

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DEPOK 2022



KERJASAMA



DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
KOTA DEPOK



DEPARTEMEN STATISTIKA
FMIPA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2022

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2022

Ukuran Buku / <i>Book Size</i>	: 28 cm × 21.5 cm
Jumlah halaman / <i>Total size</i>	: 168 halaman / 168 <i>pages</i>
Naskah / <i>Manuscript</i>	: Fakultas Matematika dan IPA, IPB University
Gambar kulit dan Seting / <i>Cover design and Setting</i>	: Fakultas Matematika dan IPA, IPB University
Diterbitkan oleh / <i>Published by</i>	: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok

Boleh mengutip dengan menyebut sumbernya

May be cited with the reference to the source

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, Buku ndeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2022 ini dapat diterbitkan.

Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2022 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 2022, begitu juga kepada semua pihak yang sudah berperan dalam penerbitan buku ini.

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

Depok, Desember 2022

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 2022 ini dimaksudkan untuk dapat memberikan informasi mengenai kondisi kepuasan masyarakat yang mendapatkan layanan organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Depok pada tahun 2022.

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, Desember 2022
Ketua Departemen Statistika
FMIPA – IPB University



Dr. Anang Kurnia
NIP. 19730824 199702 1 001

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Luaran yang Diharapkan	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
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	
3.1. Metodologi Pengumpulan Data	15
3.2. Metodologi Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Responden.....	22
4.2. Profil Responden	27
4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat	31
4.3.1. Indeks Kepuasan Kota Depok	31
4.3.2. Indeks Kepuasan Berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah	34
4.3.2.1. Dinas Kesehatan Kota Depok.....	34
4.3.2.2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.....	42
4.3.2.3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	66
4.3.2.4. Dinas Pendidikan Kota Depok.....	77
4.3.2.5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok.....	86
4.3.2.6. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.....	93

4.3.2.7. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.....	102
4.3.2.8. Dinas Perhubungan Kota Depok	104
4.3.2.9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	115
4.3.2.10. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok.....	126
4.3.2.11. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok.....	133
4.3.2.12. Badan Keuangan Daerah Kota Depok.....	140
4.3.2.13. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok.....	151
4.3.2.14. Pelayanan pada Kelurahan.....	158
4.4. Implikasi Manajerial.....	160
DAFTAR PUSTAKA	168

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rekomendasi Solusi untuk Setiap Jenis Quality Gap	8
Tabel 2	Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
Tabel 3	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kota Depok ..	32
Tabel 4	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Depok.....	35
Tabel 5	UPTD Puskesmas di Kota Depok	37
Tabel 6	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	38
Tabel 7	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online.....	40
Tabel 8	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.....	43
Tabel 9	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium.....	45
Tabel 10	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran.....	47
Tabel 11	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD.....	49
Tabel 12	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin.....	52
Tabel 13	Indeks Kepuasa Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	54
Tabel 14	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap.....	56
Tabel 15	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	58
Tabel 16	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi	60
Tabel 17	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi.....	62

Tabel 18	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan.....	64
Tabel 19	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	67
Tabel 20	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	69
Tabel 21	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	71
Tabel 22	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin PAUD	74
Tabel 23	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan	76
Tabel 24	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok	78
Tabel 25	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan TK/PAUD	80
Tabel 26	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar	82
Tabel 27	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Menengah	84
Tabel 28	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	86
Tabel 29	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri	89
Tabel 30	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan	91
Tabel 31	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	93
Tabel 32	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat	96
Tabel 33	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersil	98
Tabel 34	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah.....	100
Tabel 35	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.....	102
Tabel 36	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok	104
Tabel 37	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	107

Tabel 38	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan.....	109
Tabel 39	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum.....	111
Tabel 40	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas.....	114
Tabel 41	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	116
Tabel 42	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akte Kelahiran	118
Tabel 43	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP.....	120
Tabel 44	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KK.....	122
Tabel 45	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kematian	125
Tabel 46	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok	127
Tabel 47	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rumah Potong Hewan	129
Tabel 48	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan	132
Tabel 49	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok.....	134
Tabel 50	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pedagang.....	136
Tabel 51	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pembeli.....	139
Tabel 52	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok.....	141
Tabel 53	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB.....	143
Tabel 54	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB.....	145
Tabel 55	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame	147
Tabel 56	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah	149
Tabel 57	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	152

Tabel 58	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran.....	154
Tabel 59	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan	156
Tabel 60	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kelurahan.....	158

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 Survey 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 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	25
Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	25
Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan	26
Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan	27
Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan	28
Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan	29
Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	31
Gambar 16 Diagram IPA Pemerintah Daerah Kota Depok	33
Gambar 17 Diagram IPA Dinas Kesehatan Kota Depok	35
Gambar 18 Diagram IPA Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	39
Gambar 19 Diagram IPA Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online	41
Gambar 20 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	44
Gambar 21 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium	46
Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran	48
Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD	50
Gambar 24 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin	53
Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	55
Gambar 26 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	57
Gambar 27 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	59

Gambar 28 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi.....	61
Gambar 29 Digram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi	63
Gambar 30 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan	65
Gambar 31 Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.....	68
Gambar 32 Diagram IPA Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	70
Gambar 33 Diagram IPA Pelayanan Izin Pemasangan Reklame	72
Gambar 34 Diagram IPA Pelayanan Izin PAUD.....	75
Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan.....	77
Gambar 36 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok	79
Gambar 37 Diagram IPA Pelayanan TK/PAUD.....	81
Gambar 38 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar	83
Gambar 39 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Menengah	85
Gambar 40 Diagram IPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok.....	88
Gambar 41 Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri.....	90
Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan	92
Gambar 43 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.....	95
Gambar 44 Diagram IPA Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat.....	97
Gambar 45 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil	99
Gambar 46 Diagram IPA Pelayanan Limbah.....	101
Gambar 47 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.....	103
Gambar 48 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok	106
Gambar 49 Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	108
Gambar 50 Diagram IPA Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan	110
Gambar 51 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum	113
Gambar 52 Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas	115
Gambar 53 Diagram IPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	117
Gambar 54 Diagram IPA Pelayanan Akte Kelahiran	119
Gambar 55 Diagram IPA Pelayanan KTP.....	121
Gambar 56 Diagram IPA Pelayanan KK	123

Gambar 57 Diagram IPA Pelayanan Akta Kematian	126
Gambar 58 Diagram IPA Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok	128
Gambar 59 Diagram IPA Pelayanan Rumah Potong Hewan	131
Gambar 60 Diagram IPA Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan	133
Gambar 61 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	135
Gambar 62 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pedagang	137
Gambar 63 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pembeli	140
Gambar 64 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok	142
Gambar 65 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran PBB	144
Gambar 66 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB	146
Gambar 67 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame	148
Gambar 68 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah	150
Gambar 69 Diagram IPA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	153
Gambar 70 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran	155
Gambar 71 Diagram IPA Pelayanan Penyelamatan	157
Gambar 72 Diagram IPA Pelayanan pada Kelurahan	159
Gambar 73 Implikasi Manajerial	167

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Layanan yang Akan Disurvei Sesuai Kegiatan Tahun 2022	169
Lampiran 2	Jumlah Pengguna Layanan Pemerintah Daerah Kota Depok	172
Lampiran 3	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2022	173
Lampiran 4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2022.....	174

