada Responden yang mewakili Instansi masing-masing sebesar 21,94% dan 28,93% merasa Puas dan Sangat Puas. Secara umum responden yang mewakili instansi tertentu memiliki tingkat kepuasan yang relatif lebih tinggi dibandingkan responden perorangan.

Sementara itu terdapat 44,25% Responden Perorangan dan 30,49% Responden Instansi yang merasa tidak puas. Lalu, sebesar 16,01% Responden Perorangan dan 18,64% Responden Instansi yang merasa sangat tidak puas.



Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan



Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan

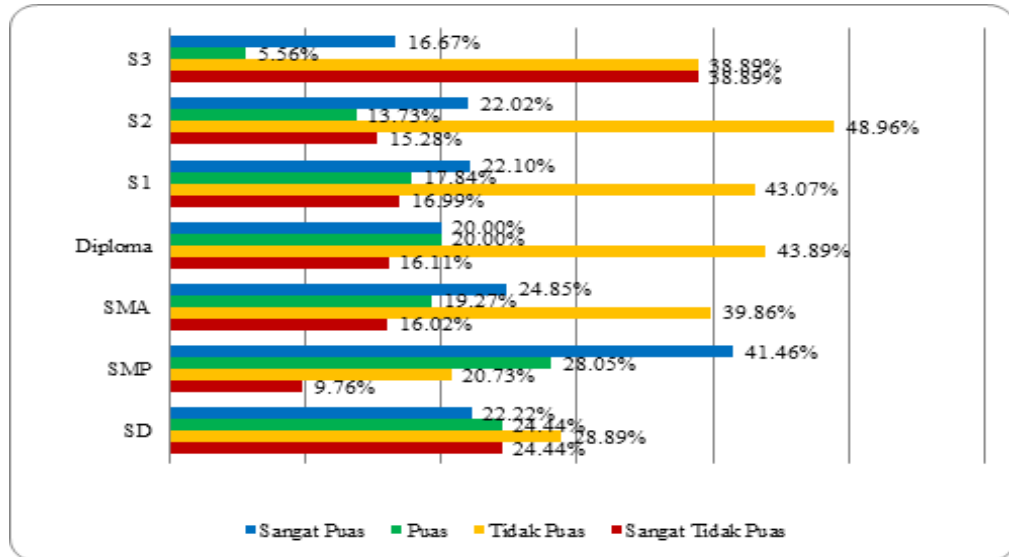
Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan cara memperoleh pelayanan dari Pemerintah Kota Depok, ditunjukkan pada Gambar 13. Pada saat menerima Pelayanan yang bersifat Online, lebih banyak Responden yang merasa Tidak Puas sebesar 36,12%. Lalu, terdapat 13,40% yang merasa Sangat Tidak Puas. Sedangkan yang lainnya merasa Puas dan Sangat Puas yaitu berturut-turut sebanyak 23,68% dan 26,79%.

Sedangkan pada Responden yang memperoleh layanan secara Offline serta Offline dan Online, didominasi juga oleh Responden yang merasa Tidak Puas yaitu sebesar 38,15% untuk Responden yang memperoleh layanan secara Offline dan 44,35% untuk Responden yang memperoleh layanan secara Offline dan Online. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya cukup berbanding terbalik, dimana Responden lebih banyak yang merasa Puas terhadap memperoleh layanan secara Offline serta Offline dan Online, yaitu 55,11% untuk layanan Offline dan sebesar 51,70% untuk layanan Offline dan Online.

Jika dikaji lebih lanjut berdasarkan kelompok responden yang menjawab puas dan sangat puas, maka diketahui bahwa responden yang memperoleh layanan melalui online memiliki level kepuasan yang paling tinggi (50,47%) disusul dengan layanan offline 43,65%, dan terakhir layanan hybrid mencapai 39,14%.

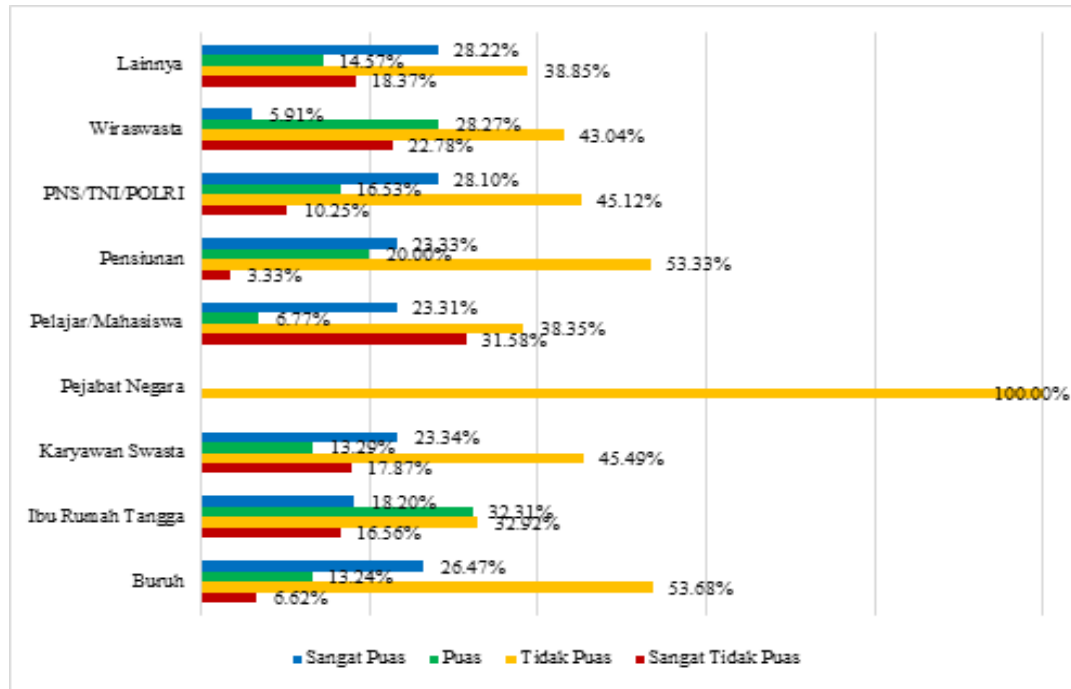
Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir ditampilkan pada Gambar 14. Secara keseluruhan, hanya pada Responden dengan Tingkat Pendidikan SMP yang lebih banyak merasa Sangat Puas dan Puas

dibandingkan tingkat pendidikan lainnya yaitu sebesar 28,05% dan 41,46%. Sedangkan lainnya banyak responden yang merasa Tidak Puas dimana pada Responden SMA, Diploma, S1, S2, dan S3 yang menyatakan Tidak Puas lebih dari 35% bahkan ada yang mencapai 48,96%. Namun, pada Responden dengan Tingkat Pendidikan SD yang merasa Tidak Puas adalah 28,89%.



Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil survei, dilakukan analisis tingkat kepuasan berdasarkan jenis pekerjaan Responden. Secara umum, mayoritas responden merasa Tidak Puas dimana pada semua kategori melebihi 30% bahkan ada yang mencapai 100% pada kategori responden yang berasal dari Pejabat Negara. Pada kategori Pejabat Negara juga tidak ada yang merasa Puas maupun Sangat Puas.



Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

4.3. Indeks kepuasan masyarakat

4.3.1. Indeks Kepuasan Kota Depok

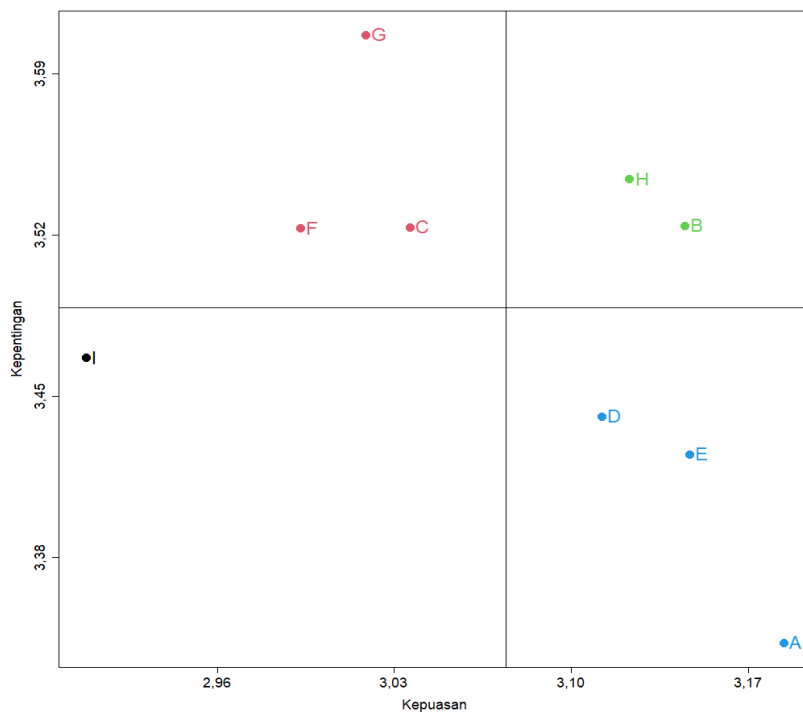
Pemerintah Daerah Kota Depok memiliki 14 instansi dengan 42 layanan. Nilai IKM yang diperoleh oleh Pemerintah Kota Depok tahun 2021 adalah 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 3, nilai ini tergolong sangat memuaskan. Selain itu, menurut pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RI Nomor 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pemerintah Daerah Kota Depok sudah tergolong baik.

Selanjutnya, Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Pemerintah Daerah Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 4 berikut. Secara umum, atribut yang diukur telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Pemerintah Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut secara umum yang berada di atas 75. Atribut dengan skor tertinggi adalah atribut kesesuaian syarat,

sedangkan atribut dengan skor terendah adalah atribut penanganan pengaduan yang hanya 72,81.

Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,19	79,69	B
B	Kemudahan prosedur	3,15	78,68	B
C	Kecepatan waktu	3,04	75,95	C
D	Kewajaran biaya	3,11	77,82	B
E	Kesesuaian Produk	3,15	78,72	B
F	Kompetensi petugas	3,00	74,92	C
G	Perilaku Petugas	3,02	75,49	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,13	78,15	B
I	Penanganan pengaduan	2,91	72,81	C



Gambar 16 Diagram IPA Pemerintah Daerah Kota Depok

Diagram IPA untuk Pemerintah Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 16. Gambar 16 memperlihatkan bahwa atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan di pemerintah Daerah Kota Depok berada pada kuadran I, hal ini

menunjukkan bahwa ketiga atribut tersebut merupakan atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dan dilakukan perbaikan kinerja.

Atribut Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan berada pada kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Tingginya tingkat kepuasan pada kedua atribut ini mencerminkan komitmen Pemerintah Depok untuk terus berupaya adaptif dalam melakukan perbaikan dari tahun sebelumnya yang disesuaikan dengan kondisi pandemi gelombang kedua di tahun 2021. Kondisi pandemi membuat Pemerintah Depok responsif untuk memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan yang lebih banyak dengan sistem online.

Selanjutnya, Kuadran III merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil yang ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Menurut responden, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik bahkan dinilai berlebihan kinerjanya.

4.3.2. Indeks Kepuasan Berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah

4.3.2.1 Dinas Kesehatan Kota Depok

Dinas Kesehatan Kota Depok memiliki satu pelayanan yang diukur pada kegiatan ini, yaitu Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas). Oleh karena itu nilai IKM yang diperoleh dari Dinas kesehatan Kota Depok akan sama dengan nilai IKM Pelayanan Kesehatan Dasar. Pelayanan ini dilakukan oleh 38 UPTD Puskesmas yang berada di Kota Depok yaitu:

Tabel 5 UPTD Puskesmasn di Kota Depok

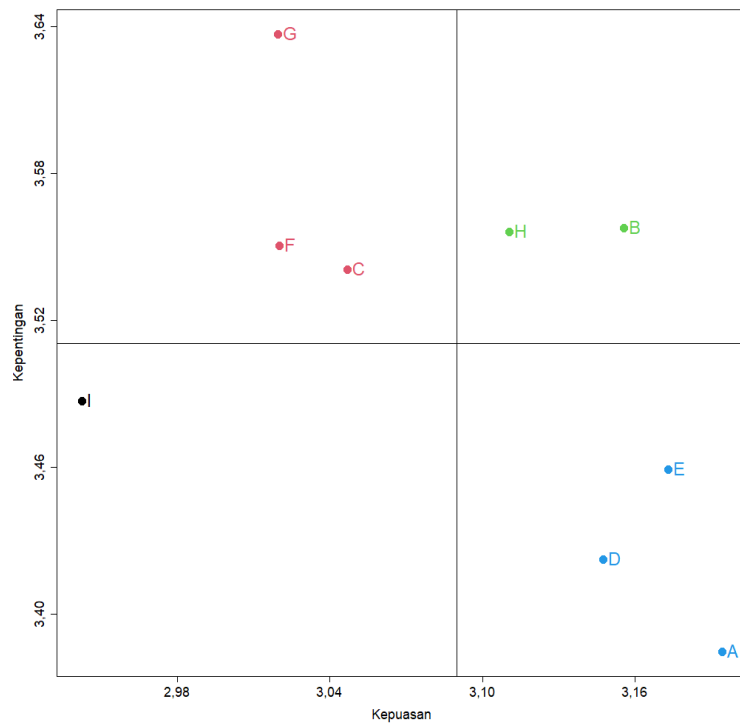
Nomor	Nama UPTD Puskesmas	Nomor	Nama UPTD Puskesmas
[1]	[2]	[1]	[2]
1	UPTD Puskesmas Sawangan	20	UPTD Puskesmas Kalimulya
2	UPTD Puskesmas Pasir Putih	21	UPTD Puskesmas Cimanggis
3	UPTD Puskesmas Kedaung	22	UPTD Puskesmas Tugu
4	UPTD Puskesmas Pengasinan	23	UPTD Puskesmas Harjamukti
5	UPTD Puskesmas Cinangka	24	UPTD Puskesmas Pasir Gunung Selatan
6	UPTD Puskesmas Bojongsari	25	UPTD Puskesmas Mekarsari
7	UPTD Puskesmas Duren Seribu	26	UPTD Puskesmas Cisalak Pasar
8	UPTD Puskesmas Pancoran Mas	27	UPTD Puskesmas Tapos
9	UPTD Puskesmas Depok Jaya	28	UPTD Puskesmas Sukatani
10	UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya	29	UPTD Puskesmas Jatijajar
11	UPTD Puskesmas Mampang	30	UPTD Puskesmas Cilangkap
12	UPTD Puskesmas Cipayung	31	UPTD Puskesmas Cimpaeun
13	UPTD Puskesmas Ratu jaya	32	UPTD Puskesmas Sukamaju Baru
14	UPTD Puskesmas Sukmajaya	33	UPTD Puskesmas Beji
15	UPTD Puskesmas Abadijaya	34	UPTD Puskesmas Tanah Baru
16	UPTD Puskesmas Bhaktijaya	35	UPTD Puskesmas Kemiri Muka
17	UPTD Puskesmas Pondok Sukmajaya	36	UPTD Puskesmas Depok Utara
18	UPTD Puskesmas Cilodong	37	UPTD Puskesmas Limo
19	UPTD Puskesmas Villa Pertiwi	38	UPTD Puskesmas Cinere

Nilai IKM yang diperoleh oleh Pelayanan Kesehatan Dasar adalah 3,09 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,25. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja Dinas Kesehatan Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Kesehatan Dasar dari Dinas Kesehatan Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 6. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna Pelayanan Kesehatan Dasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75 kecuali Penanganan pengaduan. Skor tertinggi untuk aspek/unsur pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Depok adalah atribut Kemudahan prosedur dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,19	79,85	B
B	Kemudahan prosedur	3,16	78,89	B
C	Kecepatan waktu	3,05	76,17	C
D	Kewajaran biaya	3,15	78,69	B
E	Kesesuaian Produk	3,17	79,33	B
F	Kompetensi petugas	3,02	75,50	C
G	Perilaku Petugas	3,02	75,49	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,11	77,76	B
I	Penanganan pengaduan	2,94	73,56	C



Gambar 17 Diagram IPA Dinas Kesehatan Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan kesehatan dasar dari Dinas Kesehatan Kota Depok disajikan pada Gambar 17. Gambar 17 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan kesehatan dasar di Dinas Kesehatan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dimana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan**

dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.2.2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok memiliki sepuluh pelayanan yang diukur yaitu:

1. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium
2. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran
3. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD
4. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin
5. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan
6. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap
7. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi
8. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi
9. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi
10. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

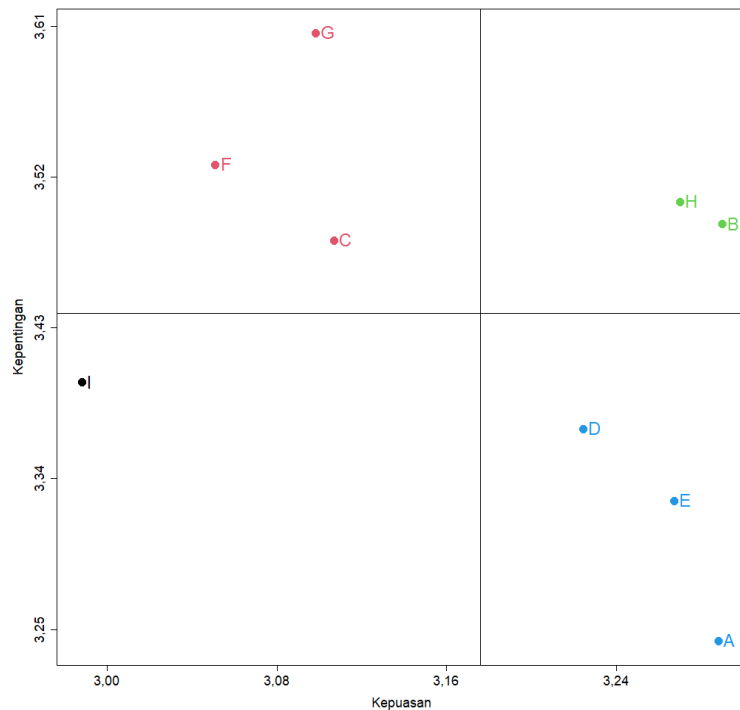
Nilai IKM yang diperoleh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,40. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 7. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75 kecuali atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan. Skor tertinggi

untuk aspek/unsur pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor kepuasan 74,70.

Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,29	82,20	B
B	Kemudahan prosedur	3,29	82,24	B
C	Kecepatan waktu	3,11	77,67	B
D	Kewajaran biaya	3,22	80,61	B
E	Kesesuaian Produk	3,27	81,68	B
F	Kompetensi petugas	3,05	76,27	C
G	Perilaku Petugas	3,10	77,45	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,27	81,75	B
I	Penanganan pengaduan	2,99	74,70	C



Gambar 18 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

Diagram IPA untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 18. Gambar 18 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang berarti atribut pelayanan tersebut dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan

Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah sebagai berikut:

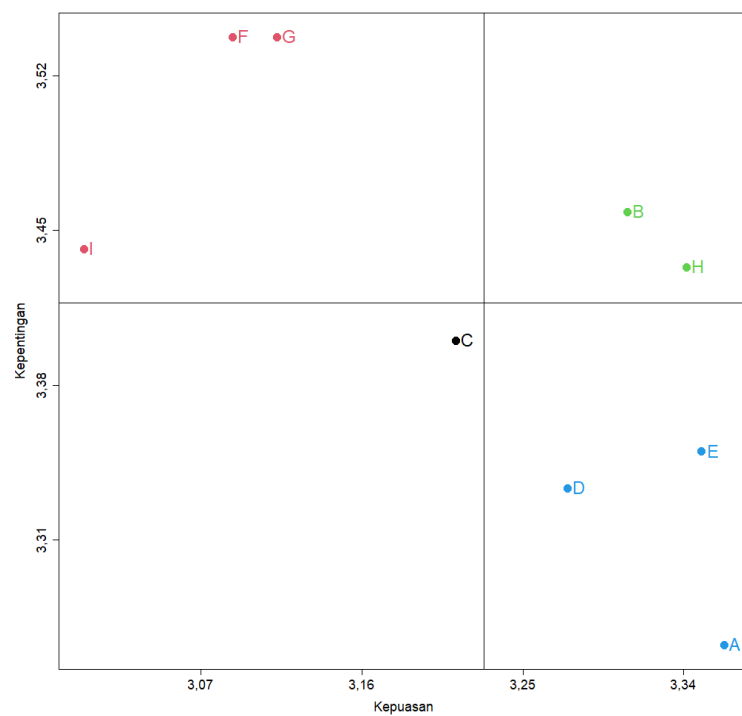
a. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium memiliki nilai IKM sebesar 3,23 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,71. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 8. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76,6 kecuali atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 75,11.

Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,36	84,06
B	Kemudahan prosedur	3,31	82,71
C	Kecepatan waktu	3,21	80,31
D	Kewajaran biaya	3,28	81,88
E	Kesesuaian Produk	3,35	83,75
F	Kompetensi petugas	3,09	77,19
G	Perilaku Petugas	3,11	77,81
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,34	83,54
I	Penanganan pengaduan	3,00	75,11



Gambar 19 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium pada Gambar 19. Gambar 19 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dimana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

b. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran

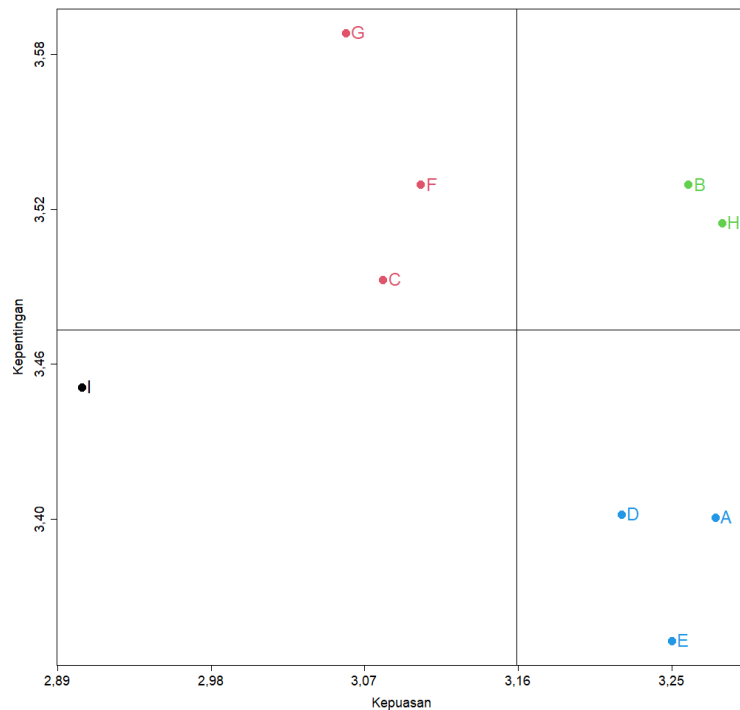
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran memiliki nilai IKM sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,98. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 9. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan

Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 72,61.

Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,28	81,89
B	Kemudahan prosedur	3,26	81,50
C	Kecepatan waktu	3,08	77,02
D	Kewajaran biaya	3,22	80,51
E	Kesesuaian Produk	3,25	81,25
F	Kompetensi petugas	3,10	77,57
G	Perilaku Petugas	3,06	76,47
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,28	81,99
I	Penanganan pengaduan	2,90	72,61



Gambar 20 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran pada Gambar 20. Gambar 20 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut-atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan**

dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

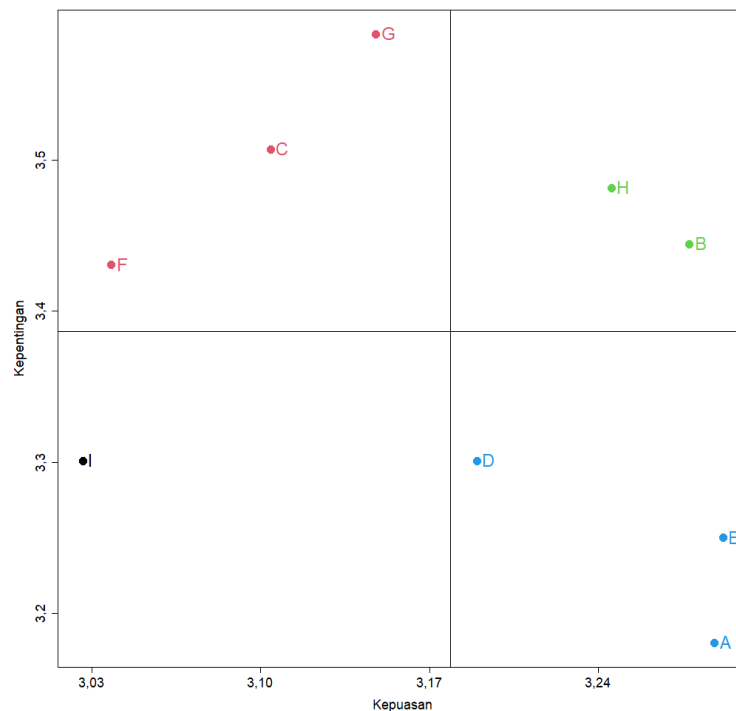
c. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD memiliki nilai IKM sebesar 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,47. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 10. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD adalah atribut **kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 75,66.

Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,29	82,20
B	Kemudahan prosedur	3,28	81,94
C	Kecepatan waktu	3,10	77,60
D	Kewajaran biaya	3,19	79,75
E	Kesesuaian Produk	3,29	82,29
F	Kompetensi petugas	3,04	75,95
G	Perilaku Petugas	3,15	78,70
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,25	81,13
I	Penanganan pengaduan	3,03	75,66



Gambar 21 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.IGD

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD pada Gambar 21. Gambar 21 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam**

memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan untuk pengguna Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

d. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin

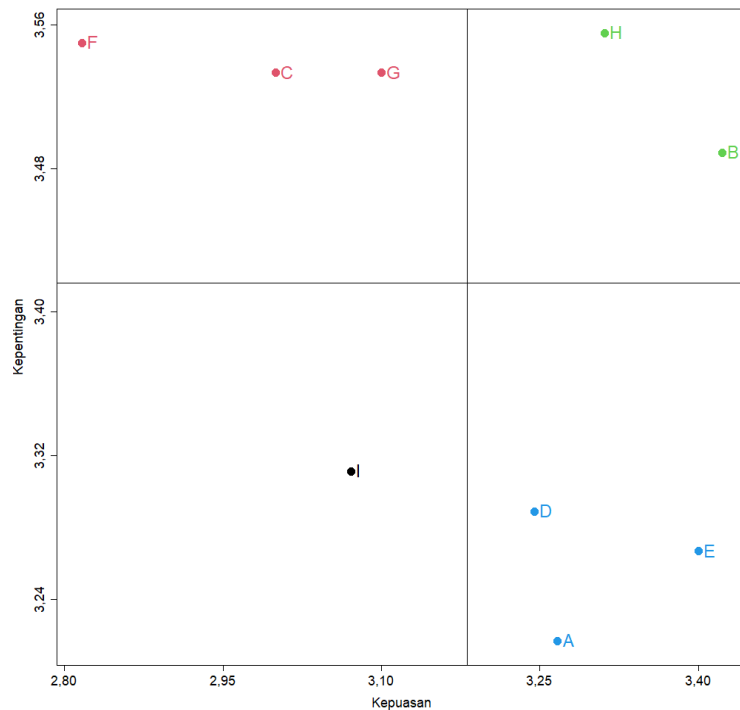
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin memiliki nilai IKM sebesar 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,53. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 11. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75 kecuali atribut Kompetensi petugas. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai

konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dengan tingkat kepuasan 85,56 sedangkan yang terendah adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.Bersalin

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,27	81,67
B	Kemudahan prosedur	3,42	85,56
C	Kecepatan waktu	3,00	75,00
D	Kewajaran biaya	3,24	81,11
E	Kesesuaian Produk	3,40	85,00
F	Kompetensi petugas	2,82	70,42
G	Perilaku Petugas	3,10	77,50
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,31	82,78
I	Penanganan pengaduan	3,07	76,79



Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin pada Gambar 22. Gambar 22 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

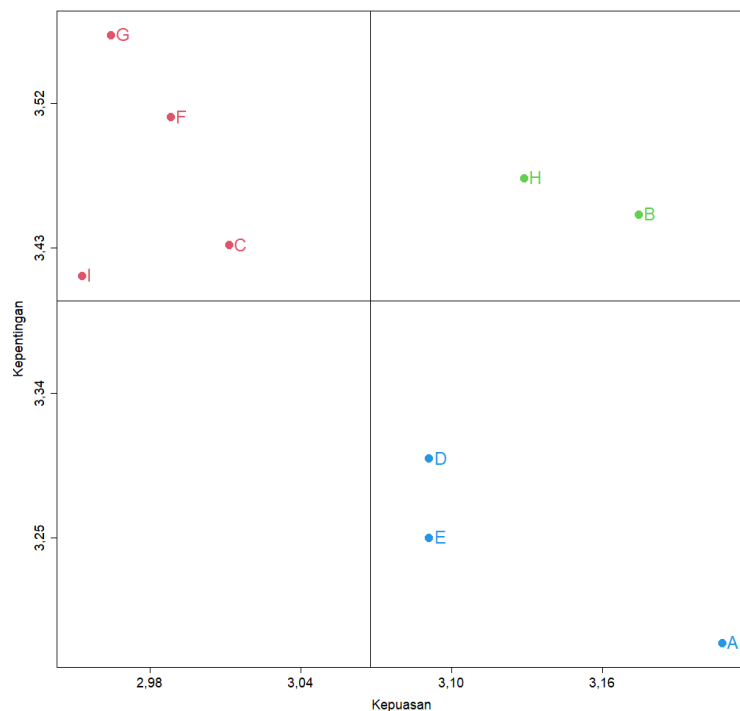
e. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan memiliki nilai IKM sebesar 3,07 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,69. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 12. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dengan tingkat kepuasan 80,18 sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan.**

Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.BPJS Kesehatan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,21	80,18
B	Kemudahan prosedur	3,17	79,36
C	Kecepatan waktu	3,01	75,28
D	Kewajaran biaya	3,09	77,27
E	Kesesuaian Produk	3,09	77,27
F	Kompetensi petugas	2,99	74,70
G	Perilaku Petugas	2,96	74,11
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,13	78,22
I	Penanganan pengaduan	2,95	73,82



Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan pada Gambar 23. Gambar 23 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Tidak ada atribut dalam **Kuadran III** yang berarti tidak terdapat atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

f. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

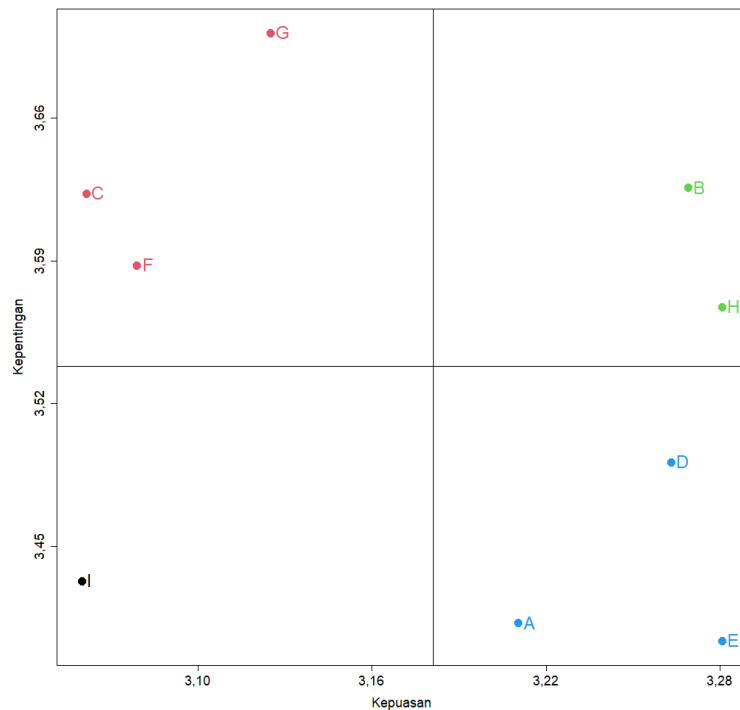
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap memiliki nilai IKM sebesar 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,53. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap masih dianggap sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 13. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua

atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut masih memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 76,50.

Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,21	80,26
B	Kemudahan prosedur	3,27	81,73
C	Kecepatan waktu	3,06	76,54
D	Kewajaran biaya	3,26	81,58
E	Kesesuaian Produk	3,28	82,02
F	Kompetensi petugas	3,08	76,97
G	Perilaku Petugas	3,13	78,13
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,28	82,02
I	Penanganan pengaduan	3,06	76,50



Gambar 24 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap pada Gambar 24. Gambar 24 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan**

dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

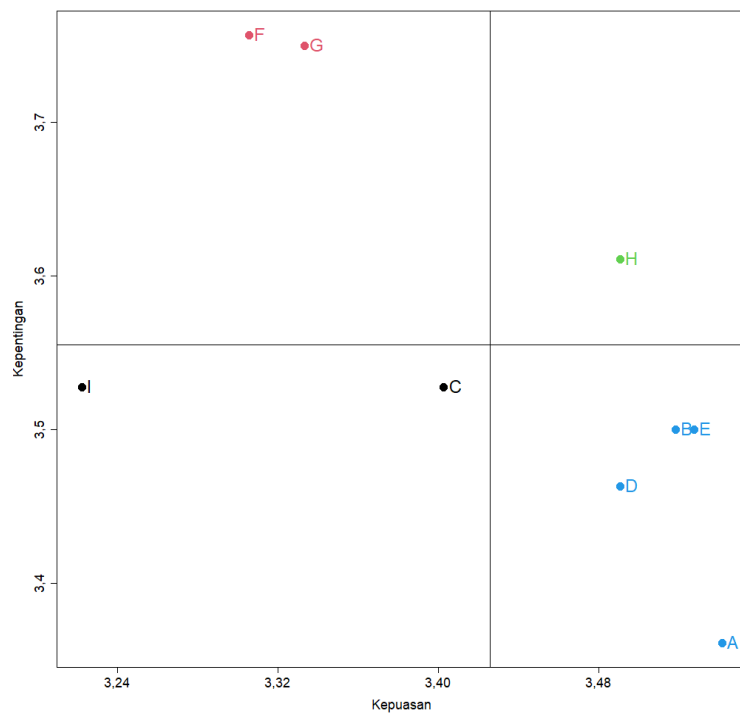
g. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi memiliki nilai IKM sebesar 3,43 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,56. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 14. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi, hal ini ditunjukkan oleh semua nilai konversi atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dengan tingkat kepuasan 88,54 sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.Operasi

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,54	88,54
B	Kemudahan prosedur	3,52	87,96
C	Kecepatan waktu	3,40	85,07
D	Kewajaran biaya	3,49	87,27
E	Kesesuaian Produk	3,53	88,19
F	Kompetensi petugas	3,31	82,64
G	Perilaku Petugas	3,33	83,33
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,49	87,27
I	Penanganan pengaduan	3,22	80,56



Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.Operasi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi pada Gambar 25. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran I**. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kemudahan prosedur pelayanan**, **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, dan **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

h. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi

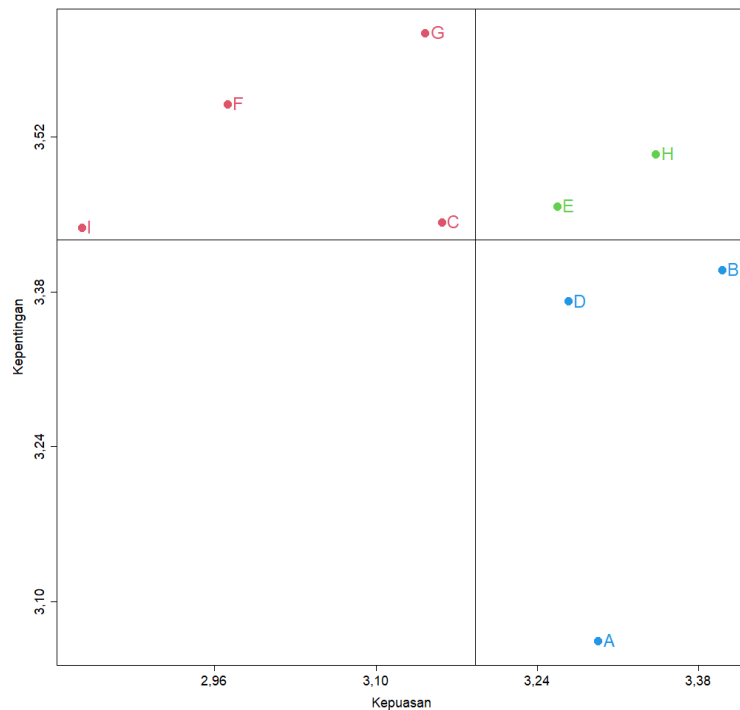
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi memiliki nilai IKM sebesar 3,19 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,66. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 15. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi

mayoritas atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena mayoritas nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 71,13.

Tabel 15 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,29	82,32
B	Kemudahan prosedur	3,40	85,00
C	Kecepatan waktu	3,16	78,93
D	Kewajaran biaya	3,27	81,67
E	Kesesuaian Produk	3,26	81,43
F	Kompetensi petugas	2,97	74,29
G	Perilaku Petugas	3,14	78,57
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,34	83,57
I	Penanganan pengaduan	2,85	71,13



Gambar 26 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi pada Gambar 26. Gambar 26 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Tidak ada atribut yang menempati **Kuadran III**. Atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan**

Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

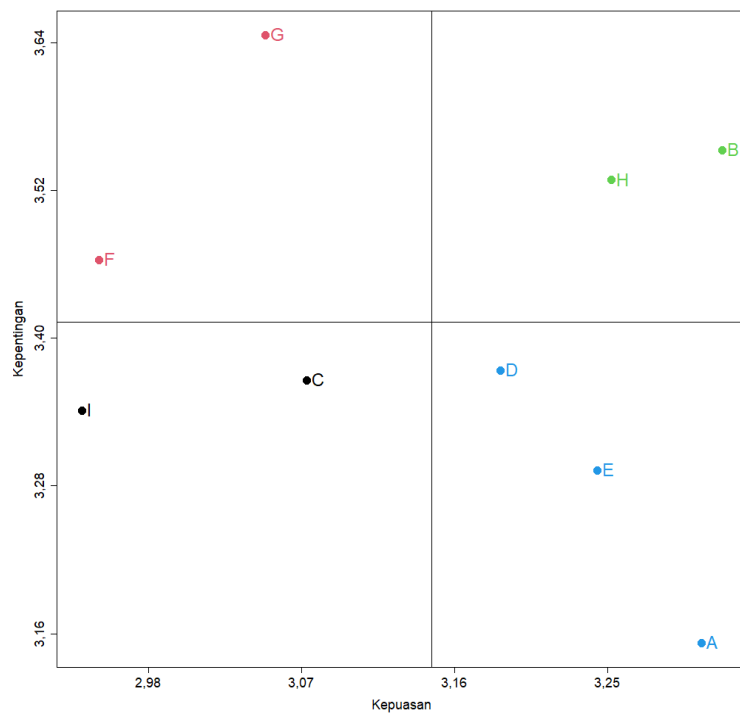
i. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi memiliki nilai IKM sebesar 3,15 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,66. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 16. Secara umum, responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dengan skor kepuasan 82,93, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 16 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,30	82,62%
B	Kemudahan prosedur	3,32	82,93%
C	Kecepatan waktu	3,07	76,83%
D	Kewajaran biaya	3,19	79,67%
E	Kesesuaian Produk	3,24	81,10%
F	Kompetensi petugas	2,95	73,78%
G	Perilaku Petugas	3,05	76,22%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,25	81,30%
I	Penanganan pengaduan	2,94	73,53%



Gambar 27 Digram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi pada Gambar 27. Gambar 27 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** yang berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** di mana merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, dan **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

j. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

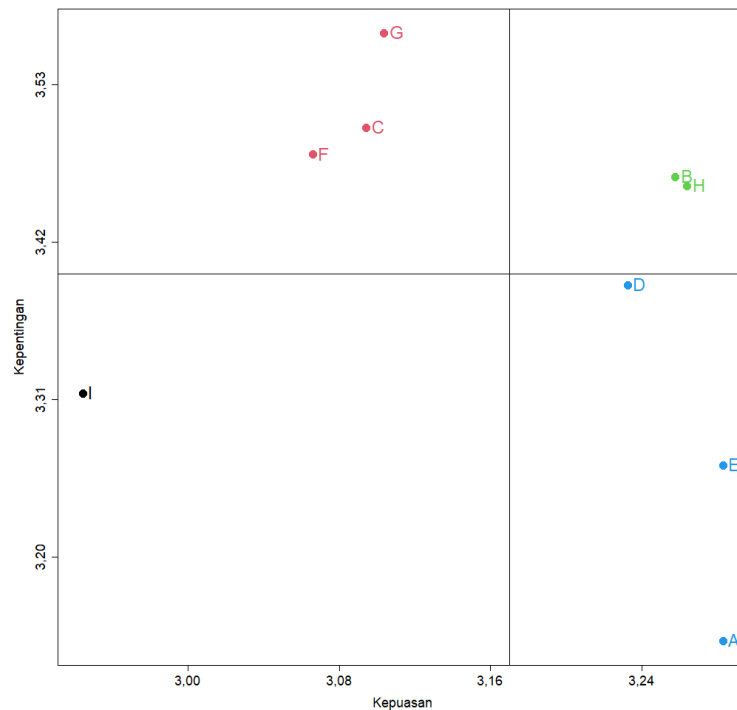
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan memiliki nilai IKM sebesar 3,17 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 17. Secara umum **responden puas** terhadap

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki **kinerja baik** karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dengan tingkat kepuasan 82,08 sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 17 Indeks Kepuasan Masyarakat pda Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,28	82,08
B	Kemudahan prosedur	3,26	81,45
C	Kecepatan waktu	3,09	77,36
D	Kewajaran biaya	3,23	80,82
E	Kesesuaian Produk	3,28	82,08
F	Kompetensi petugas	3,07	76,65
G	Perilaku Petugas	3,10	77,59
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,26	81,60
I	Penanganan pengaduan	2,94	73,61



