

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DEPOK 2024

kerjasama:



Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Depok



Departemen Statistika
FMIPA - IPB University



Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2024

Ukuran Buku / *Book Size* : 14,8 cm × 21 cm

Jumlah halaman / *Total size* : 186 halaman / 186 pages

Naskah / *Manuscript* : Departemen Statistika, FMIPA,
IPB University

Gambar kulit dan Seting /
Cover design and Setting : Departemen Statistika, FMIPA,
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 warahmatullahi wabarakaatuh.

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok 2024 ini dapat diterbitkan.

Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok 2024 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 di Kota Depok. Buku ini juga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan berbagai pihak, baik masyarakat maupun institusi pemerintah dan swasta.

Penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada Departemen Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor (FMIPA-IPB) yang telah menyusun Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2024, begitu juga kepada semua pihak yang sudah berperan dalam penerbitan buku ini.

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

Depok, September 2024
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Depok,



Drs. Manto, MSi
NIP. 19670504 198612 1 002

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 2024 ini dimaksudkan untuk dapat memberikan informasi mengenai kondisi kepuasan masyarakat yang mendapatkan layanan organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Depok pada tahun 2024.

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, September 2024
Ketua Departemen Statistika
FMIPA – IPB University



Dr. Bagus Sartono

NIP. 19780411 200501 1 002

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA SAMBUTAN | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| 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 | 28 |
| 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat | 33 |
| 4.3.1. Indeks Kepuasan Kota Depok | 33 |
| 4.3.2. Indeks Kepuasan Berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah | 35 |

| | |
|---|------------|
| 4.3.2.1. Dinas Kesehatan Kota Depok | 35 |
| 4.3.2.2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok | 71 |
| 4.3.2.3. Dinas Pendidikan Kota Depok | 82 |
| 4.3.2.4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok | 94 |
| 4.3.2.5. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok | 103 |
| 4.3.2.6. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok | 109 |
| 4.3.2.7. Dinas Perhubungan Kota Depok..... | 112 |
| 4.3.2.8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok | 123 |
| 4.3.2.9. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok | 133 |
| 4.3.2.10. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok..... | 140 |
| 4.3.2.11. Badan Keuangan Daerah Kota Depok | 146 |
| 4.3.2.12. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok | 154 |
| 4.3.2.13. Pelayanan pada Kelurahan | 161 |
| 4.3.2.14. Dinas Sosial Kota Depok | 163 |
| 4.3.2.15. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok | 165 |
| 4.4. Implikasi Manajerial..... | 167 |
| DAFTAR PUSTAKA | 177 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Rekomendasi Solusi untuk Setiap Jenis <i>Quality Gap</i> | 7 |
| Tabel 2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat | 14 |
| Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kota Depok | 34 |
| Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Depok..... | 36 |
| Tabel 5 UPTD Puskesmas di Kota Depok | 38 |
| Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat) | 39 |
| Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) <i>Online</i> | 41 |
| Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA) | 44 |
| Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) | 46 |
| Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA)..... | 48 |
| Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA) | 50 |
| Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA)..... | 52 |
| Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA)..... | 54 |
| Tabel 14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA)..... | 57 |
| Tabel 15 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) | 59 |
| Tabel 16 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) | 61 |

| | |
|---|----|
| Tabel 17 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) | 63 |
| Tabel 18 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA) | 65 |
| Tabel 19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendaftaran PBI APBD | 67 |
| Tabel 20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga..... | 69 |
| Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok | 72 |
| Tabel 22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan | 74 |
| Tabel 23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Pemasangan Reklame | 76 |
| Tabel 24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan | 78 |
| Tabel 25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan | 80 |
| Tabel 26 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok | 83 |
| Tabel 27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar | 85 |
| Tabel 28 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan TK/PAUD | 87 |
| Tabel 29 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta..... | 89 |
| Tabel 30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan | 91 |
| Tabel 31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan PPDB <i>Online</i> | 93 |
| Tabel 32 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok | 95 |
| Tabel 33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri..... | 97 |
| Tabel 34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan..... | 99 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah..... | 102 |
| Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok..... | 104 |
| Tabel 37 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat..... | 106 |
| Tabel 38 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersial.. | 108 |
| Tabel 39 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok | 110 |
| Tabel 40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok | 112 |
| Tabel 41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) | 114 |
| Tabel 42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan | 117 |
| Tabel 43 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) | 119 |
| Tabel 44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas... | 121 |
| Tabel 45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok | 123 |
| Tabel 46 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kelahiran | 126 |
| Tabel 47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kematian | 128 |
| Tabel 48 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pindah Keluar | 130 |
| Tabel 49 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Identitas Anak | 132 |
| Tabel 50 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok | 134 |
| Tabel 51 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan)..... | 136 |
| Tabel 52 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pusat Balai Benih Ikan (BBI) | 138 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 53 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok..... | 140 |
| Tabel 54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)..... | 143 |
| Tabel 55 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Tera/Tera Ulang..... | 145 |
| Tabel 56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok..... | 147 |
| Tabel 57 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB ... | 149 |
| Tabel 58 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB | 151 |
| Tabel 59 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame | 153 |
| Tabel 60 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok | 155 |
| Tabel 61 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran | 157 |
| Tabel 62 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan | 159 |
| Tabel 63 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan pada Kelurahan..... | 161 |
| Tabel 64 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Depok | 163 |
| Tabel 65 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok | 166 |
| Tabel 66 Pergerakan atribut layanan pada kuadran IPA tahun 2020-2024 ... | 170 |

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 Pendekatan Survei Wawancara dan Mandiri..... | 22 |
| Gambar 4 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan..... | 23 |
| Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 24 |
| Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Perwakilan | 24 |
| Gambar 7 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 25 |
| Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 26 |
| Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan..... | 27 |
| Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan..... | 27 |
| Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 28 |
| Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan | 29 |
| Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan..... | 30 |
| Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .. | 31 |
| Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 32 |
| Gambar 16 Diagram IPA Kota Depok..... | 35 |
| Gambar 17 Diagram IPA Dinas Kesehatan Kota Depok | 37 |
| Gambar 18 Diagram IPA Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat)..... | 40 |
| Gambar 19 Diagram IPA Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online... | 42 |
| Gambar 20 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA) | 45 |
| Gambar 21 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) | 47 |
| Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) .. | 49 |
| Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA) | 51 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 24 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) | 53 |
| Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) | 55 |
| Gambar 26 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) | 58 |
| Gambar 27 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) | 60 |
| Gambar 28 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) | 62 |
| Gambar 29 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) | 64 |
| Gambar 30 Diagram IPA Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA) | 66 |
| Gambar 31 Diagram IPA Pelayanan Pendaftaran PBI APBD | 68 |
| Gambar 32 Diagram IPA Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga | 70 |
| Gambar 33 Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok | 73 |
| Gambar 34 Diagram IPA Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan | 75 |
| Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Izin Pemasangan Reklame | 77 |
| Gambar 36 Diagram IPA Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan | 79 |
| Gambar 37 Diagram IPA Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan | 81 |
| Gambar 38 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok | 83 |
| Gambar 39 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar | 85 |
| Gambar 40 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan TK/PAUD | 88 |
| Gambar 41 Diagram IPA Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta | 90 |
| Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan | 92 |
| Gambar 43 Diagram IPA Pelayanan PPDB Online | 94 |
| Gambar 44 Diagram IPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok | 96 |
| Gambar 45 Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri | 98 |
| Gambar 46 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan | 100 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 47 Diagram IPA Pelayanan Limbah | 102 |
| Gambar 48 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok | 105 |
| Gambar 49 Diagram IPA Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat | 107 |
| Gambar 50 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersial | 109 |
| Gambar 51 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok | 111 |
| Gambar 52 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok..... | 113 |
| Gambar 53 Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) ... | 115 |
| Gambar 54 Diagram IPA Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan..... | 118 |
| Gambar 55 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)..... | 120 |
| Gambar 56 Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas | 122 |
| Gambar 57 Diagram IPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok | 124 |
| Gambar 58 Diagram IPA Pelayanan Akta Kelahiran..... | 126 |
| Gambar 59 Diagram IPA Pelayanan Akta Kematian..... | 128 |
| Gambar 60 Diagram IPA Pelayanan Pindah Keluar..... | 130 |
| Gambar 61 Diagram IPA Pelayanan Kartu Identitas Anak | 133 |
| Gambar 62 Diagram IPA Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok | 135 |
| Gambar 63 Diagram IPA Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan)..... | 137 |
| Gambar 64 Diagram IPA Pusat Balai Benih Ikan (BBI)..... | 139 |
| Gambar 65 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok | 141 |
| Gambar 66 Diagram IPA Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) | 144 |
| Gambar 67 Diagram IPA Pelayanan Tera/Tera Ulang | 146 |
| Gambar 68 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok | 148 |
| Gambar 69 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran PBB..... | 150 |
| Gambar 70 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB | 152 |
| Gambar 71 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame..... | 154 |
| Gambar 72 Diagram IPA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok..... | 156 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 73 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran | 158 |
| Gambar 74 Diagram IPA Pelayanan Penyelamatan..... | 160 |
| Gambar 75 Diagram IPA Pelayanan pada Kelurahan | 162 |
| Gambar 76 Diagram IPA Dinas Sosial Kota Depok..... | 164 |
| Gambar 77 Diagram IPA Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok . | 167 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Layanan yang Disurvei Sesuai Kegiatan Tahun 2024 | 178 |
| Lampiran 2 Jumlah Pengguna Layanan Pemerintah Daerah Kota Depok..... | 181 |
| Lampiran 3 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2024 | 182 |
| Lampiran 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2024..... | 183 |

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan Daerah merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Di era teknologi digital, pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), yang diterjemahkan ke dalam SDGs Desa, akan lebih mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga mendorong skema kehidupan berkelanjutan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah yang berkualitas menjadi prioritas utama. Visi Kota Depok dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) tahun 2006-2025 adalah “Kota Niaga dan Jasa yang Religius dan Berwawasan Lingkungan”. Salah satu fokus utama pembangunan Kota Depok adalah sektor jasa layanan publik, yang menekankan profesionalisme aparatur melalui penggunaan teknologi informasi. Sejalan dengan itu, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2021-2026 menetapkan isu strategis dalam bidang infrastruktur dan pelayanan publik, yang mencakup pengembangan infrastruktur fisik dan non-fisik yang terintegrasi, efisien, dan ramah lingkungan untuk mendukung optimalisasi kualitas layanan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam layanan urusan wajib dasar maupun layanan wajib non-dasar, adalah tanggung jawab dan kewenangan Pemerintah Daerah. Dalam menjalankan perannya sebagai penyedia layanan publik, Pemerintah Daerah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mengurangi 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, yang menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan dasar. Pelayanan dasar ini berfungsi sebagai layanan publik yang memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Sebagai bagian dari tanggung jawabnya, pemerintah daerah wajib memenuhi ketentuan standar minimal pelayanan dasar.

Adanya undang-undang ini menegaskan bahwa kebutuhan akan layanan publik yang berkualitas telah menjadi perhatian utama pemerintah. Salah satu upaya perbaikan yang dilakukan adalah melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei IKM, yang dilaksanakan secara berkala

minimal satu kali setahun terhadap layanan publik, merupakan kewajiban bagi pemerintah daerah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tindak lanjut dari kebijakan ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Depok, Provinsi Jawa Barat, melalui Peraturan Wali Kota Depok Nomor 20 Tahun 2018 yang mengatur Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Banyak institusi pemerintah menggunakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengumpulkan berbagai masukan dari masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat berperan sebagai penilai utama, karena mereka adalah pengguna jasa publik yang utama. Dengan demikian, penting untuk mengidentifikasi kondisi dan perubahan sikap masyarakat setelah menerima layanan, melakukan pemeringkatan terhadap Karakteristik kualitas layanan tertentu, serta mencari tahu alasan ketidakpuasan atau tidak digunakannya layanan tersebut. Saran-saran untuk perbaikan kualitas layanan publik juga menjadi relevan untuk ditanyakan kepada masyarakat. Melalui survei ini, tingkat kinerja unit pelayanan dapat diketahui secara berkala, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

1.2. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Kota Depok sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok, yang memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap:

- a). Pelayanan Dinas Kesehatan
 1. Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat)
 2. Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online*
 3. Pelayanan Kesehatan Lanjutan (Rumah Sakit Umum Daerah/RSUD):

- a. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA)
 - b. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA)
 - c. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA)
 - d. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA)
 - e. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA)
 - f. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA)
 - g. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA)
 - h. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA)
 - i. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA)
 - j. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA)
 - k. Pelayanan *Medical Check Up* (MCU) RSUD (KISA)
4. Pelayanan Pendaftaran PBI APBD
 5. Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga
- b). Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP)
1. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
 2. Pelayanan Izin Pemasangan Reklame
 3. Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan
 4. Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan
- c). Pelayanan Pendidikan pada Dinas Pendidikan
1. Pelayanan Pendidikan Dasar
 2. Pelayanan Pendidikan TK/PAUD
 3. Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta
 4. Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan
 5. Pelayanan PPDB *Online*
- d). Pelayanan Jalan dan Limbah pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)
1. Jalan Arteri
 2. Jalan Lingkungan
 3. Pelayanan Limbah
- e). Pelayanan Persampahan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)
1. Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat
 2. Pelayanan Sampah Komersial
- f). Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja

- g). Pelayanan Uji Kendaraan dan Fasilitas Jalan Raya pada Dinas Perhubungan (Dishub)
 - 1. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
 - 2. Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan
 - 3. Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)
 - 4. Pelayanan Lampu Lalu Lintas
- h). Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
 - 1. Pelayanan Akta Kelahiran
 - 2. Pelayanan Akta Kematian
 - 3. Pelayanan Pindah Keluar
 - 4. Pelayanan Kartu Identitas Anak
- i). Pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)
 - 1. Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan)
 - 2. Pusat Balai Benih Ikan (BBI)
- j). Pelayanan Pasar dan Tera Ulang pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian
 - 1. Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)
 - 2. Pelayanan Tera/Tera Ulang
- k). Pelayanan Pembayaran Pajak pada Badan Keuangan Daerah (BKD)
 - 1. Pelayanan Pembayaran PBB
 - 2. Pelayanan Pembayaran BPHTB
 - 3. Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame
- l). Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
 - 1. Pelayanan Pemadam Kebakaran
 - 2. Pelayanan Penyelamatan
- m). Pelayanan pada Kelurahan
- n). Pelayanan Kesejahteraan Sosial pada Dinas Sosial
- o). Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

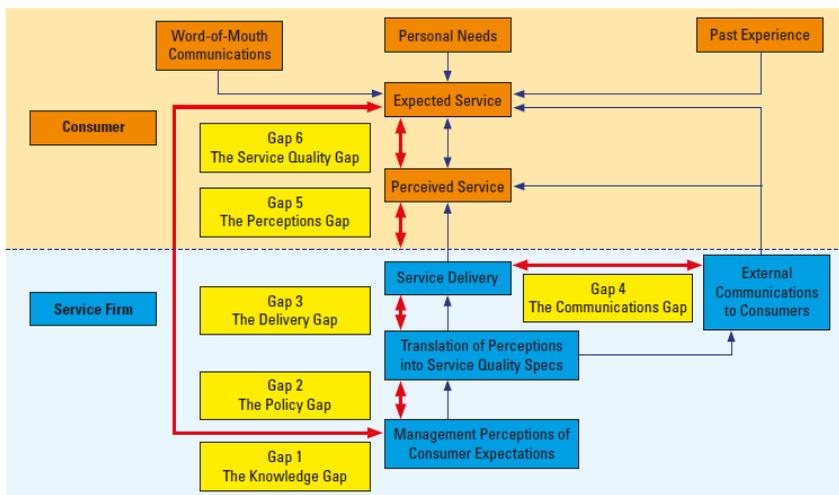
2.1. Kualitas Pelayanan

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. Konstruksi 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:

1. *Reliability* (keandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (cepat tanggap), kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat dan tanggap sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.
3. *Assurance* (jaminan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan dimana karyawan melayani dengan rasa percaya diri.
4. *Empathy* (empati), kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen.
5. *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) serta 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 negatif (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. Hal tersebut 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

| <i>Types of Quality Gap</i> | <i>Proposed Solutions</i> |
|------------------------------------|---|
| <i>Gap 1: The Knowledge Gap</i> | <i>Educate Management about What Customers Expect</i> |

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

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 meliputi 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 penyampaiannya 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 meliputi 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 meliputi 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 berkelanjutan.

2.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan konsumen diartikan sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dengan membandingkan performa sebuah produk (barang atau jasa) yang dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut (Kotler dan Keller 2012). Jika performa 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 kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Armstrong (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 dan *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 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*.

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 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,600 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat baik |

Sumber : PERMENPAN SKM 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 dilaksanakan sebelum pelaksanaan kegiatan survei. FGD dilakukan dengan tujuan untuk melakukan sosialisasi rencana kegiatan. Beberapa hal yang ingin ditangkap dari FGD adalah masukan terkait dengan aspek-aspek yang akan ditanyakan ke masyarakat dan teknis pelaksanaan survei (objek, pelaksanaan di lapangan, dll). Pelaksanaan FGD dilakukan terhadap instansi-instansi yang terlibat dalam pelayanan Kota Depok. Instansi-instansi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Depok
2. Dinas Pendidikan Kota Depok
3. Dinas Kesehatan Kota Depok
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
5. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok
7. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok
8. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok
9. Dinas Perhubungan Kota Depok
10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
11. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok
12. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok
13. Badan Keuangan Daerah Kota Depok
14. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok.
15. Kecamatan dan Kelurahan Kota Depok
16. Dinas Sosial Kota Depok

17. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok

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 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.
- b. Informasi mengenai ada atau tidaknya daftar bentuk layanan yang diberikan oleh instansi terkait. Jika ada, di mana 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 di mana bisa diperoleh daftar tersebut

2. Survei

Metode penarikan contoh yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat Kota Depok adalah *Quota sampling*. *Quota sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang distratifikasikan secara proposional sehingga memenuhi jumlah tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Sampel dari survei ini adalah orang yang telah memperoleh produk/layanan Kota Depok pada tahun 2024, baik yang datang langsung maupun melakukan layanan secara *online*. Survei dilakukan dengan teknik wawancara tatap muka dengan kuesioner terstruktur terhadap responden yang datang ke instansi-instansi pelayanan oleh enumerator dan teknik mengisi kuesioner secara mandiri melalui alamat web yang telah ditentukan kepada pengguna layanan-layanan tertentu. Untuk Layanan dengan jumlah pengguna yang kecil, dimungkinkan untuk survei melalui telepon ataupun datang ke domisili responden. Total responden direncanakan sebanyak minimum sejumlah 30 responden per Jenis Layanan

yang tersebar dalam 50 layanan. Secara umum, dengan jumlah Populasi Kota Depok sebesar 2.145.400 (Proyeksi BPS untuk Tahun 2023), jika dilakukan melalui *probability sampling*, dengan tingkat kepercayaan 95% dan *Margin of Error* 2,5% maka dibutuhkan 1.599 Responden. Penentuan jumlah sampel optimal dihitung dengan perhitungan melalui formula Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

dalam hal ini:

n = Jumlah Sampel,

N = Jumlah Populasi Masyarakat Depok,

e = *Margin of Error*.

Periode pengambilan data dilaksanakan dalam 2 (dua) tahap, Tahap 1: Juni-Juli 2024 dan Tahap 2: Agustus 2024.

3.2. Metodologi Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh dari 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 Performance Analysis* (IPA), dan (3) implikasi manajerial. 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:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

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:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

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:

$$X_1 = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k}$$

$$Y_1 = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k}$$

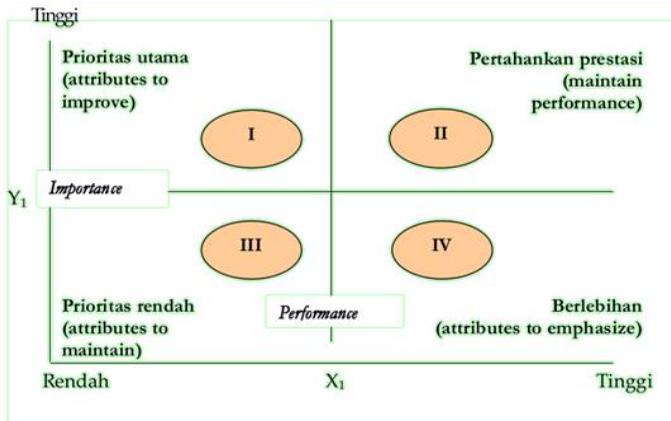
Keterangan :

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 penyedia layanan 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. Implikasi Manajerial

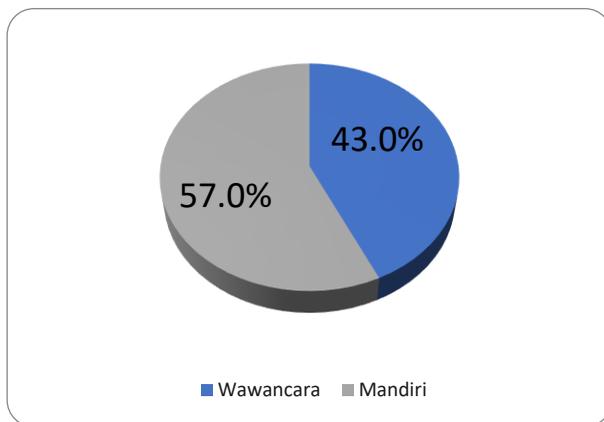
Implikasi manajerial pada kajian survei IKM ini berlandaskan pada integrasi beberapa pendekatan teoritis yaitu pendekatan *Logical Framework Approach* (LFA), *Force Field Analysis* (FFA), dan *The House Model*. *Logical Framework Approach* (LFA) meliputi identifikasi hubungan kausatif antara input, proses, dan output (Kellog 2004) yang digunakan sebagai basis alur berpikir bagan implikasi manajerial. Selanjutnya dilakukan pendekatan *Force Field Analysis* (FFA) (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.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden

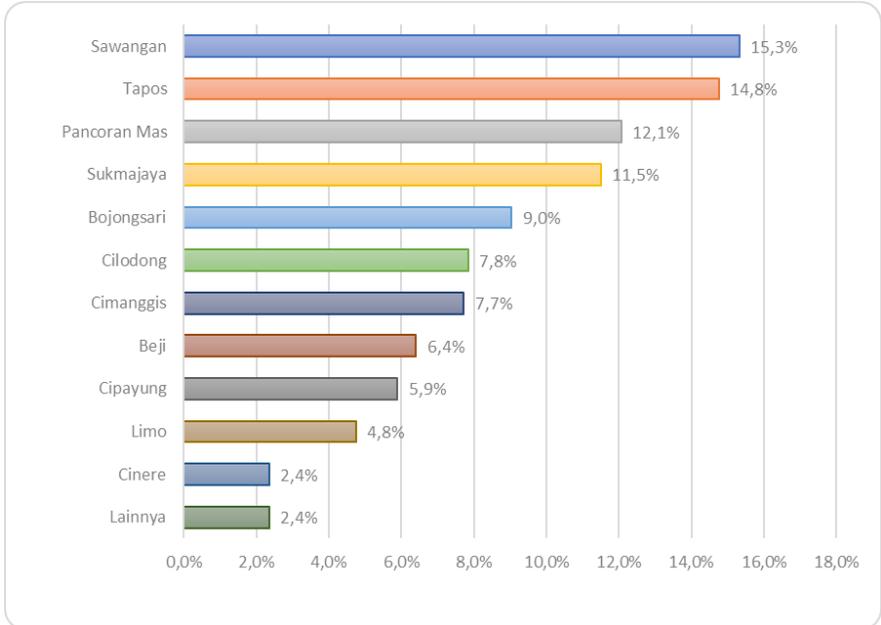
Pada tahun 2024 survei IKM Kota Depok dilaksanakan melalui dua pendekatan. Pendekatan pertama dilaksanakan secara mandiri oleh responden secara daring, sedangkan pendekatan kedua melalui wawancara dengan responden. Sampai saat ini, persentase responden yang mengisi form secara mandiri adalah sebanyak 57%, sedangkan persentase responden melalui wawancara sebanyak 43%. Pada survei ini, setiap responden masyarakat dimungkinkan untuk memberikan penilaian kepada lebih dari satu jenis layanan yang mereka terima pada tahun 2024. Pada survei tahun 2024 diperoleh jumlah responden sebanyak 1.748 penilaian responden yang tersebar pada 50 layanan. Persentase jumlah responden tahun 2024 berdasarkan pendekatan survei selengkapny dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Pendekatan Survei Wawancara dan Mandiri

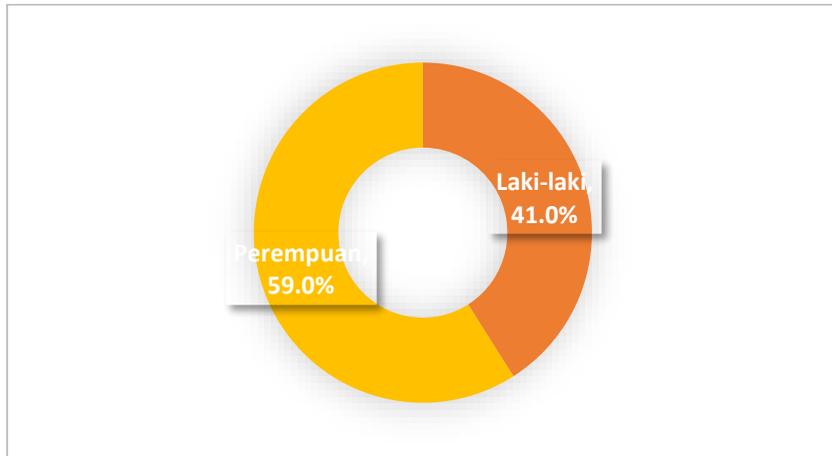
Sebaran perolehan responden berdasarkan asal Kecamatan pada survei IKM tahun 2024 disajikan pada Gambar 4. Sebaran tertinggi berturut-turut berasal dari Kecamatan Sawangan sebesar 15,3%, Kecamatan Tapos sebesar 14,8%, Kecamatan Pancoran Mas sebesar 12,1%, Kecamatan Sukmajaya sebesar 11,5% dan Kecamatan Bojongsari sebesar 9,0%. Selanjutnya, sebanyak

7,8% berasal dari Kecamatan Cilodong, sebanyak 7,7% berasal dari Kecamatan Cimanggis, sebanyak 6,4% berasal dari Kecamatan Beji, dan sebanyak 5,9% berasal dari Kecamatan Cipayung. Kemudian sisanya dari berbagai Kecamatan lainnya seperti Kecamatan Limo, Cinere, Parung, dan Lainnya.