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan untuk menyediakan pelayanan kepada publik, baik pelayanan dasar maupun non pelayanan dasar. Dalam menjalankan perannya sebagai penyedia layanan publik, Pemerintah Daerah senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan, serta meminimalisir aduan dan keluhan dari masyarakat. Prinsip ini sejalan dengan esensi Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yaitu pemerintah daerah (otonomi) memiliki kewenangan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan dasar, di mana pelayanan dasar merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Selanjutnya mengenai ketentuan standar minimal pelayanan dasar menjadi tanggung jawab pemerintah daerah yang wajib dipenuhi. Adanya undang-undang ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya layanan publik yang berkualitas sudah menjadi perhatian penting pemerintah. Salah satu upaya yang dilakukan untuk perbaikan layanan adalah dengan melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun terhadap layanan publik. Hal ini adalah suatu kewajiban sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat saat ini menjadi cara yang banyak digunakan oleh institusi pemerintah dalam menjangkau berbagai masukan. Masyarakat menjadi subjek penilai utama dari survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintahan. Hal tersebut jelas dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik. Dengan demikian kondisi dan perubahan sikap masyarakat setelah menerima jasa publik, pemeringkatan tentang karakteristik kualitas jasa tertentu, alasan untuk ketidakpuasan atau tidak dipakainya jasa, dan saran-saran untuk perbaikan kualitas layanan publik menjadi

relevan untuk ditanyakan kepada masyarakat. Dengan adanya survei ini, dapat diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.2. 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 Kesehatan Dasar (Dinas Kesehatan)
 - a1). Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
 - a2). Pelayanan Jaminan Pelayanan (SJP) Online
- b). Pelayanan Kesehatan Lanjutan (Rumah Sakit Umum Daerah/RSUD)
 - b1). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium
 - b2). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran
 - b3). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD
 - b4). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin
 - b5). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan
 - b6). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap
 - b7). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi
 - b8). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi
 - b9). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi
 - b10). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan
- c). Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
 - c1). Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
 - c2). Pelayanan Izin Pemasangan Reklame

- c3). Pelayanan Izin PAUD
- c4). Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan
- d). Pelayanan TK/PAUD, Pendidikan Dasar, dan Menengah pada Dinas Pendidikan
 - d1). Pelayanan TK/PAUD
 - d2). Pelayanan Pendidikan Dasar
 - d3). Pelayanan Pendidikan Menengah
- e). Pelayanan Jalan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)
 - e1). Jalan Arteri
 - e2). Jalan Lingkungan
- f). Pelayanan Persampahan dan Limbah pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)
 - f1). Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat
 - f2). Pelayanan Sampah Komersil
 - f3). Pelayanan Limbah
- g). Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja
- h). Pelayanan Uji Kendaraan dan Fasilitas Jalan Raya pada Dinas Perhubungan (Dishub)
 - h1). Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
 - h2). Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan
 - h3). Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)
 - h4). Pelayanan Lampu Lalu Lintas
- i). Pelayanan Akte Kelahiran, KTP, KK dan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
 - i1). Pelayanan Akte Kelahiran
 - i2). Pelayanan KTP
 - i3). Pelayanan KK
 - i4). Pelayanan Akta Kematian
- j). Pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)
 - j1). Rumah Potong Hewan (RPH)
 - j2). Pusat Kesehatan Hewan

- k). Pelayanan Pasar pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian
 - k1). Pedagang
 - k2). Pembeli
- l). Pelayanan Pembayaran Pajak pada Badan Keuangan Daerah (BKD)
 - l1). Pelayanan Pembayaran PBB
 - l2). Pelayanan Pembayaran BPHTB
 - l3). Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame
 - l4). Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah
- m). Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
 - m1). Pelayanan Pemadam Kebakaran
 - m2). Pelayanan Penyelamatan
- n). Pelayanan pada Kelurahan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

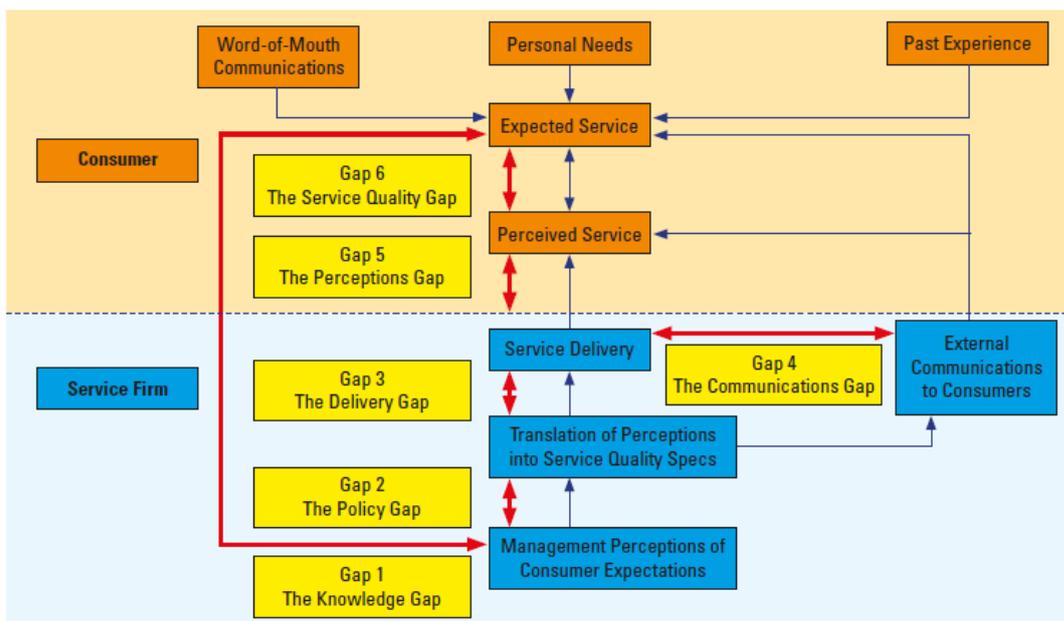
2.1. Kualitas Pelayanan

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* (kehandalan), 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) dan Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013). Model ini memperluas dan menyempurnakan kerangka kerja yang telah ada sebelumnya dengan mengidentifikasi enam jenis kesenjangan yang dapat terjadi pada titik yang berbeda selama desain dan penyampaian kinerja layanan. Terdapat 1 jenis tambahan kesenjangan yaitu *Gap 6 The Service Quality Gap*.



Gambar 1 Model Kesenjangan dalam Desain dan Pengiriman Layanan
Sumber: Wirtz dan Lovelock (2018)

Pada model tersebut kualitas layanan diukur dengan menggunakan analisis *gap* yang dihasilkan dari selisih antara nilai kepentingan dan nilai kepuasan. Hasil *gap* ini dapat bernilai positif (kinerja layanan baik) dan 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>
<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 & Amstrong (1997), terdapat empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, diantaranya yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

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

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

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 proporsional sehingga memenuhi jumlah tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Sampel dari survei ini adalah orang yang telah memperoleh produk/layanan Kota Depok pada tahun 2022, 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. Untuk layanan dengan jumlah pengguna yang kecil, dimungkinkan untuk survei melalui telepon ataupun datang ke domisili responden. Selain itu juga dimungkinkan responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui link yang

disiapkan. Direncanakan jumlah responden adalah sejumlah 40 responden per jenis layanan, sehingga total responden adalah (40 responden x 44 layanan) 1.760 responden. Dengan jumlah ini diharapkan sudah mewakili pengguna layanan di Kota Depok. Banyaknya warga populasi Kota Depok tahun 2021 adalah sebesar 2.085.935, jika dilakukan perhitungan menggunakan teknik *probability sampling*, dengan tingkat kepercayaan 95% dan *Margin of Error* 2,5% maka dibutuhkan sampel sebanyak 1.599 Responden. Periode pengambilan data adalah bulan Agustus – Oktober 2022.