Gambar 28 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan pada Gambar 28. Gambar 28 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan**

pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

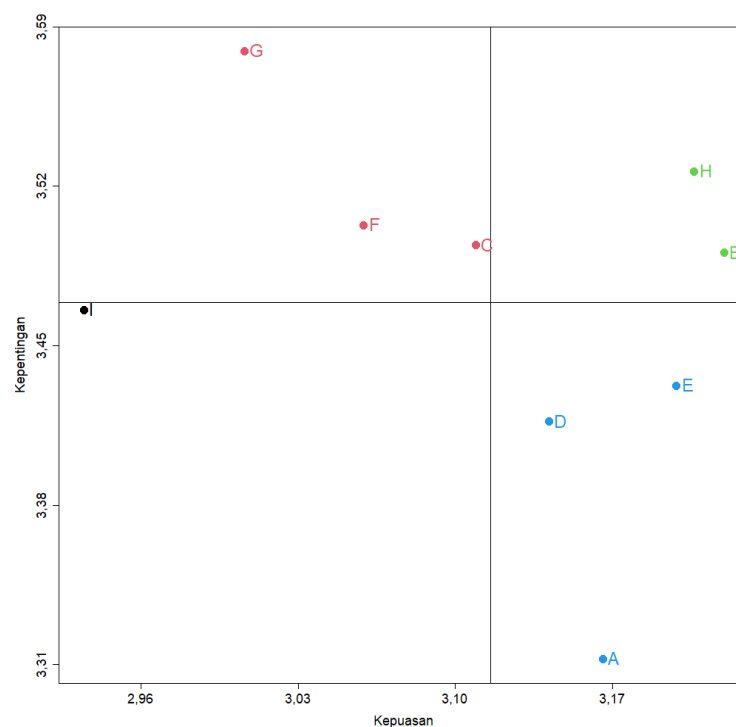
4.3.2.3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok memiliki empat pelayanan yaitu Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame, Pelayanan Izin PAUD, dan Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah 3,11 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,89. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan. Selain itu, menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB, nilai ini berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 18. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 18 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,16	79,14	B
B	Kemudahan prosedur	3,22	80,49	B
C	Kecepatan waktu	3,11	77,73	B
D	Kewajaran biaya	3,14	78,54	B
E	Kesesuaian Produk	3,20	79,96	B
F	Kompetensi petugas	3,05	76,48	C
G	Perilaku Petugas	3,00	75,15	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,20	80,16	B
I	Penanganan pengaduan	2,93	73,37	C



Gambar 29 Digram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok disajikan pada Gambar 29. Gambar 29 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil yang ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Menurut responden, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

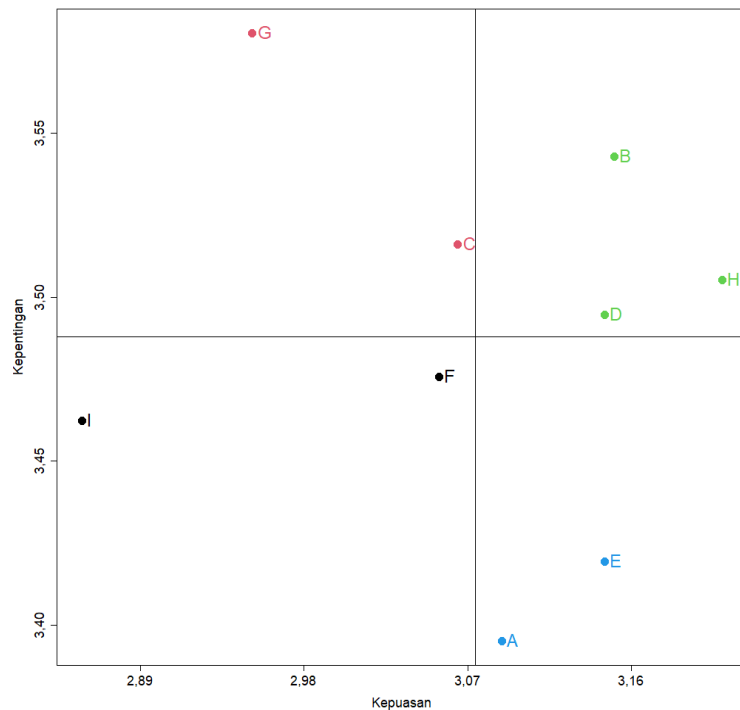
Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki nilai IKM sebesar 3,07 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,85. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang

telah menggunakan Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 19. Secara umum **responden puas** terhadap Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut kepuasan mayoritas berada di atas 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dengan tingkat kepuasan 80,24 sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,08	77,22
B	Kemudahan prosedur	3,15	78,76
C	Kecepatan waktu	3,06	76,61
D	Kewajaran biaya	3,14	78,63
E	Kesesuaian Produk	3,3,14	78,63
F	Kompetensi petugas	3,05	76,35
G	Perilaku Petugas	2,95	73,79
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,20	80,24
I	Penanganan pengaduan	2,85	71,45



Gambar 30 Digram IPA Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Diagram IPA untuk Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Gambar 30. Gambar 30 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil yang ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**, **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat

kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

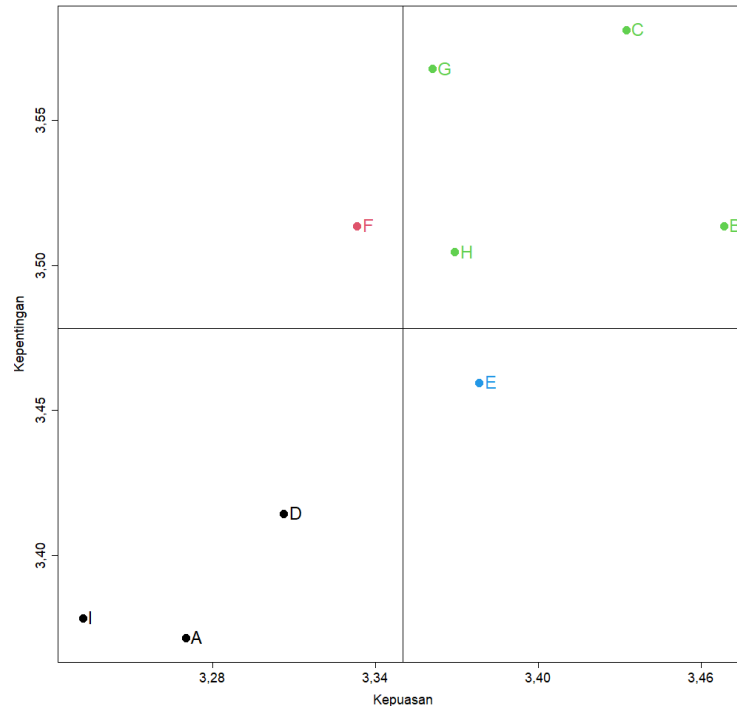
b. Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame memiliki nilai IKM sebesar 3,35 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,76. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan A artinya kinerja Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame sudah sangat baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 20. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 80. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja sangat baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dengan tingkat kepuasan 86,71 sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan.**

Tabel 20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,27	81,76
B	Kemudahan prosedur	3,46	86,71
C	Kecepatan waktu	3,43	85,81
D	Kewajaran biaya	3,30	82,66
E	Kesesuaian Produk	3,37	84,46
F	Kompetensi petugas	3,33	83,33
G	Perilaku Petugas	3,36	84,03
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,37	84,23
I	Penanganan pengaduan	3,23	80,81



Gambar 31 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

Diagram IPA untuk Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame pada Gambar 31. Gambar 31 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan**

petugas dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

c. Pelayanan Izin PAUD

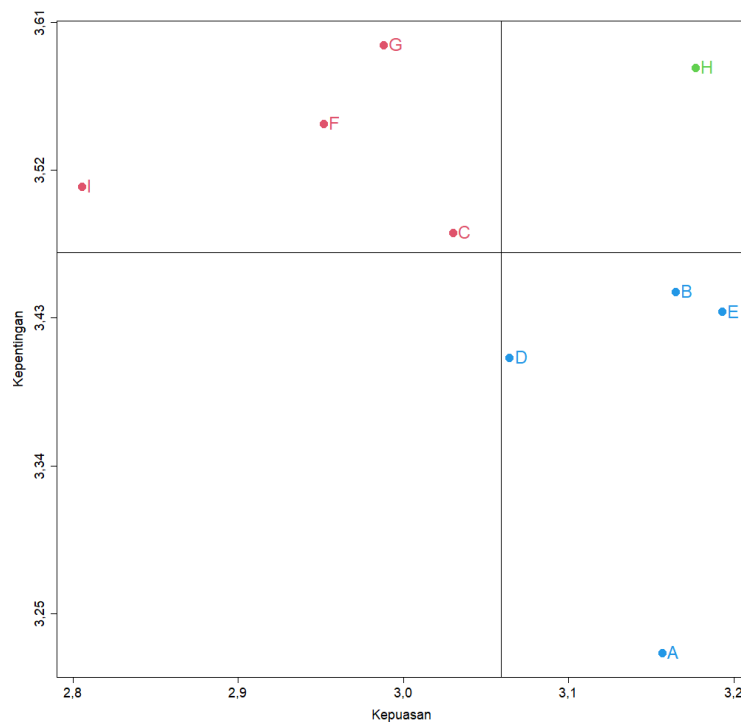
Pelayanan Izin PAUD memiliki nilai IKM sebesar 3,05 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,47. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Izin PAUD sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Izin PAUD pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 21. Secara umum **responden puas** terhadap Pelayanan Izin PAUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut kepuasan mayoritas berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, beberapa atribut-atribut tersebut memiliki **kinerja baik** karena memiliki nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor

tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Izin PAUD adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dengan tingkat kepuasan 79,12 sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin PAUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,15	78,92
B	Kemudahan prosedur	3,16	79,12
C	Kecepatan waktu	3,03	75,75
D	Kewajaran biaya	3,06	76,61
E	Kesesuaian Produk	3,19	79,82
F	Kompetensi petugas	2,95	73,80
G	Perilaku Petugas	2,98	74,70
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,17	79,42
I	Penanganan pengaduan	2,80	70,14



Gambar 32 Diagram IPA Pelayanan Izin PAUD

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin PAUD pada Gambar 32. Gambar 32 memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** merupakan wilayah yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil namun berdasarkan Gambar 32 tidak ada atribut yang berada pada **Kuadran III**. Atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran**

biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

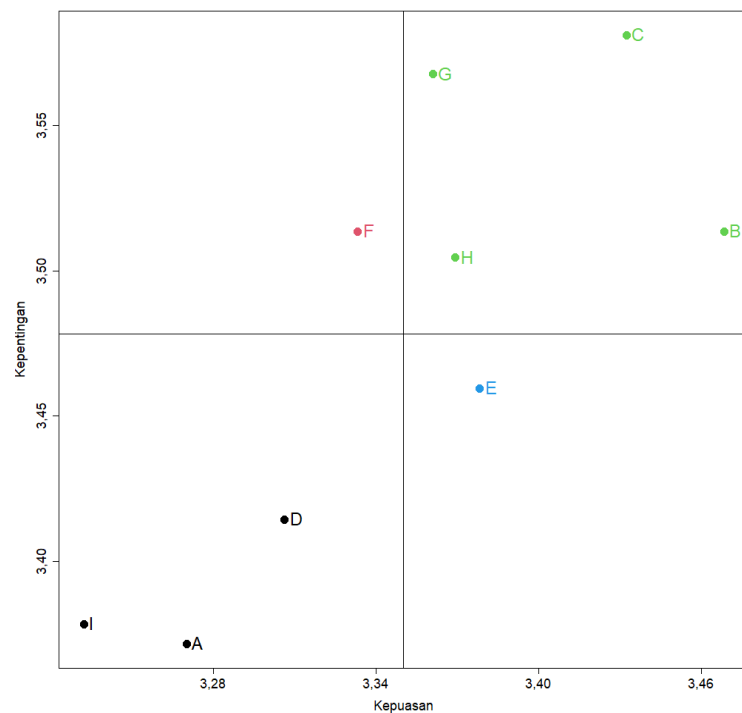
d. Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta

Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta memiliki nilai IKM sebesar 3,09 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,38. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 22. Secara umum **responden puas** terhadap Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut kepuasan mayoritas berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki **kinerja baik** karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dengan tingkat kepuasan 80,36 sedangkan yang terendah adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.**

Tabel 22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,19	79,73
B	Kemudahan prosedur	3,21	80,36
C	Kecepatan waktu	3,07	76,79
D	Kewajaran biaya	3,14	78,57
E	Kesesuaian Produk	3,15	78,93
F	Kompetensi petugas	3,05	76,23
G	Perilaku Petugas	2,88	72,24
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,15	78,81
I	Penanganan pengaduan	2,99	74,80



Gambar 33 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta

Diagram IPA untuk Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta pada Gambar 33. Gambar 33 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

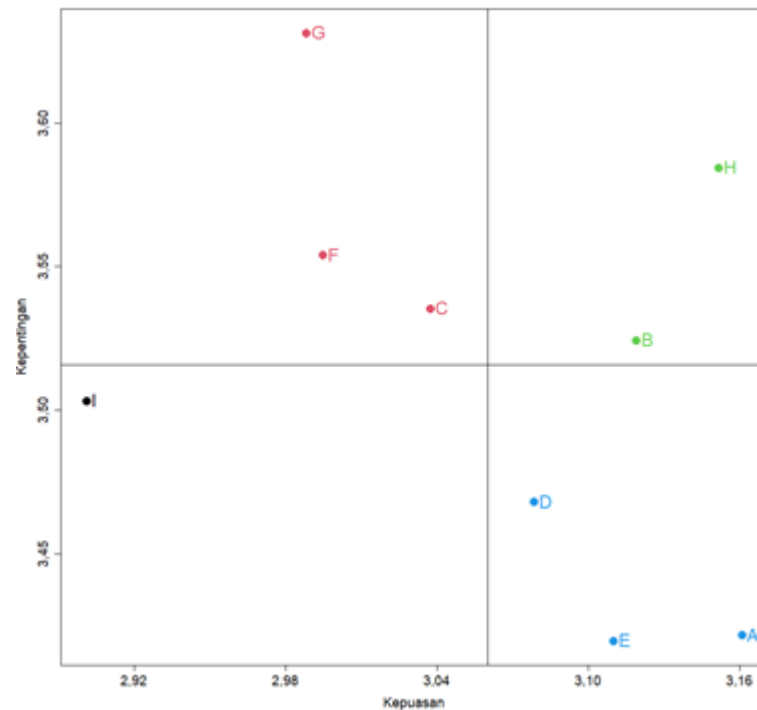
4.3.2.4. Dinas Pendidikan Kota Depok

Dinas Pendidikan Kota Depok memiliki tiga pelayanan yaitu Pelayanan Pendidikan Dasar, Pelayanan Pendidikan Menengah, Pelayanan TK/ PAUD. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pendidikan Kota Depok adalah 3,06 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,50. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja Dinas Pendidikan Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 23. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi hanya beberapa atribut yang berada di atas 75, terdapat tiga atribut yang berada di bawah 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pendidikan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,16	79,02	B
B	Kemudahan prosedur	3,12	77,97	B
C	Kecepatan waktu	3,04	75,93	C
D	Kewajaran biaya	3,08	76,96	B
E	Kesesuaian Produk	3,11	77,75	B
F	Kompetensi petugas	2,99	74,87	C
G	Perilaku Petugas	2,99	74,70	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,15	78,79	B
I	Penanganan pengaduan	2,90	72,53	C



Gambar 34 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pendidikan Kota Depok disajikan pada Gambar 34. Gambar 34 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam**

standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Pendidikan Kota Depok adalah sebagai berikut:

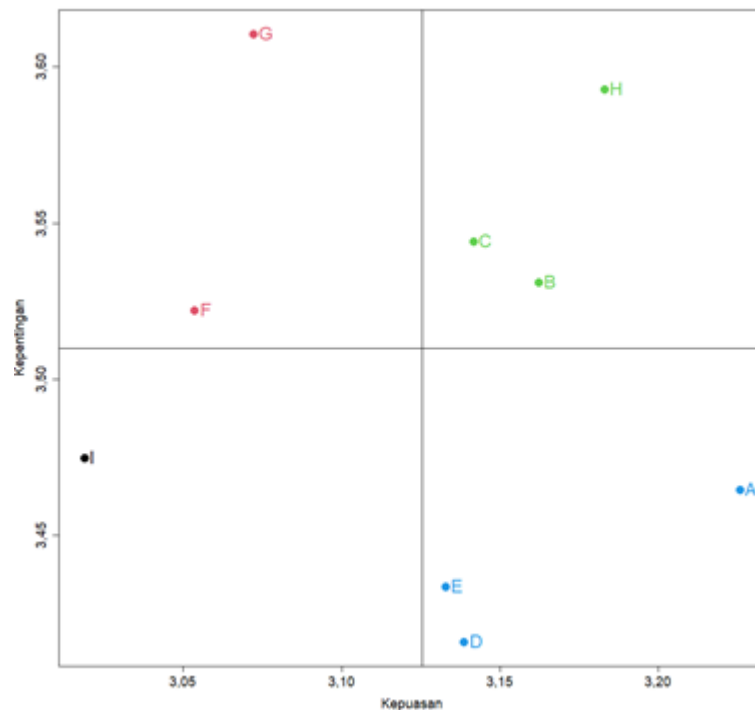
a. Pelayanan Pendidikan Dasar

Pelayanan Pendidikan Dasar memiliki nilai IKM sebesar 3,13 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,13. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Pendidikan Dasar sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pendidikan Dasar pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 24. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut sudah berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Pendidikan Dasar adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dengan tingkat kepuasan 80,64 sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,23	80,64
B	Kemudahan prosedur	3,16	79,06
C	Kecepatan waktu	3,14	78,54
D	Kewajaran biaya	3,14	78,47
E	Kesesuaian Produk	3,13	78,32
F	Kompetensi petugas	3,05	76,34
G	Perilaku Petugas	3,07	76,80
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,18	79,57
I	Penanganan pengaduan	3,02	75,47



Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Dasar pada Gambar 35. Gambar 35 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, dan

Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

b. Pelayanan Pendidikan Menengah

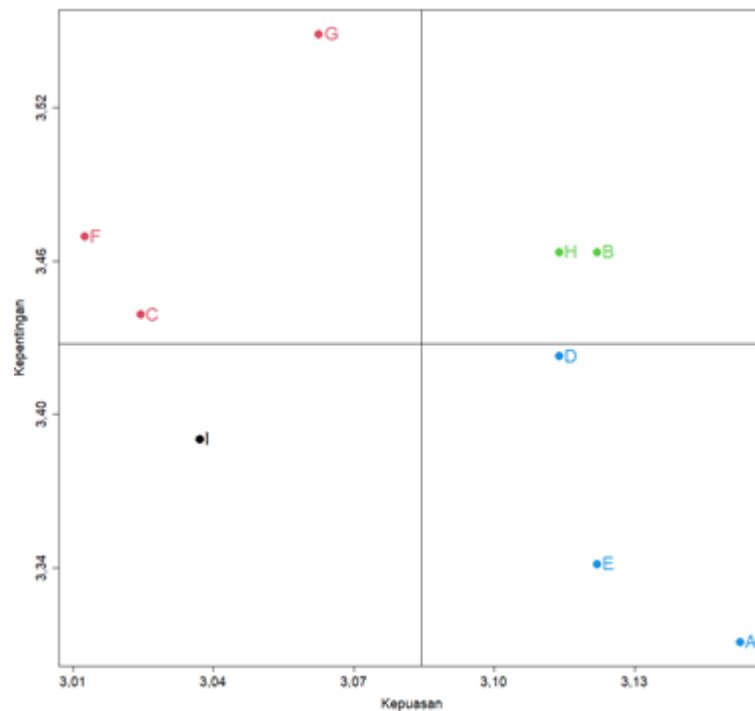
Pelayanan Pendidikan Menengah memiliki nilai IKM sebesar 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,11. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Pendidikan Menengah sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pendidikan Menengah pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 25. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pendidikan Menengah, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut sudah berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Pendidikan Menengah adalah atribut **Kesuaian antara**

produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan menengah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,15	78,81
B	Kemudahan prosedur	3,12	78,05
C	Kecepatan waktu	3,02	75,61
D	Kewajaran biaya	3,11	77,85
E	Kesesuaian Produk	3,12	78,05
F	Kompetensi petugas	3,01	75,31
G	Perilaku Petugas	3,06	76,56
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,11	77,85
I	Penanganan pengaduan	3,04	75,93



Gambar 36 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Menengah

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Menengah pada Gambar 36. Gambar 36 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

c. Pelayanan TK/PAUD

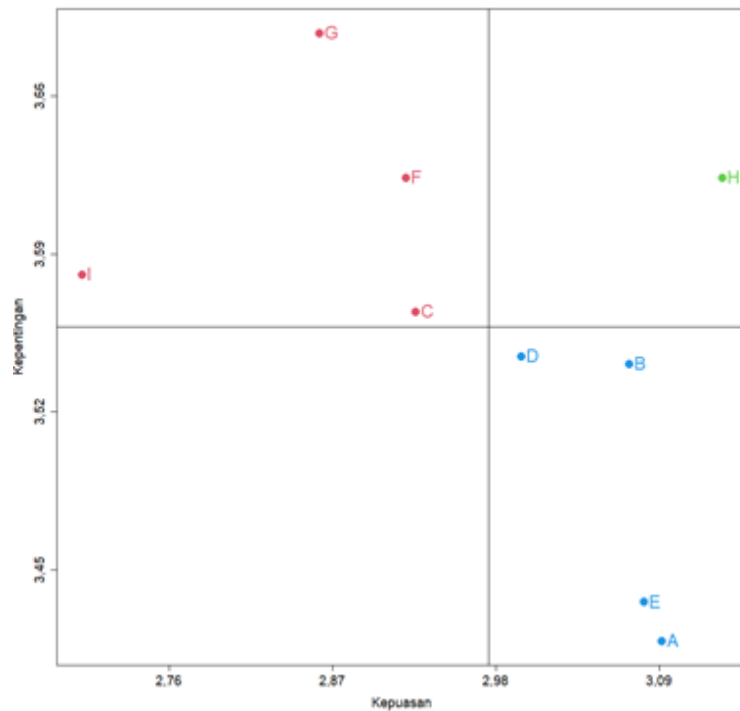
Pelayanan TK/PAUD memiliki nilai IKM sebesar 2,98 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,38. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C artinya kinerja Pelayanan TK/PAUD kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan TK/PAUD pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 26. Secara umum **responden puas** terhadap Pelayanan TK/PAUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi beberapa atribut berada di bawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki **kinerja baik** karena nilai konversinya berada di atas 76.6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur