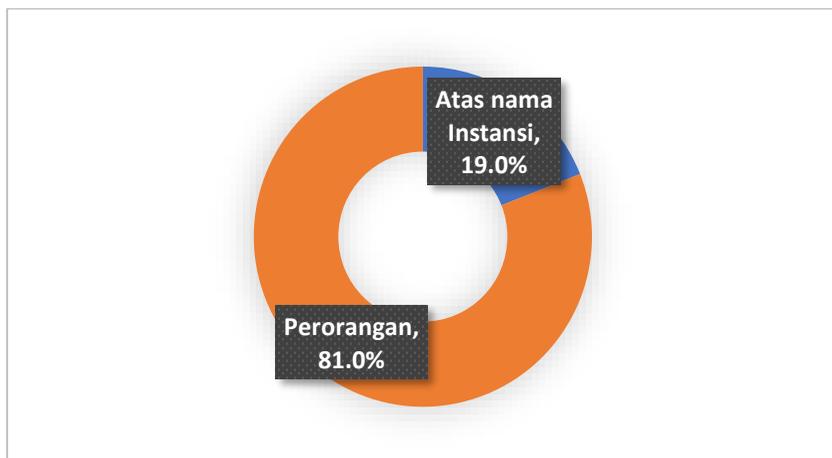
Gambar 4 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan

Pada survei tahun ini, responden perempuan lebih banyak dengan 59,0% responden, sedangkan responden laki-laki sebanyak 41,0%. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 5.

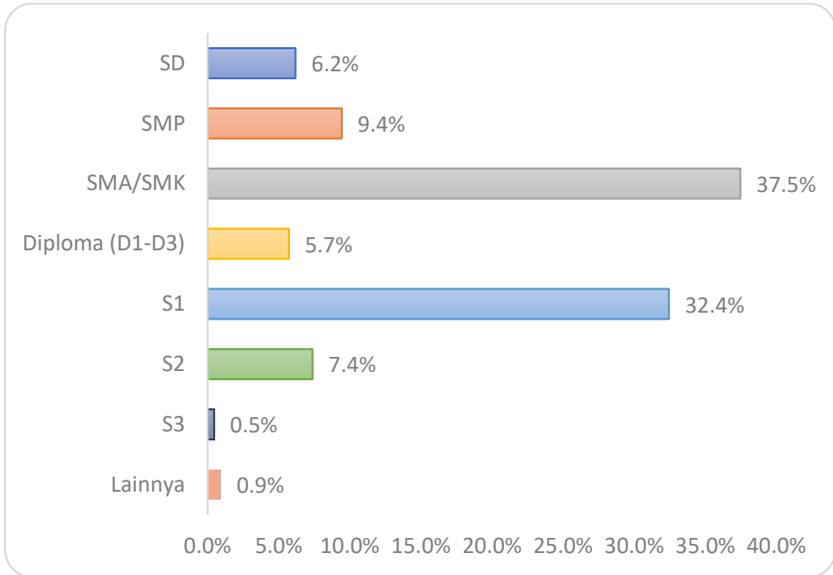


Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Layanan-layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok diberikan selain untuk individu juga ada beberapa layanan yang diberikan untuk organisasi masyarakat, perusahaan, atau kelompok masyarakat lainnya. Pada survei IKM tahun 2024 mayoritas responden menyatakan pendapat perorangan, yaitu sebesar 81%, sedangkan responden lainnya, sebesar 19% menyatakan mewakili institusi tertentu.



Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Perwakilan

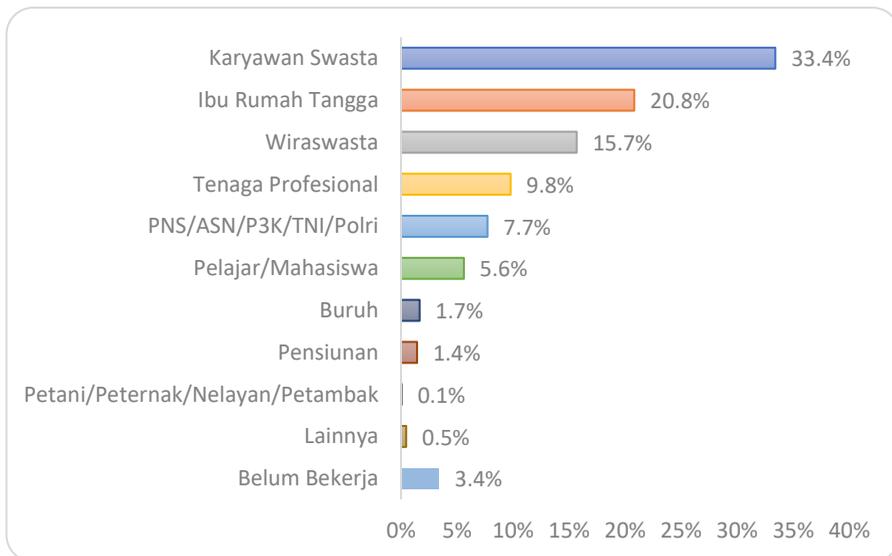


Gambar 7 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari survei ini didapat bahwa, mayoritas responden pada survei IKM tahun 2024 adalah berpendidikan SMA/SMK dan sederajat sebesar 37,47%, dilanjutkan dengan responden berpendidikan Sarjana (S1) atau D4, yaitu sebesar 32,44%. Terdapat 9,44% responden berpendidikan tamat SMP dan sederajat, dan 7,38% responden berpendidikan S2. Sedangkan lainnya sebanyak 13,27%, yaitu berpendidikan SD dan sederajat (6,18%), D1(0,46%), D2 (0,11%), D3 (5,15%), S3 (0,46%) dan lainnya (0,92%). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah dan tinggi.

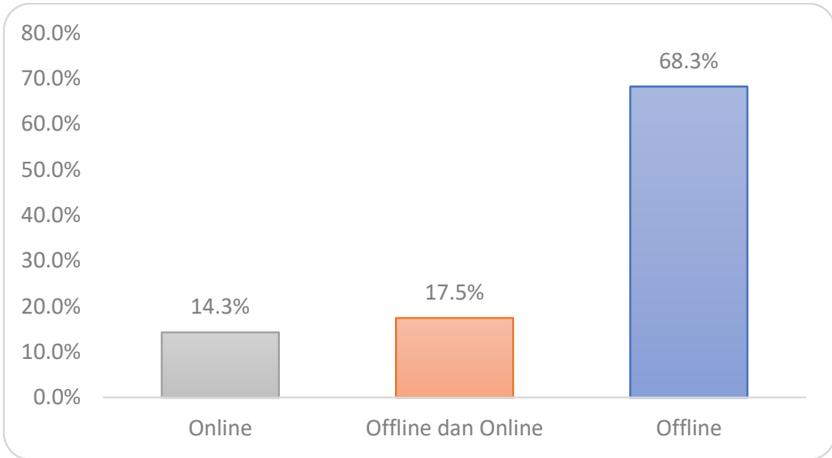
Berdasarkan jenis pekerjaannya, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 8, sebaran responden didominasi oleh responden karyawan swasta yaitu sebanyak 33,41% dan ibu rumah tangga yaitu sebanyak 20,82%. Selanjutnya responden yang bekerja pada sektor wiraswasta dan sejenisnya sebanyak 15,68%, disusul responden dengan pekerjaan sebagai Tenaga Profesional sebanyak 9,78%, ASN/P3K/TNI/POLRI sebanyak 7,72%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 5,61%, Belum bekerja sebanyak 3,38%, Buruh sebanyak 1,66%, Pensiunan sebanyak 1,43%, dan

Petani/Peternak/Nelayan/Petambak sebanyak 0,06%. Terdapat responden sebanyak 0,46% yang menyatakan jenis pekerjaannya selain dari yang disediakan.

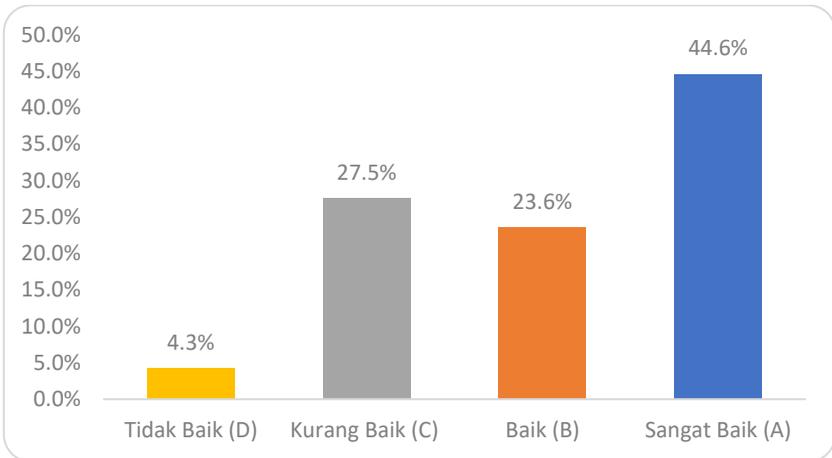


Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Cara responden memperoleh layanan dari Pemerintah Kota Depok pada tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 9. Terdapat sebanyak 68,25% responden mendapatkan layanan secara *offline* (datang langsung ke kantor/ tempat pelayanan), dan terdapat 14,30% yang memperoleh layanan secara *online* saja (menggunakan aplikasi/ web). Sisanya sebesar 17,45% responden mendapatkan layanan secara *hybrid* atau gabungan *offline* dan *online*.



Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memeroleh Layanan

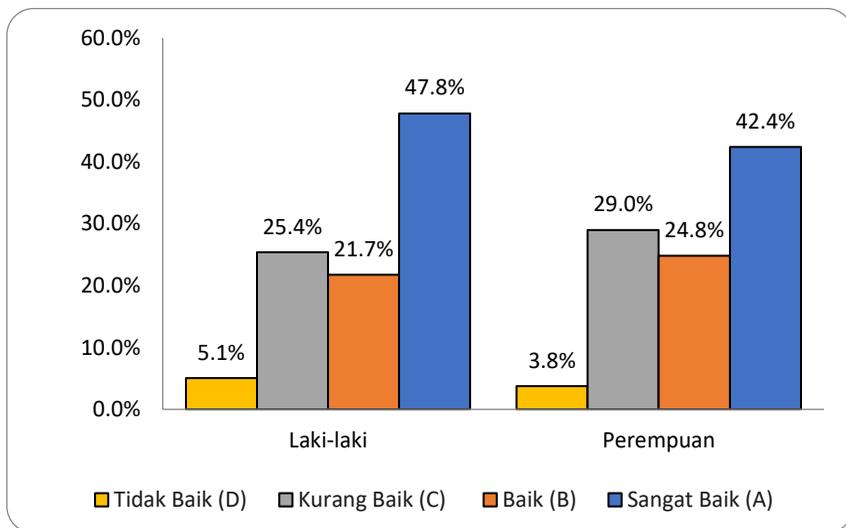


Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan

Berdasarkan sebaran tingkat kepuasan rata-rata diketahui bahwa pada tahun 2024 umumnya responden merasa layanan yang diberikan Pemerintah Kota Depok sudah memenuhi ekspektasi masyarakat. Terdapat 68,19% responden yang menjawab baik dan sangat baik, serta sebanyak 31,81% responden menyatakan tidak baik dan kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan di tahun 2024. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 10.

4.2. Profil Responden

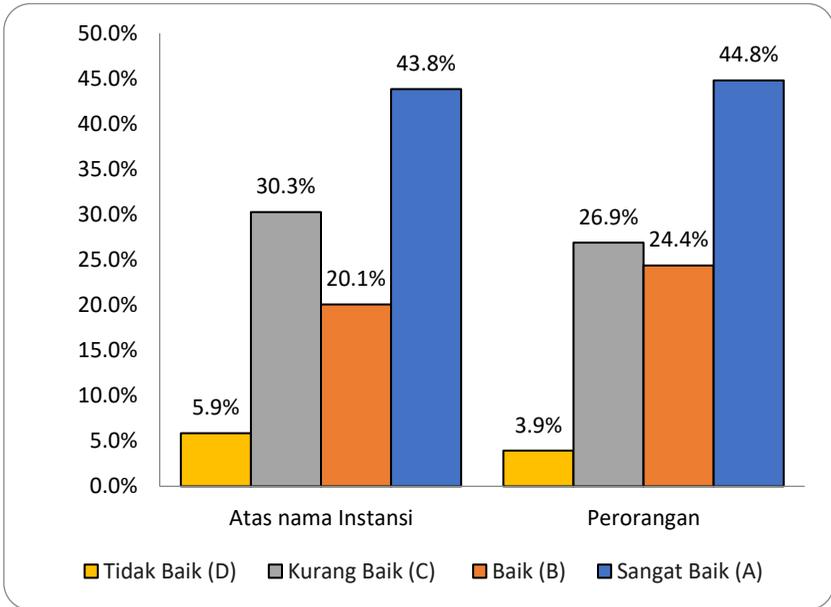
Tingkat kepuasan responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 11. Responden perempuan yang menilai baik dan sangat baik pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Depok adalah sebesar 24,83% dan 42,42% dari total semua responden perempuan, sedangkan responden laki-laki yang menilai baik dan sangat baik pelayanan pemerintah Kota Depok adalah sebesar 21,74% dan 47,83% dari semua responden laki-laki. Walaupun responden perempuan mayoritas menyatakan menilai baik dan sangat baik, tapi masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas (tidak baik dan kurang baik) terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok, yaitu sebesar 32,76%. Mayoritas responden laki-laki menyatakan ketidakpuasan (tidak baik dan kurang baik) yaitu sebesar 30,43%. Hal ini menunjukkan, secara umum responden laki-laki yang menilai baik dan sangat baik pelayanan pemerintah Kota Depok tahun 2024, lebih banyak dibandingkan perempuan.



Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

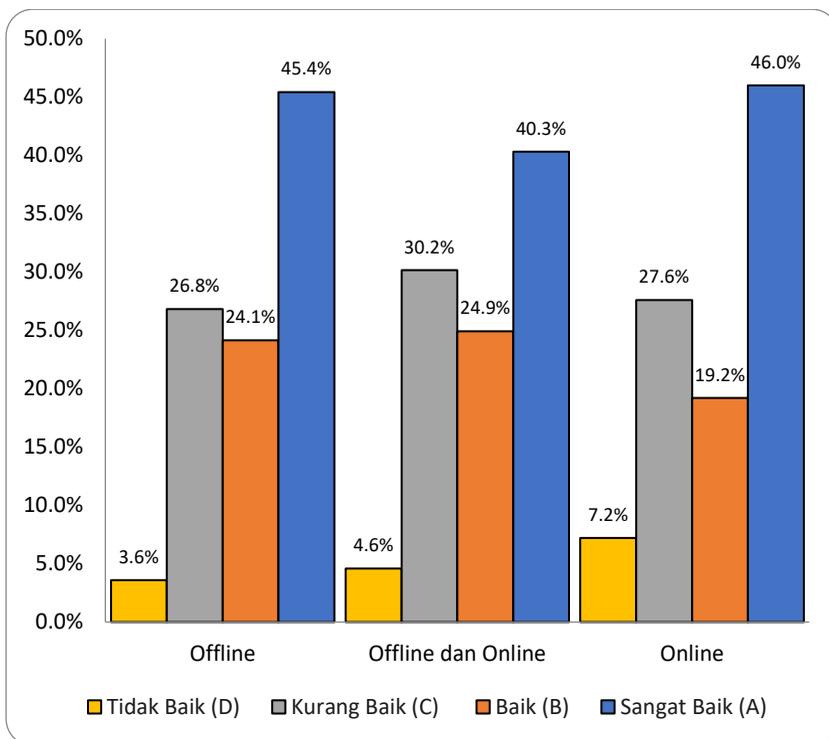
Tingkat Kepuasan Responden pada Kelompok Pengguna yang mewakili instansi dan dirinya sendiri (perorangan) ditampilkan pada Gambar 12. Sebanyak 24,37% dan 44,80% responden perorangan yang menilai Baik dan Sangat Baik, sementara pada responden yang mewakili Instansi masing-masing

sebesar 20,06% dan 43,83% yang menilai Baik dan Sangat Baik. Secara umum responden perorangan memiliki tingkat kepuasan yang relatif lebih tinggi dibandingkan responden yang mewakili instansi. Sementara itu terdapat 30,83% responden perorangan dan 36,11% responden mewakili Instansi yang merasa tidak puas (Tidak Baik dan Kurang Baik). Hal ini membutuhkan perhatian pemerintah Kota Depok terhadap pelayanan pada instansi.



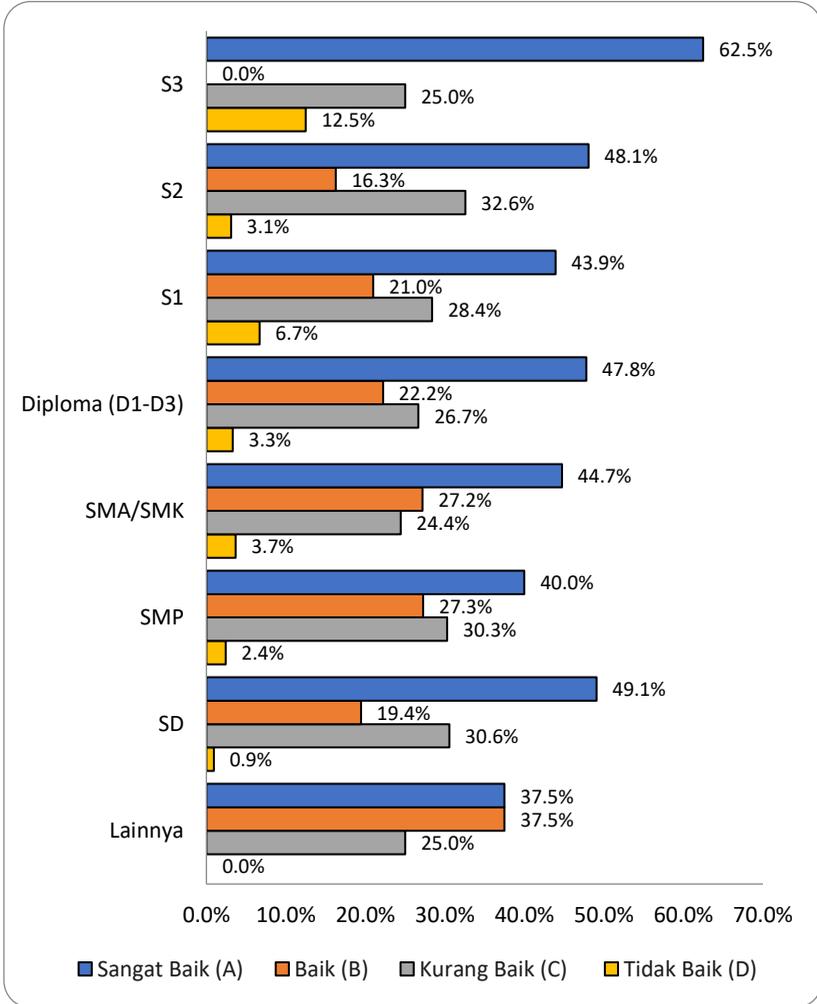
Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan

Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan cara memperoleh pelayanan dari Pemerintah Kota Depok ditunjukkan pada Gambar 13. Sebanyak 24,14% dan 45,43% responden yang menilai Baik dan Sangat Baik pada layanan yang secara *Offline*. Pada layanan secara *Online* terdapat 19,20% dan 46,00% responden yang menilai Baik dan sangat Baik, sementara pada layanan secara *Hybrid (Offline dan Online)* terdapat 24,92% dan 40,33% responden yang menilai Baik dan Sangat Baik. Secara umum pola Tingkat Kepuasan berdasarkan cara memperoleh layanan pada Pemerintah Kota Depok relatif lebih tinggi pada layanan yang secara *Offline* dibanding layanan secara *Online* atau *Hybrid (Offline dan Online)*.



Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan

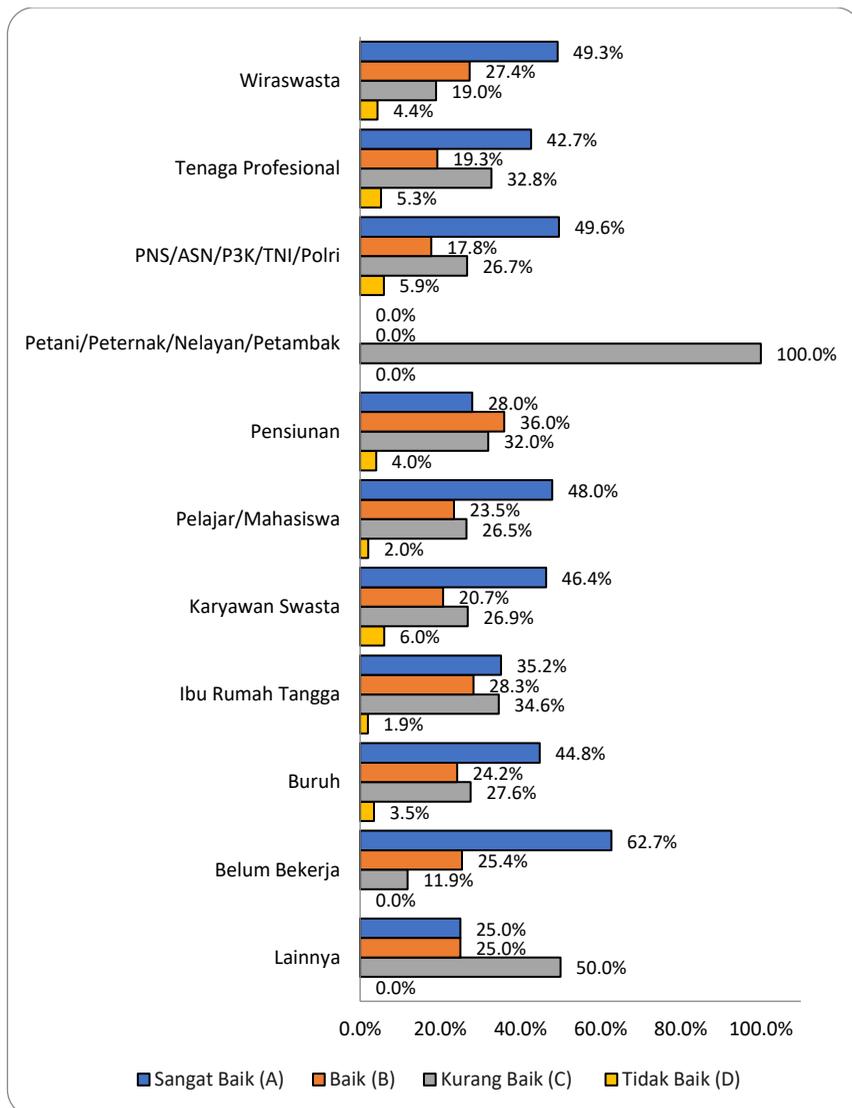
Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir ditampilkan pada Gambar 14. Sebanyak 68,51 % responden dengan tingkat pendidikan SD menilai Baik dan Sangat Baik, 67,27% responden dengan tingkat pendidikan SMP menilai Baik dan Sangat Baik, dan 71,91% responden dengan tingkat pendidikan SMA menilai Baik dan Sangat Baik. Demikian pula sebanyak 62,50% responden dengan tingkat pendidikan D1 menilai Baik dan Sangat Baik, 70% responden dengan tingkat pendidikan D3 menilai Baik dan Sangat Baik, 64,91% responden dengan tingkat pendidikan S1 menilai Baik dan Sangat Baik, 64,34% responden dengan tingkat pendidikan S2 menilai Baik dan Sangat Baik, serta 62,50% responden dengan tingkat pendidikan S3 menilai Sangat Baik. Secara keseluruhan, Responden lebih banyak menilai puas (Baik dan sangat Baik) terhadap pelayanan pemerintah Kota Depok.



Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan status pekerjaannya, secara umum responden berdasarkan pekerjaannya memiliki penilaian tingkat kepuasan relatif baik dan sangat baik terhadap pelayanan pemerintah kota Depok. Terdapat tingkat penilaian dari jenis pekerjaan Petani/Peternak/Nelayan/Petambak saja yang

menilai Tingkat Kepuasan kurang baik (100%) selain jenis pekerjaan lainnya yang juga menilai tingkat kepuasan kurang baik (50%).



Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

4.3.1. Indeks Kepuasan Kota Depok

Pada tahun 2024, pengukuran survei IKM Pemerintah Daerah Kota Depok dilaksanakan pada 16 instansi atau organisasi perangkat daerah di Kota Depok, yaitu:

1. Dinas Kesehatan Kota Depok
2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
4. Dinas Pendidikan Kota Depok
5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok
6. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok
7. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok
8. Dinas Perhubungan Kota Depok
9. Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
10. Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok
11. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok
12. Badan Keuangan Daerah Kota Depok
13. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok
14. Kecamatan dan Kelurahan Kota Depok
15. Dinas Sosial Kota Depok
16. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok

Beberapa instansi memberikan layanan yang bervariasi dengan total sebanyak 50 layanan untuk diukur untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pemerintah Kota Depok pada tahun 2024. Rincian layanan yang digunakan sebagai pengukuran IKM dapat dilihat pada Lampiran 1.

Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,39** atau berada pada nilai konversi sebesar **84,75**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang

menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

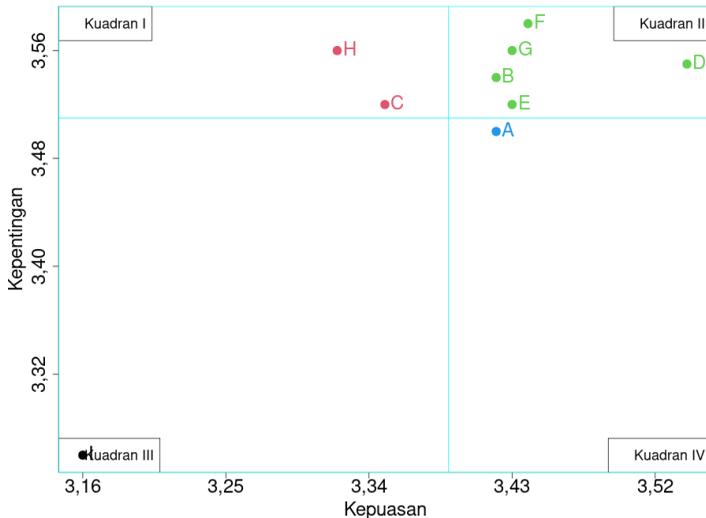
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Kota Depok pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 3. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kota Depok

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,42 | 85,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,42 | 85,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,35 | 83,75 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,54 | 88,50 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,43 | 85,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,44 | 86,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,43 | 85,75 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,32 | 83,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,16 | 79,00 | B |

Diagram IPA untuk Kota Depok disajikan Gambar 16. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam**

standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.



Gambar 16 Diagram IPA Kota Depok

4.3.2. Indeks Kepuasan Berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah

4.3.2.1. Dinas Kesehatan Kota Depok

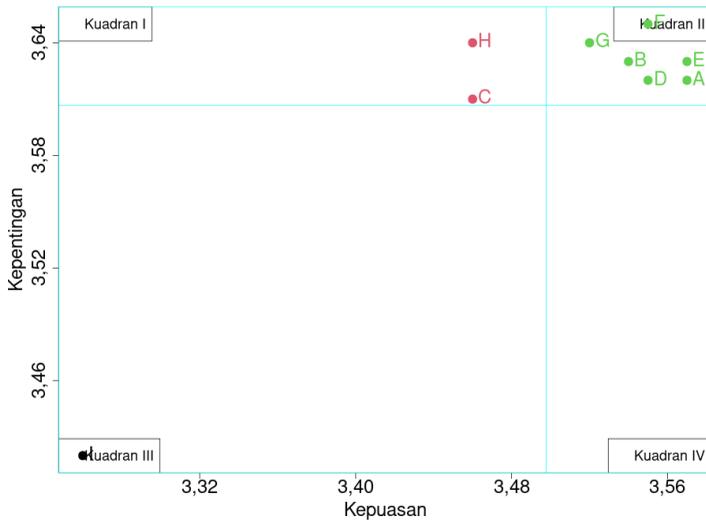
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kesehatan Kota Depok mencakup sebanyak lima layanan, yaitu Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat), Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online*, Pelayanan Kesehatan Lanjutan (Rumah Sakit Umum Daerah/RSUD), Pelayanan Pendaftaran PBI APBD, dan Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang

diperoleh untuk Dinas Kesehatan Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar 3,50 atau berada pada nilai konversi sebesar 87,50. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Depok

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,57 | 89,25 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,54 | 88,50 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,46 | 86,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,55 | 88,75 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,57 | 89,25 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,55 | 88,75 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,52 | 88,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,46 | 86,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,26 | 81,50 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Kesehatan Kota Depok pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 4. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Kesehatan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Kesehatan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 17 Diagram IPA Dinas Kesehatan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Kesehatan Kota Depok disajikan pada Gambar 17. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

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

a. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Pelayanan ini dilakukan untuk memberikan gambaran kepuasan oleh masyarakat pada 38 UPTD Puskesmas yang berada di Kota Depok seperti disajikan pada Tabel 5. Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,33** atau nilai konversi sebesar **83,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 5 UPTD Puskesmas di Kota Depok

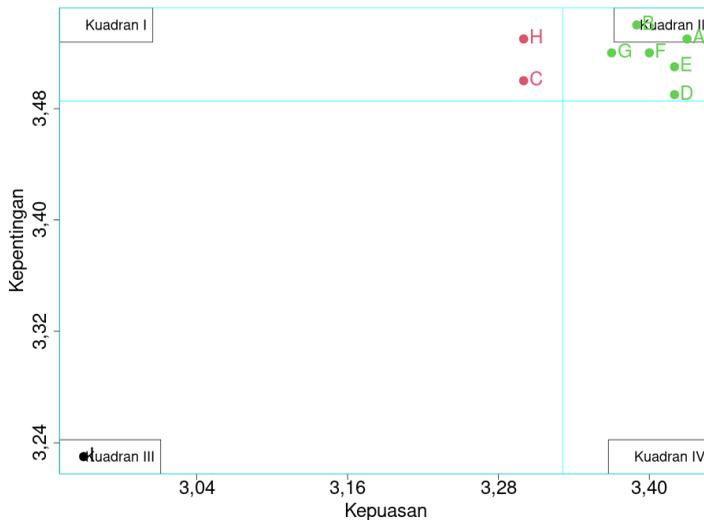
| Nomor | Nama UPTD Puskesmas | Nomor | Nama UPTD Puskesmas |
|-------|-------------------------------|-------|-------------------------------------|
| [1] | [2] | [1] | [2] |
| 1 | UPTD Puskesmas Sawangan | 20 | UPTD Puskesmas Kalimulya |
| 2 | UPTD Puskesmas Pasir Putih | 21 | UPTD Puskesmas Cimanggis |
| 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 |

| Nomor | Nama UPTD Puskesmas | Nomor | Nama UPTD Puskesmas |
|-------|---------------------------------|-------|----------------------------|
| [1] | [2] | [1] | [2] |
| 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 |

Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,43 | 85,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,39 | 84,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,30 | 82,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,42 | 85,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,42 | 85,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,37 | 84,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,30 | 82,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,95 | 73,75 | C |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 6. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 18 Diagram IPA Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat)

Diagram IPA untuk Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat) disajikan pada Gambar 18. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

b. Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online

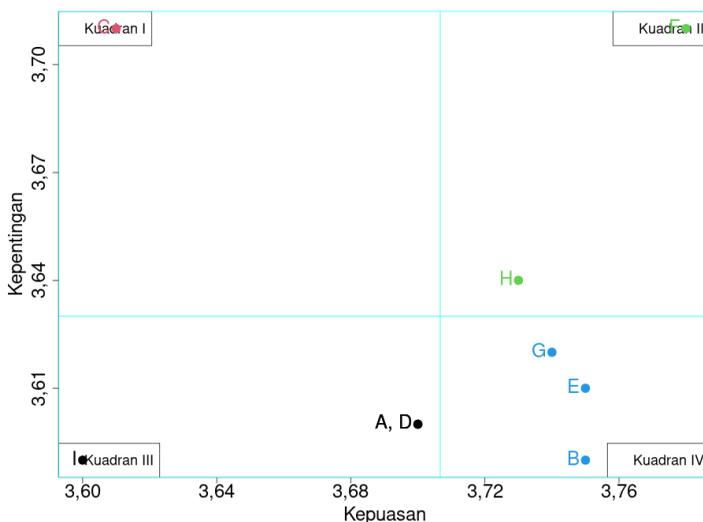
Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online* mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,71** atau nilai konversi sebesar **92,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **A**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online*

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,70 | 92,50 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,75 | 93,75 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,61 | 90,25 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 3,70 | 92,50 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,75 | 93,75 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,78 | 94,50 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,74 | 93,50 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,73 | 93,25 | A |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,60 | 90,00 | A |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online* pada

tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **sangat baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online*, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas 76,60**. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online* adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 19 Diagram IPA Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online*

Diagram IPA untuk Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online* disajikan pada Gambar 19. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) *Online* berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 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 **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan,,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 terdiri dari atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.

c. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA)

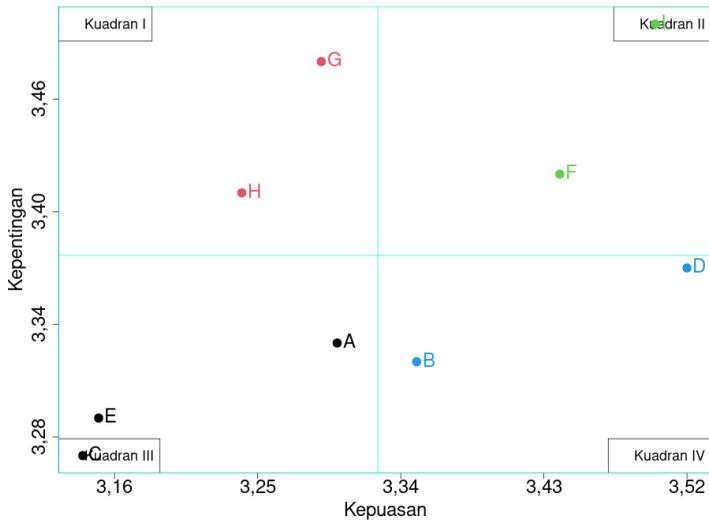
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,33** atau nilai konversi sebesar **83,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 8. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,30 | 82,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,35 | 83,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,14 | 78,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,52 | 88,00 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,15 | 78,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,44 | 86,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,29 | 82,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,24 | 81,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,50 | 87,50 | B |

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 20. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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 **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** 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 terdiri dari atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.



Gambar 20 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftar (KISA dan ASA)

d. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA)

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,08** atau nilai konversi sebesar **77,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 9. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari

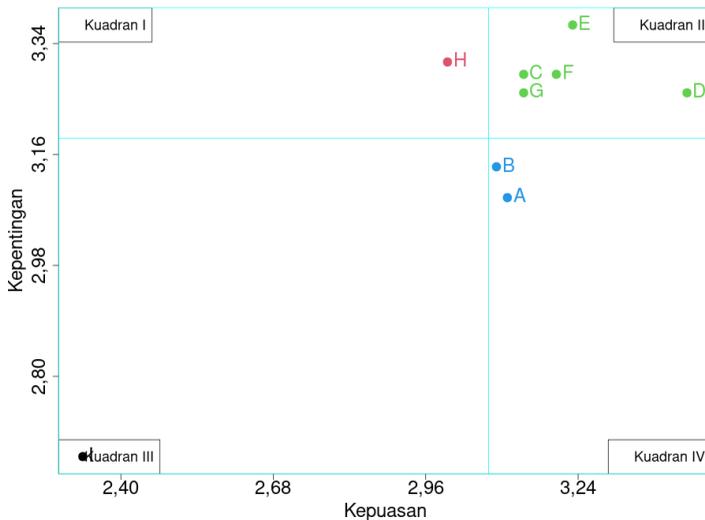
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,11 | 77,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,09 | 77,25 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,14 | 78,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,44 | 86,00 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,23 | 80,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,20 | 80,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,14 | 78,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,00 | 75,00 | C |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,33 | 58,25 | D |

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 21. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan Kemudahan prosedur pelayanan**.



Gambar 21 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA)

e. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA)

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,21** atau nilai konversi sebesar **80,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

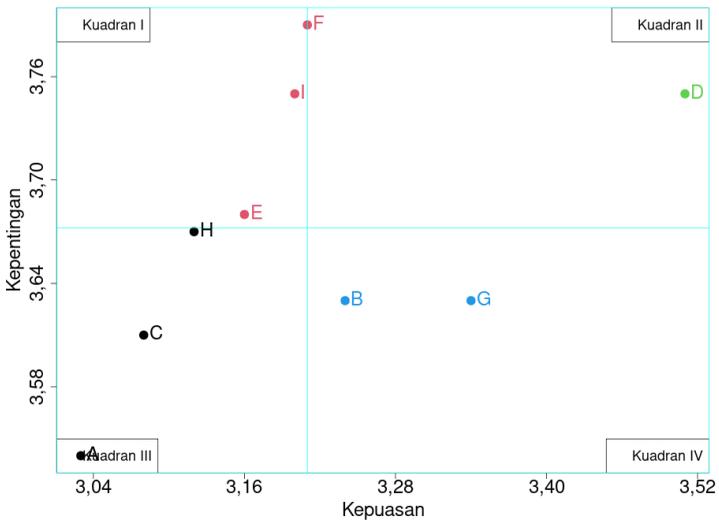
Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 10. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,03 | 75,75 | C |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,24 | 81,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,08 | 77,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,51 | 87,75 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,16 | 79,00 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,21 | 80,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,34 | 83,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,12 | 78,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,20 | 80,00 | B |

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 22. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang**

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 **Kewajaran biaya/tarif dalam 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 terdiri dari atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA)

f. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA)

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,12** atau nilai konversi sebesar **78,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu

pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

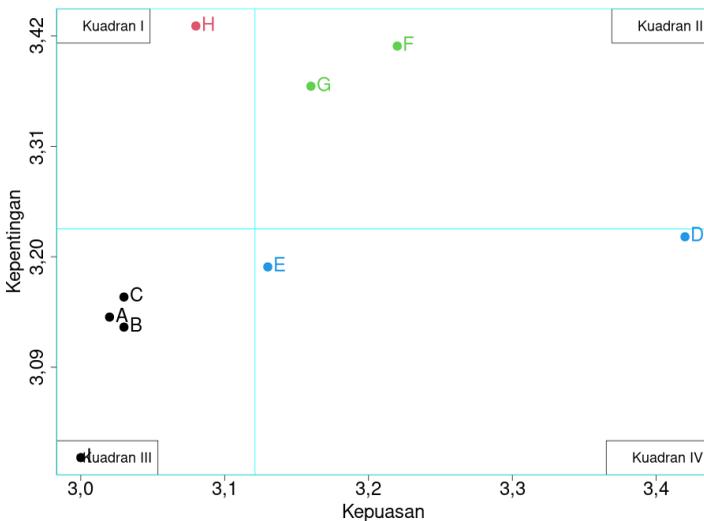
Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,02 | 75,50 | C |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,03 | 75,75 | C |
| C | Kecepatan Waktu | 3,03 | 75,75 | C |
| D | Kewajaran Biaya | 3,42 | 85,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,13 | 78,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,22 | 80,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,16 | 79,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,08 | 77,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,00 | 75,00 | C |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 11. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA) disajikan pada Gambar 23. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh

atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu 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 **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA)

g. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA)

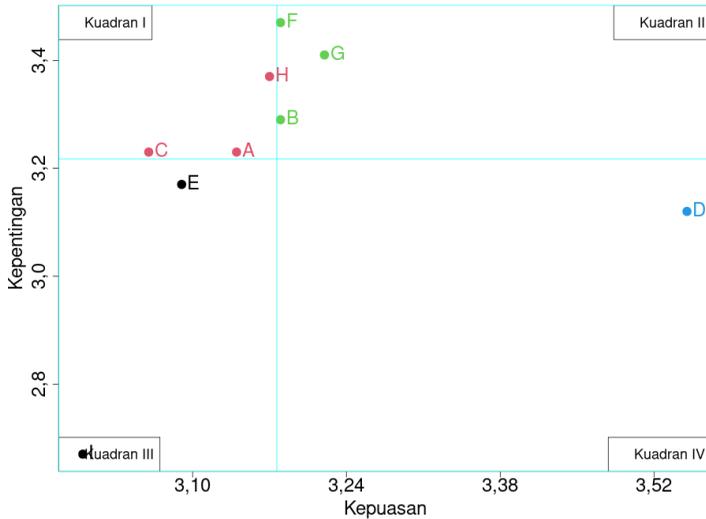
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,18** atau nilai konversi sebesar **79,50**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,14 | 78,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,18 | 79,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,06 | 76,50 | C |
| D | Kewajaran Biaya | 3,55 | 88,75 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,09 | 77,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,18 | 79,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,22 | 80,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,17 | 79,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,00 | 75,00 | C |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 12. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam**

pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 24 Diagram IPA Pelayan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA)

Diagram IPA untuk Pelayan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 24. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 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, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

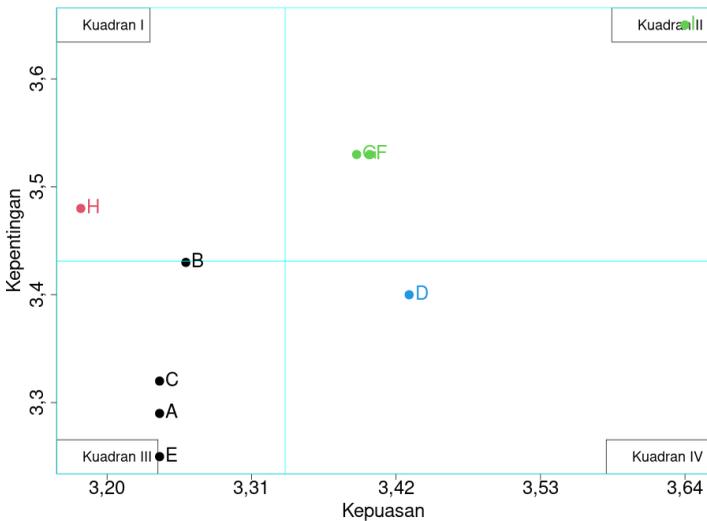
h. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA)

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,34** atau nilai konversi sebesar **83,50**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|-------------|---------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,24 | 81,00 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,26 | 81,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,24 | 81,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,43 | 85,75 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,24 | 81,00 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,39 | 84,75 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,18 | 79,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,64 | 91,00 | A |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 13. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas 76,60**. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar xx. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III**

ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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 **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

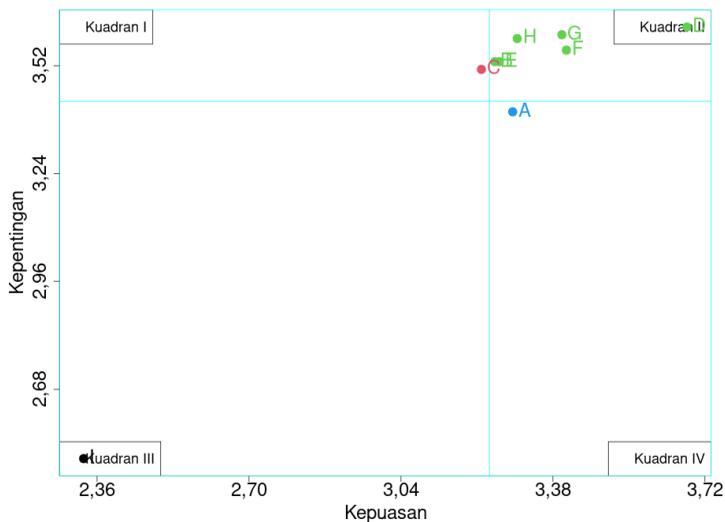
i. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA)

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,24** atau nilai konversi sebesar **81,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 14. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

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

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,29 | 82,25 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,25 | 81,25 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,22 | 80,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,68 | 92,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,26 | 81,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,41 | 85,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,30 | 82,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,33 | 58,25 | D |

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) disajikan pada Gambar 26. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 26 Diagram IPA Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA)

j. Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA)

Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,36** atau nilai konversi sebesar **84,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 15. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur

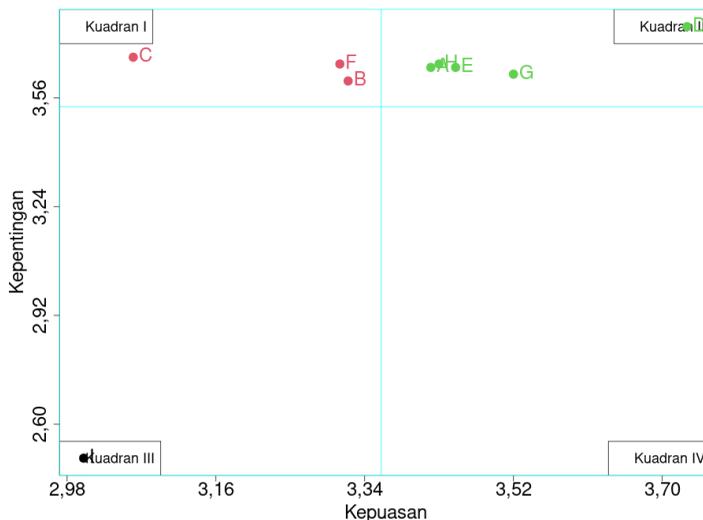
indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

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

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,42 | 85,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,32 | 83,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,06 | 76,50 | C |
| D | Kewajaran Biaya | 3,73 | 93,25 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,45 | 86,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,31 | 82,75 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,52 | 88,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,43 | 85,75 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,00 | 75,00 | C |

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) disajikan pada Gambar 27. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 27 Diagram IPA Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA)

k. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA)

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,12** atau nilai konversi sebesar **78,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA)

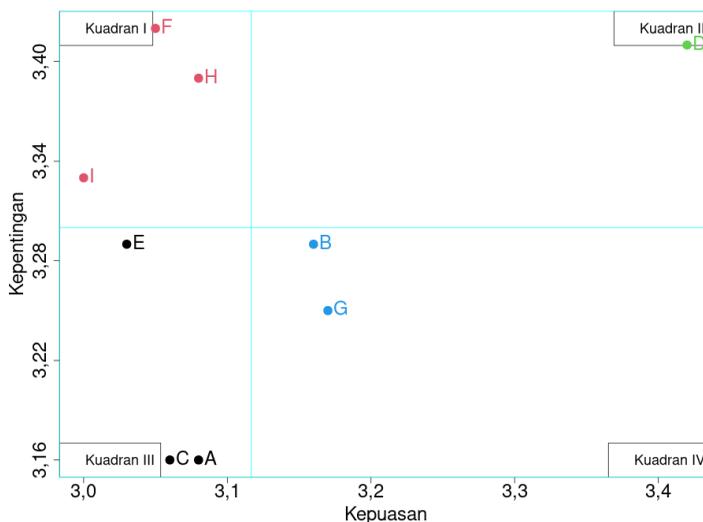
pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 16. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 16 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,08 | 77,00 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,16 | 79,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,06 | 76,50 | C |
| D | Kewajaran Biaya | 3,42 | 85,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,03 | 75,75 | C |
| F | Kompetensi Petugas | 3,05 | 76,25 | C |
| G | Perilaku Petugas | 3,17 | 79,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,08 | 77,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,00 | 75,00 | C |

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 28. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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

Kewajaran biaya/tarif dalam 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 terdiri dari atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 28 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA)

I. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA)

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,16** atau nilai konversi sebesar **79,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**,

yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

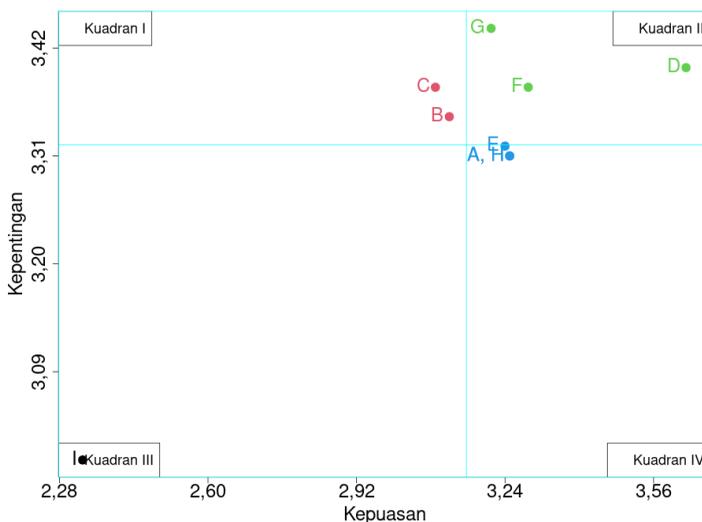
Tabel 17 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,25 | 81,25 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,12 | 78,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,09 | 77,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,63 | 90,75 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,24 | 81,00 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,29 | 82,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,21 | 80,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,25 | 81,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,33 | 58,25 | D |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 17. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 29. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 29 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA)

m. Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA)

Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,47** atau nilai konversi sebesar

86,75. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

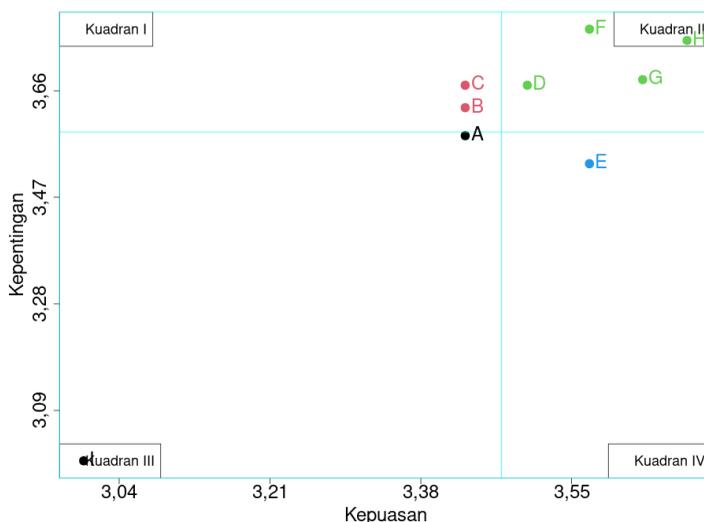
Tabel 18 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,43 | 85,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,43 | 85,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,43 | 85,75 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,50 | 87,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,57 | 89,25 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,57 | 89,25 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,63 | 90,75 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,68 | 92,00 | A |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,00 | 75,00 | C |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 18. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA) adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA) disajikan pada Gambar 30. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Medical Check Up (MCU)

RSUD (KISA) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 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 **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 30 Diagram IPA Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA)

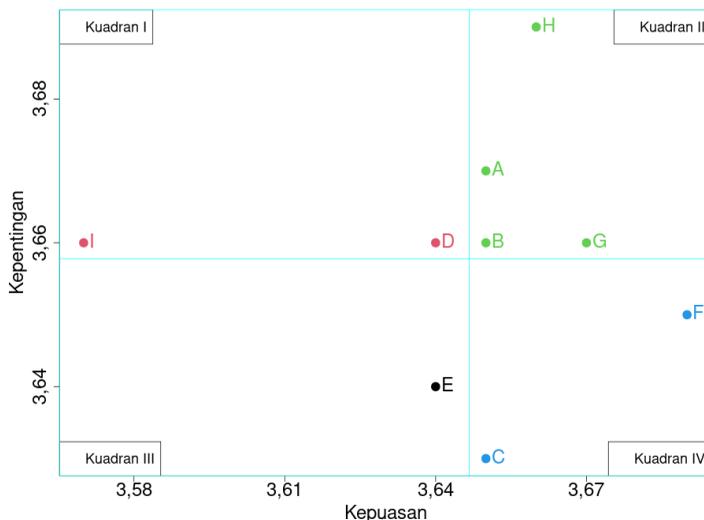
n. Pelayanan Pendaftaran PBI APBD

Pelayanan Pendaftaran PBI APBD mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,65** atau nilai konversi sebesar **91,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **A**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendaftaran PBI APBD

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,65 | 91,25 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,65 | 91,25 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,65 | 91,25 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 3,64 | 91,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,64 | 91,00 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,69 | 92,25 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,67 | 91,75 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,66 | 91,50 | A |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,57 | 89,25 | A |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pendaftaran PBI APBD pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 19. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **sangat baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pendaftaran PBI APBD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pendaftaran PBI APBD adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 31 Diagram IPA Pelayanan Pendaftaran PBI APBD

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendaftaran PBI APBD disajikan pada Gambar 31. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pendaftaran PBI APBD berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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 terdiri dari atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.**

o. Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga

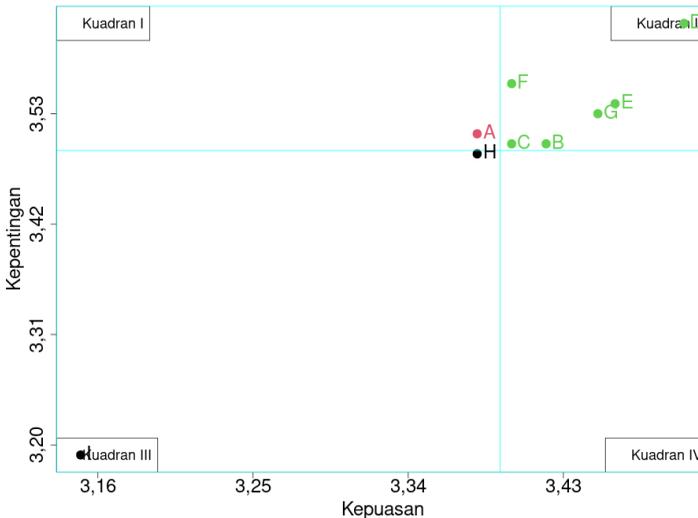
Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,39** atau nilai konversi sebesar **84,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,38 | 84,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,42 | 85,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,40 | 85,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,50 | 87,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,46 | 86,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,45 | 86,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,38 | 84,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,15 | 78,75 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 20. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para

pengguna layanan dari Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 32 Diagram IPA Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga

Diagram IPA untuk Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga disajikan pada Gambar 32. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

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

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok mencakup sebanyak empat layanan, yaitu Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, Pelayanan Izin Pemasangan Reklame, Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan, dan Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar 3,39 atau berada pada nilai konversi sebesar 84,75. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut 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

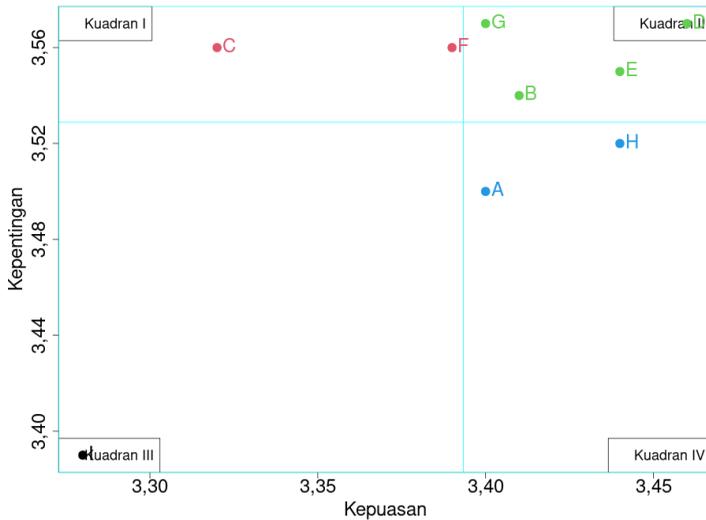
2024 disajikan pada Tabel 21. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 21 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 | 3,40 | 85,00 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,41 | 85,25 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,32 | 83,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,46 | 86,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,44 | 86,00 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,39 | 84,75 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,44 | 86,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,28 | 82,00 | B |

Diagram IPA untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok disajikan pada Gambar 33 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh 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 harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam**

standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 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 terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.



Gambar 33 Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

a. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,24** atau nilai konversi sebesar **81,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan

bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

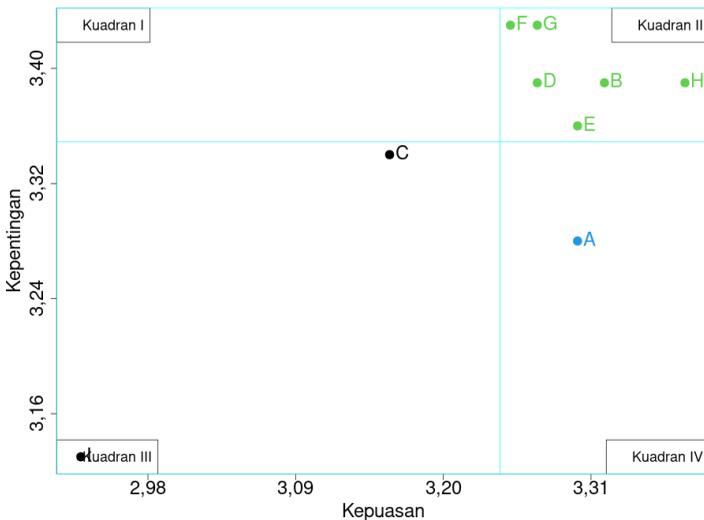
Tabel 22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,30 | 82,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,32 | 83,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,16 | 79,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,27 | 81,75 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,30 | 82,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,25 | 81,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,27 | 81,75 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,38 | 84,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,93 | 73,25 | C |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 22. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan disajikan pada Gambar 34. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut berada pada **kuadran I** yang dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu 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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.



Gambar 34 Diagram IPA Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

b. Pelayanan Izin Pemasangan Reklame

Pelayanan Izin Pemasangan Reklame mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,59** atau nilai konversi sebesar **89,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No.

14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **A**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

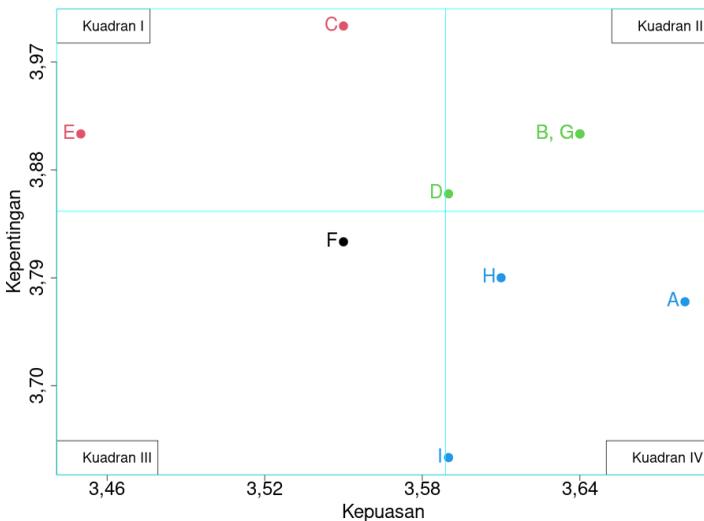
Tabel 23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Pemasangan Reklame

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,68 | 92,00 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,64 | 91,00 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,55 | 88,75 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 3,59 | 89,75 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,45 | 86,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,55 | 88,75 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,64 | 91,00 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,61 | 90,25 | A |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,59 | 89,75 | A |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Izin Pemasangan Reklame pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 23. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **sangat baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Izin Pemasangan Reklame, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Izin Pemasangan Reklame adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin Pemasangan Reklame disajikan pada Gambar 35. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Izin Pemasangan Reklame berada pada **kuadran**

I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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, 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Izin Pemasangan Reklame

c. Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan

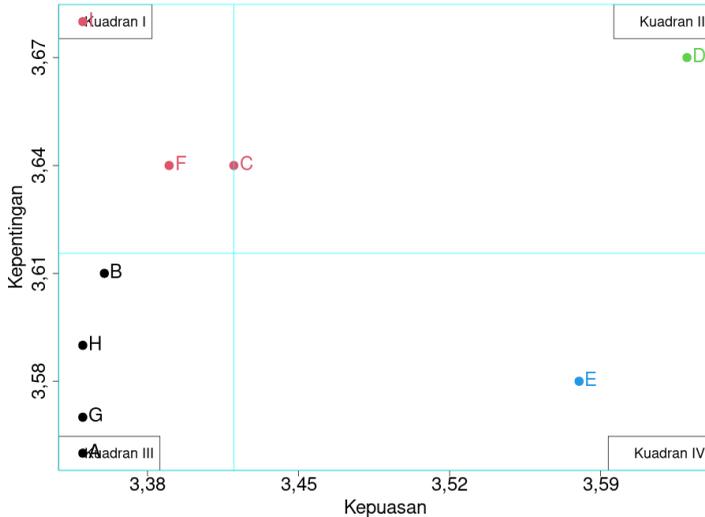
Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,42** atau nilai konversi sebesar **85,50**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,35 | 83,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,36 | 84,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,42 | 85,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,63 | 90,75 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,58 | 89,50 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,39 | 84,75 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,35 | 83,75 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,35 | 83,75 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,35 | 83,75 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 24. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Perilaku (kesopanan dan**

keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.



Gambar 36 Diagram IPA Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan disajikan pada Gambar 36. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kewajaran biaya/tarif dalam 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

d. Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan

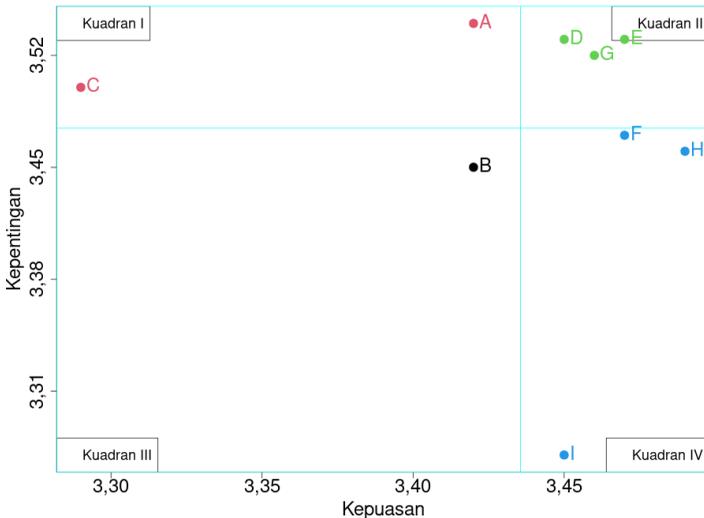
Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,44** atau nilai konversi sebesar **86,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,42 | 85,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,42 | 85,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,29 | 82,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,45 | 86,25 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,47 | 86,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,47 | 86,75 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,46 | 86,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,49 | 87,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,45 | 86,25 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan pada

tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 25. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 37 Diagram IPA Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan disajikan pada Gambar 37. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur 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 **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 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 terdiri dari atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

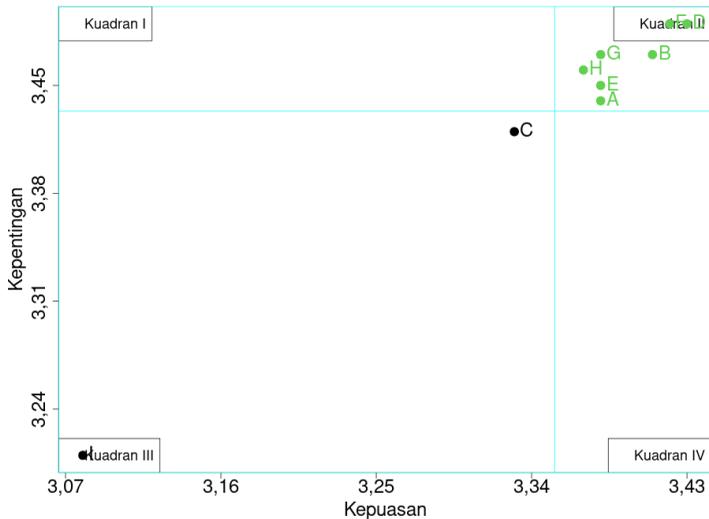
4.3.2.3. Dinas Pendidikan Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pendidikan Kota Depok mencakup sebanyak lima layanan, yaitu Pelayanan Pendidikan Dasar, Pelayanan Pendidikan TK/PAUD, Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta, Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan, dan Pelayanan PPDB *Online*. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Pendidikan Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,35** atau berada pada nilai konversi sebesar **83,75**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 26. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Pendidikan Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 26 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,38 | 84,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,41 | 85,25 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,33 | 83,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,43 | 85,75 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,38 | 84,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,42 | 85,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,38 | 84,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,37 | 84,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,08 | 77,00 | B |



Gambar 38 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pendidikan Kota Depok disajikan pada Gambar 38, memperlihatkan bahwa tidak ada atribut berada pada **kuadran I** yang dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kota Depok. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

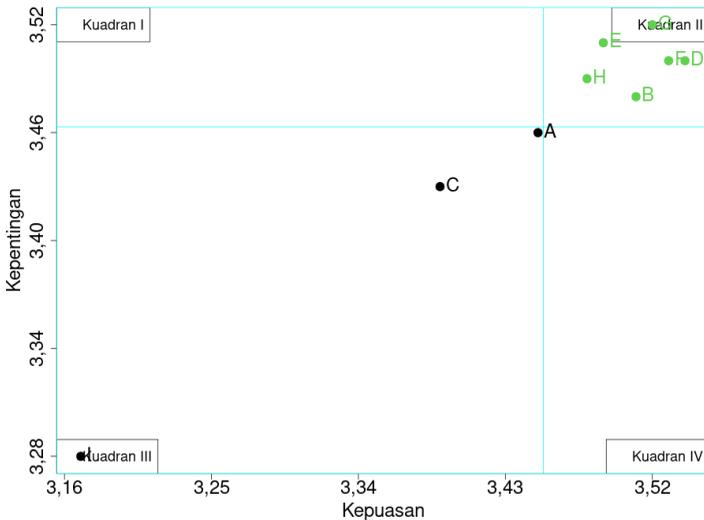
a. Pelayanan Pendidikan Dasar

Pelayanan Pendidikan Dasar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,45** atau nilai konversi sebesar **86,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pendidikan Dasar pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 27. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan Dasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pendidikan Dasar adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,45 | 86,25 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,51 | 87,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,39 | 84,75 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,54 | 88,50 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,49 | 87,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,53 | 88,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,52 | 88,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,48 | 87,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,17 | 79,25 | B |



Gambar 39 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Dasar disajikan pada Gambar 39. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut berada pada **kuadran I** yang dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pendidikan Dasar.

Kuadran III ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu 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,,Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

b. Pelayanan Pendidikan TK/PAUD

Pelayanan Pendidikan TK/PAUD mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,36** atau nilai konversi sebesar **84,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

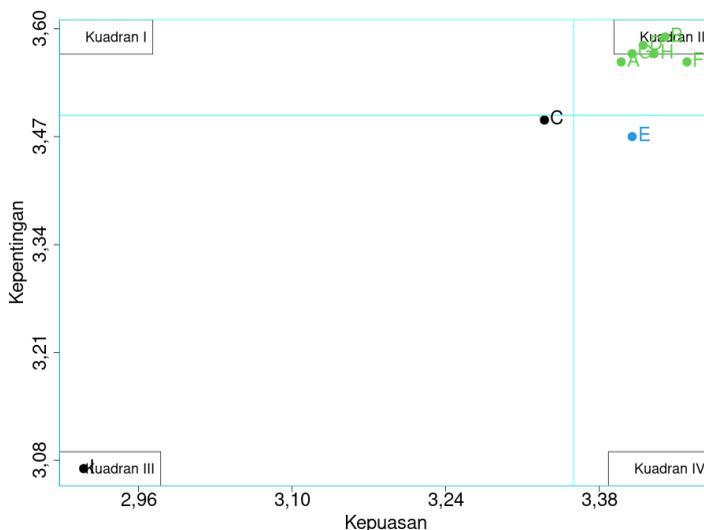
Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pendidikan TK/PAUD pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 28. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan TK/PAUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pendidikan TK/PAUD adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan**

pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 28 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan TK/PAUD

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,40 | 85,00 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,44 | 86,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,33 | 83,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,42 | 85,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,41 | 85,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,46 | 86,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,41 | 85,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,43 | 85,75 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,91 | 72,75 | C |

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan TK/PAUD disajikan pada Gambar 40. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut berada pada **kuadran I** yang dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pendidikan TK/PAUD. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 40 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan TK/PAUD

c. Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta

Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,38** atau nilai konversi sebesar **84,50**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 29. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada di

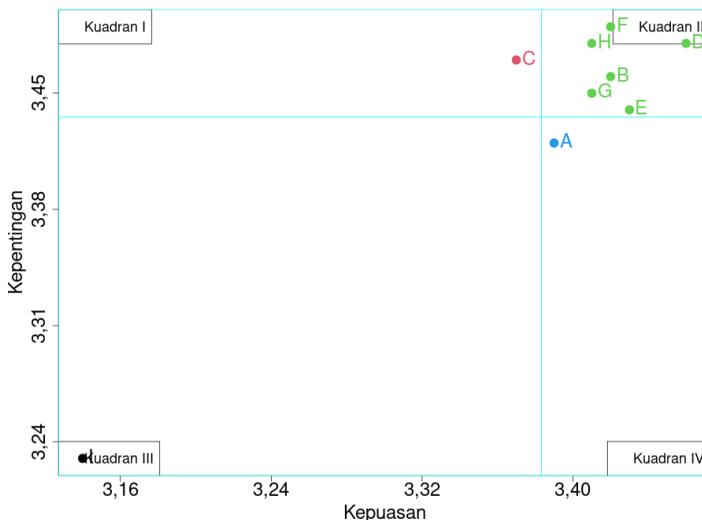
atas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 29 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,39 | 84,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,42 | 85,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,37 | 84,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,46 | 86,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,43 | 85,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,42 | 85,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,41 | 85,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,41 | 85,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,14 | 78,50 | B |

Diagram IPA untuk Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta disajikan pada Gambar 41. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.