Penentuan jumlah sampel dapat dibandingkan 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*.

Dengan menggunakan N = 2.085.935 dengan *Margin of Error* = 2,5%, maka diperoleh n = 1.599 Responden (pembulatan).

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 akurasinya 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:

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

dalam hal ini:

Tki = Tingkat kesesuaian pelanggan

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian harapan pelanggan

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

Rumus untuk menentukan setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \tag{4}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \tag{5}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja/pelaksanaan

Y = Skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan

n = Jumlah responden

Rumus yang digunakan untuk menjabarkan diagram Kartesius adalah:

$$X_1 = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k} \tag{6}$$

$$Y_1 = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k} \tag{7}$$

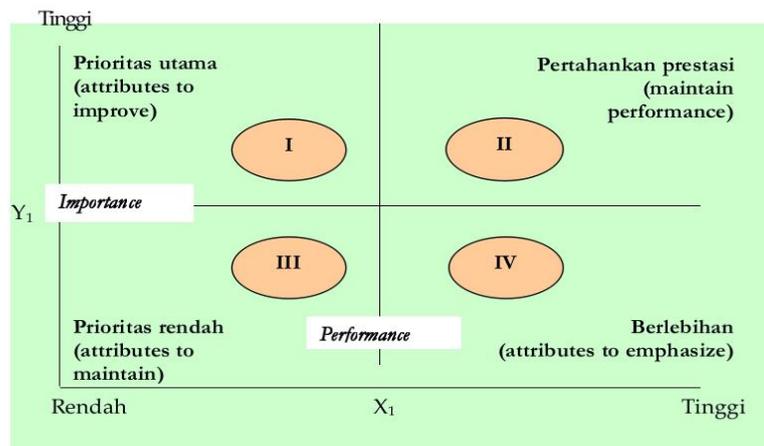
Keterangan :

X₁ = Rataan skor tingkat kinerja seluruh atribut

Y₁ = 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 Kementerian Keuangan 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.

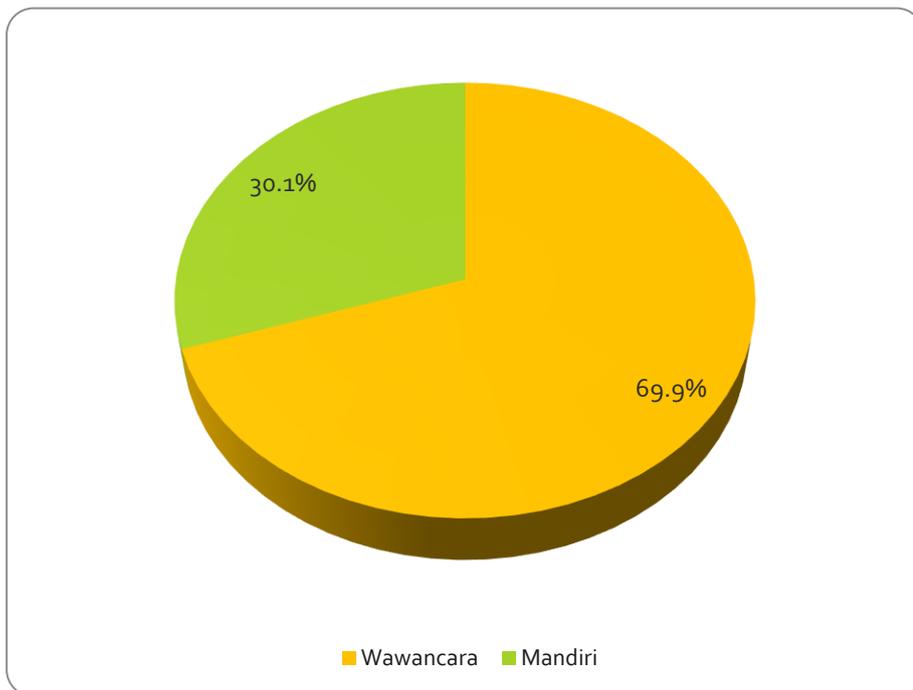
3. Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial pada kajian survey 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

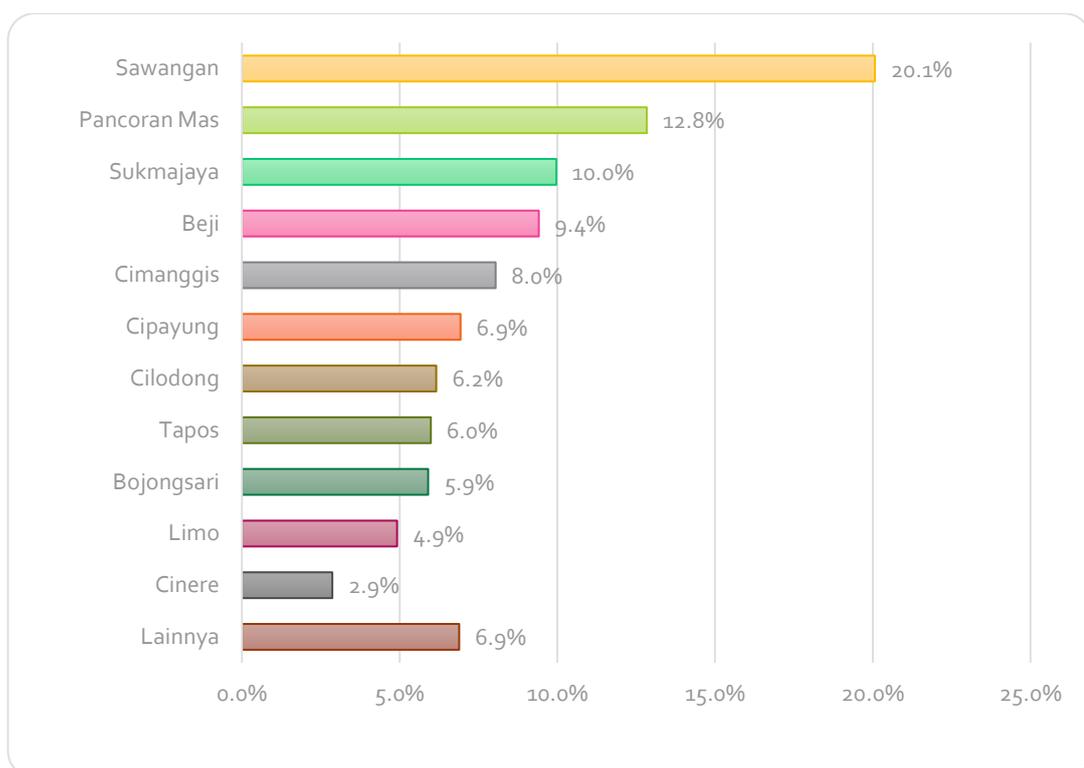
4.1. Deskripsi Responden

Survey IKM Kota Depok pada tahun 2022 dilaksanakan dengan dua pendekatan. Pendekatan pertama dilaksanakan secara mandiri oleh responden secara daring, sedangkan pendekatan kedua melalui wawancara dengan responden. Banyaknya responden yang mengisi form secara mandiri adalah sebanyak 30,1%, sedangkan banyaknya responden melalui wawancara sebanyak 69,9%. Pada survey ini, setiap responden masyarakat dimungkinkan untuk memberikan penilaian kepada lebih dari satu jenis layanan yang mereka terima pada tahun 2022. Dari target optimal 1.599 penilaian responden, didapatkan perolehan sebanyak 2.337 penilaian responden yang tersebar pada 44 layanan. Jumlah ini sudah memenuhi syarat keterwakilan sampel terhadap populasinya. Proporsi jumlah responden tahun 2022 berdasarkan pendekatan survey selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