Pelayanan TK/PAUD adalah atribut **Kesesuaian** antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 26 Indeks Kepuasan Masyarakat TK/PAUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,09	77,29
B	Kemudahan prosedur	3,07	76,73
C	Kecepatan waktu	2,93	73,14
D	Kewajaran biaya	3,00	74,92
E	Kesesuaian Produk	3,08	76,98
F	Kompetensi petugas	2,92	72,98
G	Perilaku Petugas	2,86	71,52
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,13	78,30
I	Penanganan pengaduan	2,70	67,53



Gambar 37 Daging IPA Pelayanan TK/RSUD

Diagram IPA untuk Pelayanan TK/PAUD pada Gambar 37. Gambar 37 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Tidak ada atribut pada **Kuadran III**, yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

4.3.2.5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

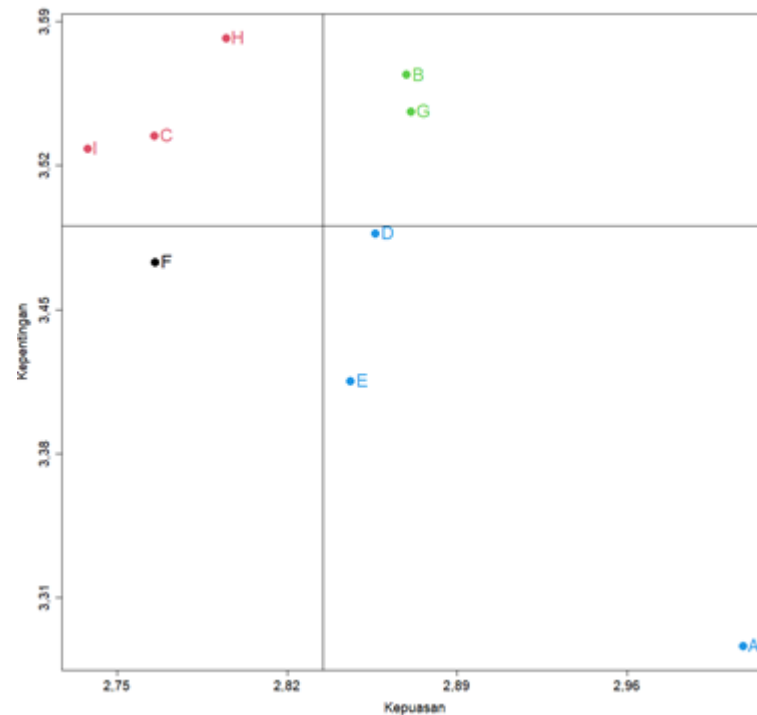
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Jalan Arteri dan Pelayanan Jalan Lingkungan. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah 2,83 dengan nilai konversi IKM sebesar 70,87. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini memuaskan, namun demikian menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok masih dirasa kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap

responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 27. Secara umum responden pengguna layanan merasa puas terhadap kinerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,01	75,19	C
B	Kemudahan prosedur	2,87	71,73	C
C	Kecepatan waktu	2,77	69,13	C
D	Kewajaran biaya	2,86	71,41	C
E	Kesesuaian Produk	2,85	71,15	C
F	Kompetensi petugas	2,77	69,14	C
G	Perilaku Petugas	2,87	71,77	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,79	69,87	C
I	Penanganan pengaduan	2,74	68,45	C



Gambar 38 Diagram IPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok disajikan pada Gambar 38. Gambar 38 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut

Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah sebagai berikut:

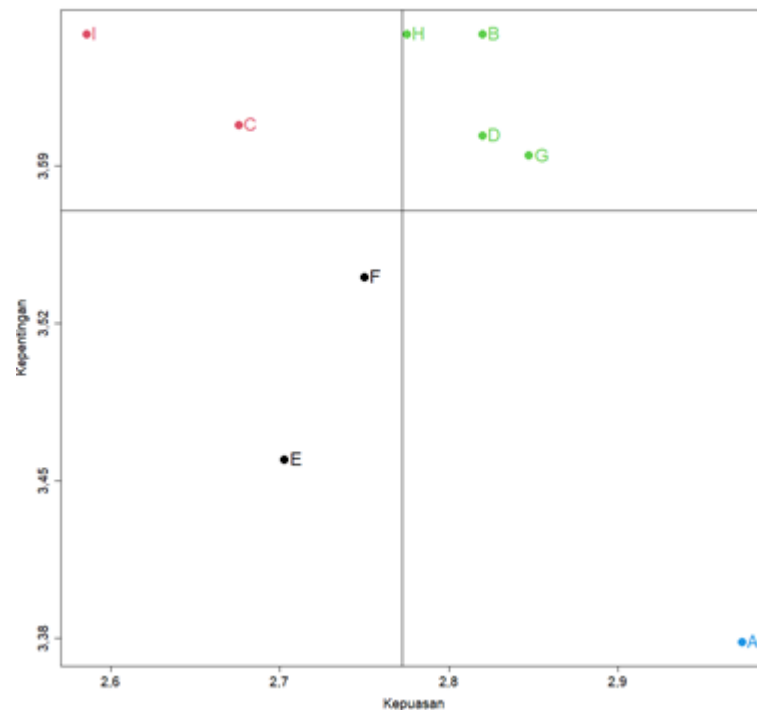
a. Pelayanan Jalan Arteri

Pelayanan Jalan Arteri memiliki nilai IKM sebesar 2,77 dengan nilai konversi IKM sebesar 69,30. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C artinya kinerja Pelayanan Jalan Arteri masih dirasa kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Jalan Arteri pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 28. Secara umum responden belum puas terhadap Pelayanan Jalan Arteri, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di bawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang dianggap kurang baik karena nilai konversinya berada di bawah 76.6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Jalan Arteri adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dengan tingkat kepuasan 74,32 sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 28 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	2,97	74,32
B	Kemudahan prosedur	2,82	70,50
C	Kecepatan waktu	2,68	66,89
D	Kewajaran biaya	2,82	70,50
E	Kesesuaian Produk	2,70	67,57
F	Kompetensi petugas	2,75	68,75
G	Perilaku Petugas	2,85	71,18
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,77	69,37
I	Penanganan pengaduan	2,59	64,65



Gambar 39 Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Arteri pada Gambar 39. Gambar 39 memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan

Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

b. Pelayanan Jalan Lingkungan

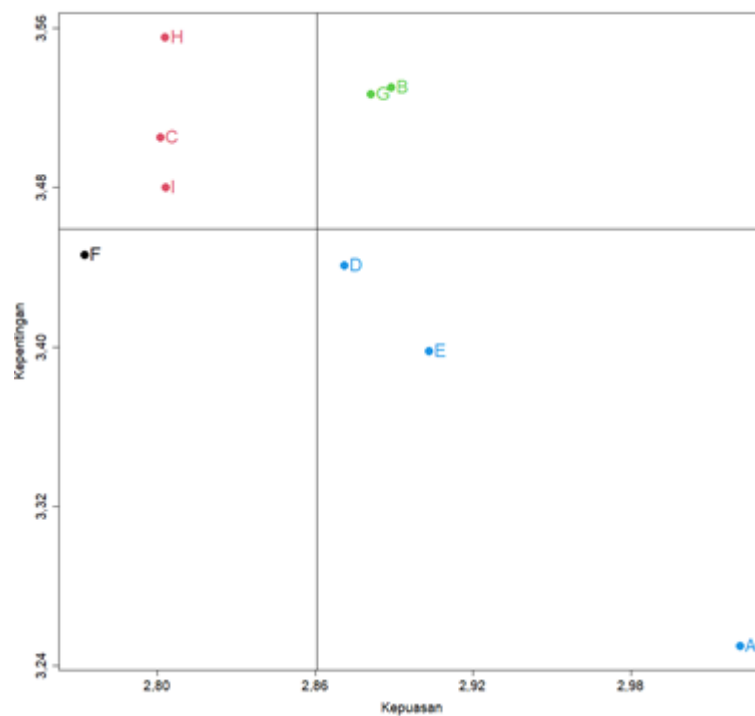
Pelayanan Jalan Lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 2,86 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,51. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C artinya kinerja Pelayanan Jalan Lingkungan masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Jalan Lingkungan pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 29. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Jalan Lingkungan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75. Namun menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang dirasa kurang baik karena nilai konversinya mayoritas berada di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Jalan Lingkungan adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**

dengan tingkat kepuasan 75,54 sedangkan yang terendah adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.**

Tabel 29 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,02	75,54
B	Kemudahan prosedur	2,89	72,22
C	Kecepatan waktu	2,80	70,03
D	Kewajaran biaya	2,87	71,77
E	Kesesuaian Produk	2,90	72,58
F	Kompetensi petugas	2,77	69,31
G	Perilaku Petugas	2,88	72,02
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,80	70,07
I	Penanganan pengaduan	2,80	70,08



Gambar 40 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Lingkungan pada Gambar 40. Gambar 40 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.2.6. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

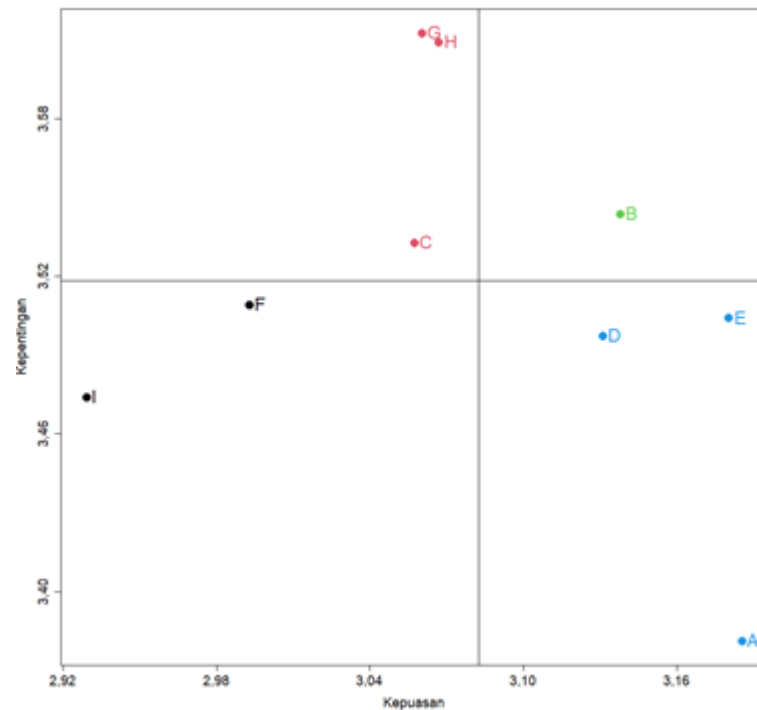
Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok memiliki tiga pelayanan yaitu Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat, Pelayanan Sampah Komersil, dan Pelayanan limbah. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,06. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sangat memuaskan namun demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Lingkungan Hidup dan

Kebersihan Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 30. Secara umum responden pengguna layanan merasa puas terhadap kinerja dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,19	79,64	B
B	Kemudahan prosedur	3,14	78,45	B
C	Kecepatan waktu	3,06	76,43	C
D	Kewajaran biaya	3,13	78,28	B
E	Kesesuaian Produk	3,18	79,51	B
F	Kompetensi petugas	2,99	74,82	C
G	Perilaku Petugas	3,06	76,51	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,07	76,67	B
I	Penanganan pengaduan	2,93	73,23	C



Gambar 41 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok disajikan pada Gambar 41. Gambar 41 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan,**

Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah sebagai berikut:

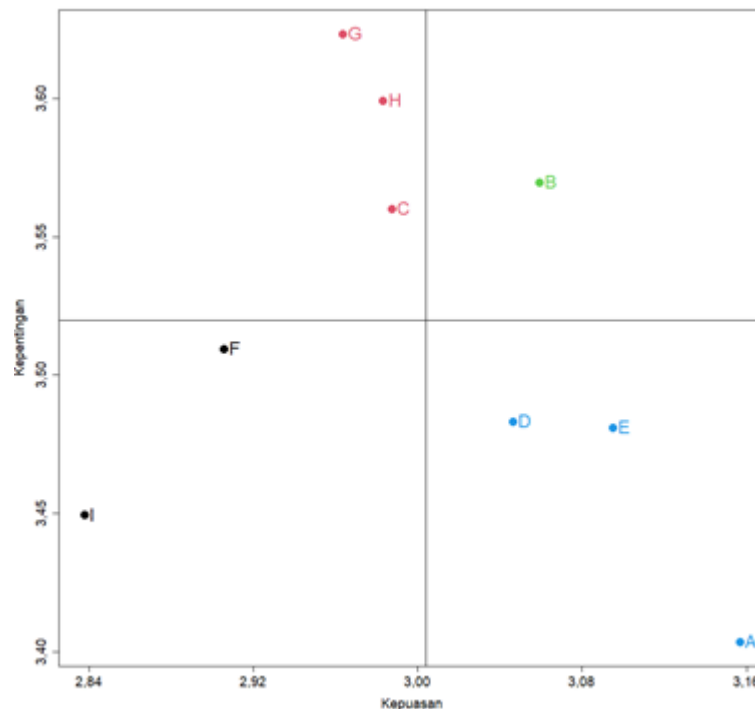
a. Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat memiliki nilai IKM sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,10. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C artinya kinerja Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 31. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75. Namun menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang dirasa kurang baik karena nilai konversinya mayoritas berada di bawah 76.6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dengan tingkat kepuasan 78,92 sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,16	78,92
B	Kemudahan prosedur	3,06	76,48
C	Kecepatan waktu	2,99	74,68
D	Kewajaran biaya	3,05	76,16
E	Kesesuaian Produk	3,09	77,37
F	Kompetensi petugas	2,91	72,64
G	Perilaku Petugas	2,96	74,09
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,98	74,58
I	Penanganan pengaduan	2,84	70,95



Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Diagram IPA untuk Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat pada Gambar 42. Gambar 42 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan**

keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

b. Pelayanan Sampah Komersil

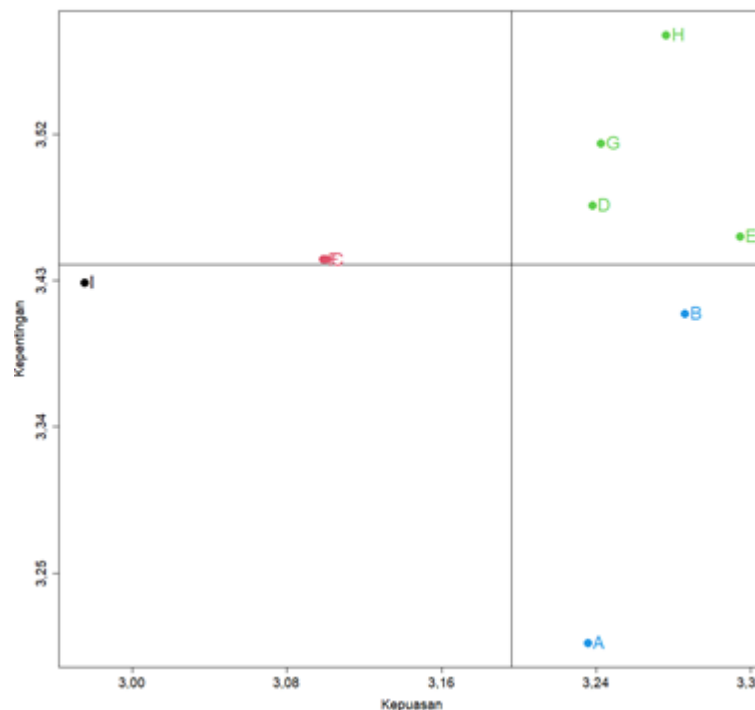
Pelayanan Sampah Komersil memiliki nilai IKM sebesar 3,20 dengan nilai konversi IKM sebesar 79.91. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Sampah Komersil sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Sampah Komersil pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 32. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Sampah Komersil yang diperoleh dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, namun masih terdapat satu atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, juga masih terdapat beberapa atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Sampah

Komersil adalah atribut **Kesesuaian produk pelayanan** antara yang **tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 32 Indeks Kepuasan Masyarakat pda Pelayanan Sampah Komersil

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,24	80,89
B	Kemudahan prosedur	3,29	82,14
C	Kecepatan waktu	3,10	77,50
D	Kewajaran biaya	3,24	80,95
E	Kesesuaian Produk	3,31	82,86
F	Kompetensi petugas	3,10	77,46
G	Perilaku Petugas	3,24	81,06
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,28	81,90
I	Penanganan pengaduan	2,98	74,38



Gambar 43 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil

Diagram IPA untuk Pelayanan Sampah Komersil disajikan pada Gambar 43. Gambar 43 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Sampah Komersil terdapat pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** berada pada **kuadran II** untuk pengguna Pelayanan Sampah Komersil. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**, serta **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

c. Pelayanan Limbah

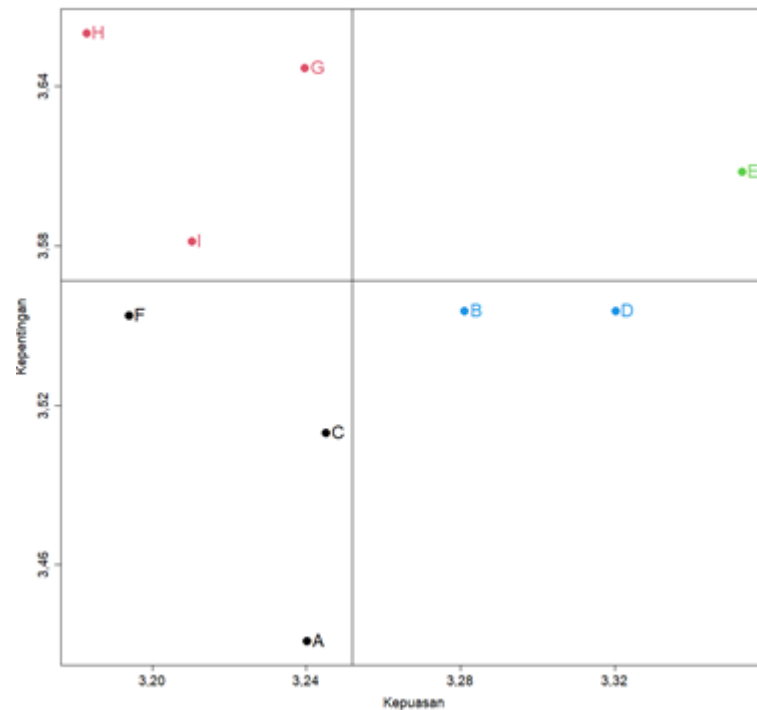
Pelayanan Limbah memiliki nilai IKM sebesar 3,25 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,30. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Limbah sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Limbah pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 33. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Limbah yang diperoleh dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, namun masih terdapat beberapa atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75.