Gambar 41 Diagram IPA Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta

d. Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan

Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,20** atau nilai konversi sebesar **80,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah

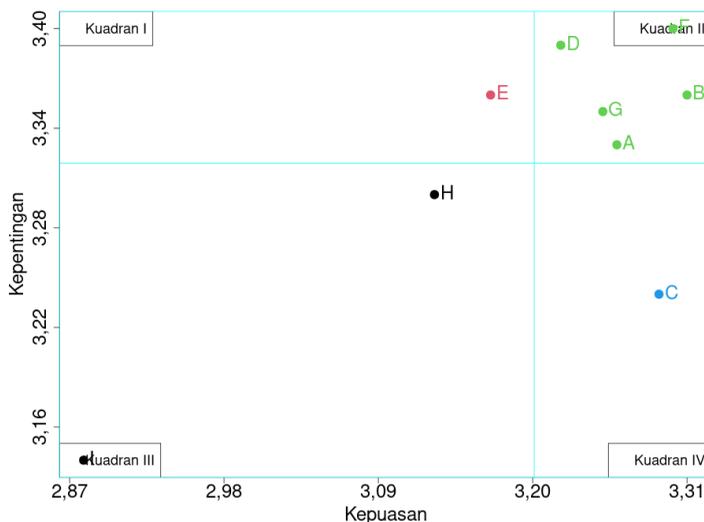
menggunakan layanan Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 30. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,26 | 81,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,31 | 82,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,29 | 82,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,22 | 80,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,17 | 79,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,30 | 82,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,25 | 81,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,13 | 78,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,88 | 72,00 | C |

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan disajikan pada Gambar 42. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan,,Kewajaran biaya/tarif dalam**

elayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan

e. Pelayanan PPDB Online

Pelayanan PPDB *Online* mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,20** atau nilai konversi sebesar **80,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada

dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

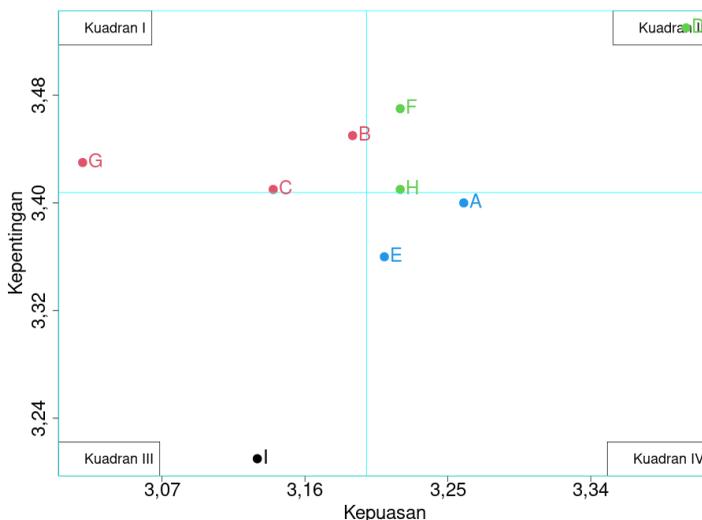
Tabel 31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan PPDB *Online*

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,26 | 81,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,19 | 79,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,14 | 78,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,40 | 85,00 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,21 | 80,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,22 | 80,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,02 | 75,50 | C |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,22 | 80,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,13 | 78,25 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan PPDB *Online* pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 31. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan PPDB *Online*, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan PPDB *Online* adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan PPDB *Online* disajikan pada Gambar 43. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan PPDB *Online* berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 43 Diagram IPA Pelayanan PPDB Online

4.3.2.4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

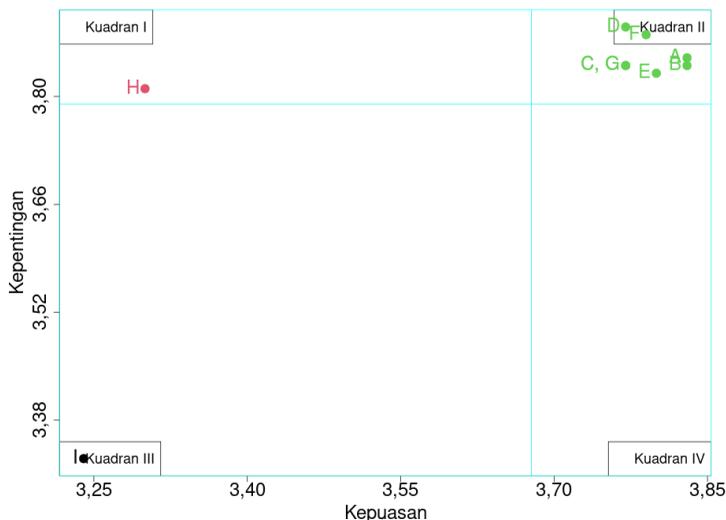
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok mencakup sebanyak tiga layanan, yaitu Pelayanan Jalan Arteri, Pelayanan Jalan Lingkungan, dan Pelayanan Limbah. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota

Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,68** atau berada pada nilai konversi sebesar **92,00**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **A**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Tabel 32 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 | 3,83 | 95,75 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,83 | 95,75 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,77 | 94,25 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 3,77 | 94,25 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,80 | 95,00 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,79 | 94,75 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,77 | 94,25 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,30 | 82,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,24 | 81,00 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing 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 2024 disajikan Tabel 32. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Sangat Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kemudahan prosedur pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 44 Diagram IPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok disajikan pada Gambar 44. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh 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 pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

a. Pelayanan Jalan Arteri

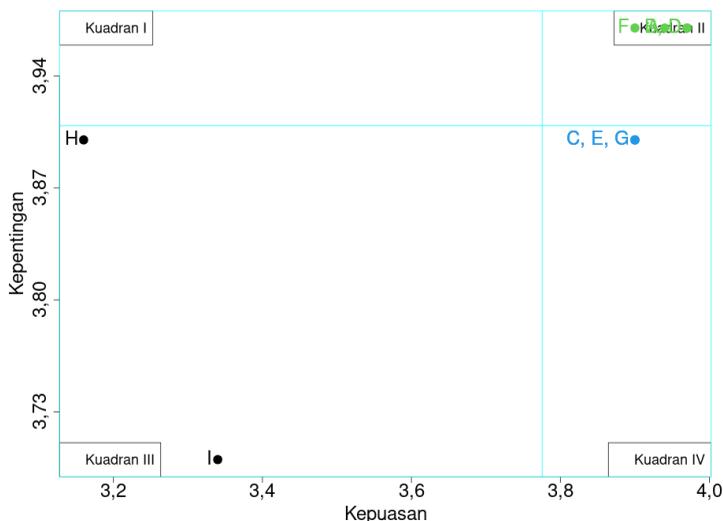
Pelayanan Jalan Arteri mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,78** atau nilai konversi sebesar **94,50**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **A**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,94 | 98,50 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,97 | 99,25 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,90 | 97,50 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 3,97 | 99,25 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,90 | 97,50 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,90 | 97,50 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,90 | 97,50 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,16 | 79,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,34 | 83,50 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Jalan Arteri pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 33. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **sangat baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Jalan Arteri, hal ini

ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Jalan Arteri adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 45 Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Arteri disajikan pada Gambar 45. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut berada pada **kuadran I yang** dinilai oleh pengguna layanan di Jalan Arteri. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan 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 kerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.**

b. Pelayanan Jalan Lingkungan

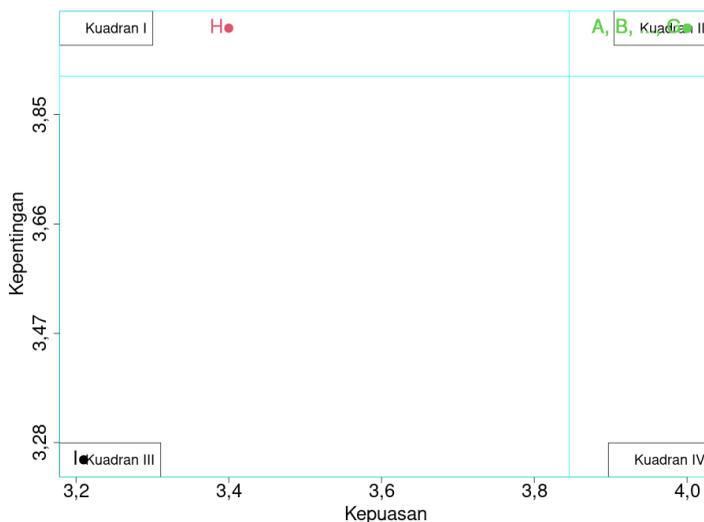
Pelayanan Jalan Lingkungan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,85** atau nilai konversi sebesar **96,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **A**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 4,00 | 100,00 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 4,00 | 100,00 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 4,00 | 100,00 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 4,00 | 100,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 4,00 | 100,00 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 4,00 | 100,00 | A |
| G | Perilaku Petugas | 4,00 | 100,00 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,40 | 85,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,21 | 80,25 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Jalan Lingkungan pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 34. Secara keseluruhan, sebagian besar

atribut dinilai **sangat baik** oleh para pengguna layanan dari Jalan Lingkungan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada di atas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Jalan Lingkungan adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 46 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan

Diagram IPA untuk Jalan Pelayanan Lingkungan disajikan pada Gambar 46. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Jalan Lingkungan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

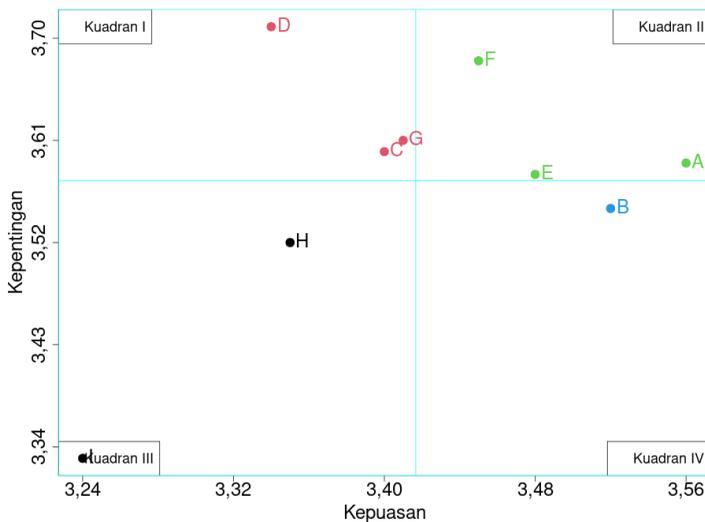
c. Pelayanan Limbah

Pelayanan Limbah mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,42** atau nilai konversi sebesar **85,50**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Limbah pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 35. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Limbah, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Limbah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,56 | 89,00 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,52 | 88,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,40 | 85,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,34 | 83,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,48 | 87,00 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,45 | 86,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,41 | 85,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,35 | 83,75 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,24 | 81,00 | B |



Gambar 47 Diagram IPA Pelayanan Limbah

Diagram IPA untuk Pelayanan Limbah disajikan pada Gambar 47. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Perilaku**

(kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Limbah berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kompetensi/kemampuan 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 terdiri dari atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**.

4.3.2.5. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok mencakup sebanyak dua layanan, yaitu Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat dan Pelayanan Sampah Komersial. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,29** atau berada pada nilai konversi sebesar **82,25**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut 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 2024 disajikan Tabel

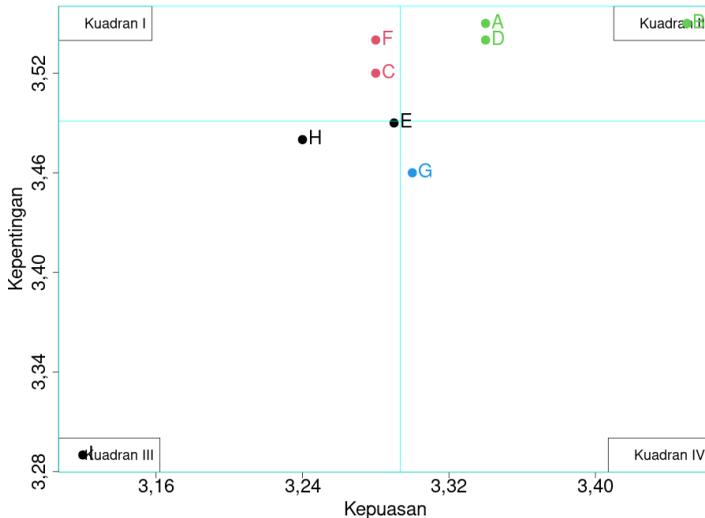
36. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 36 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 | 3,34 | 83,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,45 | 86,25 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,28 | 82,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,34 | 83,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,29 | 82,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,28 | 82,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,30 | 82,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,24 | 81,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,12 | 78,00 | B |

Diagram IPA untuk Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok disajikan pada Gambar 48. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh 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 pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**,

Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam 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 terdiri dari atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 48 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

a. Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,31** atau nilai konversi sebesar **82,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

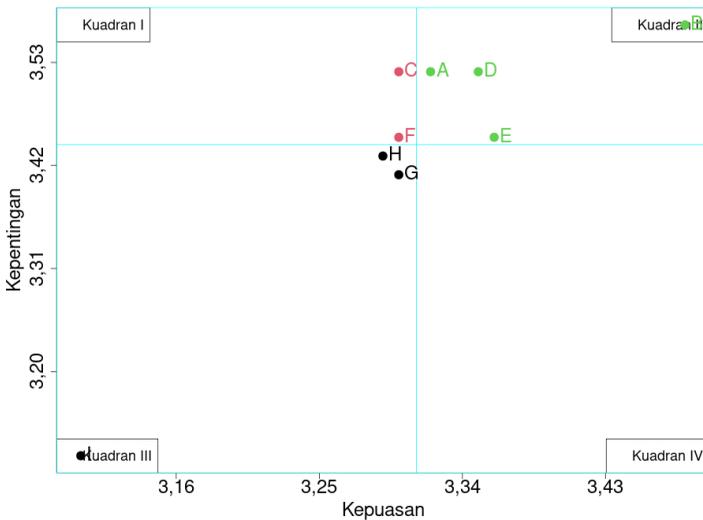
Tabel 37 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,32 | 83,00 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,48 | 87,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,30 | 82,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,35 | 83,75 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,36 | 84,00 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,30 | 82,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,30 | 82,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,29 | 82,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,10 | 77,50 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 37. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat disajikan pada Gambar 49. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 49 Diagram IPA Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

b. Pelayanan Sampah Komersial

Pelayanan Sampah Komersial mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,27** atau nilai konversi sebesar **81,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi

sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

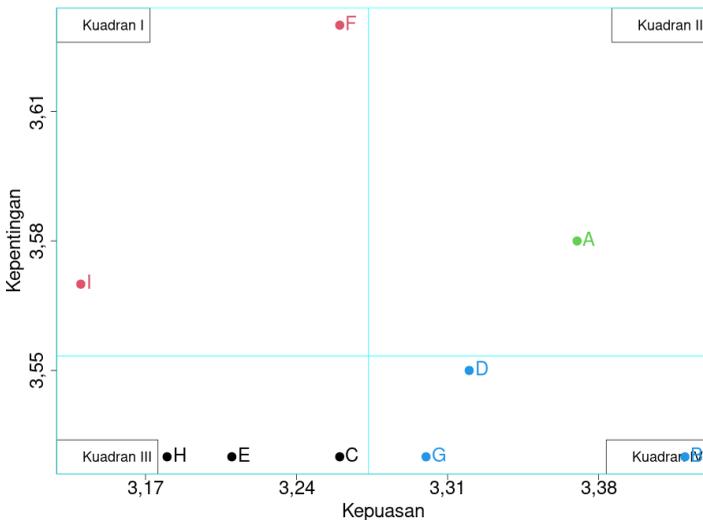
Tabel 38 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersial

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,37 | 84,25 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,42 | 85,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,26 | 81,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,32 | 83,00 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,21 | 80,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,26 | 81,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,30 | 82,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,18 | 79,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,14 | 78,50 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Sampah Komersial pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 38. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Sampah Komersial, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Sampah Komersial adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Sampah Komersial disajikan pada Gambar 50. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Sampah Komersial berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kualitas sarana dan**

prasarana penunjang 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** 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 terdiri dari atribut **Kemudahan prosedur pelayanan,,Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 50 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersial

4.3.2.6. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok hanya mencakup satu layanan, yaitu Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Tenaga

Kerja Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,57** atau berada pada nilai konversi sebesar **89,00**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **A**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

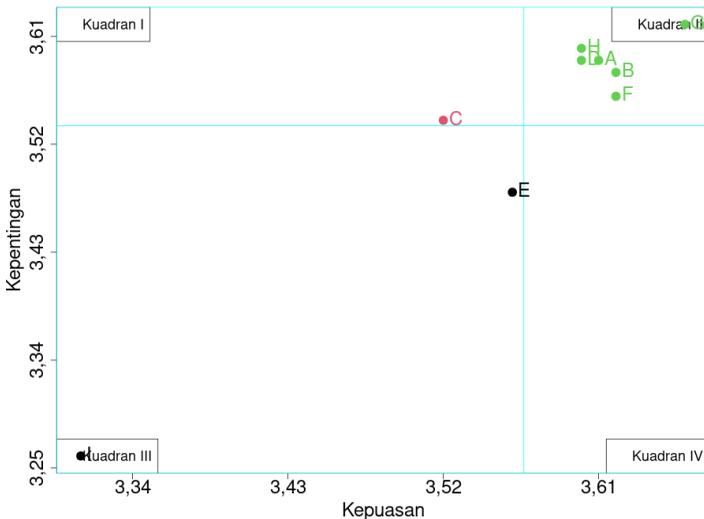
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 39. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Sangat Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan 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 | 3,61 | 90,25 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,62 | 90,50 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,52 | 88,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,60 | 90,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,56 | 89,00 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,62 | 90,50 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,66 | 91,50 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,60 | 90,00 | A |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,31 | 82,75 | B |

Diagram IPA untuk Dinas Tenaga Kerja Kota Depok disajikan pada Gambar 51. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanand** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan

atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 51 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

4.3.2.7. Dinas Perhubungan Kota Depok

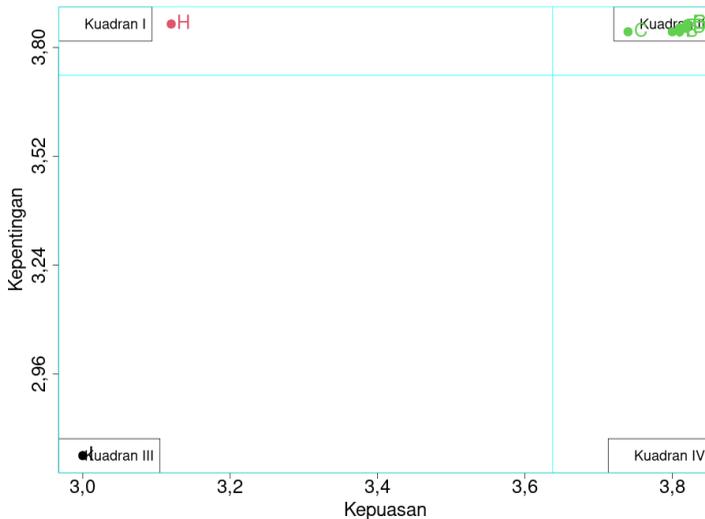
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan Kota Depok mencakup sebanyak empat layanan, yaitu Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan, Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU), dan Pelayanan Lampu Lalu Lintas. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Perhubungan Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,64** atau berada pada nilai konversi sebesar **91,00**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **A**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Depok termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Tabel 40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,80 | 95,00 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,81 | 95,25 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,74 | 93,50 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 3,82 | 95,50 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,82 | 95,50 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,81 | 95,25 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,82 | 95,50 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,12 | 78,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,00 | 75,00 | C |

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Perhubungan Kota Depok pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 40. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Sangat Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Perhubungan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Perhubungan Kota Depok adalah

atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 52 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Perhubungan Kota Depok disajikan pada Gambar 52. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Perhubungan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan**

hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

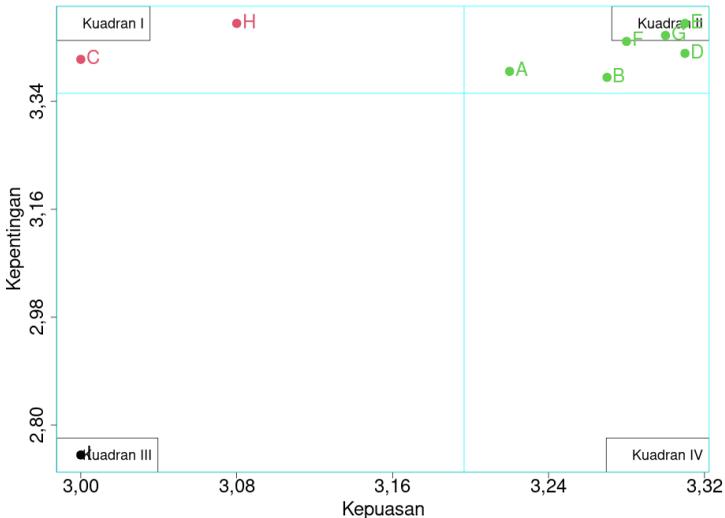
a. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,20** atau nilai konversi sebesar **80,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,22 | 80,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,27 | 81,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,00 | 75,00 | C |
| D | Kewajaran Biaya | 3,31 | 82,75 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,31 | 82,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,28 | 82,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,30 | 82,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,08 | 77,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,00 | 75,00 | C |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 41. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 53 Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Diagram IPA untuk Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) disajikan pada Gambar 53. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu

atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

b. Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan

Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,87** atau nilai konversi sebesar **96,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **A**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 42. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **sangat baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan adalah atribut **Kesesuaian antara**

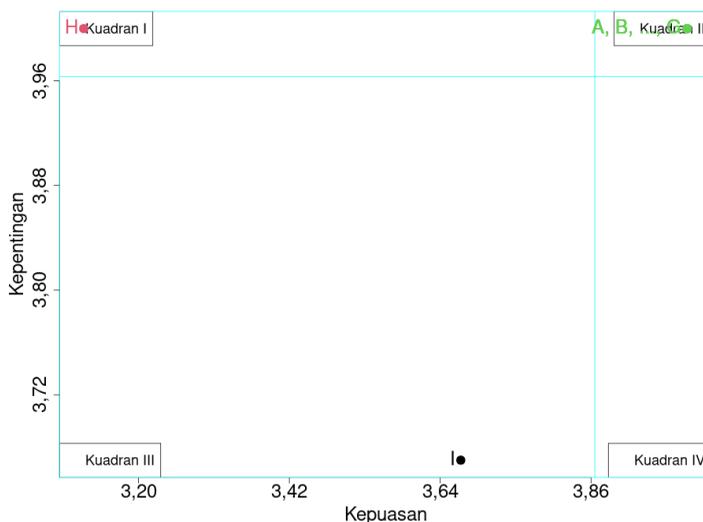
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