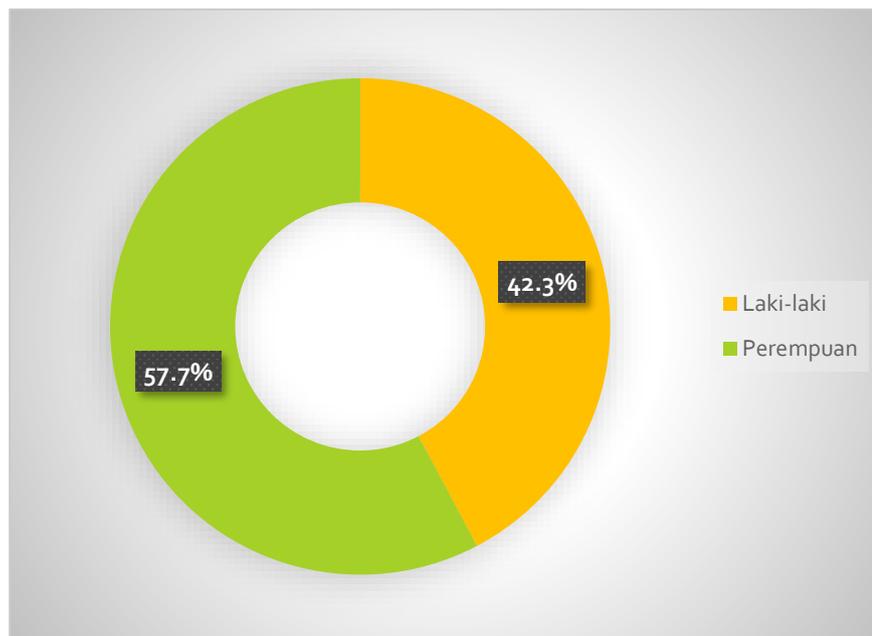
Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Pendekatan Survey Wawancara dan Mandiri

Sebaran responden berdasarkan asal Kecamatan disajikan pada Gambar 4. Sebaran responden terbanyak berasal dari Kecamatan Sawangan sebanyak 20,1%, dilanjutkan dengan responden yang berasal dari Kecamatan Pancoran Mas sebanyak 12,8%. Kemudian, sebanyak 10,0% berasal dari Kecamatan Sukmajaya, sebanyak 9,4% berasal dari Kecamatan Beji, dan sebanyak 8,0% berasal dari Kecamatan Cimanggis, dan kemudian dari berbagai Kecamatan lainnya seperti Kecamatan Cipayung, Cilodong, Tapos, Bojongsari, Limo, Cinere, dan di luar Kota Depok dengan besar masing-masing kurang dari 8%, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.



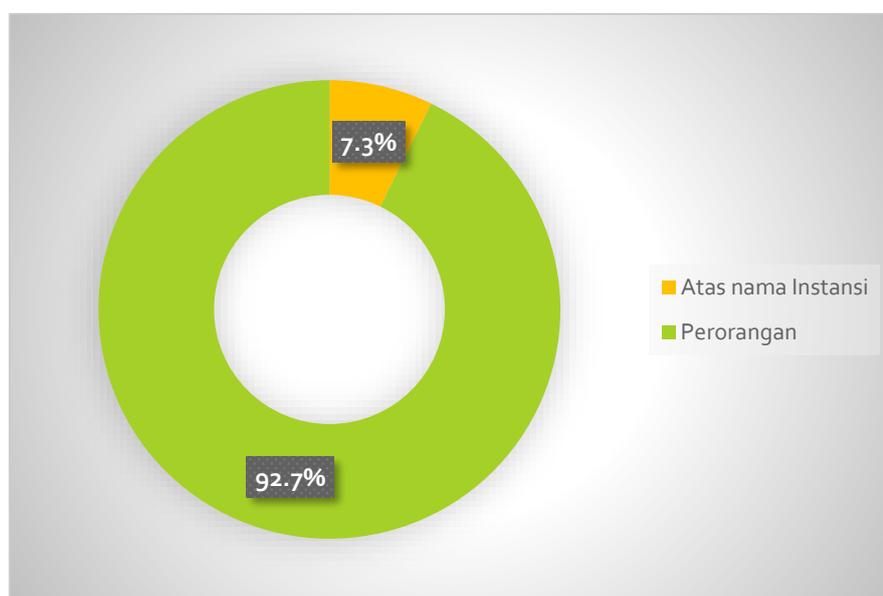
Gambar 4 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan

Pada survei tahun ini, didominasi oleh responden perempuan dengan 57,7% responden, sedangkan responden laki-laki sebanyak 42,3%. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 5.



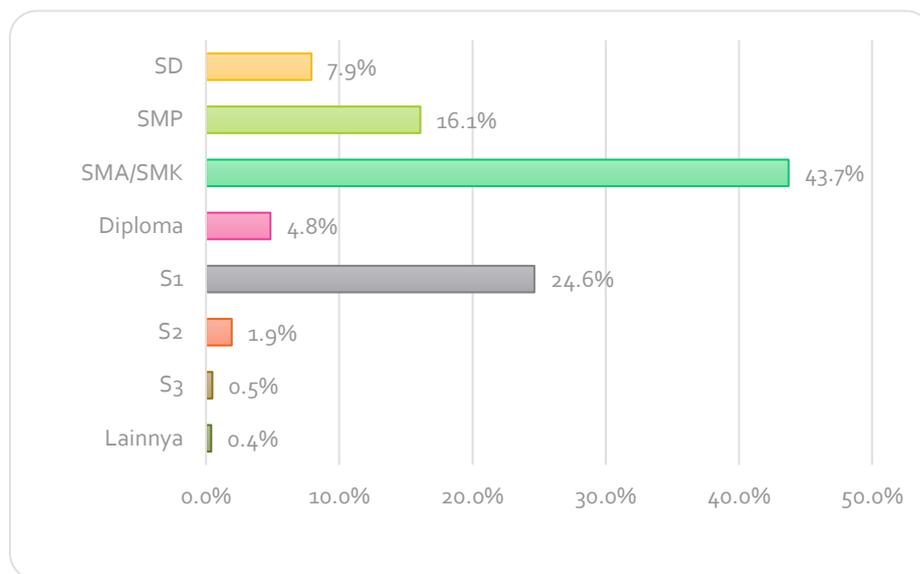
Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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. Mayoritas responden pada survey IKM tahun 2022 umumnya adalah menyatakan pendapat perorangan, yaitu sebesar 92,7%. Sedangkan responden lainnya, sebesar 7,3% mereka mewakili institusi tertentu.