Kemudian menurut PERMENPAN, juga masih terdapat beberapa atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

Tabel 33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,24	81,00
B	Kemudahan prosedur	3,28	82,03
C	Kecepatan waktu	3,25	81,13
D	Kewajaran biaya	3,32	83,01
E	Kesesuaian Produk	3,35	83,82
F	Kompetensi petugas	3,19	79,85
G	Perilaku Petugas	3,24	80,99
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,18	79,58
I	Penanganan pengaduan	3,21	80,26



Gambar 44 Diagram IPA Pelayan Limbah

Diagram IPA untuk Pelayan Limbah disajikan pada Gambar 44. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 44, atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Limbah berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil, kuadran ini diempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** berada pada **kuadran II**. Kuadran ini ditempati oleh atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Sedangkan **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan

tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**, serta **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

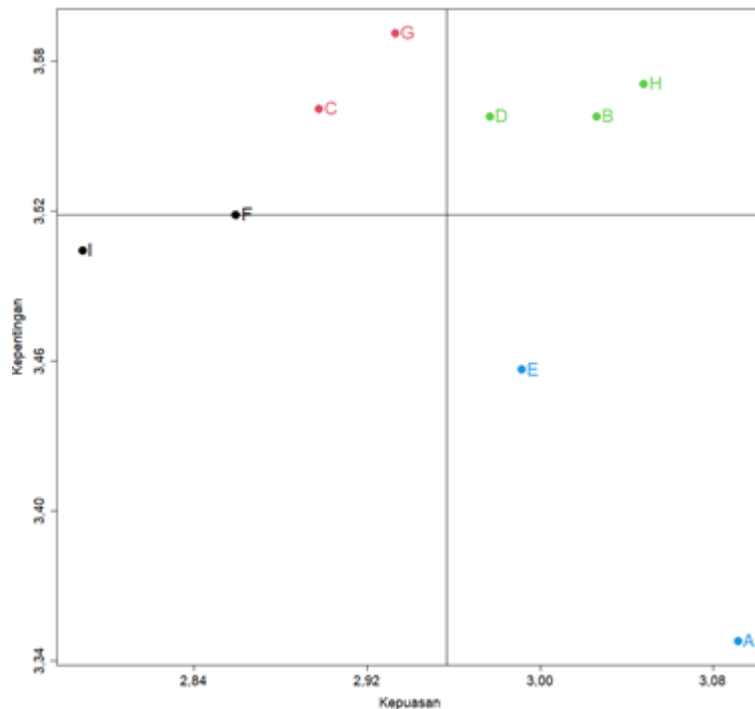
4.3.2.7. Dinas Perhubungan Kota Depok

Dinas Perhubungan Kota Depok memiliki empat pelayanan yaitu Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan, Pelayanan Penerangan Jalan Umum, dan Lampu Lalu Lintas. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Perhubungan Kota Depok adalah 2,96 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,05. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini memuaskan namun demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Perhubungan Kota Depok masih dirasa kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Dinas Perhubungan Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 34. Secara umum responden pengguna layanan merasa puas terhadap kinerja dari Dinas Perhubungan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut dibawah 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Perhubungan Kota Depok adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,10	77,40	B
B	Kemudahan prosedur	3,03	75,76	C
C	Kecepatan waktu	2,90	72,54	C
D	Kewajaran biaya	2,98	74,53	C
E	Kesesuaian Produk	3,00	74,89	C
F	Kompetensi petugas	2,86	71,61	C
G	Perilaku Petugas	2,94	73,43	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,05	76,31	C
I	Penanganan pengaduan	2,80	69,93	C



Gambar 45 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Perhubungan Kota Depok disajikan pada Gambar 45. Gambar 45 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas**

dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan di Dinas Perhubungan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Perhubungan Kota Depok adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

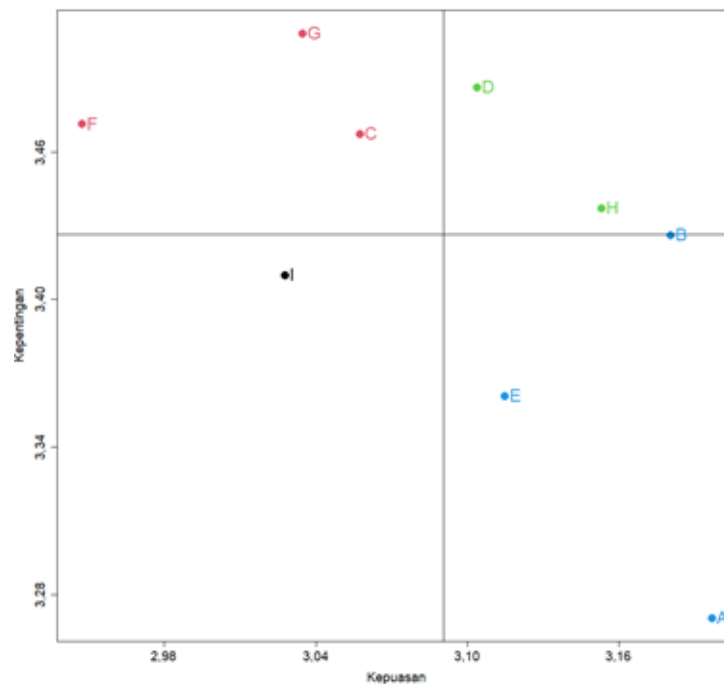
Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki nilai IKM sebesar 3,09 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,27. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) masih dirasa kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 35. Secara umum responden sangat puas terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, namun demikian masih terdapat satu atribut yang nilai konversi kepuasannya dibawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, masih

terdapat atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,2	79,92
B	Kemudahan prosedur	3,18	79,51
C	Kecepatan waktu	3,06	76,43
D	Kewajaran biaya	3,1	77,60
E	Kesesuaian Produk	3,11	77,87
F	Kompetensi petugas	2,95	73,68
G	Perilaku Petugas	3,03	75,86
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,15	78,83
I	Penanganan pengaduan	3,03	75,69



Gambar 46 Digram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Gambar 46 adalah diagram IPA untuk Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB). Dapat dilihat bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) berada pada **kuadran I**. Maka dari itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasannya juga relatif kecil. Sehingga perlu pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, serta Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan**

hasil yang diberikan. Kuadran IV sendiri merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi,. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

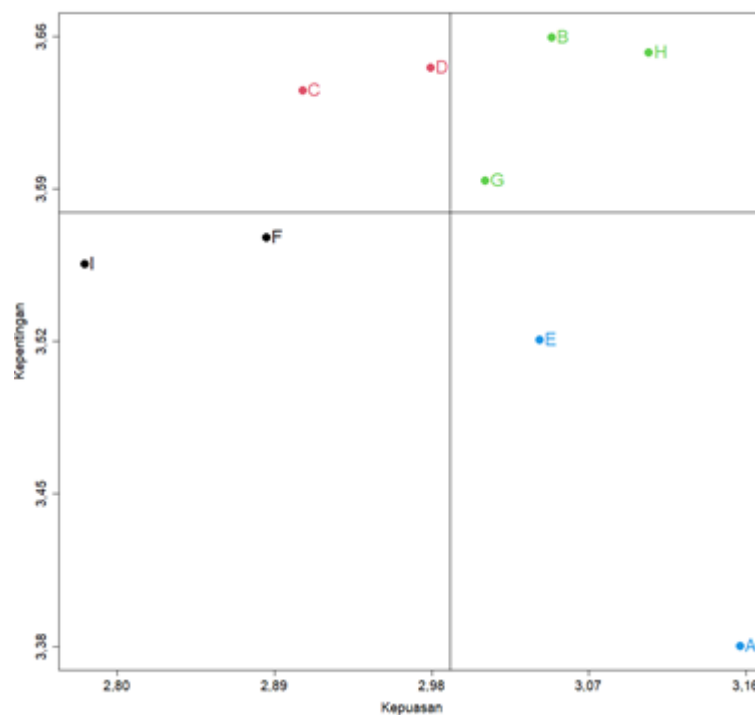
b. Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan memiliki nilai IKM sebesar 2,99 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,76. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 36. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, namun demikian masih terdapat empat atribut yang nilai konversi kepuasannya dibawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, masih banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,16	78,91
B	Kemudahan prosedur	3,05	76,22
C	Kecepatan waktu	2,91	72,66
D	Kewajaran biaya	2,98	74,48
E	Kesesuaian Produk	3,04	76,04
F	Kompetensi petugas	2,89	72,14
G	Perilaku Petugas	3,01	75,26
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,10	77,60
I	Penanganan pengaduan	2,78	69,54



Gambar 47 Diagram IPA Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

Diagram IPA untuk Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan disajikan pada Gambar 47. Gambar 47 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil, sehingga memerlukan pertimbangan untuk dilakukan perbaikan. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** serta **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

c. Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

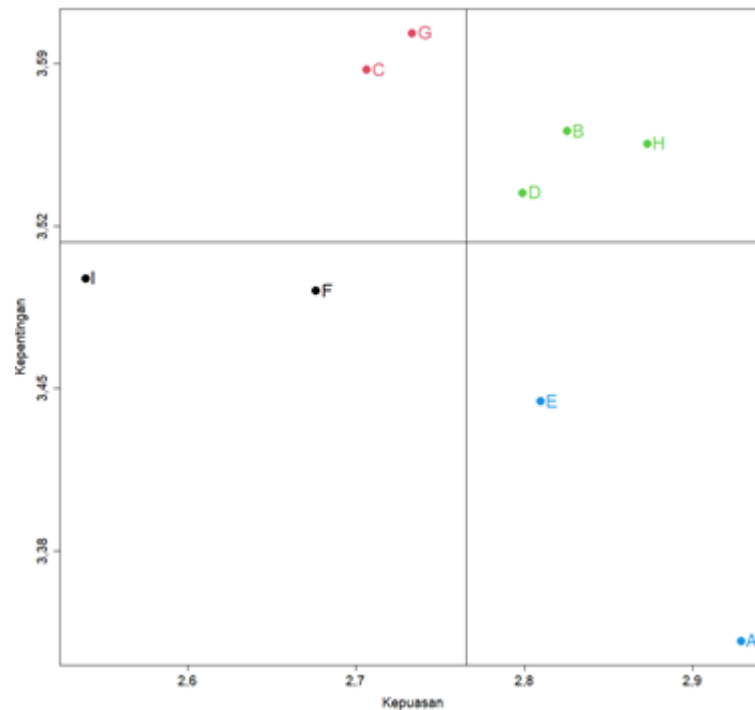
Pelayanan Penerangan Jalan Umum memiliki nilai IKM sebesar 2,77 dengan nilai konversi IKM sebesar 69,14. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Penerangan Jalan Umum pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 37. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Penerangan Jalan Umum yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok,

namun untuk keseluruhan atribut nilai konversi kepuasannya masih dibawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, keseluruhan atribut juga memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 37 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	2,93	73,21
B	Kemudahan prosedur	2,83	70,63
C	Kecepatan waktu	2,71	67,66
D	Kewajaran biaya	2,8	69,97
E	Kesesuaian Produk	2,81	70,24
F	Kompetensi petugas	2,68	66,91
G	Perilaku Petugas	2,73	68,33
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,87	71,83
I	Penanganan pengaduan	2,54	63,48



Gambar 48 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum

Di atas telah disajikan Diagram IPA untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum pada Gambar 48. Dapat dilihat bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Penerangan Jalan Umum berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan

rendah dan tingkat kinerja tinggi. Dapat dilihat bahwa kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

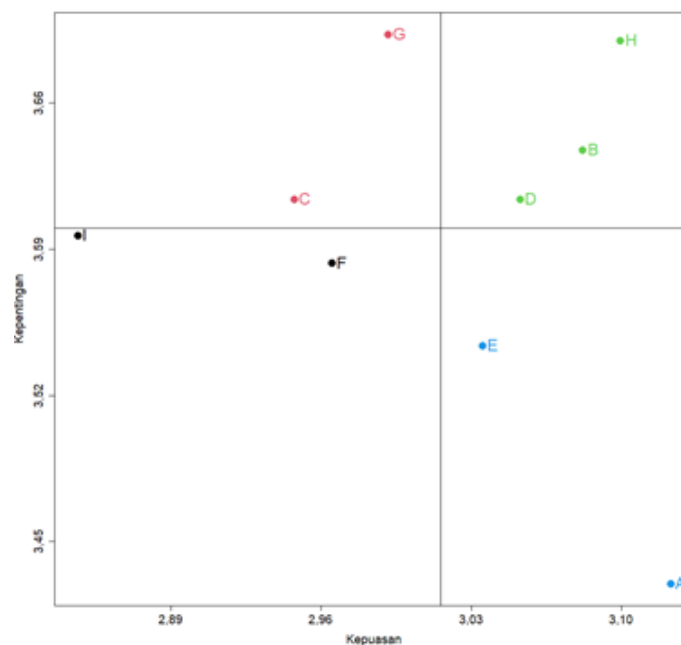
d. Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Pelayanan Lampu Lalu Lintas memiliki nilai IKM sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,39. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Lampu Lalu Lintas masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Lampu Lalu Lintas pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 38. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lampu Lalu Lintas yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, namun demikian mayoritas atribut nilai konversi kepuasannya masih dibawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, masih banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 38 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,12	78,07
B	Kemudahan prosedur	3,08	77,05
C	Kecepatan waktu	2,95	73,68
D	Kewajaran biaya	3,05	76,32
E	Kesesuaian Produk	3,04	75,88
F	Kompetensi petugas	2,96	74,12
G	Perilaku Petugas	2,99	74,78
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,10	77,49
I	Penanganan pengaduan	2,85	71,17



Gambar 49 Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Di atas telah disajikan Diagram IPA untuk Pelayanan Lampu Lalu Lintas pada Gambar 49. Dapat dilihat bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas**

dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Lampu Lalu Lintas berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Dapat dilihat bahwa kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

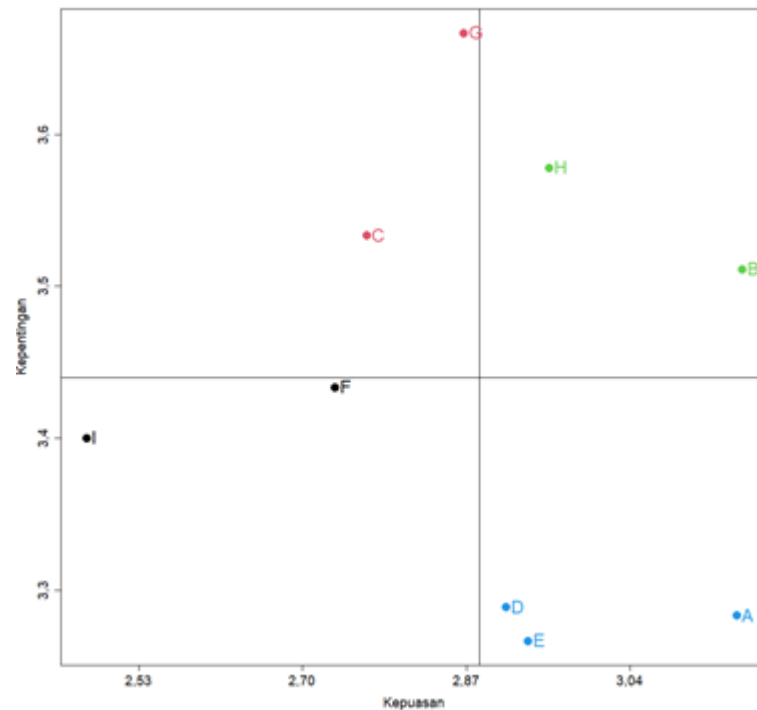
4.3.2.8. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Dinas Tenaga Kerja Kota Depok memiliki satu pelayanan yaitu Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja. Oleh karena itu nilai IKM yang diperoleh dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok akan sama dengan nilai IKM Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja. Nilai IKM yang diperoleh oleh Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja adalah 2,88 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,08. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 39. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 39 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,15	78,75	B
B	Kemudahan prosedur	3,16	78,89	B
C	Kecepatan waktu	2,77	69,17	C
D	Kewajaran biaya	2,91	72,78	C
E	Kesesuaian Produk	2,93	73,33	C
F	Kompetensi petugas	2,73	68,33	C
G	Perilaku Petugas	2,87	71,67	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,96	73,89	C
I	Penanganan pengaduan	2,48	61,90	C



Gambar 50 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja disajikan pada Gambar 50. Gambar 50 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dan **Kemudahan prosedur pelayanan** yang berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, **Kesesuaian produk**

pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

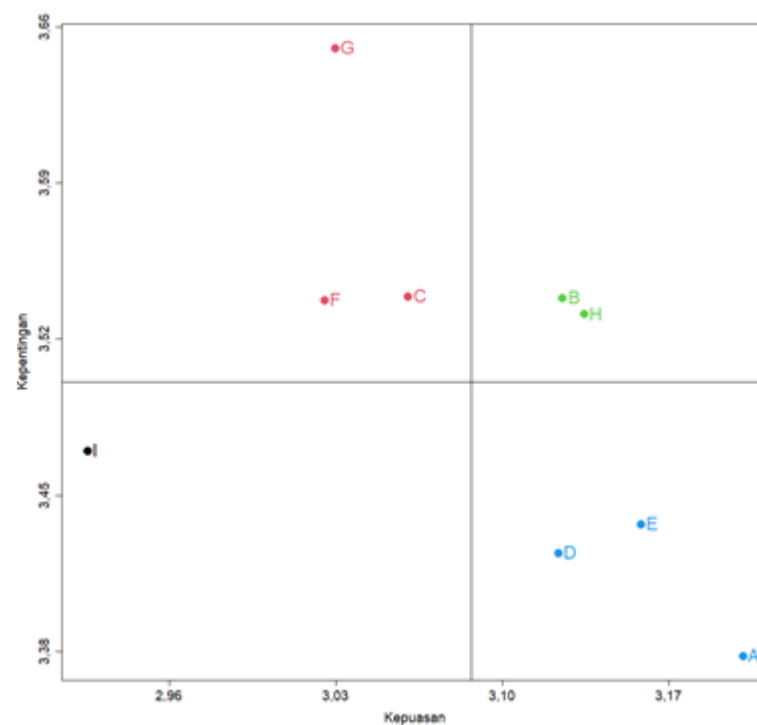
4.3.2.9. Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok memiliki tiga pelayanan yaitu Pelayanan Akte Kelahiran, Pelayanan KTP, dan Pelayanan KK. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah 3,09 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,18. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 40. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,2	80,03	B
B	Kemudahan prosedur	3,13	78,13	B
C	Kecepatan waktu	3,06	76,51	C
D	Kewajaran biaya	3,12	78,09	B
E	Kesesuaian Produk	3,16	78,95	B
F	Kompetensi petugas	3,03	75,63	C
G	Perilaku Petugas	3,03	75,74	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,13	78,36	B
I	Penanganan pengaduan	2,93	73,14	C



Gambar 51 Diagram IPA Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil disajikan pada Gambar 51. Gambar 51 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** pada Dinas Tenaga Kerja berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut yang berada pada **kuadran II** adalah **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Yang berarti bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Akte Kelahiran

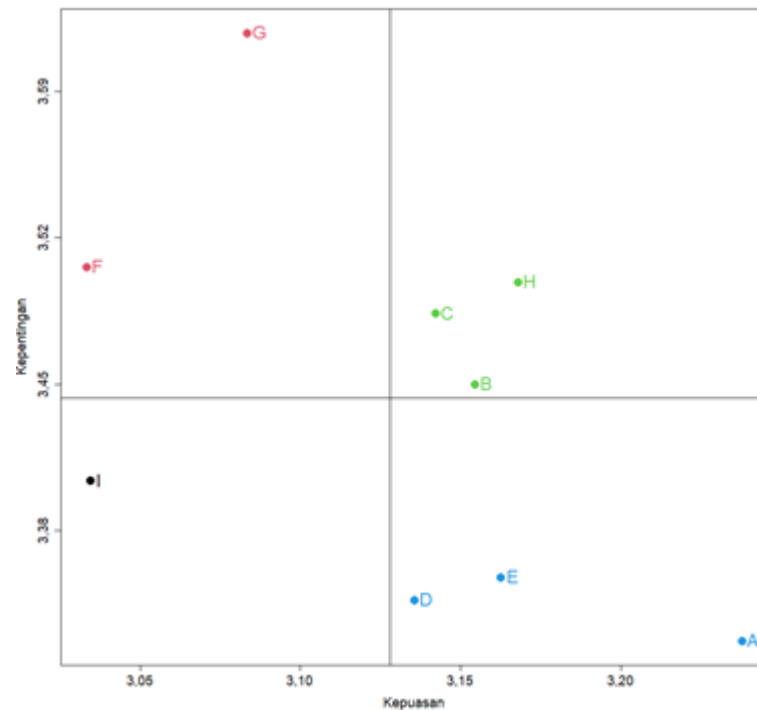
Pelayanan Akte Kelahiran memiliki nilai IKM sebesar 3,13 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,20. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Akte Kelahiran sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Akte Kelahiran pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 41. Secara umum responden sangat puas terhadap Pelayanan Akte Kelahiran yang diperoleh dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Depok karena semua atribut memiliki nilai konversi kepuasan di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, terdapat dua atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Akte Kelahiran adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayannya Akte Kelahiran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,24	80,95
B	Kemudahan prosedur	3,15	78,86
C	Kecepatan waktu	3,14	78,56
D	Kewajaran biaya	3,14	78,39
E	Kesesuaian Produk	3,16	79,07
F	Kompetensi petugas	3,03	75,83
G	Perilaku Petugas	3,08	77,08
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,17	79,20
I	Penanganan pengaduan	3,03	75,86



Gambar 52 Diagram IPA Pelayanan Akte Kelahiran

Diagram IPA untuk Pelayanan Akte Kelahiran disajikan pada Gambar 52. Gambar 52 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Akte Kelahiran berada pada **kuadran I**. Maka dari itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Akte Kelahiran berada pada **kuadran III**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik

menurut responden. **Kuadran IV** berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

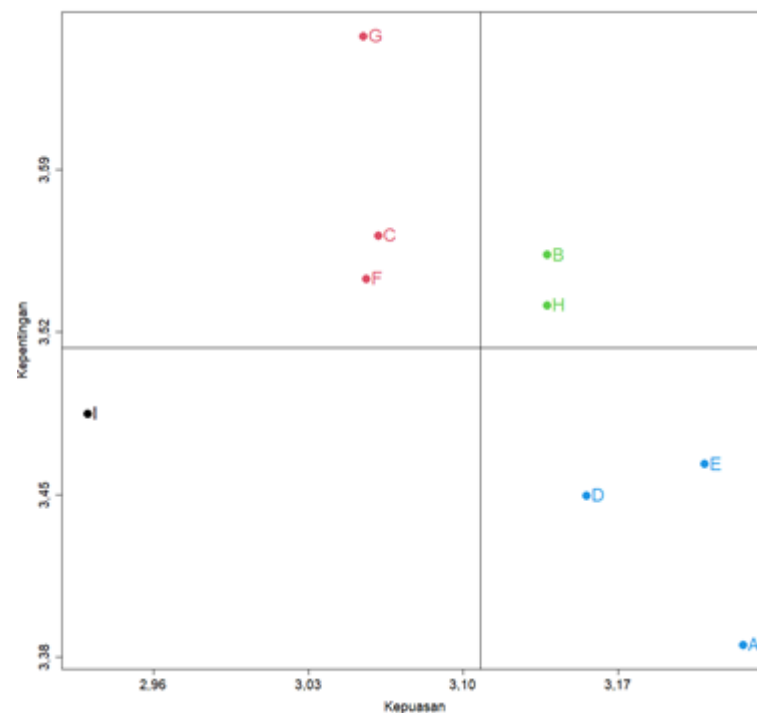
b. Pelayanan KTP

Pelayanan KTP memiliki nilai IKM sebesar 3,11 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,69. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan KTP sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan KTP pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 42. Secara umum responden sangat puas terhadap Pelayanan KTP yang diperoleh dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, namun masih terdapat satu atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, juga terdapat empat atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan KTP adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,23	80,66
B	Kemudahan prosedur	3,14	78,45
C	Kecepatan waktu	3,06	76,54
D	Kewajaran biaya	3,16	78,89
E	Kesesuaian Produk	3,21	80,23
F	Kompetensi petugas	3,06	76,41
G	Perilaku Petugas	3,05	76,37
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,14	78,45
I	Penanganan pengaduan	2,93	73,26