Tabel 42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 4,00 | 100,00 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 4,00 | 100,00 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 4,00 | 100,00 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 4,00 | 100,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 4,00 | 100,00 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 4,00 | 100,00 | A |
| G | Perilaku Petugas | 4,00 | 100,00 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,12 | 78,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,67 | 91,75 | A |

Diagram IPA untuk Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan disajikan pada Gambar 54. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan**

hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 54 Diagram IPA Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan

c. Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,87** atau nilai konversi sebesar **96,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **A**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Sangat Baik**, yang

menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

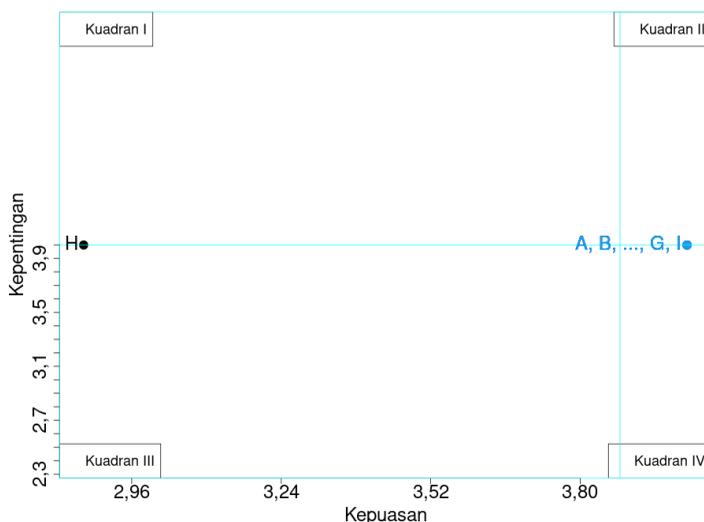
Tabel 43 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 4,00 | 100,00 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 4,00 | 100,00 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 4,00 | 100,00 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 4,00 | 100,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 4,00 | 100,00 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 4,00 | 100,00 | A |
| G | Perilaku Petugas | 4,00 | 100,00 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 2,87 | 71,75 | C |
| I | Penanganan Pengaduan | 4,00 | 100,00 | A |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 43. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **sangat baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) disajikan pada Gambar 55. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut

berada pada **Kuadran I dan Kuadran II** yang dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.**



Gambar 55 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

d. Pelayanan Lampu Lalu Lintas

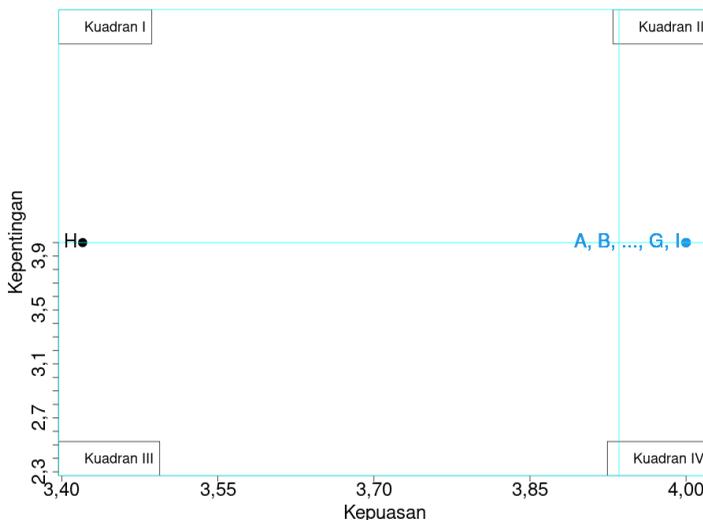
Pelayanan Lampu Lalu Lintas mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,94** atau nilai konversi sebesar **98,50**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **A**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 4,00 | 100,00 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 4,00 | 100,00 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 4,00 | 100,00 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 4,00 | 100,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 4,00 | 100,00 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 4,00 | 100,00 | A |
| G | Perilaku Petugas | 4,00 | 100,00 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,42 | 85,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 4,00 | 100,00 | A |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lampu Lalu Lintas pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 44. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **sangat baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lampu Lalu Lintas, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lampu Lalu Lintas adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan**

hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 56 Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Diagram IPA untuk Pelayanan Lampu Lalu Lintas disajikan pada Gambar 56. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut berada pada **kuadran I dan Kuadran II** yang dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lampu Lalu Lintas. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang**

diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.

4.3.2.8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

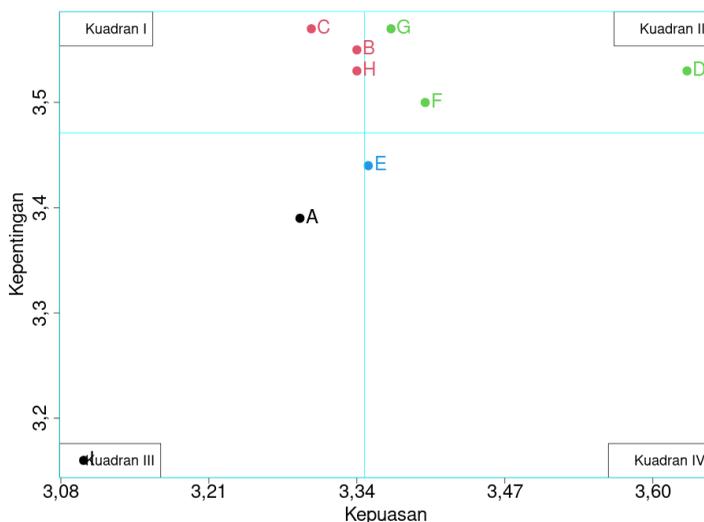
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok mencakup sebanyak empat layanan, yaitu Pelayanan akta Kelahiran, Pelayanan akta Kematian, Pelayanan Pindah Keluar, dan Pelayanan Kartu Identitas Anak. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,35** atau berada pada nilai konversi sebesar **83,75**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

Tabel 45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,29 | 82,25 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,34 | 83,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,30 | 82,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,63 | 90,75 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,35 | 83,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,37 | 84,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,34 | 83,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,10 | 77,50 | B |

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

perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok pada tahun 2024 disajikan Tabel 45. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 57 Diagram IPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok disajikan pada Gambar 57. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis**

pelayanannya 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 **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

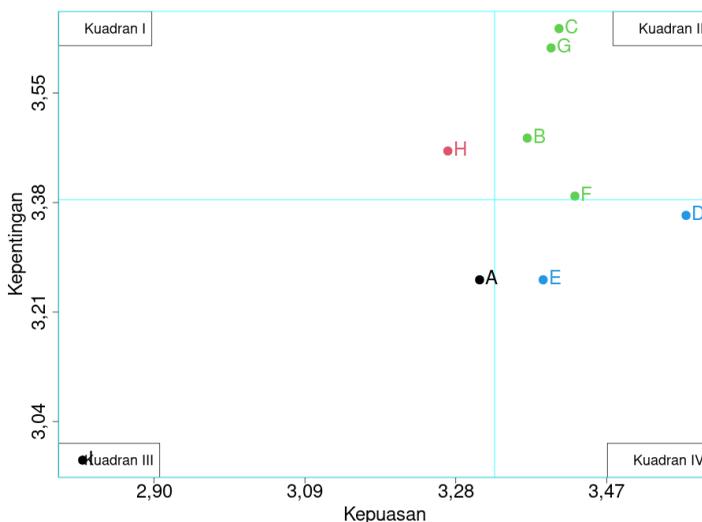
a. Pelayanan Akta Kelahiran

Pelayanan Akta Kelahiran mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,33** atau nilai konversi sebesar **83,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Akta Kelahiran pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 46. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Akta Kelahiran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Akta Kelahiran adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 46 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kelahiran

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,31 | 82,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,37 | 84,25 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,41 | 85,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,57 | 89,25 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,39 | 84,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,43 | 85,75 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,27 | 81,75 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,81 | 70,25 | C |



Gambar 58 Diagram IPA Pelayanan Akta Kelahiran

Diagram IPA untuk Pelayanan Akta Kelahiran disajikan pada Gambar 58. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Akta Kelahiran berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut

yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 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, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

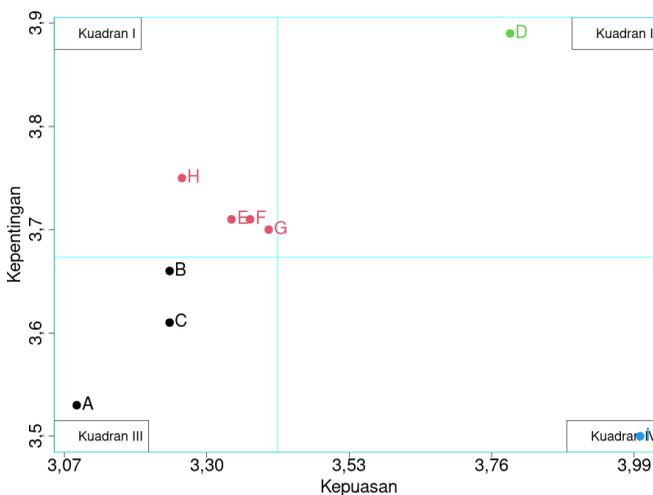
b. Pelayanan Akta Kematian

Pelayanan Akta Kematian mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,41** atau nilai konversi sebesar **85,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Akta Kematian pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 47. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Akta Kematian, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Akta Kematian adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

Tabel 47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kematian

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,09 | 77,25 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,24 | 81,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,24 | 81,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,79 | 94,75 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,34 | 83,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,37 | 84,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,26 | 81,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 4,00 | 100,00 | A |



Gambar 59 Diagram IPA Pelayanan Akta Kematian

Diagram IPA untuk Pelayanan Akta Kematian disajikan pada Gambar 59. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan,**

Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Akta Kematian berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kecepatan waktu 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 **Kewajaran biaya/tarif dalam 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 terdiri dari atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

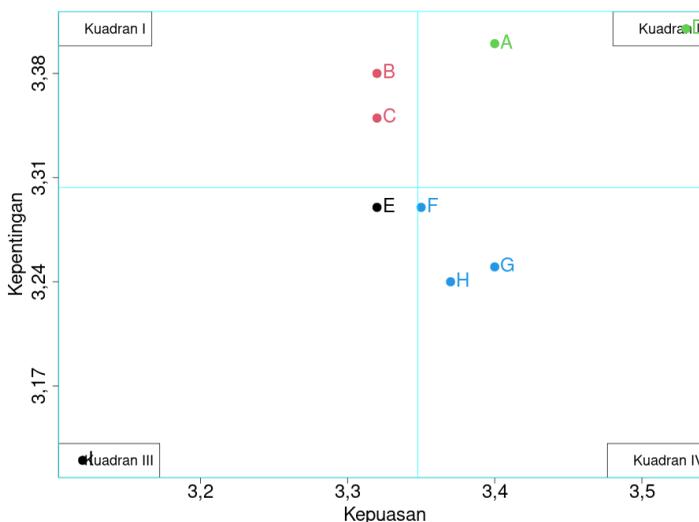
c. Pelayanan Pindah Keluar

Pelayanan Pindah Keluar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,35** atau nilai konversi sebesar **83,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pindah Keluar pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 48. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pindah Keluar, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pindah Keluar adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 48 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pindah Keluar

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,40 | 85,00 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,32 | 83,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,32 | 83,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,53 | 88,25 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,32 | 83,00 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,35 | 83,75 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,37 | 84,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,12 | 78,00 | B |



Gambar 60 Diagram IPA Pelayanan Pindah Keluar

Diagram IPA untuk Pelayanan Pindah Keluar disajikan pada Gambar 60. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan dinilai oleh

pengguna layanan di Pelayanan Pindah Keluar berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kewajaran biaya/tarif dalam 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 terdiri dari atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

d. Pelayanan Kartu Identitas Anak

Pelayanan Kartu Identitas Anak mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,38** atau nilai konversi sebesar **84,50**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Kartu Identitas Anak pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 49. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Kartu Identitas Anak, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Kartu Identitas

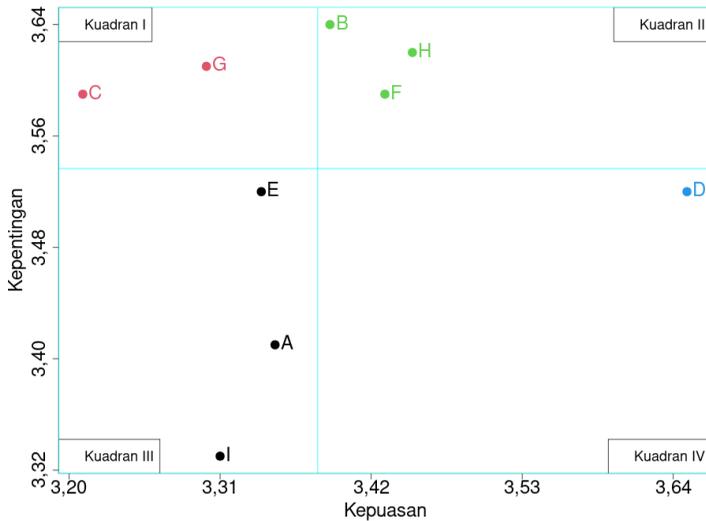
Anak adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 49 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Identitas Anak

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,35 | 83,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,39 | 84,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,21 | 80,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,65 | 91,25 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,34 | 83,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,43 | 85,75 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,30 | 82,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,45 | 86,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,31 | 82,75 | B |

Diagram IPA untuk Pelayanan Kartu Identitas Anak disajikan pada Gambar 61. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Kartu Identitas Anak berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 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, Kompetensi/kemampuan petugas 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.



Gambar 61 Diagram IPA Pelayanan Kartu Identitas Anak

4.3.2.9. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok mencakup sebanyak dua layanan, yaitu Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan) dan Pusat Balai Benih Ikan (BBI). Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,51** atau berada pada nilai konversi sebesar **87,75**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

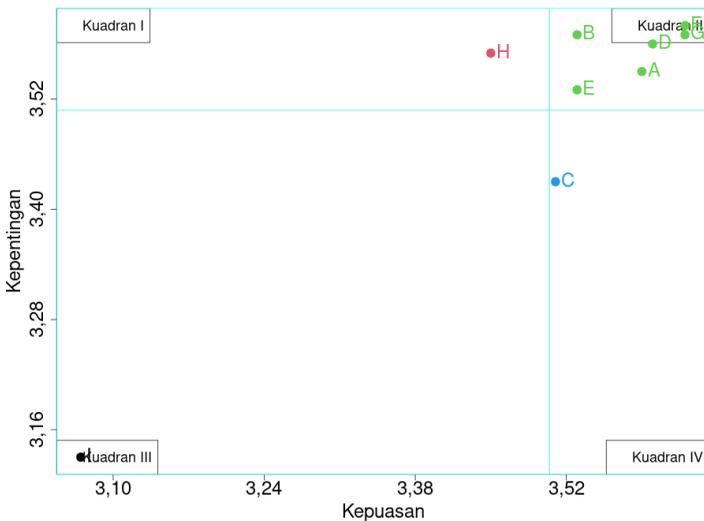
Tabel 50 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,59 | 89,75 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,53 | 88,25 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,51 | 87,75 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,60 | 90,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,53 | 88,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,63 | 90,75 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,63 | 90,75 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,45 | 86,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,07 | 76,75 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut 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 2024 disajikan pada Tabel 50. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok disajikan pada Gambar 62. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 62 Diagram IPA Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok

a. Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan)

Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,76** atau nilai konversi sebesar

94,00. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **A**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

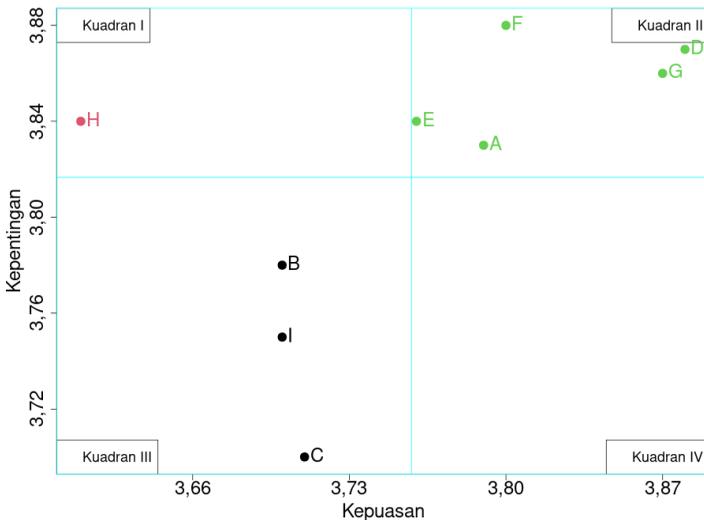
Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 51. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **sangat baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan) adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

Tabel 51 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,79 | 94,75 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,70 | 92,50 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,71 | 92,75 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 3,88 | 97,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,76 | 94,00 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,80 | 95,00 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,87 | 96,75 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,61 | 90,25 | A |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,70 | 92,50 | A |

Diagram IPA untuk Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan) disajikan pada Gambar 63. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan) berada pada **kuadran**

I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 63 Diagram IPA Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan)

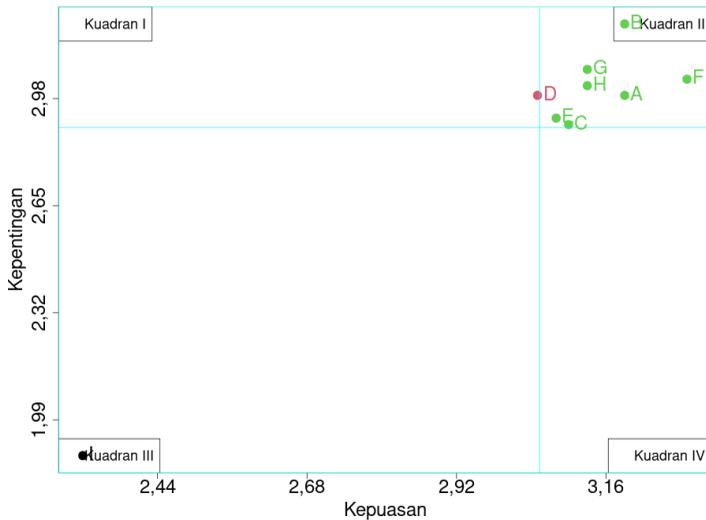
b. Pusat Balai Benih Ikan (BBI)

Pusat Balai Benih Ikan (BBI) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,05** atau nilai konversi sebesar **76,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **C**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Kurang Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **belum** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pusat Balai Benih Ikan (BBI) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 52. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **kurang baik** oleh para pengguna layanan dari Pusat Balai Benih Ikan (BBI), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di bawah** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pusat Balai Benih Ikan (BBI) adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 52 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pusat Balai Benih Ikan (BBI)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,19 | 79,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,19 | 79,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,1 | 77,50 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,05 | 76,25 | C |
| E | Kesesuaian Produk | 3,08 | 77,00 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,29 | 82,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,13 | 78,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,13 | 78,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,32 | 58,00 | D |



Gambar 64 Diagram IPA Pusat Balai Benih Ikan (BBI)

Diagram IPA untuk Pusat Balai Benih Ikan (BBI) disajikan pada Gambar 64. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pusat Balai Benih Ikan (BBI) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

4.3.2.10. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

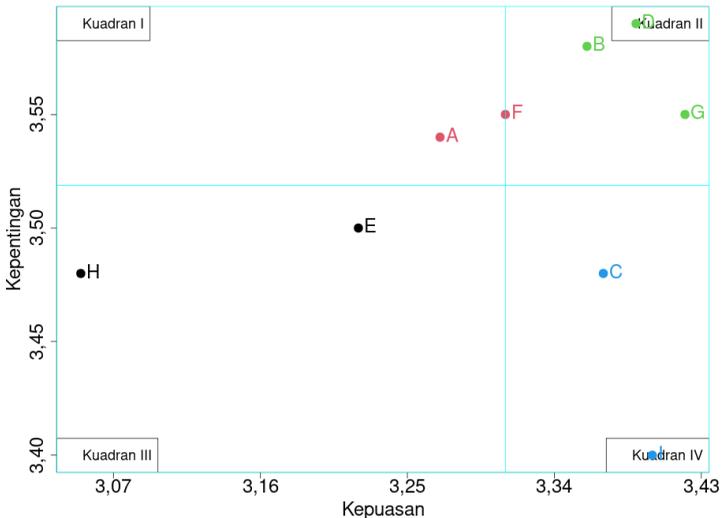
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok mencakup sebanyak dua layanan, yaitu Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) dan Pelayanan Tera/Tera Ulang. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,31** atau berada pada nilai konversi sebesar **82,75**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

Tabel 53 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 | 3,27 | 81,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,36 | 84,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,37 | 84,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,39 | 84,75 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,22 | 80,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,31 | 82,75 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,42 | 85,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,05 | 76,25 | C |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,40 | 85,00 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut 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 2024 disajikan Tabel 53. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 65 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok disajikan pada Gambar 65. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh 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 pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kualitas sarana dan**

prasarana penunjang 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, 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 terdiri dari atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

a. Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)

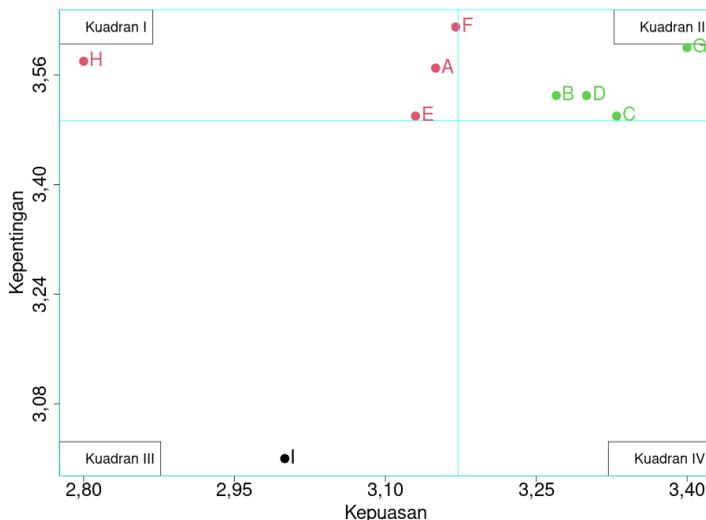
Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,17** atau nilai konversi sebesar **79,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 54. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

Tabel 54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,15 | 78,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,27 | 81,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,33 | 83,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,30 | 82,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,13 | 78,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,17 | 79,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,40 | 85,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 2,80 | 70,00 | C |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,00 | 75,00 | C |

Diagram IPA untuk Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) disajikan pada Gambar 66. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan,,dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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, Kecepatan waktu dalam memberikan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 66 Diagram IPA Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)

b. Pelayanan Tera/Tera Ulang

Pelayanan Tera/Tera Ulang mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,45** atau nilai konversi sebesar **86,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

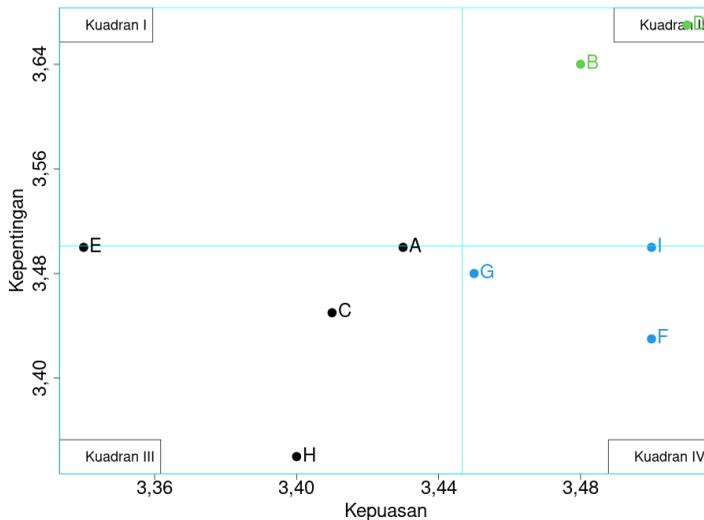
Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Tera/Tera Ulang pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 55. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Tera/Tera Ulang, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Tera/Tera Ulang adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang

terendah adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

Tabel 55 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Tera/Tera Ulang

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,43 | 85,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,48 | 87,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,41 | 85,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,51 | 87,75 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,34 | 83,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,50 | 87,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,45 | 86,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,40 | 85,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,50 | 87,50 | B |

Diagram IPA untuk Pelayanan Tera/Tera Ulang disajikan pada Gambar 67. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut berada pada **kuadran I** yang dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Tera/Tera Ulang. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 Kewajaran biaya/tarif dalam 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 terdiri dari atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.**



Gambar 67 Diagram IPA Pelayanan Tera/Tera Ulang

4.3.2.11. Badan Keuangan Daerah Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok mencakup sebanyak tiga layanan, yaitu Pelayanan Pembayaran PBB, Pelayanan Pembayaran BPHTB, dan Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Badan Keuangan Daerah Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,37** atau berada pada nilai konversi sebesar **84,25**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 56. Secara

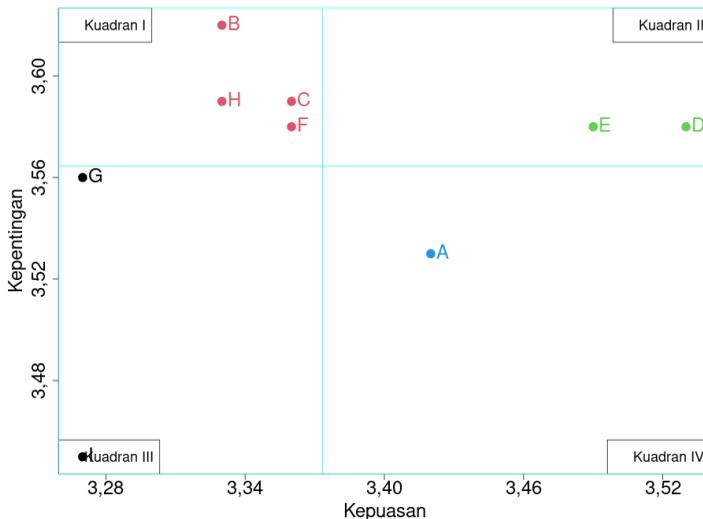
umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 56 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 | 3,42 | 85,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,33 | 83,25 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,36 | 84,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,53 | 88,25 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,49 | 87,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,36 | 84,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,27 | 81,75 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,33 | 83,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,27 | 81,75 | B |

Diagram IPA untuk Badan Keuangan Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 68. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Badan Keuangan Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) 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 **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam**

standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.