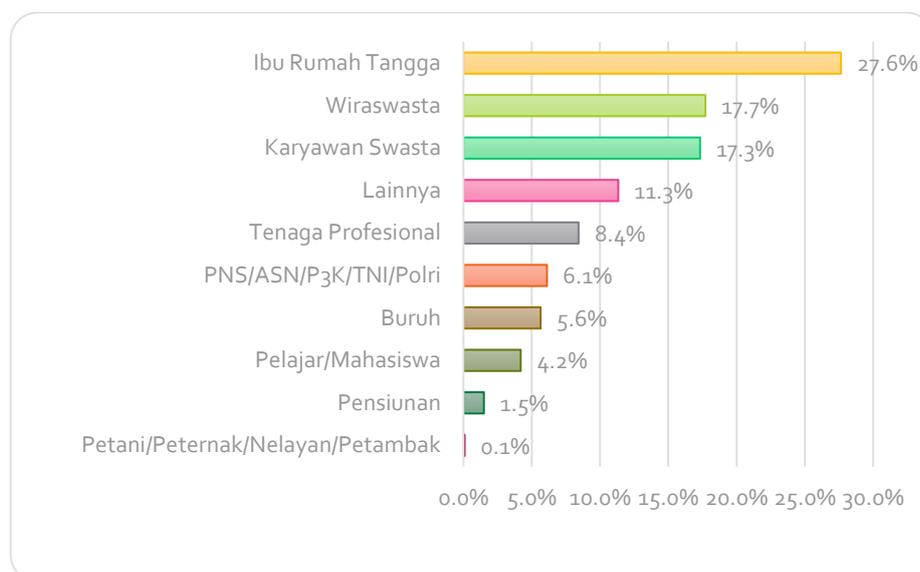


Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Perwakilan

Informasi sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhirnya disajikan pada Gambar 7. Dari survei didapat bahwa, mayoritas responden pada survey IKM tahun 2022 adalah berpendidikan SMA/SMK atau sederajat dengan total sebesar 43,7%, dilanjutkan dengan responden yang memiliki Sarjana (S1), yaitu sebesar 24,6%. Terdapat 16,1% responden yang merupakan lulusan SMP, sedangkan lainnya di bawah 10%, yaitu adalah lulusan SD (7,9%), Diploma (4,8%), S2 (1,9%), dan S3 (0,5%). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah dan tinggi.



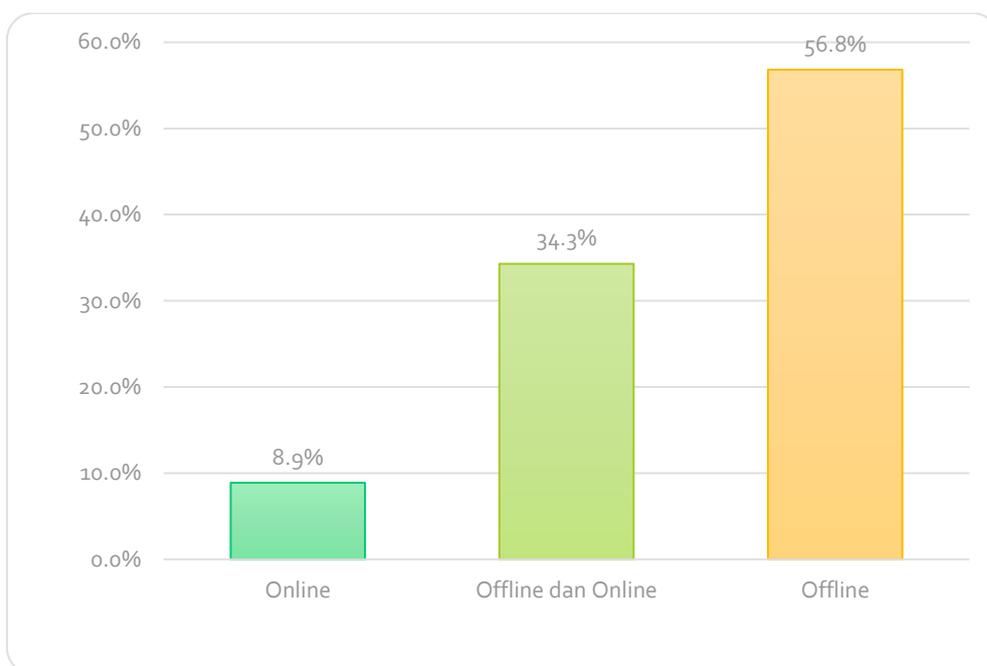
Gambar 7 Sebaran Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sebagaimana ditampilkan pada Gambar 8, sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaannya didominasi oleh responden ibu rumah tangga yaitu sebanyak 27,6%. Selanjutnya yang bekerja pada sektor swasta sebanyak 35,0% (Wiraswasta dan Karyawan Swasta), disusul responden dengan pekerjaan sebagai Tenaga Profesional sebanyak 8,4%, PNS/ASN/P3K/TNI/POLRI sebanyak 6,1%, Buruh sebanyak 5,6%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 4,2%, Pensiunan sebanyak 1,5%, dan Petani/Peternak/Nelayan/Petambak sebanyak 0,1%.

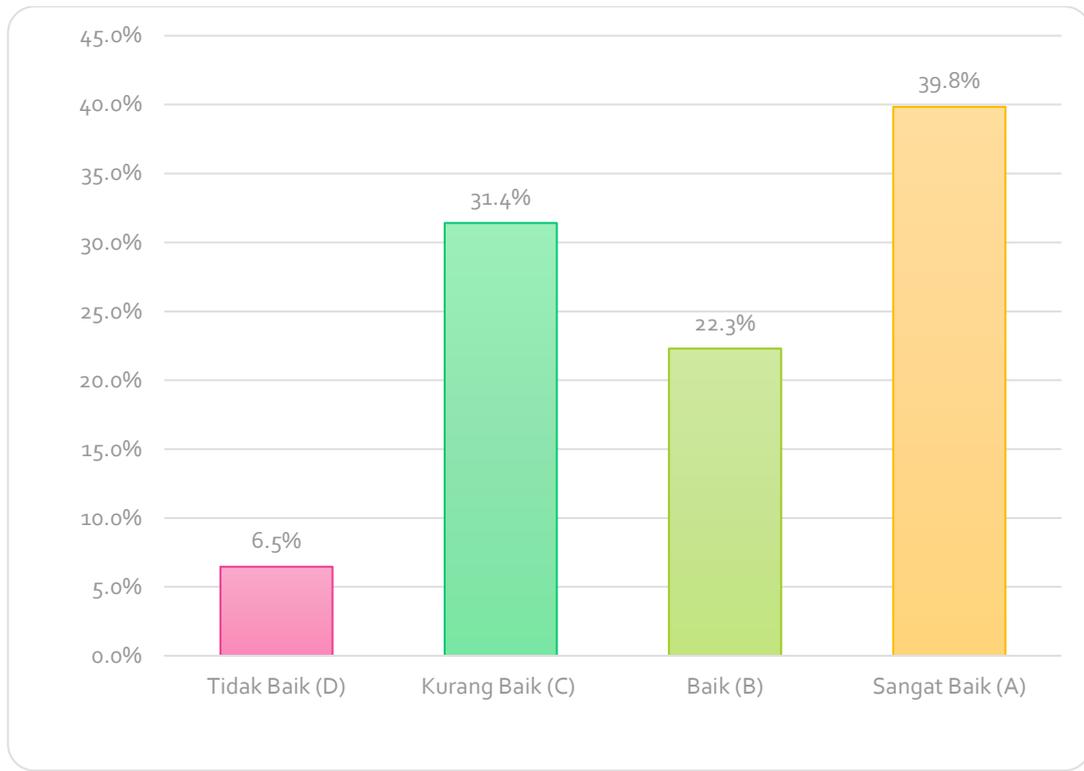
Pada Gambar 9, ditampilkan bagaimana cara responden memperoleh layanan dari Pemerintah Kota Depok pada tahun 2022, sebanyak 56,8% responden merasakan layanan secara *offline* saja dan terdapat 8,9% yang memperoleh layanan secara *online* saja. Sisanya sebesar 34,3% responden mendapatkan layanan secara *hybrid* atau gabungan *offline* dan *online*.



Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan

Bila dilihat dari sebaran tingkat kepuasan rata-rata diketahui bahwa pada tahun 2022 umumnya responden merasa layanan yang diberikan Pemerintah Kota Depok sudah memenuhi ekspektasi masyarakat. Dimana terdapat 62,1% responden yang menjawab baik dan sangat baik, serta sebanyak 37,9% responden

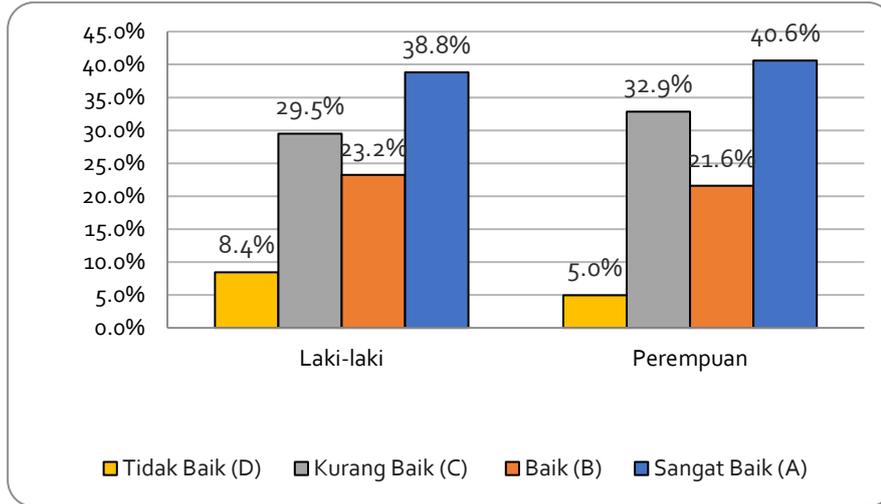
menyatakan tidak baik dan kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan di tahun 2022. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan

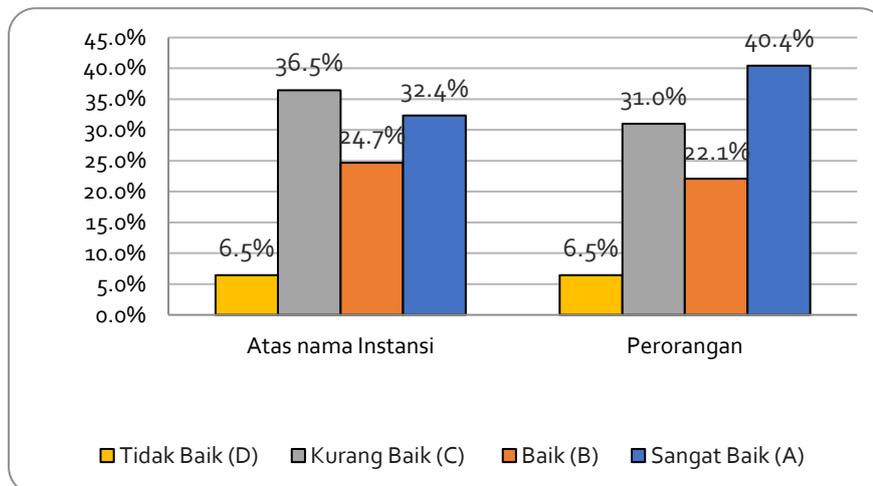
4.2. Profil Responden

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 21,6% dan 40,6% dari total semua responden perempuan, sedangkan responden laki-laki yang menilai baik dan sangat baik pelayanan pemerintah Kota Depok adalah sebesar 23,2% dan 38,8% dari semua responden laki-laki. Walaupun 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 37,9% baik untuk responden perempuan maupun responden laki-laki.

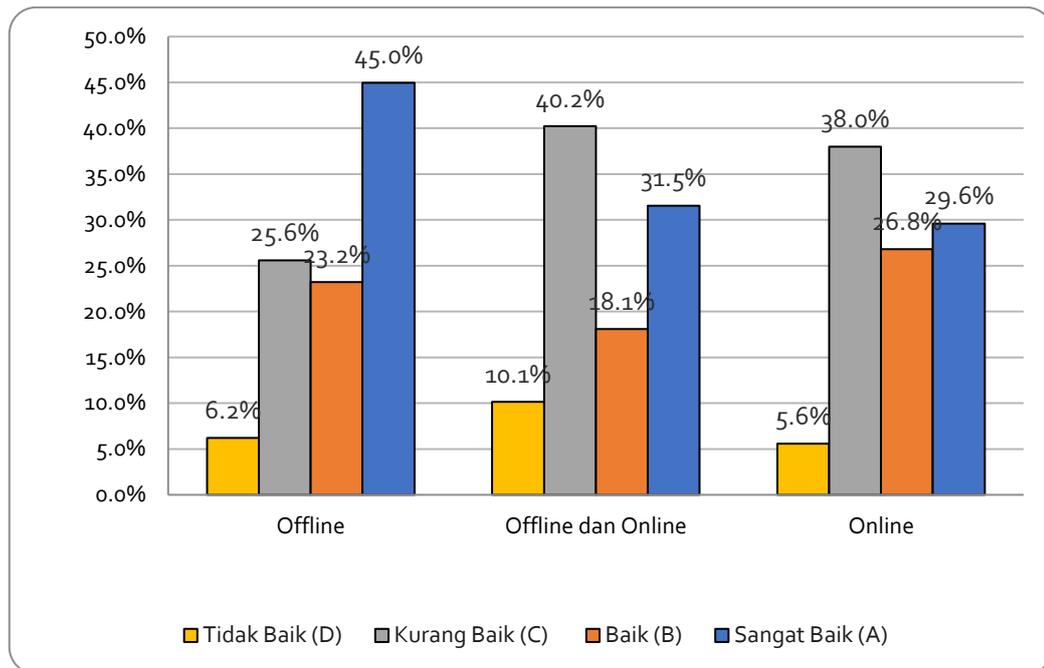


Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat Kepuasan Responden pada Kelompok Pengguna yang mewakili instansi dan dirinya sendiri (perorangan) ditampilkan pada Gambar 12. Sebanyak 22,1% dan 40,4% responden perorangan yang menilai Baik dan Sangat Baik, sementara pada responden yang mewakili Instansi masing-masing sebesar 24,7% dan 32,4% yang menilai Baik dan Sangat Baik. Secara umum responden yang mewakili instansi tertentu memiliki tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan responden perorangan. Sementara itu terdapat 37,5% responden perorangan dan 43,0% responden Instansi yang merasa tidak puas (Tidak Baik dan Kurang Baik).