Gambar 53 Diagram IPA Pelayan KTP

Diagram IPA untuk Pelayanan KTP disajikan pada Gambar 53. Gambar 53 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan**

pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan untuk pengguna Pelayanan KTP pada kuadran I.** Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II.** Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, serta Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

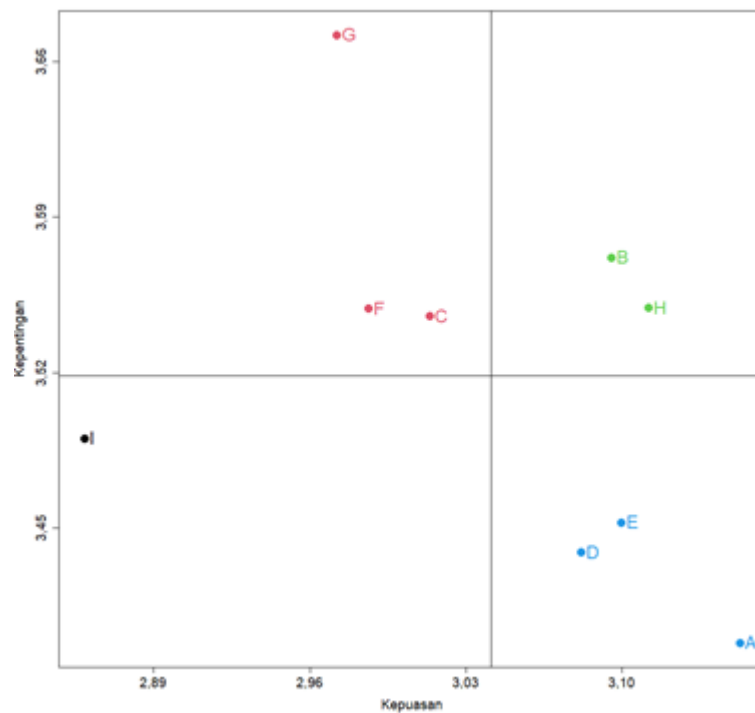
c. Pelayanan KK

Pelayanan KK memiliki nilai IKM sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,03. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan KK masih dirasa kurang baik. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan KK pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 43. Secara umum responden sangat puas terhadap Pelayanan KK yang diperoleh dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, namun masih terdapat tiga atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, juga terdapat empat atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan KK

adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 43 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KK

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,15	78,82
B	Kemudahan prosedur	3,10	77,38
C	Kecepatan waktu	3,01	75,34
D	Kewajaran biaya	3,08	77,04
E	Kesesuaian Produk	3,10	77,49
F	Kompetensi petugas	2,99	74,66
G	Perilaku Petugas	2,97	74,30
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,11	77,79
I	Penanganan pengaduan	2,86	71,48



Gambar 54 Diagram IPA Pelayanan KK

Gambar 54 menyajikan Diagram IPA untuk Pelayanan KK. Gambar 54 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan untuk pengguna Pelayanan KK pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, serta Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

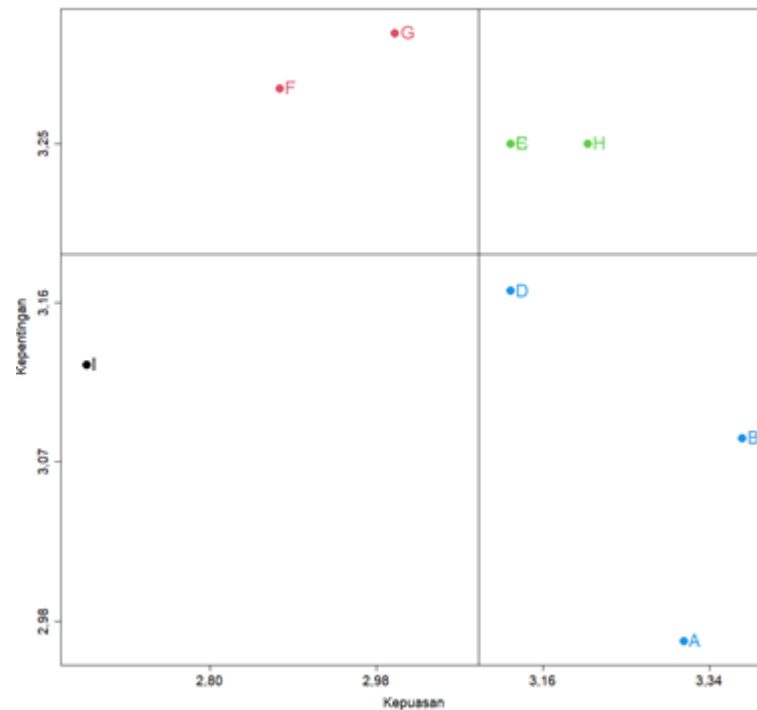
4.3.2.10. Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok

Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok memiliki satu pelayanan yaitu Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH). Nilai IKM yang diperoleh oleh dinas ini adalah 3,09 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,26. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2 nilai ini memuaskan, namun demikian menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok dinilai baik oleh responden pengguna pada kegiatan ini.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 44. Secara umum responden pengguna pelayanan sangat puas terhadap layanan dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok, namun demikian nilai konversi dua atribut masih berada di bawah 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,31	82,81	B
B	Kemudahan prosedur	3,38	84,38	B
C	Kecepatan waktu	3,13	78,13	B
D	Kewajaran biaya	3,13	78,13	B
E	Kesesuaian Produk	3,13	78,13	B
F	Kompetensi petugas	2,88	71,88	C
G	Perilaku Petugas	3,00	75,00	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,21	80,21	B
I	Penanganan pengaduan	2,67	66,67	C



Gambar 55 Diagram IPA Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)

Diagram IPA untuk Pelayanan Rumah Potong Hewan disajikan pada Gambar 55. Gambar 55 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Rumah Potong Hewan berada pada **kuadran I**. Maka dari itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Rumah Potong Hewan berada pada **kuadran III**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik

menurut responden. **Kuadran IV** berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.**

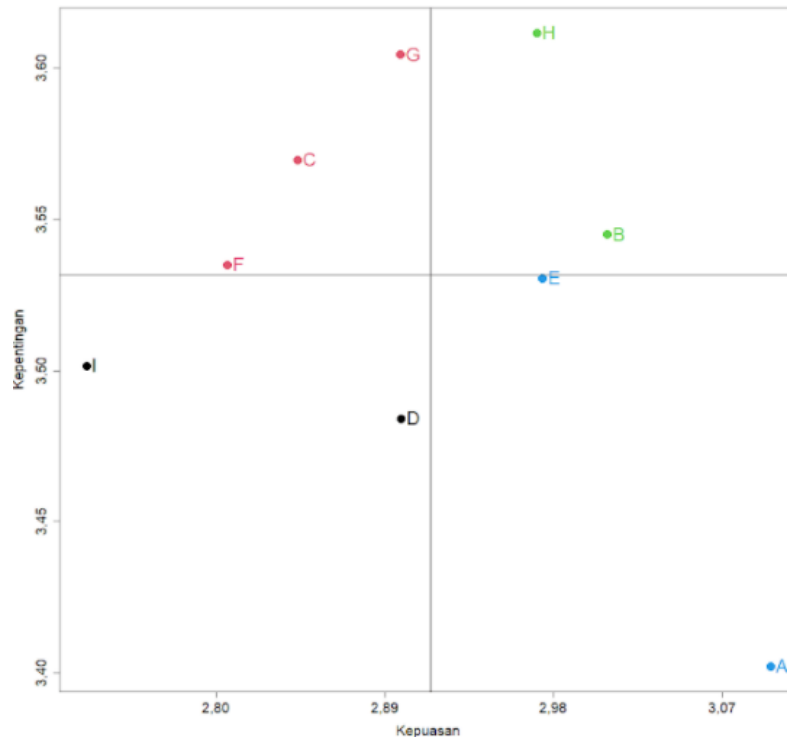
4.3.2.11. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Pasar Pedagang dan Pelayanan Pasar Pembeli. Nilai IKM yang diperoleh oleh dinas ini adalah 2,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,85. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2 nilai ini memuaskan, namun demikian menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok dinilai kurang baik oleh responden pengguna pada kegiatan ini.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 45. Secara umum responden pengguna pelayanan telah puas terhadap layanan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, namun demikian nilai konversi mayoritas atribut masih berada di bawah 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan.**

Tabel 45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,08	77,39	B
B	Kemudahan prosedur	3,01	75,22	C
C	Kecepatan waktu	2,84	71,09	C
D	Kewajaran biaya	2,91	72,46	C
E	Kesesuaian Produk	2,97	74,35	C
F	Kompetensi petugas	2,79	70,15	C
G	Perilaku Petugas	2,90	72,45	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,97	74,28	C
I	Penanganan pengaduan	2,72	68,28	C



Gambar 56 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok disajikan pada Gambar 56. Gambar 56 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Pasar Pedagang

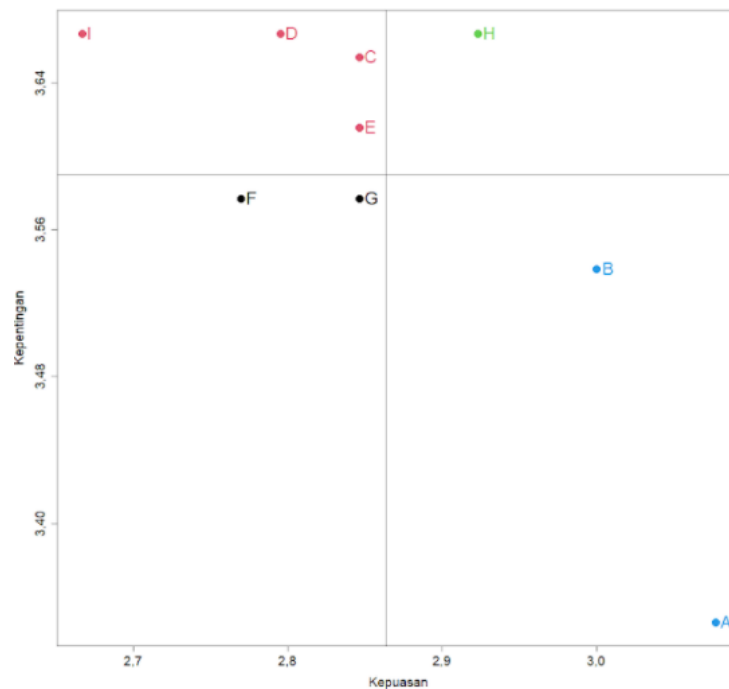
Pelayanan Pasar Pedagang memiliki nilai IKM sebesar 2,86 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,58. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pasar Pedagang masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pasar Pedagang pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 46. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pasar

Pembeli yang diperoleh dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, namun masih terdapat banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, masih terdapat banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pasar Pedagang adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 46 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pedagang

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,08	76,92
B	Kemudahan prosedur	3,00	75,00
C	Kecepatan waktu	2,85	71,15
D	Kewajaran biaya	2,79	69,87
E	Kesesuaian Produk	2,85	71,15
F	Kompetensi petugas	2,77	69,23
G	Perilaku Petugas	2,85	71,15
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,92	73,08
I	Penanganan pengaduan	2,67	66,67



Gambar 57 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pedagang

Diagram IPA untuk Pelayanan Pasar Pedagang disajikan pada Gambar 57. Gambar 57 memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kesesuaian produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang **diberikan** untuk pengguna Pelayanan Pasar Pedagang pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**. Atribut yang menempati **kuadran III** merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja

tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

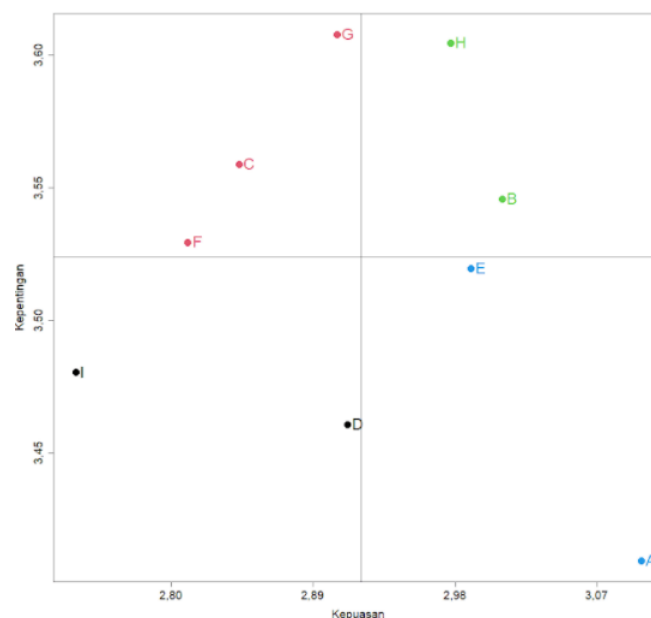
b. Pelayanan Pasar Pembeli

Pelayanan Pasar Pembeli memiliki nilai IKM sebesar 2,92 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,02. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pasar Pembeli masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pasar Pembeli pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 47. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pasar Pembeli yang diperoleh dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, namun masih terdapat banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, masih terdapat banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pasar Pembeli adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pembeli

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,10	77,45
B	Kemudahan prosedur	3,01	75,25
C	Kecepatan waktu	2,84	71,08
D	Kewajaran biaya	2.91	72,79
E	Kesesuaian Produk	2.99	74,75
F	Kompetensi petugas	2,81	70,27
G	Perilaku Petugas	2.91	72,63
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.98	74.43
I	Penanganan pengaduan	2.74	68,49



Gambar 58 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pembeli

Gambar 58 menyajikan Diagram IPA untuk Pelayanan Pasar Pembeli. Hal ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam**

memberikan pelayanan untuk pengguna layanan di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dan **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

4.3.2.12. Badan Keuangan Daerah Kota Depok

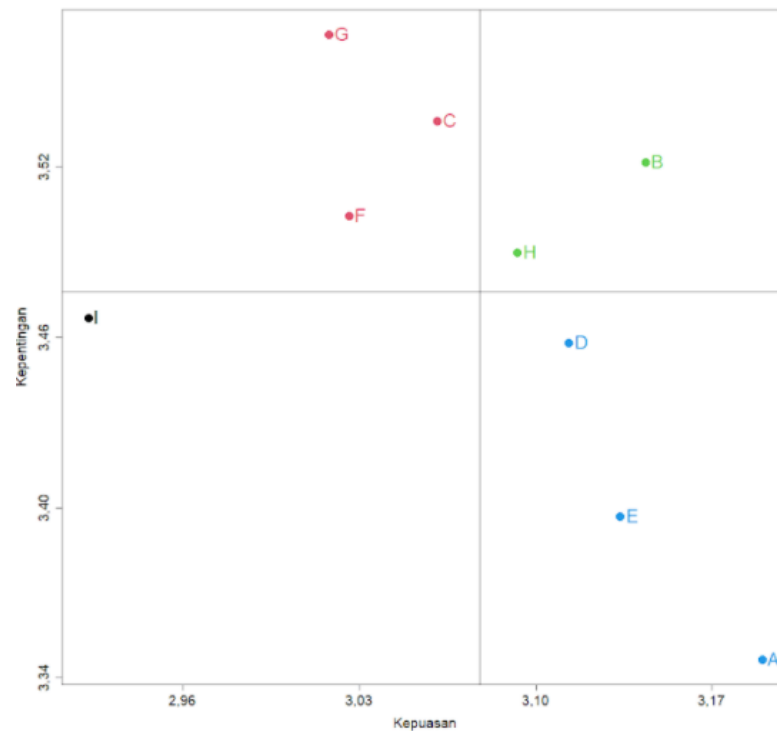
Badan Keuangan Daerah Kota Depok memiliki empat pelayanan yaitu Pelayanan Pembayaran PBB, Pelayanan Pembayaran BPHTB, Pelayanan Pajak Reklame, dan Pelayanan Pajak air bawah tanah. Nilai IKM yang diperoleh oleh Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,95. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Badan Keuangan Daerah Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok pada tahun

2021 disajikan pada Tabel 48. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Dinas Kesehatan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 48 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,19	79,75	B
B	Kemudahan prosedur	3,14	78,59	B
C	Kecepatan waktu	3,06	76,53	C
D	Kewajaran biaya	3,11	77,83	B
E	Kesesuaian Produk	3,13	78,34	B
F	Kompetensi petugas	3,03	75,65	C
G	Perilaku Petugas	3,02	75,45	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,09	77,32	B
I	Penanganan pengaduan	2,92	73,07	C



Gambar 59 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok

Diagram IPA untuk Badan Keuangan Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 59. Gambar 59 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Badan Keuangan Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan antara yang**

tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Menurut responden, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah sebagai berikut:

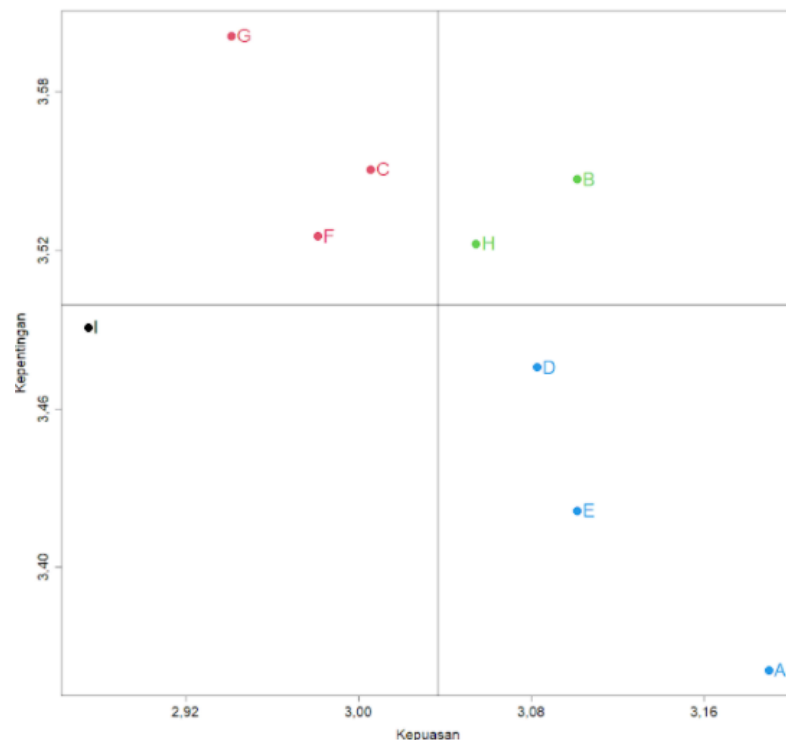
a. Pelayanan Pembayaran PBB

Pelayanan Pembayaran PBB memiliki nilai IKM sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,92. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pasar Pembeli masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pembayaran PBB pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 49. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pembayaran PBB yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, namun masih terdapat beberapa atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, juga masih terdapat beberapa atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pembayaran PBB adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 49 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,19	79,74
B	Kemudahan prosedur	3,10	77,53
C	Kecepatan waktu	3,01	75,14
D	Kewajaran biaya	3,08	77,06
E	Kesesuaian Produk	3,10	77,53
F	Kompetensi petugas	2,98	74,53
G	Perilaku Petugas	2,94	73,53
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,05	76,36
I	Penanganan pengaduan	2,88	71,88



Gambar 60 Diagram IPA Pelayanan PBB

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran PBB disajikan pada Gambar 60. Gambar 60 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam**

memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan di Badan Keuangan Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Menurut responden, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik.

b. Pelayanan Pembayaran BPHTB

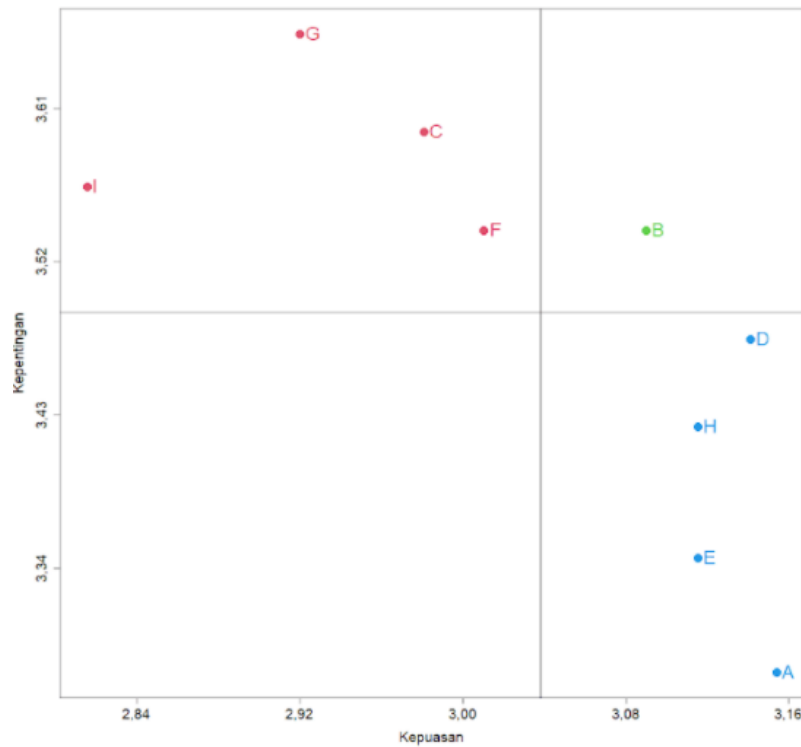
Pelayanan Pembayaran BPHTB memiliki nilai IKM sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,95. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pembayaran BPHTB masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pembayaran BPHTB pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 50. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pembayaran BPHTB yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, namun masih terdapat banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75. Kemudian

menurut PERMENPAN, juga masih terdapat banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pembayaran BPHTB adalah Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 50 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,15	78,85
B	Kemudahan prosedur	3,09	77,24
C	Kecepatan waktu	2,98	74,52
D	Kewajaran biaya	3,14	78,53
E	Kesesuaian Produk	3,12	77,88
F	Kompetensi petugas	3,01	75,26
G	Perilaku Petugas	2,92	73,00
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,12	77,88
I	Penanganan pengaduan	2,82	70,39