Gambar 68 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok

a. Pelayanan Pembayaran PBB

Pelayanan Pembayaran PBB mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,29** atau nilai konversi sebesar **82,25**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah

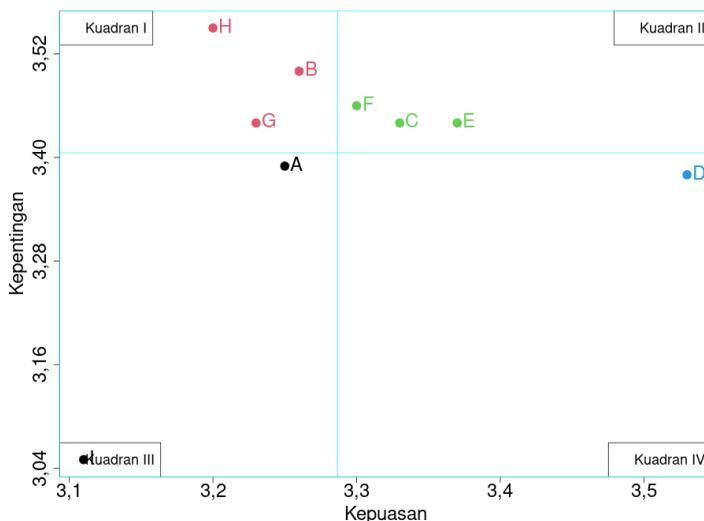
menggunakan layanan Pelayanan Pembayaran PBB pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 57. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pembayaran PBB, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pembayaran PBB adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 57 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,25 | 81,25 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,26 | 81,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,33 | 83,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,53 | 88,25 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,37 | 84,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,30 | 82,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,23 | 80,75 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,20 | 80,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,11 | 77,75 | B |

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran PBB disajikan pada Gambar 69. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pembayaran PBB berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 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 **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kompetensi/kemampuan 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.



Gambar 69 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran PBB

b. Pelayanan Pembayaran BPHTB

Pelayanan Pembayaran BPHTB mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,35** atau nilai konversi sebesar **83,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah

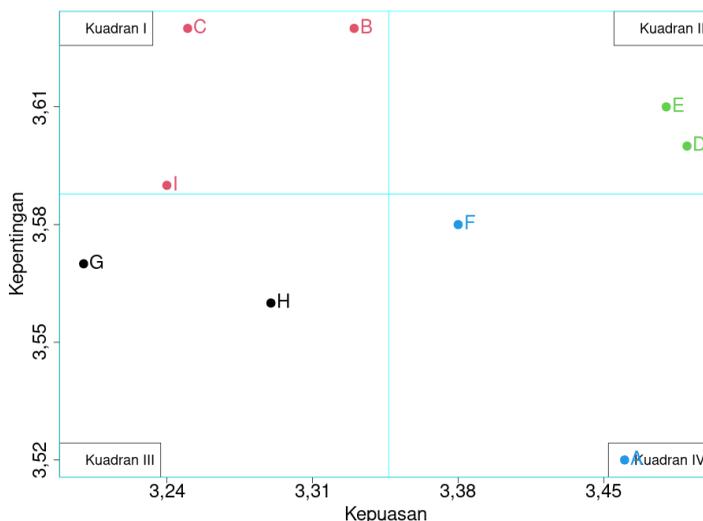
menggunakan layanan Pelayanan Pembayaran BPHTB pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 58. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pembayaran BPHTB, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas 76,60**. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pembayaran BPHTB adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 58 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,46 | 86,50 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,33 | 83,25 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,25 | 81,25 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,49 | 87,25 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,48 | 87,00 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,38 | 84,50 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,20 | 80,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,29 | 82,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,24 | 81,00 | B |

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran BPHTB disajikan pada Gambar 70. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pembayaran BPHTB berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 70 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB

c. Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame

Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,47** atau nilai konversi sebesar **86,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan

bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

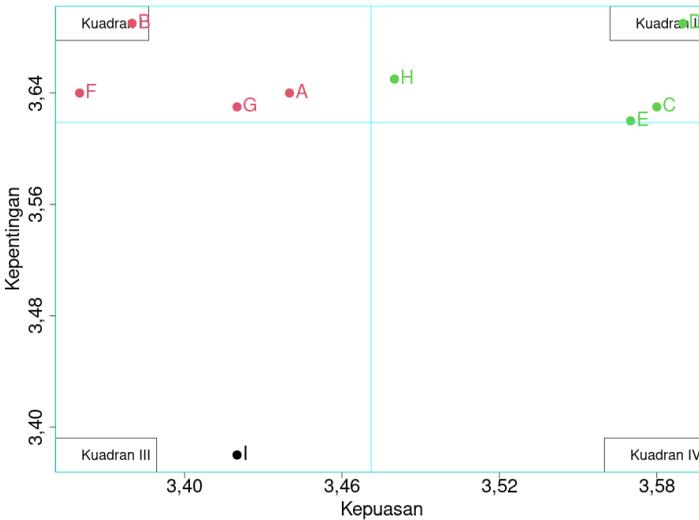
Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 59. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 59 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,44 | 86,00 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,38 | 84,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,58 | 89,50 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 3,59 | 89,75 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,57 | 89,25 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,36 | 84,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,42 | 85,50 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,48 | 87,00 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,42 | 85,50 | B |

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame disajikan pada Gambar 71. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 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 **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 71 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame

4.3.2.12. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

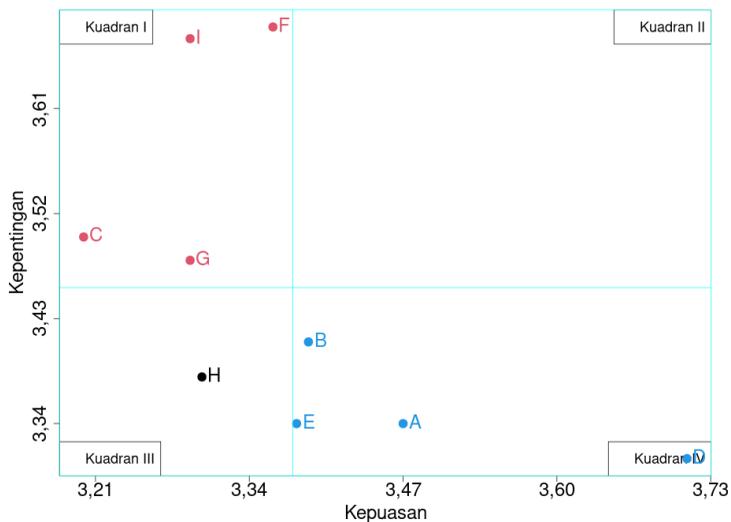
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok mencakup sebanyak dua layanan, yaitu Pelayanan Pemadam Kebakaran dan

Pelayanan Penyelamatan. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,38** atau berada pada nilai konversi sebesar **84,50**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

Tabel 60 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,47 | 86,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,39 | 84,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,20 | 80,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,71 | 92,75 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,38 | 84,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,36 | 84,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,29 | 82,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,30 | 82,50 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,29 | 82,25 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 60. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 72 Diagram IPA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok disajikan pada Gambar 72. Pada gambar ini 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** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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. Tidak ada atribut yang berada pada **kuadran II**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara**

persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

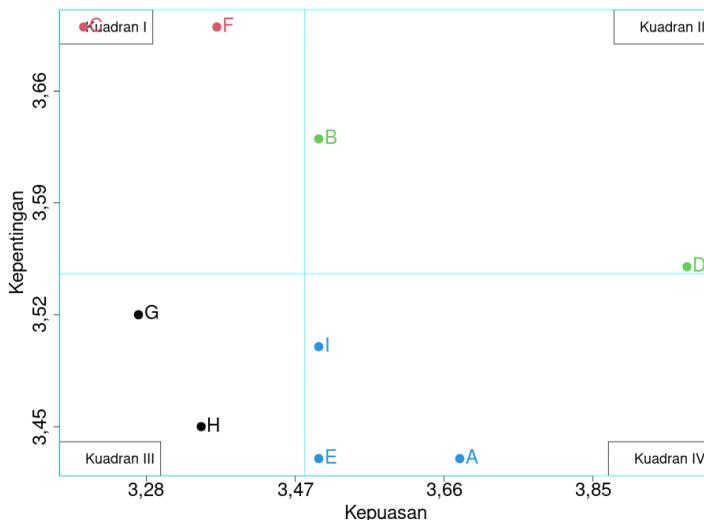
a. Pelayanan Pemadam Kebakaran

Pelayanan Pemadam Kebakaran mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,48** atau nilai konversi sebesar **87,00**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan **sudah** memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 61 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,68 | 92,00 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,50 | 87,50 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,20 | 80,00 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,97 | 99,25 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,50 | 87,50 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,37 | 84,25 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,27 | 81,75 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,35 | 83,75 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,50 | 87,50 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pemadam Kebakaran pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 61. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pemadam Kebakaran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pemadam Kebakaran adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 73 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran

Diagram IPA untuk Pelayanan Pemadam Kebakaran disajikan pada Gambar 73. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pemadam Kebakaran berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 Kewajaran biaya/tarif dalam 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan**

pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.

b. Pelayanan Penyelamatan

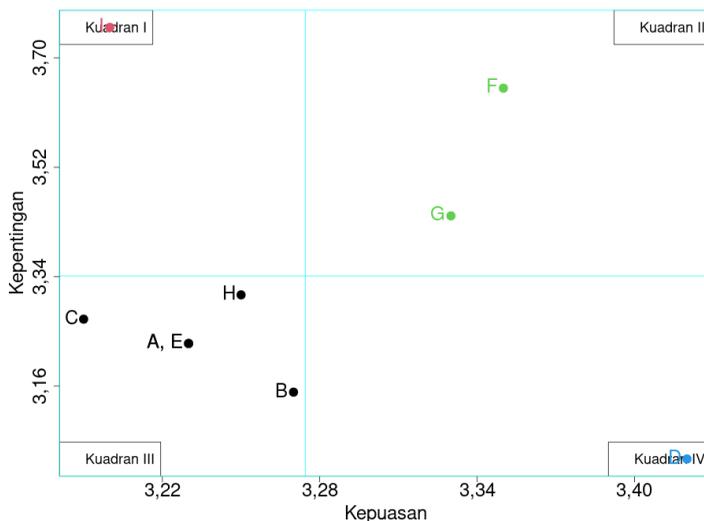
Pelayanan Penyelamatan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,27** atau nilai konversi sebesar **81,75**. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori **Baik**, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 62 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,23 | 80,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,27 | 81,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,19 | 79,75 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,42 | 85,50 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,23 | 80,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,35 | 83,75 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,33 | 83,25 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,25 | 81,25 | B |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,20 | 80,00 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Penyelamatan pada tahun 2024, sebagaimana disajikan dalam Tabel 62. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai **baik** oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Penyelamatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Penyelamatan adalah atribut **Kewajaran**

biaya/tarif dalam pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.



Gambar 74 Diagram IPA Pelayanan Penyelamatan

Diagram IPA untuk Pelayanan Penyelamatan disajikan pada Gambar 74. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Penyelamatan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

4.3.2.13. Pelayanan pada Kelurahan

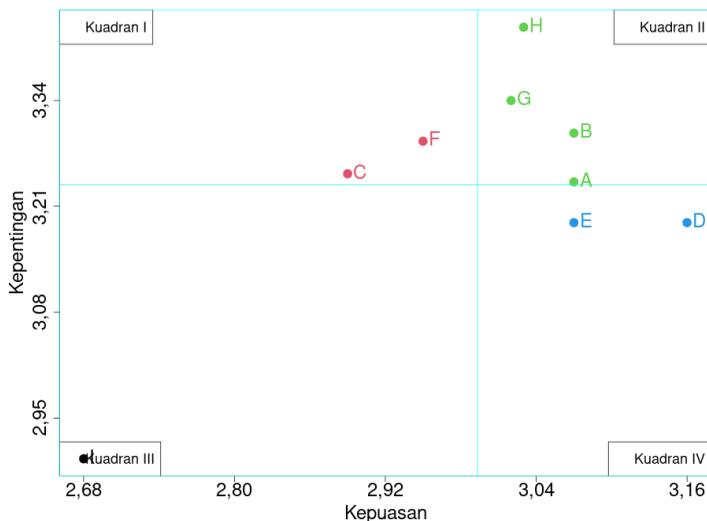
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan pada Kelurahan hanya mencakup satu layanan, yaitu Pelayanan pada Kelurahan. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Pelayanan pada Kelurahan di tahun 2024 adalah sebesar **2,99** atau berada pada nilai konversi sebesar **74,75**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **C**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Pelayanan pada Kelurahan termasuk dalam kategori **Kurang Baik**.

Tabel 63 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan pada Kelurahan

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,07 | 76,75 | B |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,07 | 76,75 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 2,89 | 72,25 | C |
| D | Kewajaran Biaya | 3,16 | 79,00 | B |
| E | Kesesuaian Produk | 3,07 | 76,75 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 2,95 | 73,75 | C |
| G | Perilaku Petugas | 3,02 | 75,50 | C |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,03 | 75,75 | C |
| I | Penanganan Pengaduan | 2,68 | 67,00 | C |

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Pelayanan pada Kelurahan pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 63. Secara

umum sebagian besar atribut telah dinilai **Kurang Baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan pada Kelurahan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di bawah 76,60**. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Pelayanan pada Kelurahan adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 75 Diagram IPA Pelayanan pada Kelurahan

Diagram IPA untuk Pelayanan pada Kelurahan disajikan pada Gambar 75. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan pada Kelurahan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan)**

petugas 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

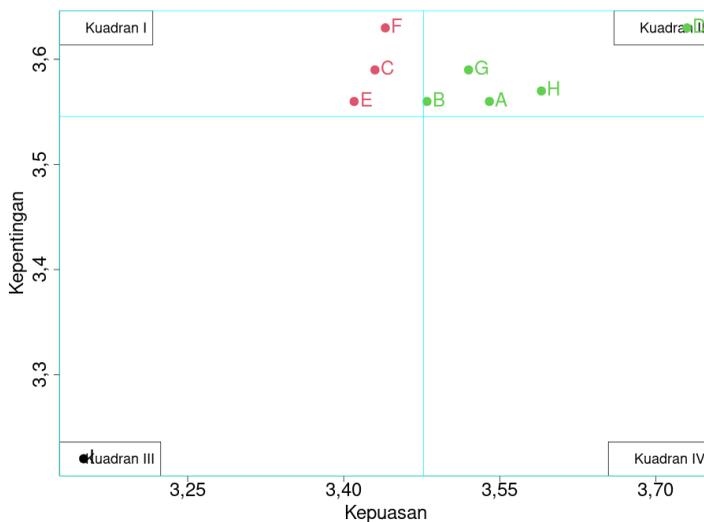
4.3.2.14. Dinas Sosial Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Sosial Kota Depok hanya mencakup satu layanan, yaitu Pelayanan Kesejahteraan Sosial pada Dinas Sosial. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Sosial Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,48** atau berada pada nilai konversi sebesar **87,00**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Sosial Kota Depok termasuk dalam kategori **Baik**.

Tabel 64 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Depok

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,54 | 88,50 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,48 | 87,00 | B |
| C | Kecepatan Waktu | 3,43 | 85,75 | B |
| D | Kewajaran Biaya | 3,73 | 93,25 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,41 | 85,25 | B |
| F | Kompetensi Petugas | 3,44 | 86,00 | B |
| G | Perilaku Petugas | 3,52 | 88,00 | B |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,59 | 89,75 | A |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,15 | 78,75 | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Sosial Kota Depok pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 64. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Sosial Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Sosial Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 76 Diagram IPA Dinas Sosial Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Sosial Kota Depok disajikan pada Gambar 76. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Sosial Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

4.3.2.15. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok hanya mencakup satu layanan, yaitu Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana. Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok di tahun 2024 adalah sebesar **3,66** atau berada pada nilai konversi sebesar **91,50**. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2024 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu **A**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

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

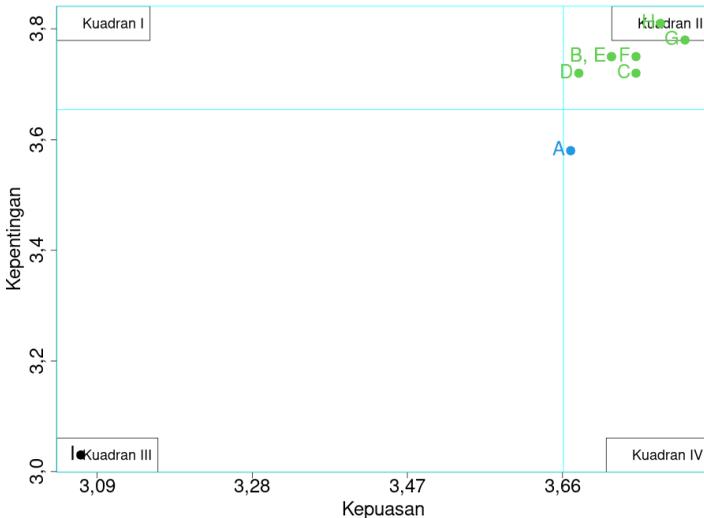
Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok pada tahun 2024 disajikan pada Tabel 65. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Sangat Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 65 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok

| Kode | Atribut | Indeks Kepuasan | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| [1] | [2] | [3] | [4] | [5] |
| A | Kesesuaian Syarat | 3,67 | 91,75 | A |
| B | Kemudahan Prosedur | 3,72 | 93,00 | A |
| C | Kecepatan Waktu | 3,75 | 93,75 | A |
| D | Kewajaran Biaya | 3,68 | 92,00 | A |
| E | Kesesuaian Produk | 3,72 | 93,00 | A |
| F | Kompetensi Petugas | 3,75 | 93,75 | A |
| G | Perilaku Petugas | 3,81 | 95,25 | A |
| H | Kualitas Sarana Prasarana | 3,78 | 94,50 | A |
| I | Penanganan Pengaduan | 3,07 | 76,75 | B |

Diagram IPA untuk Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok disajikan Gambar 77. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut berada pada **kuadran I** yang dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok. **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, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.



Gambar 77 Diagram IPA Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok

4.4. Implikasi Manajerial

Menghadapi era *society* 5.0 dibutuhkan penyesuaian diberbagai sektor termasuk pada sektor pelayanan publik. Dengan perkembangan terkini, konsep kualitas dalam pelayanan publik tidak hanya diukur dari kepuasan masyarakat,

tetapi juga dari kemampuan adaptasi birokrasi terhadap perubahan teknologi, regulasi, dan ekspektasi masyarakat. Misalnya, penerapan e-government dan layanan digital yang didorong oleh tuntutan efisiensi dan transparansi telah menjadi indikator keberhasilan penyedia pelayanan publik. Pemerintah, melalui regulasi seperti Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, terus berperan penting dalam memastikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital ini, yang juga berdampak pada peningkatan kualitas hidup sosial, ekonomi, dan politik. Pengukuran kepuasan masyarakat kini lebih komprehensif dengan keterlibatan langsung masyarakat dalam proses evaluasi, sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 dan pembaruan melalui Permenpan-RB No. 14/2017. Transformasi ini didorong oleh fenomena global seperti meningkatnya tuntutan terhadap akuntabilitas dan transparansi pemerintah di berbagai negara, yang juga mempengaruhi ekspektasi masyarakat di Indonesia terhadap kualitas pelayanan publik.

Bonus demografi generasi milenial dan Gen Z yang akan mendominasi populasi di masa depan menambah tantangan tersendiri pada konteks kualitas pelayanan publik, karena generasi ini cenderung lebih kritis, menuntut transparansi, aksesibilitas, dan efisiensi dalam layanan publik. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus secara konsisten melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin kompleks, sejalan dengan tren global seperti digitalisasi dan inklusivitas layanan. Pemerintah juga didorong untuk mengadopsi teknologi baru, seperti kecerdasan buatan dan big data, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara real-time dan berbasis data, serta menyesuaikan regulasi yang ada agar sejalan dengan perkembangan zaman.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi alat penting dalam mengukur secara menyeluruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. SKM ini juga sejalan dengan upaya pemerintah untuk memastikan pelayanan publik yang berorientasi pada prinsip pelayanan prima, sebagaimana diatur dalam PERMENPANRB No. 17/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Di era digitalisasi, keberadaan pelayanan prima menjadi hal krusial mengingat semakin tingginya ekspektasi keterbukaan informasi publik. Selain itu, regulasi dan pendekatan berbasis data semakin menjadi fokus untuk memastikan bahwa

pelayanan publik dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

Implikasi manajerial pada survei 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 (Kellog 2004) yang digunakan sebagai basis alur berpikir bagan implikasi manajerial. Selanjutnya dilakukan pendekatan *force field analysis* (David 2010) untuk mengidentifikasi faktor pendukung (*exhibitors*) dan faktor penghambat (*inhibitors*) dari kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) agar dapat diformulasikan alternatif strategi yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Pemerintah 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 organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Model ini memvisualisasikan organisasi sebagai rumah yang memiliki pondasi (*supporting behavior*), pilar-pilar (*keyway and action*) dan atap (*dream with a deadline*). Hasil pemetaan kuadran IPA digunakan sebagai “input” dalam bagan implikasi manajerial. Selanjutnya, bagian “proses” berisi tentang rekomendasi teknis yang berbasis hasil kajian di lapangan. Sedangkan pada tahap “output” mendeskripsikan tujuan utama yang ingin dicapai oleh objek kajian yaitu Pemerintah Kota Depok.