Gambar 61 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB

Gambar 61 adalah gambar Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran BPHTB. Gambar 61 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Pembayaran BPHTB pada **kuadran I**. Artinya atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Artinya atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan serta Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Artinya atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

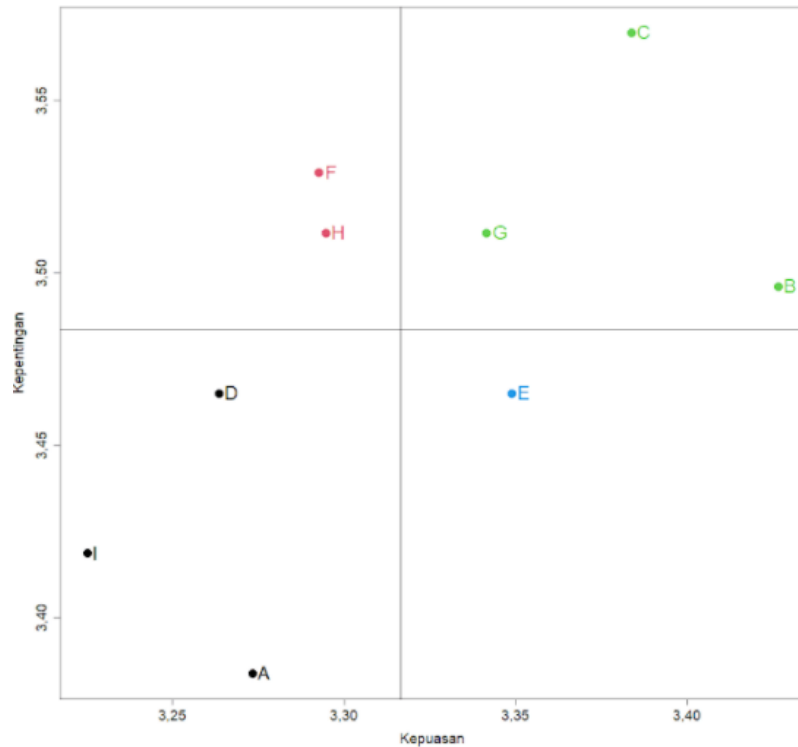
c. Pelayanan Pajak Reklame

Pelayanan Pajak Reklame memiliki nilai IKM sebesar 3,32 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,92. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pajak Reklame sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pajak Reklame pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 51. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pajak Reklame yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pajak Reklame adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 51 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,27	81,83
B	Kemudahan prosedur	3,43	85,66
C	Kecepatan waktu	2,38	84,59
D	Kewajaran biaya	3,26	81,59
E	Kesesuaian Produk	3,35	83,72
F	Kompetensi petugas	3,29	82,32
G	Perilaku Petugas	3,34	83,54
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,29	82,36
I	Penanganan pengaduan	3,23	80,63



Gambar 62 Diagram IPA Pelayan Pajak Reklame

Diagram IPA untuk Pelayan Pajak Reklame disajikan pada Gambar 62. Gambar 62 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Pajak Reklame pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** serta **Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-

atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

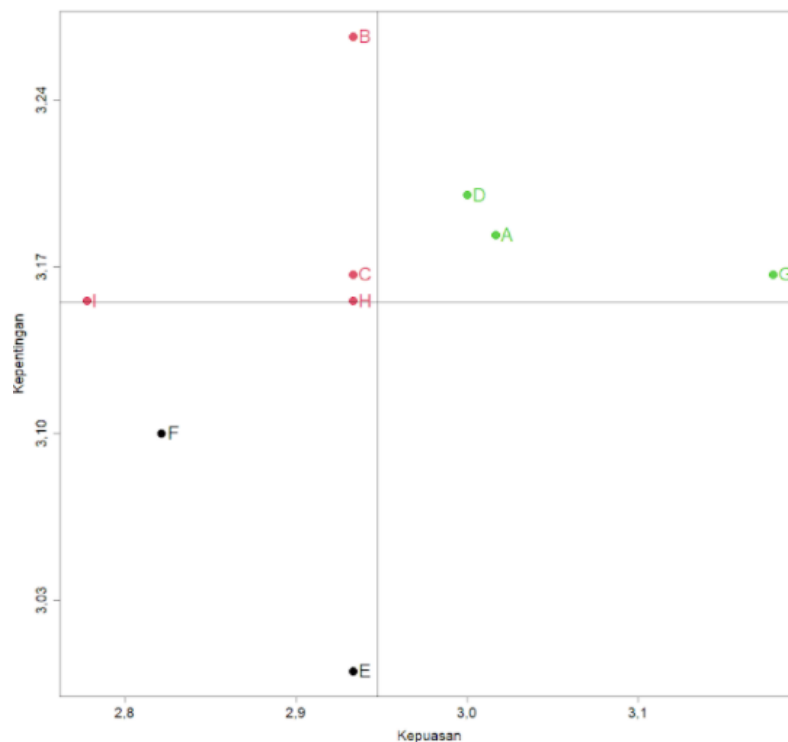
d. Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah memiliki nilai IKM sebesar 2,95 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,69. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 52. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, namun dapat dilihat bahwa semua atribut masih memiliki nilai konversi kepuasan di bawah 75. Kemudian menurut PERMENPAN, semua atribut memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 52 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,02	75,42
B	Kemudahan prosedur	2,93	73,33
C	Kecepatan waktu	2,93	73,33
D	Kewajaran biaya	3,00	75,00
E	Kesesuaian Produk	2,93	73,33
F	Kompetensi petugas	2,82	70,54
G	Perilaku Petugas	3,18	79,46
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,93	73,33
I	Penanganan pengaduan	2,78	69,44



Gambar 63 Diagram IPA Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

Gambar 63 menyajikan Diagram IPA untuk Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah. Dapat dilihat bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**,

Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan untuk pengguna Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Artinya diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan.

4.3.2.13. Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok

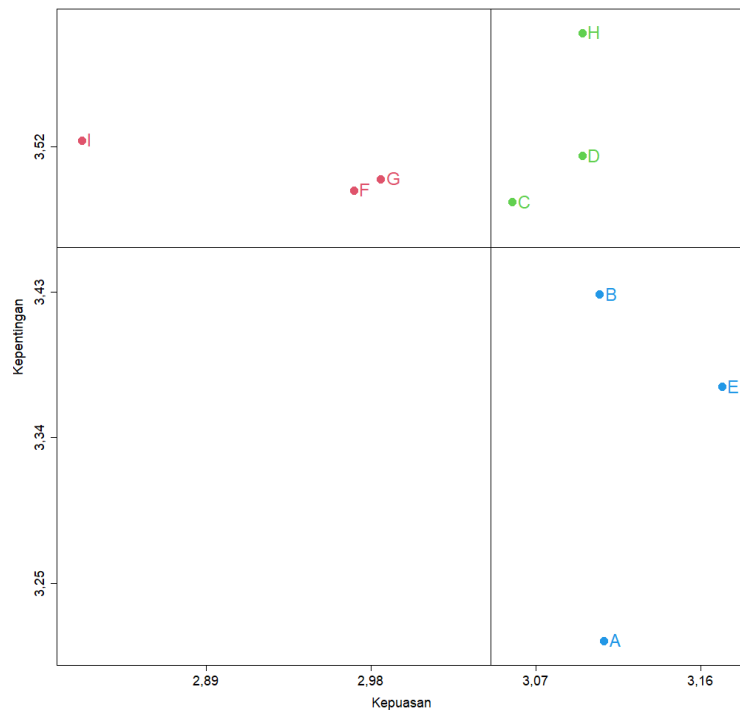
Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) dan Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur – Depok Timur). Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok adalah 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,14. Menurut rentang tingkat kepuasan IKM berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan. Berdasarkan kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 persentase IKM ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok belum maksimal menurut responden pengguna pada kegiatan ini.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 53. Secara umum dapat dikatakan bahwa responden puas terhadap pelayanan yang

diberikan oleh Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Depok hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut pelayanan publik yang mayoritas berada di atas 75. Sedangkan menurut PERMENPAN, beberapa atribut sudah dianggap baik karena bernilai diatas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 53 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,11	77,68	B
B	Kemudahan prosedur	3,10	77,62	B
C	Kecepatan waktu	3,06	76,43	C
D	Kewajaran biaya	3,09	77,38	B
E	Kesesuaian Produk	3,17	79,29	B
F	Kompetensi petugas	2,97	74,26	C
G	Perilaku Petugas	2,98	74,63	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,09	77,38	B
I	Penanganan pengaduan	2.82	70,56	C



Gambar 64 Diagram IPA Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok disajikan pada Gambar 64. Gambar 64 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/Kemampuan Petugas, Perilaku (kesopanan dan keramahan) Petugas dalam memberikan pelayanan dan Penanganan Pengaduan** untuk pengguna layanan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok berada pada **kuadran I**, yang berarti ketiga atribut pelayanan tersebut tersebut perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** merupakan wilayah yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil namun berdasarkan Gambar 64 tidak ada atribut yang berada pada **Kuadran III**. **Kuadran II** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu pelayanan, Kewajaran biaya/tarif pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana**. Hal ini berarti ketiga atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan**

hasil yang diberikan. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok adalah sebagai berikut:

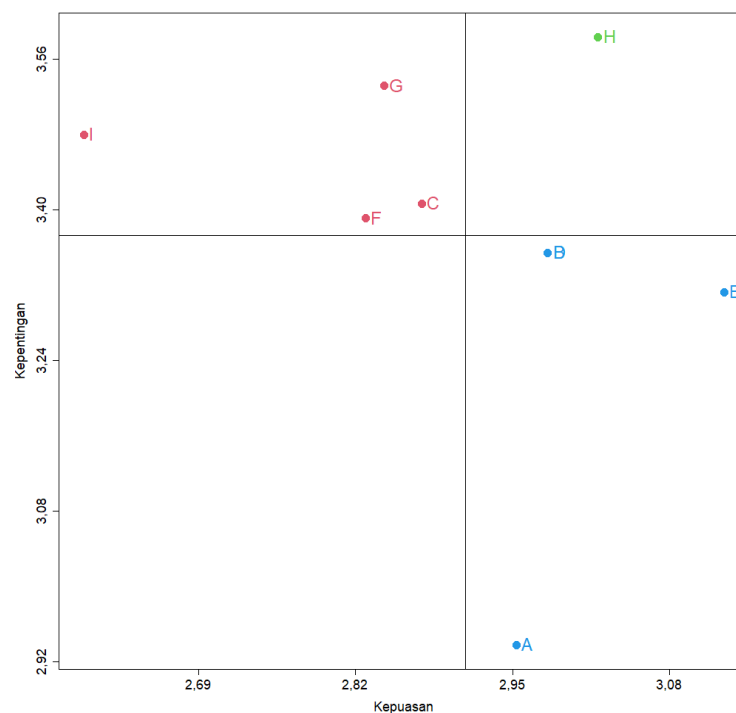
- a. Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat - Kukusan, Beji)

Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) memiliki nilai IKM sebesar 2,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,78. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Air Bersih Wilayah A Kota Depok belum cukup maksimal menurut responden pengguna pada kegiatan ini.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 54. Nilai konversi atribut kepuasan mayoritas berada di bawah 75. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Air Bersih Wilayah A adalah atribut **Kesesuaian produk pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Air Bersih Wilayah AA

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	2,95	73,83
B	Kemudahan prosedur	2.98	74,48
C	Kecepatan waktu	2.87	71,88
D	Kewajaran biaya	2.98	74,48
E	Kesesuaian Produk	3.12	78,13
F	Kompetensi petugas	2,82	70,70
G	Perilaku Petugas	2,84	71,09
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,02	75,52
I	Penanganan pengaduan	2.59	64,88



Gambar 65 Diagram IPA Pelayanan Air Bersih wilayah A

Diagram IPA untuk Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) disajikan pada Gambar 65. Gambar 65

memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu pelayanan, Kompetensi/Kemampuan petugas, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas, dan Penanganan pengaduan penggunaan layanan** untuk pengguna Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) berada pada **kuadran I**, yang berarti atribut pelayanan tersebut perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** merupakan wilayah yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil namun berdasarkan Gambar 65 tidak ada atribut yang berada pada **Kuadran III**. **Kuadran II** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana pengguna layanan**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

b. Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur)

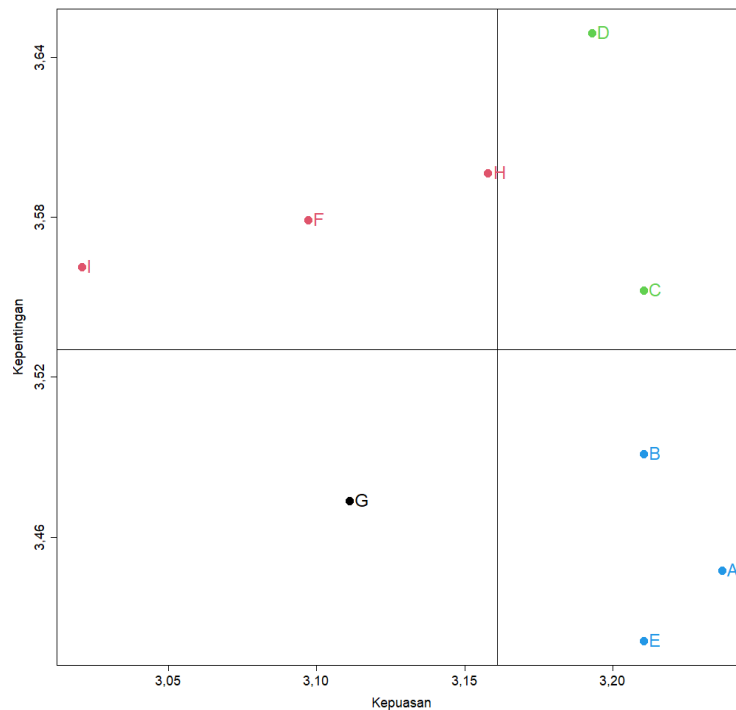
Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur) memiliki nilai IKM sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,02. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur) sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur) pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 55.

Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Air Bersih Wilayah B hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut kepuasan mayoritas berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan adalah atribut **Kesesuaian syarat pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas**.

Tabel 55 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Air Bersih wilayah B

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,24	80,92
B	Kemudahan prosedur	3,21	80,26
C	Kecepatan waktu	3,21	80,26
D	Kewajaran biaya	3,19	79,82
E	Kesesuaian Produk	3,21	80,26
F	Kompetensi petugas	3,09	77,43
G	Perilaku Petugas	3,11	77,78
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,16	78,95
I	Penanganan pengaduan	3,02	75,52



Gambar 66 Diagram IPA Pelayanan Air Bersih Wilayah B

Gambar 66 menyajikan Diagram IPA untuk Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur). Dapat dilihat bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur) berada pada **kuadran I**. Artinya atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil ditempati oleh atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**. Maka dari itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan** serta **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Artinya atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** berisi atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara persyaratan**

pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Dimana kuadran ini merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Atribut-atribut yang berada di dalamnya memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

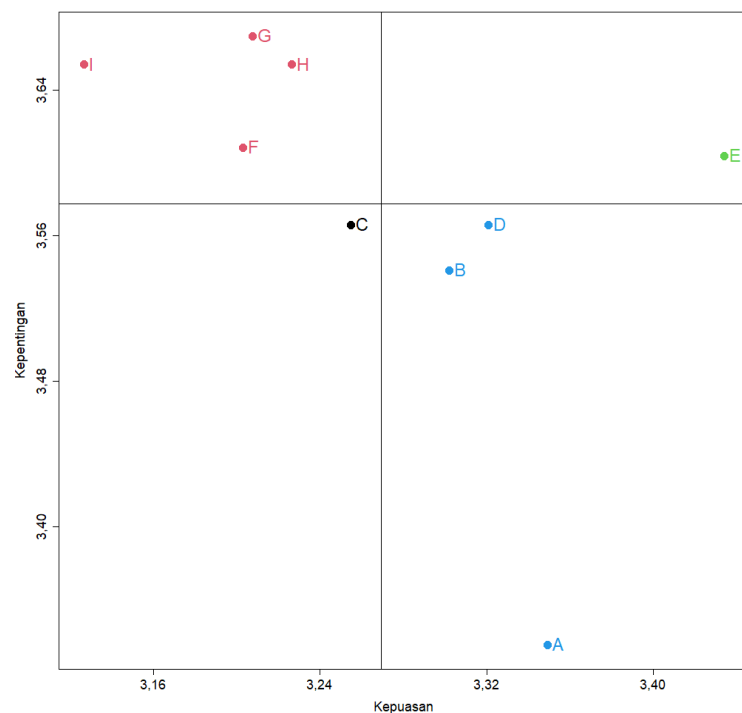
4.3.2.14. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Pelayanan Penyelamatan. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah 3,26 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,73. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2 nilai ini dianggap memuaskan. Sedangkan menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok dianggap baik oleh responden pengguna pada kegiatan ini.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 56. Secara umum responden puas terhadap pelayanan yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok dengan nilai konversi atribut kepuasan diatas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian produk pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,34	83,73	B
B	Kemudahan prosedur	3,30	82,55	B
C	Kecepatan waktu	3,25	81,37	B
D	Kewajaran biaya	3,32	83,02	B
E	Kesesuaian Produk	3,43	85,85	B
F	Kompetensi petugas	3,20	80,07	B
G	Perilaku Petugas	3,20	80,19	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,22	80,66	B
I	Penanganan pengaduan	3,12	78,17	B



Gambar 67 Diagram IPA Dinas Pemda Kebakatan dan Penyelamatkan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok disajikan pada Gambar 67. Gambar 67 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Atribut Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Pemadam Kebakaran

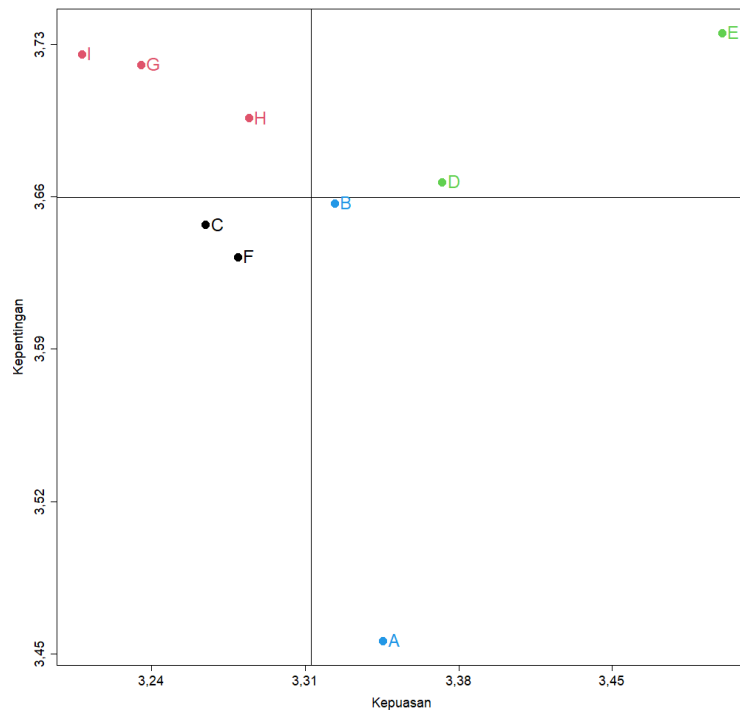
Pelayanan Pemadam Kebakaran memiliki nilai IKM sebesar 3,31 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,82. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pemadam Kebakaran sangat baik menurut responden pengguna pada kegiatan ini

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pemadam Kebakaran pada tahun 2021 disajikan

pada Tabel 57. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pemadam Kebakaran yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok dengan nilai konversi kepuasan di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang baik karena nilai konversi tiap atribut berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pemadam Kebakaran adalah atribut **Kesesuaian produk pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 57 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemdam Kebakaran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,34	83,64
B	Kemudahan prosedur	3,32	83,09
C	Kecepatan waktu	3,26	81,62
D	Kewajaran biaya	3,37	84,31
E	Kesesuaian Produk	3,5	87,50
F	Kompetensi petugas	3,27	81,99
G	Perilaku Petugas	3,23	80,88
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,28	82,11
I	Penanganan pengaduan	3,20	80,21



Gambar 68 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran

Gambar 68 memperlihatkan Diagram IPA untuk Pelayanan Pemadam Kebakaran. Dapat dilihat bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, kualitas darana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Pemadam Kebakaran pada **kuadran I**. Maka dari itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**. Artinya diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Selanjutnya atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** berada pada **kuadran II**. Artinya atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat

kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan**. Atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

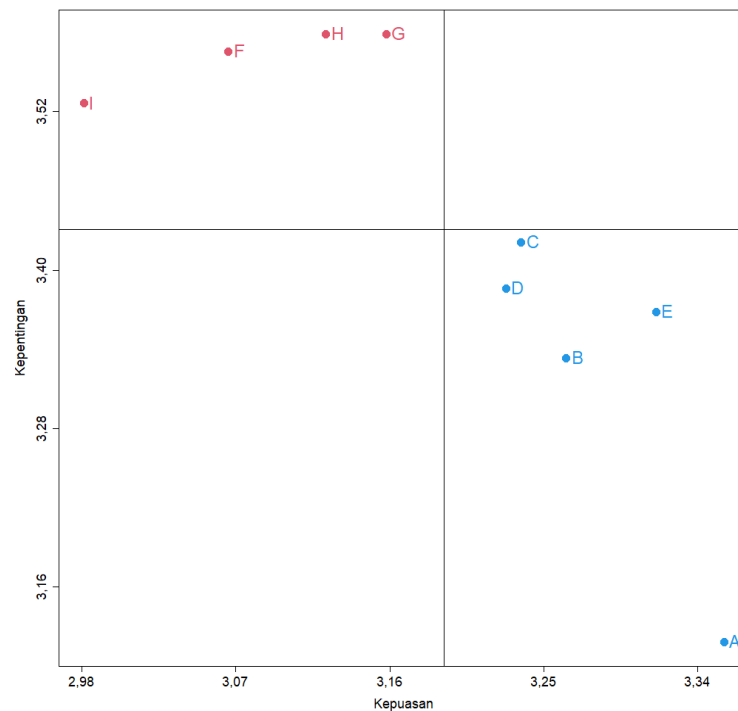
b. Pelayanan Penyelamatan

Pelayanan Penyelamatan memiliki nilai IKM sebesar 3,19 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,8. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Penyelamatan sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Penyelamatan pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 58. Secara umum responden sangat puas terhadap Pelayanan Penyelamatan yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, hal ini dapat dilihat nilai konversi atribut kepuasan di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang baik karena mayoritas nilai konversi atribut berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Penyelamatan adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 58 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3,35	83,88
B	Kemudahan prosedur	3,26	81,58
C	Kecepatan waktu	3,23	80,92
D	Kewajaran biaya	3,22	80,70
E	Kesesuaian Produk	3,31	82,89
F	Kompetensi petugas	3,06	76,64
G	Perilaku Petugas	3,15	78,95
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,12	78,07
I	Penanganan pengaduan	2,98	74,54



Gambar 69 Diagram IPA Pelayanan serta Penyelamatan

Diagram IPA untuk Pelayanan Penyelamatan disajikan pada Gambar 69. Gambar 69 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana**

penunjang pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan untuk pengguna Pelayanan Penyelamatan pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** merupakan wilayah yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil namun berdasarkan Gambar 69 tidak ada atribut yang berada pada **Kuadran III**. Atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.2.15. Indeks Kepuasan Berdasarkan Layanan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan jenis layanannya tersaji pada Lampiran 4. Hasil yang disajikan menunjukkan bahwa seluruh IKM layanan yang ada di Pemerintah daerah kota Depok bernilai antara 2,77 sampai dengan 3,43. Nilai IKM tertinggi dimiliki oleh Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi dengan nilai 3,43. Nilai IKM terendah adalah sebesar 2,77 yang dimiliki oleh Pelayanan Jalan Arteri dan Penerangan Jalan Umum.

4.4. Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial pada kajian survey IKM ini berlandaskan integrasi beberapa pendekatan teoritis yaitu pendekatan logical framework approach (LFA), force field analysis (FFA), dan the house model. Logical framework approach (LFA) meliputi identifikasi hubungan kausatif antara input, proses, dan output (Kellogg 2004) yang digunakan sebagai basis alur berpikir bagan implikasi manajerial.

Selanjutnya dilakukan pendekatan force field analysis (David 2010) untuk mengidentifikasi faktor pendukung (inhibitors) dan faktor penghambat (exhibitors) dari kuadran IPA agar dapat diformulasikan alternatif strategi yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Pemerintah Daerah Kota Depok. Pemetaan implikasi manajerial secara komprehensif dituangkan ke dalam kerangka the house model (Horovitz & Ohlsson 2007). The house model merupakan salah satu pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan usaha organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Model ini memvisualisasikan organisasi sebagai rumah yang memiliki pondasi (supporting behavior), pilar-pilar (key way and action) dan atap (dream with a deadline). Hasil pemetaan kuadran IPA digunakan sebagai “input” dalam bagan implikasi manajerial. Bagian “proses” berisi tentang rekomendasi teknis yang diformulasikan berbasis hasil kajian di lapangan. Sedangkan pada tahap “output” mendeskripsikan tujuan utama dari objek kajian.

Setiap pelayanan publik saat ini berorientasi pada pemenuhan prinsip pelayanan prima sesuai PERMENPANRB No 17/ 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat pengguna layanan. Oleh karenanya, assessment obyektif dari masyarakat pengguna layanan mengenai kinerja produk dan layanan Pemerintah Daerah Kota Depok (Pemkot Depok) menjadi hal yang krusial dalam rangka mencapai good corporate governance (GCG).

Secara umum berdasarkan kuadran IPA terdapat 4 pendekatan strategi yang dapat dilakukan Pemerintah Daerah Kota Depok sebagai berikut: (a) Kuadran I (tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja rendah) Concentrate here Improve; (b) Kuadran II (tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja tinggi) Keep up the good work Maintain; (c) Kuadran III (tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja rendah) Low priority Reduce; (d) Kuadran IV (tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja tinggi) Possible overkill Eliminate.

Pemetaan kuadran IPA pada survey IKM pengguna layanan Pemkot Depok di tahun 2021 memperlihatkan bahwa terdapat 3 atribut pelayanan publik yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya (kuadran I), yaitu Perilaku

Petugas (atribut G), Kompetensi petugas (atribut F) dan Kecepatan waktu (atribut C). Selanjutnya dari pemetaan seluruh atribut layanan di kuadran IPA dilakukan kategorisasi faktor pendukung dan faktor penghambat menggunakan pendekatan force field analysis (FFA). Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa Reliability, Empathy dan Tangibles merupakan dimensi yang sudah memenuhi kepuasan pengguna layanan di tahun 2021. Akan tetapi, dimensi layanan Assurance dan Responsiveness menjadi dimensi layanan yang perlu segera diperbaiki kinerjanya karena masih belum optimal dalam memenuhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Tahun 2021 terdapat 2 atribut layanan yang kinerjanya sangat baik yaitu Kemudahan Prosedur dan Kualitas Sarana Prasarana. Hal ini mencerminkan Pemerintah Depok telah berupaya adaptif dalam melakukan perbaikan dari tahun sebelumnya yang disesuaikan dengan kondisi pandemi gelombang kedua di tahun 2021.

Atribut layanan pertama yang direkomendasikan untuk segera ditingkatkan kinerjanya adalah kecepatan waktu layanan (dimensi Responsiveness). Pada kajian ini, atribut kecepatan waktu layanan meliputi kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan. Mengacu pada PERMENPANRB No 17/ 2017 atribut ini tergolong pada aspek profesionalisme sumber daya manusia kelompok responsifitas. Dari 14 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Depok, terdapat 11 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal kecepatan waktu layanan diantaranya: (1) Dinas Kesehatan, (2) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Tenaga Kerja, (9) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (10) Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (11) Badan Keuangan Daerah. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum atribut kecepatan waktu layanan menjadi perhatian utama pengguna layanan di setiap OPD. Berdasarkan hasil evaluasi, hal-hal yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan yaitu birokrasi yang relatif panjang dan kurang optimalnya sosialisasi standar pelayanan. Sehingga beberapa rekomendasi teknis yang diajukan untuk meningkatkan kinerja aspek ini antara lain melakukan de-birokrasi melalui efektivitas disposisi, menyediakan SOP

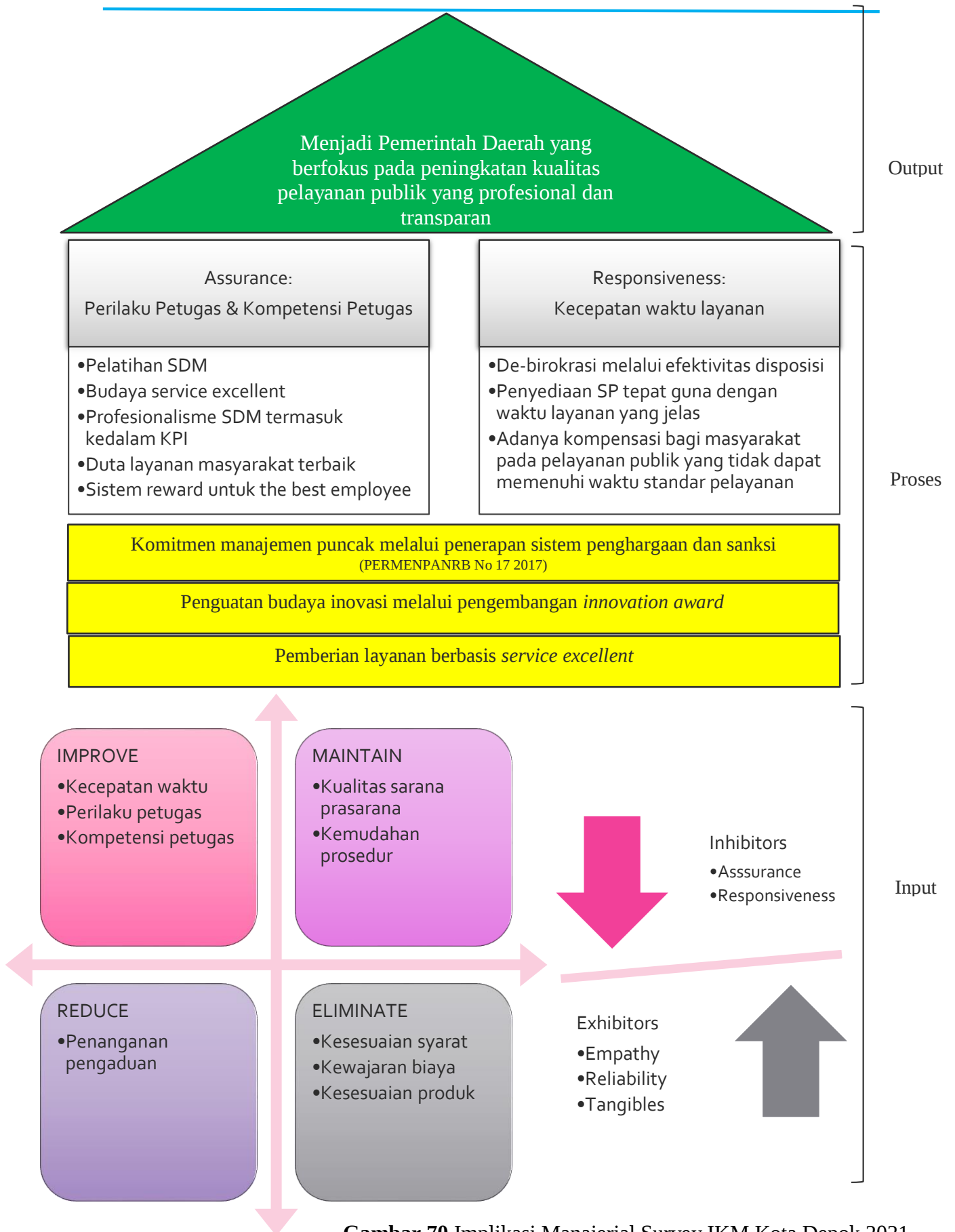
tepat guna yang menjamin ketepatan waktu pelayanan, menyediakan SOP yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan serta menerapkan sistem kompensasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kompensasi dapat diberikan ketika waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Bentuk kompensasi yang diberikan dapat berupa souvenir atau lainnya sesuai kesepakatan internal Pemkot Depok.

Atribut layanan selanjutnya yang juga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah Perilaku Petugas (atribut G) dan Kompetensi petugas (atribut F) yang keduanya tergolong dimensi Assurance. Pada kajian ini, atribut perilaku petugas meliputi kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Sedangkan atribut kompetensi petugas diukur melalui pertanyaan seperti kemampuan petugas layanan, pengetahuan petugas serta keterampilan petugas. Atribut layanan perilaku petugas dan kompetensi petugas menjadi salah satu penilaian kinerja publik pada aspek profesionalisme SDM (PERMENPANRB No 17/ 2017).

Dari 14 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Depok, terdapat 13 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal perilaku petugas diantaranya (1) Dinas Kesehatan, (2) Rumah Sakit Umum Daerah, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (6) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Tenaga Kerja, (9) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (10) Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan, (11) Badan Keuangan Daerah, (12) Dinas Perumahan dan Permukiman, (13) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Selanjutnya terdapat 10 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja kompetensi petugas diantaranya: (1) Dinas Kesehatan, (2) Rumah Sakit Umum Daerah, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pendidikan, (5) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (6) Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan, (7) Dinas Perdagangan dan Perindustrian, (8) Badan Keuangan Daerah, (9) Dinas Perumahan dan Permukiman, (10) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Secara umum pengguna layanan beranggapan bahwa kompetensi petugas yang ada saat ini masih perlu diperbaiki, baik dalam hal kemampuannya, pengetahuannya dan keterampilannya.

Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja aspek profesionalisme SDM ini diantaranya memberikan pelatihan SDM sesuai dengan kebutuhannya, dukungan penuh dari manajemen puncak untuk memperkuat budaya service excellent, memasukkan komponen profesionalisme SDM kedalam KPI (Key Performance Indicator) petugas layanan, menyediakan program petugas layanan terbaik atau duta layanan masyarakat per OPD yang diberikan setiap satu semester, serta pemberlakuan sistem reward bagi petugas layanan terbaik.

Implementasi kerangka the house model memerlukan pondasi yang kuat berupa supporting behavior dari internal manajemen organisasi dalam hal ini Pemerintah Daerah Kota Depok. Pondasi ini dapat dilakukan melalui penguatan budaya inovasi di internal Pemkot Depok dengan mengembangkan konsep innovation award, komitmen manajemen puncak melalui penerapan sistem penghargaan dan sanksi, serta konsistensi service excellent behavior oleh seluruh aparatur sipil negara di setiap OPD. Selanjutnya perbaikan berkelanjutan (key way) akan menjadi pilar dalam mencapai dream dari the house model Pemerintah Daerah Kota Depok yakni menjadi Pemerintahan Daerah yang berfokus pada peningkatan kualitas Pelayanan Publik yang Profesional dan Transparan. Tentunya pelaksanaan layanan publik juga perlu diselaraskan dengan seluruh dimensi kualitas jasa yang ada mulai dari aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy yang berbasis pada kebutuhan pengguna layanan (customer driven).



Gambar 70 Implikasi Manajerial Survey IKM Kota Depok 2021

DAFTAR PUSTAKA

- David F. 2010. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta (ID): Salemba Empat.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Horovitz J, Ohlsson-Corboz A. 2007. *A Dream with Deadline: Turning Strategy Into Action*. Amazon (US): Trans-Atlantic Publications, Inc.
- Kang, G. (2006). The Hierarchical of Service Quality: Integration of Technical and Functional Quality. *Managing Service Quality*, 16 (1): 37-50.
- Kellogg, W. 2004. *Logic Model Development Guide*. Kellogg Foundation
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Parasuraman, A, Berry, L.L, Zeithaml, V.A. 1990. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima* (Diklat Adum). Jakarta: LAN.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: BP Undip.
- Zauhar, Soesilo. 2001. Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Vol.1, No.2 (Maret).
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. USA: The Press.

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DEPOK 2021



77,00

Kategori Mutu Pelayanan : **B (Baik)**

Kesesuaian Syarat



76,69

Mutu Pelayanan : **B**

Kemudahan Prosedur



78,68

Mutu Pelayanan : **B**

Kecepatan Waktu



75,95

Mutu Pelayanan : **C**

Kewajaran Biaya



77,82

Mutu Pelayanan : **B**

Mutu Pelayanan :



78,72

Mutu Pelayanan : **B**

Kompetensi Petugas



74,92

Mutu Pelayanan : **C**

Perilaku Petugas



75,49

Mutu Pelayanan : **C**

Kualitas Sarana dan Prasarana



78,15

Mutu Pelayanan : **B**

Penanganan Pengaduan



72,81

Mutu Pelayanan : **C**

Lampiran 1 Layanan yang akan di survei sesuai kegiatan tahun 2021

No	Instansi	Jenis Layanan
1	Dinas Kesehatan Kota Depok	Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)
2	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
		Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame
		Pelayanan Izin PAUD
		Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta
4	Dinas Pendidikan Kota Depok	Pelayanan Pendidikan Dasar

		Pelayanan Pendidikan Menengah
		Pelayanan TK/ PAUD
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	Pelayanan Jalan Arteri
		Pelayanan Jalan Lingkungan
6	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat
		Pelayanan Sampah Komersil
		Pelayanan Limbah
7	Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja
8	Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
		Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk jalan
		Penerangan Jalan Umum
		Pelayanan Lampu Lalu Lintas
9	Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Pelayanan Akte Kelahiran
		Pelayanan KTP
		Pelayanan KK
10	Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok	Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)
11	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	Pelayanan Pasar Pedagang
		Pelayanan Pasar Pembeli
12	Badan Keuangan Daerah Kota Depok	Pelayanan Pembayaran PBB
		Pelayanan Pembayaran BPHTB
		Pelayanan Pajak Reklame
		Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

13	Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok	Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat - Kukusan,Beji)
		Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur)
14	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	Pelayanan Pemadam Kebakaran
		Pelayanan Penyelamat

Lampiran 2 Jumlah pengguna layanan Pemerintah Daerah Kota Depok

No	Instansi	Jenis Layanan	bentuk layanan yang diberikan	Daftar layanan yang diberikan (ada/tidak)	Proses Layanan saat ini (alur, waktu, biaya)	keterangan	Pengguna layanan	Daftar pengguna layanan (ada/tidak)	Jumlah pengguna layanan per periode waktu tertentu	keterangan
1										
2										
...										
14										

Lampiran 3 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2021

Kuesioner disusun secara online dan dapat diakses melalui: <https://ipb.link/skm-depok2021>

Halaman depan dari kuesioner sebagai berikut:



The image shows a mobile application interface for a survey titled "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PEMERINTAH KOTA DEPOK 2021". At the top, there is a header with the text "Survey Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2021" and a small graphic of a person running. The main content area is white with black text. It starts with a greeting: "Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang terhormat,". This is followed by a paragraph explaining that the Depok City Government is collaborating with the IPB University Statistics Department to conduct a public service satisfaction survey for 2021. Another paragraph states that the best service will not exist without the respondent's cooperation and that their data and personal information will be kept safe. It also mentions that respondents can fill out the form multiple times for different experiences. A paragraph about incentives follows, stating that 300 respondents will receive a 50,000 Rp pulsa/ovo/gopay voucher by January 1, 2022. The next paragraph explains the survey's purpose is to improve public services and that there is no connection to other activities. A paragraph provides contact information for further questions: Versayleis/versayleissyahri@yahoo.co.id for the city government and Stevia Septiani/steviasseptiani@apps.ipb.ac.id for IPB University. At the bottom, there is a contact field showing "citrawahyu1996@gmail.com (not shared)" with a "Switch account" option. A red asterisk and the word "Required" are at the very bottom.

Survey Kepuasan Masyarakat Kota Depok
Tahun 2021

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PEMERINTAH KOTA DEPOK 2021

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang terhormat,

Pemerintah Kota Depok bekerja sama dengan Departemen Statistika, IPB University, menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Publik yang telah diselenggarakan di tahun 2021 ini.

Layanan terbaik tidak akan terwujud tanpa kerjasama Anda. Masukan Anda akan menentukan perbaikan berkelanjutan bagi Layanan Publik Kota Depok. Data dan Informasi Pribadi Bapak/Ibu/saudara terjamin dengan aman.
Bapak/Ibu/saudara dapat mengisi form ini beberapa kali untuk layanan yang memiliki pengalaman berbeda.

Tanpa mengurangi rasa hormat, kami menyediakan 300 paket pulsa/ovo/gopay masing-masing senilai Rp 50.000, untuk 300 responden yang beruntung. Paket ini, akan kami serahkan setelah 1 Januari 2022.

Survei ini bertujuan untuk perbaikan berkelanjutan bagi Layanan Publik Kota Depok dan tidak ada kaitannya dengan pelaksanaan kegiatan yang lain.

Jika ada pertanyaan lebih lanjut mengenai survei ini, silahkan menghubungi CP berikut ini :

Pemerintah Kota Depok : Versayleis/
versayleissyahri@yahoo.co.id
IPB University : Stevia Septiani /
steviasseptiani@apps.ipb.ac.id

 citrawahyu1996@gmail.com
(not shared) [Switch account](#)



* Required

Lampiran 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok

Instansi	Jenis Layanan	Nilai IKM
Dinas Kesehatan Kota Depok	Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)	3,09
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium	3,23
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran	3,16
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD	3,18
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin	3,18
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	3,07
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	3,18
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	3,43
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi	3,19
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi	3,15
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan	3,17
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	3,07
	Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	3,35
	Pelayanan Izin PAUD	3,06
	Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta	3,10
Dinas Pendidikan Kota Depok	Pelayanan Pendidikan Dasar	3,13

	Pelayanan Pendidikan Menengah	3,08
	Pelayanan TK/ PAUD	2,98
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	Pelayanan Jalan Arteri	2,77
	Pelayanan Jalan Lingkungan	2,86
Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat	3,00
	Pelayanan Sampah Komersil	3,20
	Pelayanan Limbah	3,25
Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja	2,88
Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	3,09
	Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan	2,99
	Penerangan Jalan Umum	2,77
	Lampu Lalu Lintas	3,02
Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Pelayanan Akte Kelahiran	3,13
	Pelayanan KTP	3,11
	Pelayanan KK	3,04
Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok	Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)	3,09
Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	Pelayanan Pasar Pedagang	2,86
	Pelayanan Pasar Pembeli	2,92
Badan Keuangan Daerah Kota Depok	Pelayanan Pembayaran PBB	3,04
	Pelayanan Pembayaran BPHTB	3,04
	Pelayanan Pajak Reklame	3,32
	Pelayanan Pajak air bawah tanah	2,95

Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok	Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat - Kukusan, Beji)	2,91
	Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur)	3,16
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	Pelayanan Pemadam Kebakaran	3,31
	Pelayanan Penyelamatan	3,19