Secara umum berdasarkan kuadran *Importance Performance Analysis* terdapat 4 pendekatan strategi berbasis *resource allocation* yang dapat dilakukan **Pemerintah Kota Depok, yaitu:** (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 *Importance Performance Analysis* pada survei IKM pengguna layanan Pemerintah Kota Depok di tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 9 atribut pelayanan publik yang dilakukan penilaian, terdapat 2 atribut pelayanan publik yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya

(kuadran I) yaitu: Kualitas Sarana Prasarana (atribut H) dan Kecepatan Waktu (atribut C). Berdasarkan hasil survei IKM selama 5 tahun terakhir, terlihat bahwa Pemerintah Kota Depok telah konsisten dalam melakukan perbaikan berkelanjutan untuk mendukung peningkatan kinerja layanan publik setiap tahunnya.

Tabel 66 Pergerakan atribut layanan pada kuadran IPA tahun 2020-2024

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Keterangan |
|---------------------------|---------------------|------------|---------------|------------|---------------------|--|
| Kuadran I (Improve) | B, C | C, F, G | C, F, H | H | H, C | A. Kesesuaian Syarat, B. Kemudahan Prosedur, C. Kecepatan Waktu, D. Kewajaran Biaya, E. Kesesuaian Produk, F. Kompetensi Petugas, G. Perilaku Petugas, H. Kualitas Sarana Prasarana, I. Penanganan Pengaduan |
| Kuadran II (Maintain) | G | H, B | B, D, E, G | F, G, I | B, D, E, F, G | |
| Kuadran III (Reduce) | I | I | I | A, B, C | I | |
| Kuadran IV (Eliminate) | A, D, E, F, H | A, D, E | A | D, E | A | |

Selama 3 tahun berturut-turut (2022-2024) masyarakat pengguna layanan menilai bahwa Kualitas Sarana Prasarana (atribut H) menjadi aspek yang berada pada kuadran I atau prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya. Hal serupa juga terjadi pada aspek Kecepatan Waktu (atribut C) yang juga masuk di kuadran I sejak tahun 2020, 2021, 2022 dan 2024. Meski demikian, jumlah atribut layanan yang berada pada kuadran II (kepentingan tinggi dan kinerja tinggi) paling banyak ditemukan di tahun 2024 selama periode 5 tahun terakhir. Hasil tersebut menggambarkan bahwa secara umum pada tahun 2024

Pemerintah Kota Depok telah optimal dalam melakukan perbaikan berkelanjutan yang tercermin dari penambahan jumlah atribut layanan kuadran II dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Kinerja semua atribut yang berada di kuadran II perlu dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, karena keberadaannya memiliki keunggulan dalam pandangan masyarakat penerima layanan. Efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan Pemerintah Kota Depok juga terlihat dari semakin berkurangnya jumlah atribut layanan yang berada di kuadran III dan IV (kepentingan rendah) dari tahun sebelumnya. Selain itu, berdasarkan perhitungan Net Promotor Score (NPS) terdapat 44,28% pengguna layanan yang bersedia merekomendasikan pelayanan publik Pemerintah Kota Depok karena kinerjanya yang secara keseluruhan telah dinilai baik.

Setelah memetakan seluruh atribut layanan dalam kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), langkah selanjutnya adalah mengkategorikan atribut-atribut yang termasuk dalam faktor pendukung (*exhibitors*) dan faktor penghambat (*inhibitors*) kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan *Force Field Analysis* (FFA). Pada tahun 2024, dimensi SERVQUAL seperti *Assurance*, *Empathy*, dan *Reliability* telah berhasil memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Namun, dimensi *Responsiveness* dan *Tangibles*, yang mencakup kecepatan waktu layanan dan aspek fisik seperti fasilitas, masih memerlukan perbaikan signifikan. Masyarakat penerima layanan menilai bahwa kinerja pada kedua dimensi tersebut dirasa belum memenuhi harapannya. Peningkatan kinerja pada keduanya menjadi prioritas utama untuk memastikan kepuasan pengguna layanan tercapai secara menyeluruh, terutama dalam konteks pelayanan publik yang semakin berorientasi pada standar kualitas yang lebih tinggi, serta ekspektasi masyarakat yang semakin dinamis.

Atribut layanan pertama yang direkomendasikan untuk segera ditingkatkan kinerjanya adalah Kualitas Sarana Prasarana (atribut H) dimensi *Tangibles*. Pada SKM tahun 2024, atribut Kualitas Sarana Prasarana (atribut H) diukur dengan beberapa indikator pertanyaan yaitu (1) kebersihan dan kerapihan lingkungan tempat pelayanan, (2) kelengkapan dan kemitakhiran sarana dan prasarana pelayanan, (3) kelengkapan fitur aplikasi (khusus pengguna layanan *online*). Berdasarkan pada PERMENPANRB No 17/ 2017 atribut ini termasuk pada kelompok aspek 3 yaitu sarana dan prasarana pelayanan publik. Dari 16 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Depok, terdapat 7 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal kualitas

sarana dan prasarana yaitu: (1) Dinas Kesehatan Kota Depok; (2) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok; (3) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok; (4) Dinas Perhubungan Kota Depok; (5) Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok; (6) Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok; dan (7) Badan Keuangan Daerah Kota Depok. Hasil ini mengindikasikan bahwa atribut kualitas sarana dan prasarana menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh penerima layanan di sebagian besar OPD Pemerintah Kota Depok.

Kualitas sarana prasarana (sarpras) meliputi kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi serta atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas, musik dan lainnya. Pemerintah Kota Depok dapat merancang rencana aksi yang berkelanjutan, dengan membagi target perbaikan menjadi jangka pendek, menengah, dan panjang, guna memastikan peningkatan kualitas pelayanan publik secara sistematis dan terukur sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat saat ini.

Atribut layanan kualitas sarana prasarana menjadi aspek yang berada pada kuadran I selama 3 tahun berturut-turut sejak tahun 2022 hingga 2024. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tersebut hingga kini dinilai masyarakat masih belum memiliki kinerja sesuai harapan mereka. Tim kajian SKM 2024 mencoba merekap seluruh keluhan dan saran masyarakat penerima layanan yang berkaitan dengan aspek kualitas sarana prasarana sebagai berikut:

1. Luas area pelayanan yang masih terbatas.
2. Pemutakhiran peralatan. Misalnya, belum adanya alat Rontgen di Puskesmas, nebulizer di Puskewan.
3. Kebersihan di area pelayanan dan toilet yang masih belum optimal.
4. Kualitas server belum mumpuni atau sering down.
5. Tempat parkir yang terlalu jauh dengan area pelayanan.
6. Armada pengangkutan sampah dan sedot WC masih terbatas.
7. Layout atau penataan ruang pelayanan masih bergabung dengan ruang kerja petugas, sehingga kurang nyaman dan estetik.
8. Fasilitas pendukung yang masih terbatas. Misalnya, tempat bermain anak sedikit, tempat menunggu terbatas dan kurang nyaman, serta belum adanya kantin sehat untuk pasien/ penunggu pasien.

Langkah awal yang dapat diambil oleh OPD terkait adalah mengidentifikasi ketersediaan seluruh kelompok sarana dan prasarana sesuai dengan PERMENPANRB No 17/2017. Kelompok tersebut mencakup kelompok 1 (Parkir dan Ruang Tunggu), kelompok 2 (Sarana untuk penyandang disabilitas), kelompok 3 (Fasilitas Penunjang Lainnya), dan kelompok 4 (Sarana Front Office). Setelah melakukan verifikasi ketersediaan atau kelengkapan dari setiap kelompok, peningkatan kualitas sarana dan prasarana dapat dilakukan dengan penataan ulang layout untuk memudahkan aksesibilitas penerima layanan, meningkatkan kenyamanan fasilitas, serta menciptakan suasana yang rapi, bersih, dan teratur. Perbaikan ini harus mengacu pada dimensi utama dari lingkungan tempat layanan (*servicescape*), yang mencakup kondisi lingkungan, tata ruang/fungsi, serta tanda dan simbol. Dengan berkembangnya teknologi dan meningkatnya harapan masyarakat, penekanan pada inklusivitas dan keberlanjutan juga menjadi kunci dalam perbaikan ini.

Atribut layanan kedua yang direkomendasikan untuk segera ditingkatkan kinerjanya adalah Kecepatan Waktu Layanan (atribut C) pada dimensi *Responsiveness*. Pada SKM 2024 ini, atribut kecepatan waktu layanan diukur dengan pertanyaan kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Mengacu pada PERMENPANRB No 17/ 2017 atribut ini tergolong pada aspek profesionalisme sumber daya manusia kelompok responsifitas. Dari 16 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Depok, terdapat 9 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal kecepatan waktu layanan yaitu: (1) Dinas Kesehatan Kota Depok; (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok; (3) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok; (4) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok; (5) Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok; (6) Badan Keuangan Daerah Kota Depok; (7) Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok; (8) Kelurahan; dan (9) Dinas Sosial Kota Depok. Temuan ini mengindikasikan bahwa atribut kecepatan waktu layanan menjadi aspek krusial yang memiliki ekspektasi kinerja tinggi oleh penerima layanan di sebagian besar OPD Pemerintah Kota Depok.

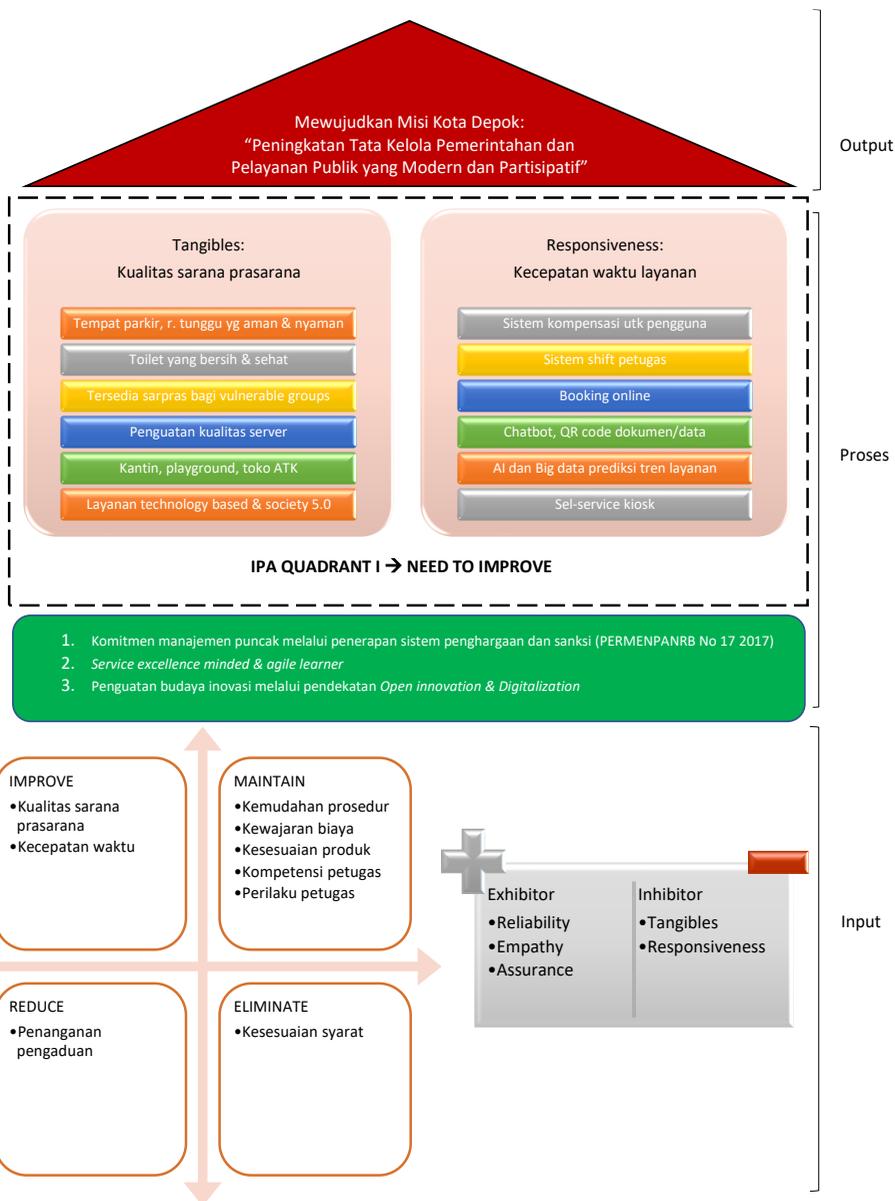
Atribut kecepatan waktu layanan menjadi atribut layanan yang berada di kuadran I selama 4 tahun terakhir sejak tahun 2020, 2021, 2022 dan 2024, sehingga sangat mendesak untuk ditingkatkan kinerjanya. Berdasarkan rekapitulasi pertanyaan terbuka tentang saran dan keluhan masyarakat

penerima layanan, beberapa poin yang perlu diperhatikan terkait kecepatan waktu layanan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan waktu layanan belum optimal. Misalnya, layanan pendaftaran pasien cukup lama, waktu layanan pecah PBB *online* belum optimal, layanan IPR memakan waktu 1 bulan lebih.
2. Ketepatan waktu layanan belum sesuai standar. Misalnya, waktu pengangkutan sampah terkadang telat, waktu penyelesaian IMB masih lama, waktu cetak KTP belum sesuai jadwal, bagian farmasi belum cekatan, dan dokter yang terkadang belum on time.
3. Birokrasi yang panjang mempengaruhi waktu layanan.
4. Terbatasnya jam pelayanan untuk pelayanan publik yang urgent. Misalnya, untuk layanan seperti dokter, bidan, perawat hanya ada weekdays sehingga tidak bisa mengakomodir pasien yang sakit di hari libur.

Dalam rangka meningkatkan kinerja kecepatan waktu layanan publik di Pemerintah Kota Depok, perencanaannya dapat diformulasikan kedalam periode jangka pendek, menengah, dan panjang. Langkah awal jangka pendek yang dapat dilakukan adalah melakukan pemetaan proses layanan yang ada. Perlu dilakukan identifikasi dan analisis proses layanan publik yang ada untuk mengidentifikasi bottleneck atau hambatan yang memperlambat waktu layanan. Selain itu, OPD juga dapat memberikan kompensasi kepada masyarakat penerima layanan, ketika waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan publik yang telah ditetapkan. Hal lainnya adalah dengan menerapkan sistem shift atau pembagian tugas yang lebih efektif untuk memastikan bahwa setiap jam kerja optimal hingga penerapan system antrian berbasis *online* atau e-ticketing. Layanan komunikasi yang lebih responsif seperti chatbot di situs web resmi atau media sosial untuk menjawab pertanyaan dan keluhan dengan cepat juga dapat diterapkan untuk perbaikan periode jangka pendek dalam peningkatan kecepatan waktu layanan. Pada periode jangka menengah beberapa hal yang direkomendasikan antara lain: penggunaan QR code untuk memudahkan verifikasi dokumen, peningkatan infrastruktur IT, atau pengembangan platform digital terpadu. Sedangkan periode jangka panjang dapat difokuskan pada penerapan transformasi digital seperti implementasi kecerdasan buatan (AI) dan big data untuk memprediksi kebutuhan layanan, penambahan loket pelayanan otomatis / self-service kiosks, serta kerjasama dengan startup teknologi informasi.

Agar implikasi manajerial ini dapat diimplementasikan, diperlukan pondasi kuat berupa perilaku pendukung dari internal manajemen organisasi. Pondasi ini dapat dibangun melalui beberapa langkah. Pertama, komitmen penuh dari manajemen puncak dengan menerapkan sistem penghargaan dan sanksi sebagai bentuk pengakuan atas pencapaian petugas layanan, yang bisa didokumentasikan dalam bentuk Hall of Fame dan insentif kinerja. Kedua, penguatan pola pikir layanan prima (*service excellence*) dan kemampuan belajar yang tangkas (*agile learner*) untuk memastikan para pegawai selalu siap beradaptasi dengan perubahan. Ketiga, penerapan konsep Open Innovation dan Digitalization yang memberikan kedudukan sejajar terhadap ide-ide bernilai, baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Konsep ini semakin relevan dalam era digital dimana kolaborasi dengan pihak luar, termasuk startup teknologi dan komunitas inovasi, dapat membawa ide-ide yang baru dan efektif dalam pengembangan pelayanan publik. Pemerintah Kota Depok juga dapat memperkuat inovasi dengan mengadakan innovation award seperti yang dilakukan Kementerian PANRB dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP), yang rutin diselenggarakan. Dengan langkah-langkah ini, perbaikan berkelanjutan akan menjadi kunci dalam mencapai visi besar dari The House Model, yaitu terwujudnya salah satu misi Kota Depok dalam "Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang Modern dan Partisipatif," yang semakin penting di tengah tuntutan masyarakat yang semakin dinamis dan berorientasi digital.



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 Perbincangna 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 1 Layanan yang Disurvei Sesuai Kegiatan Tahun 2024

| No | Instansi | Jenis Layanan |
|----|---|--|
| 1 | Dinas Kesehatan Kota Depok | Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas) |
| | | Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) <i>Online</i> |
| 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 |
| | | Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD |
| 3 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok | Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) |
| | | Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame |
| | | Pelayanan Izin PAUD |
| | | Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan |
| 4 | Dinas Pendidikan Kota Depok | Pelayanan TK/PAUD |
| | | Pelayanan Pendidikan Dasar |
| | | Pelayanan Pendidikan Menengah |
| 5 | | Pelayanan Jalan Arteri |

| No | Instansi | Jenis Layanan |
|-----------|--|--|
| | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok | Pelayanan Jalan Lingkungan |
| 6 | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok | Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat Pelayanan Sampah Komersial 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 Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) Pelayanan Lampu Lalu Lintas |
| 9 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok | Pelayanan Akta Kelahiran Pelayanan KTP Pelayanan KK Pelayanan Akta Kematian |
| 10 | Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok | Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan |
| 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 Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok | Pelayanan Pemadam Kebakaran Pelayanan Penyelamatan |
| 14 | Kelurahan | Pelayanan pada Kelurahan |
| 15 | Dinas Sosial Kota Depok | Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu |

| No | Instansi | Jenis Layanan |
|-----------|---|---|
| | | TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) |
| 16 | Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok | Pusat Pembelajaran keluarga Perlindungan Perempuan dan Anak |

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) | Kete-rangan | Pengguna layanan | Daftar pengguna layanan (ada / tidak) | Jumlah pengguna layanan per periode waktu tertentu | Kete-rangan |
|-----|----------|---------------|-------------------------------|---|--|-------------|------------------|---------------------------------------|--|-------------|
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | |

Lampiran 3 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2024

Kuesioner disusun secara *online* dan dapat diakses melalui: <https://s.id/Depok2024>

Halaman depan dari kuesioner sebagai berikut:



Lampiran 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2024

| Nomor | Instansi | Jenis Layanan | Nilai IKM | Mutu |
|-------|----------------------------|--|-----------------|------|
| 1 | Dinas Kesehatan Kota Depok | Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat) | 3,33 (83,25) | B |
| | | Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) <i>Online</i> | 3,71 (92,75) | A |
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran (KISA dan ASA) | 3,33 (83,25) | B |
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) | 3,08 (77) | B |
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) | 3,21 (80,25) | B |
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA) | 3,12 (78,00) | B |
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) | 3,18 (79,50) | B |
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) | 3,34 (83,50) | B |
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) | 3,24 (81,00) | B |
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) | 3,36 (84,00) | B |
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) | 3,12 (78,00) | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2024

| Nomor | Instansi | Jenis Layanan | Nilai IKM | Mutu |
|--------------|---|---|------------------|-------------|
| | | Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) | 3,16 (79,00) | B |
| | | Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD (KISA) | 3,47 (86,75) | B |
| | | Pelayanan Pendaftaran PBI APBD | 3,65 (91,25) | A |
| | | Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga | 3,39 (84,75) | B |
| 2 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok | Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan | 3,24 (81,00) | B |
| | | Pelayanan Izin Pemasangan Reklame | 3,59 (89,75) | A |
| | | Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan | 3,42 (85,50) | B |
| | | Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan | 3,44 (86,00) | B |
| 3 | Dinas Pendidikan Kota Depok | Pelayanan Pendidikan Dasar | 3,45 (86,25) | B |
| | | Pelayanan Pendidikan TK/PAUD | 3,36 (84,00) | B |
| | | Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta | 3,38 (84,50) | B |
| | | Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan | 3,20 (80,00) | B |
| | | Pelayanan PPDB <i>Online</i> | 3,20 (80,00) | B |
| 4 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok | Jalan Arteri | 3,78 (94,50) | A |
| | | Jalan Lingkungan | 3,85 (96,25) | A |
| | | Pelayanan Limbah | 3,42 (85,50) | B |

| Nomor | Instansi | Jenis Layanan | Nilai IKM | Mutu |
|--------------|--|--|------------------|-------------|
| 5 | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok | Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat | 3,31 (82,75) | B |
| | | Pelayanan Sampah Komersial | 3,27 (81,75) | B |
| 6 | Dinas Tenaga Kerja Kota Depok | Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja | 3,57 (89,25) | A |
| 7 | Dinas Perhubungan Kota Depok | Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) | 3,20 (80,00) | B |
| | | Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan | 3,87 (96,75) | A |
| | | Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) | 3,87 (96,75) | A |
| | | Pelayanan Lampu Lalu Lintas | 3,94 (98,50) | A |
| 8 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok | Pelayanan Akta Kelahiran | 3,33 (83,25) | B |
| | | Pelayanan Akta Kematian | 3,41 (85,25) | B |
| | | Pelayanan Pindah Keluar | 3,35 (83,75) | B |
| | | Pelayanan Kartu Identitas Anak | 3,38 (84,50) | B |
| 9 | Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok | Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan) | 3,76 (94,00) | A |
| | | Pusat Balai Benih Ikan (BBI) | 3,05 (76,25) | C |
| 10 | Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok | Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) | 3,17 (79,25) | B |
| | | Pelayanan Tera/Tera Ulang | 3,45 (86,25) | B |
| 11 | | Pelayanan Pembayaran PBB | 3,29 (82,25) | B |

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2024

| Nomor | Instansi | Jenis Layanan | Nilai IKM | Mutu |
|--------------|--|---|------------------|-------------|
| | Badan Keuangan Daerah Kota Depok | Pelayanan Pembayaran BPHTB | 3,35 (83,75) | B |
| | | Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame | 3,47 (86,75) | B |
| 12 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok | Pelayanan Pemadam Kebakaran | 3,48 (87,00) | B |
| | | Pelayanan Penyelamatan | 3,27 (81,75) | B |
| 13 | Kelurahan | Pelayanan pada Kelurahan | 2,99 (74,75) | C |
| 14 | Dinas Sosial | Pelayanan Kesejahteraan Sosial pada Dinas Sosial | 3,48 (87,00) | B |
| 15 | Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana | Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana | 3,66 (91,50) | A |



**Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Depok**

Gedung Dibaleka II
Komplek Balaikota Depok Lantai 7
Jalan Margonda Raya No.54 Depok
Telp: (021) 29402276 dan (021) 7764410
Email: diskominfo@depok.go.id