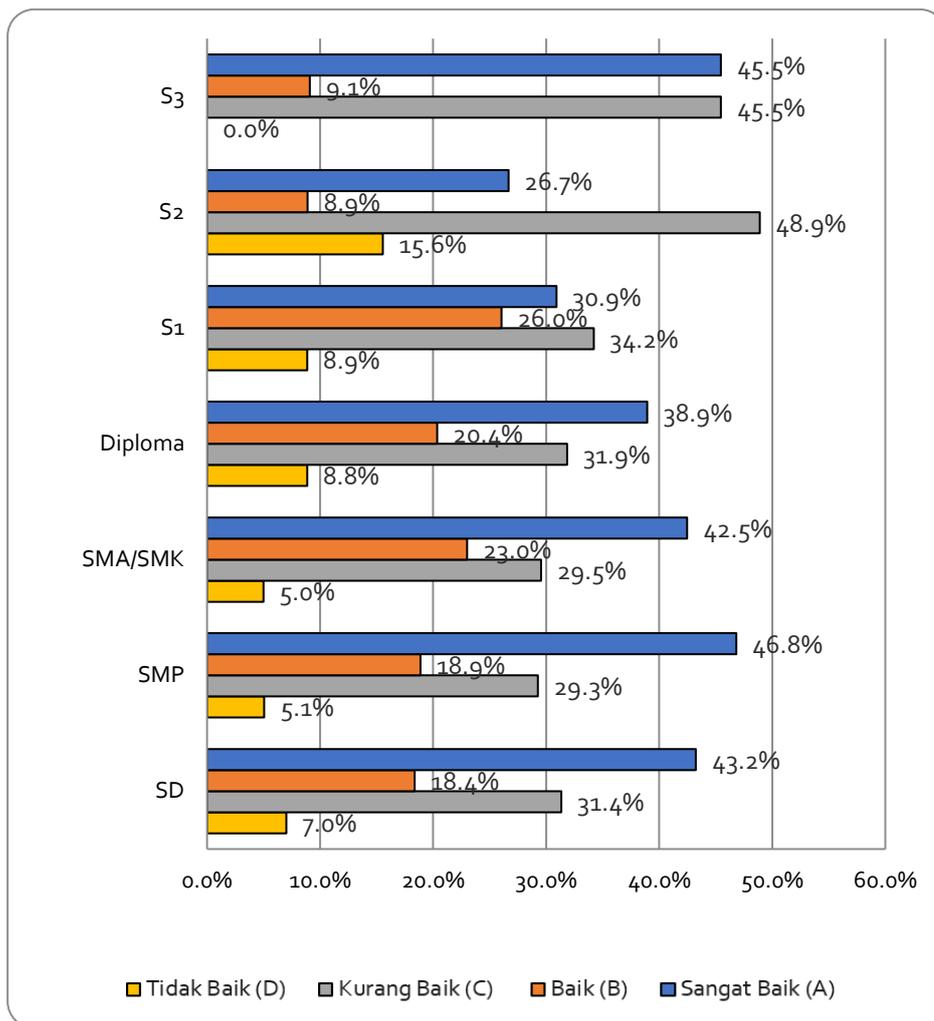
Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan



Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan

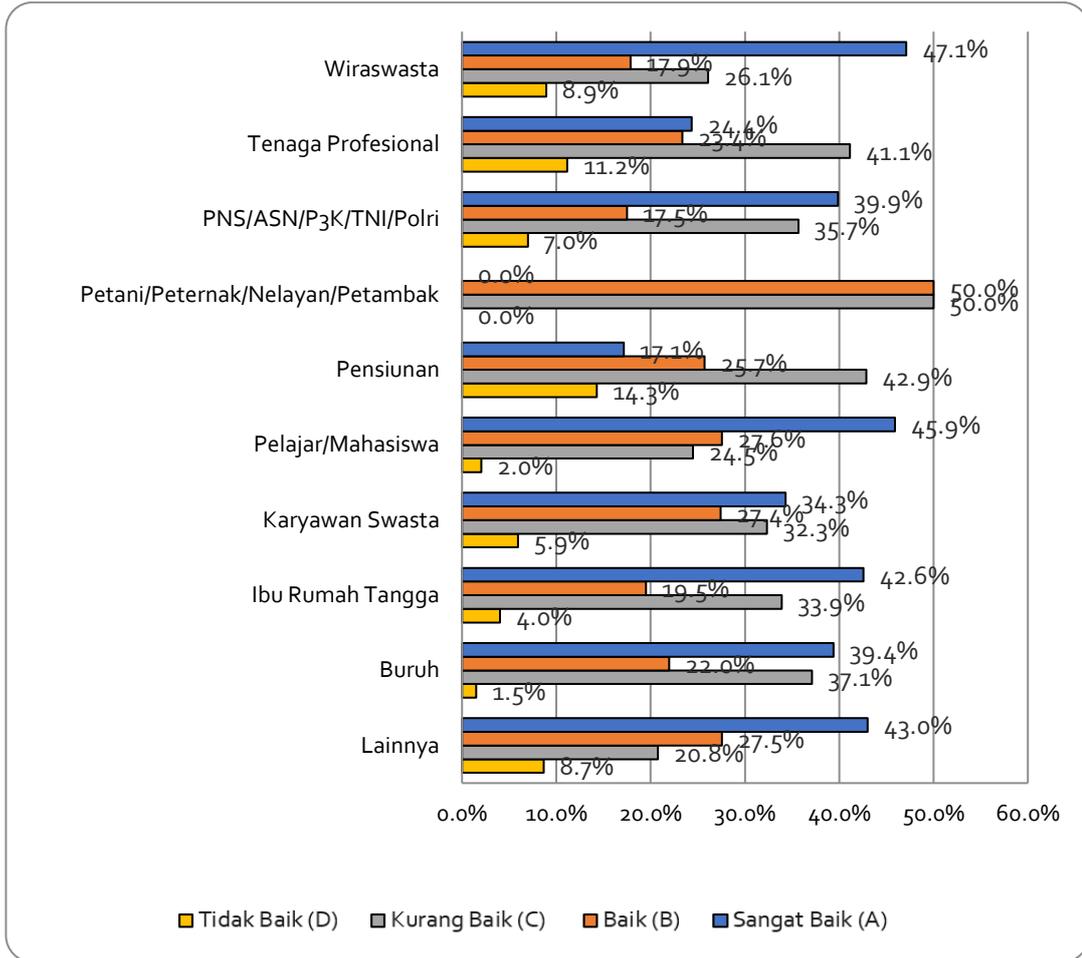
Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan cara memperoleh pelayanan dari Pemerintah Kota Depok ditunjukkan pada Gambar 13. Secara umum pola Tingkat Kepuasan berdasarkan cara memperoleh layanan relatif sama, kecuali yang hybrid (Offline dan Online). Responden yang menilai puas (Baik dan Sangat Baik) pelayanan Pemerintah Kota Depok lebih tinggi pada layanan secara Offline (63,2%) dibanding layanan secara online (56,4%) ataupun hybrid (49,6%).

Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir ditampilkan pada Gambar 14. Secara keseluruhan, hanya pada Responden dengan Tingkat Pendidikan S2 yang lebih banyak menilai Tidak Baik dan Kurang Baik dibandingkan tingkat pendidikan lainnya yaitu sebesar 15,6% dan 48,9%. Semakin tinggi Tingkat Pendidikan responden lebih menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibanding dengan Tingkat Pendidikan yang lebih rendah.



Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan status pekerjaannya, secara umum responden memiliki pola yang berbeda-beda. Responden dengan pekerjaannya adalah Wiraswasta, PSN/ASN/P3K/TNI/Polri, Pelajar/Mahasiswa, Karyawan Swasta, Ibu Rumah Tangga, dan Lainnya menilai Tingkat Kepuasan Baik dan Sangat Baik lebih tinggi dari responden yang pekerjaannya adalah Tenaga Profesional dan Pensiunan. Hanya dari jenis pekerjaan Petani/Peternak/Nelayan/Petambak saja yang menilai Tingkat Kepuasan antara Baik dengan Kurang Baik seimbang (50%). Kepuasan yang paling tinggi (Baik dan Sangat Baik) dinilai oleh responden dengan jenis pekerjaannya Wiraswasta (65,0%), disusul oleh Ibu Rumah Tangga (62,1%), Karyawan Swasta (61,7%), dan Buruh (61,4%). Responden dengan jenis pekerjaan Pensiunan memberikan kepuasan yang lebih rendah (Kurang Baik dan Tidak Baik) sebesar 57,1% disusul oleh Tenaga Profesional sebesar 52,3%.



Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

4.3.1. Indeks Kepuasan Kota Depok

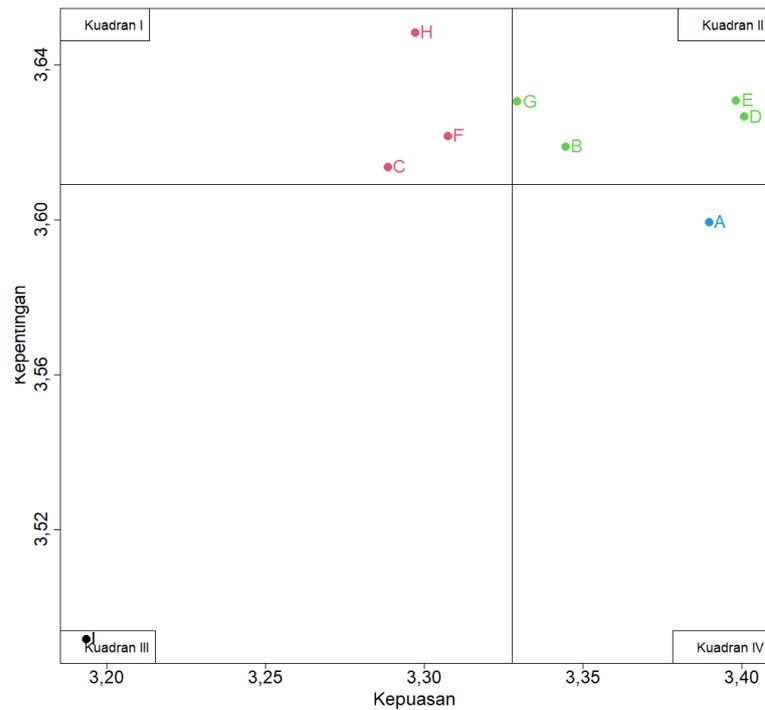
Pada tahun 2022, pengukuran survey IKM Pemerintah Daerah Kota Depok dilaksanakan pada 14 instansi dengan 44 layanan yang selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 1. Nilai IKM yang diperoleh oleh Pemerintah Kota Depok tahun 2022 adalah 3,33 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pemerintah Daerah Kota Depok sudah tergolong baik.

Selanjutnya, Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Pemerintah Daerah

Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 3 berikut. Secara umum, atribut yang diukur telah dinilai baik oleh responden pengguna pelayanan dari Pemerintah Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut secara umum yang berada di atas 75. Berdasarkan standar nilai PERMENPAN, semua atribut layanan tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pemerintah Daerah Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan atribut dengan skor terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan nilai konversi IKM sebesar 79,75.

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,39	84,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,34	83,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,29	82,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,40	85,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,40	85,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,31	82,75	B
G	Perilaku Petugas	3,33	83,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,30	82,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,19	79,75	B



Gambar 16 Diagram IPA Pemerintah Daerah Kota Depok

Diagram IPA untuk Pemerintah Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 16. Gambar 16 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** kepada pengguna layanan Pemerintah Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**, hal ini menunjukkan bahwa ketiga atribut tersebut merupakan atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dan dilakukan perbaikan kinerja.

Atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 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. Tingginya tingkat kepuasan pada keempat atribut ini mencerminkan komitmen Pemerintah Daerah Kota Depok yang terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

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

Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Menurut responden, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik bahkan dinilai berlebihan kinerjanya.

4.3.2. Indeks Kepuasan Berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah

4.3.2.1. Dinas Kesehatan Kota Depok

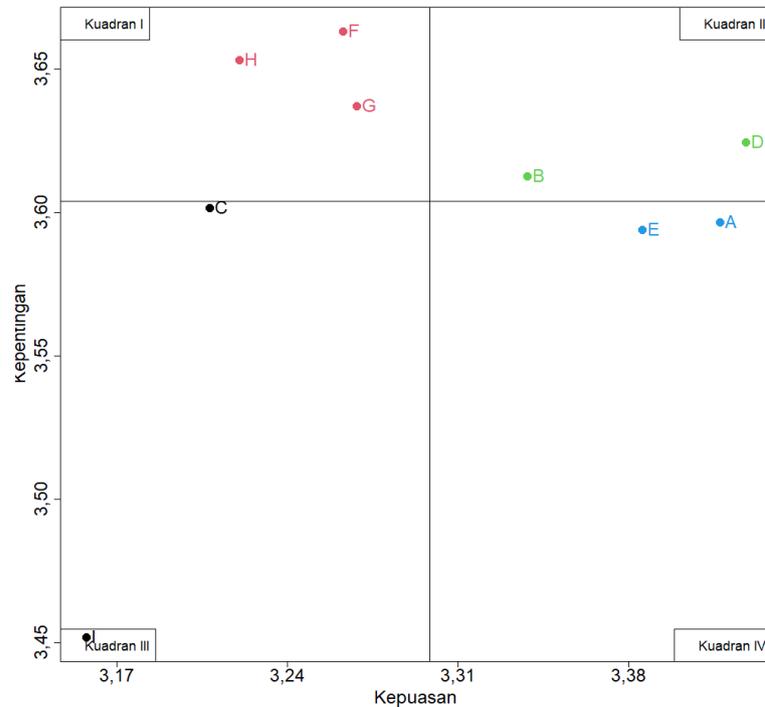
Pada tahun 2022, terdapat dua pelayanan yang diukur untuk SKM pada Dinas Kesehatan Kota Depok, yaitu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online.

Nilai IKM yang diperoleh oleh Pelayanan Kesehatan Dasar (Dinas Kesehatan) adalah 3,30 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Kesehatan Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Kesehatan Dasar dan SJP Online dari Dinas Kesehatan Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 4. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Kesehatan Dasar dan SJP Online, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

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	3,42	85,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,34	83,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,21	80,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,43	85,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,39	84,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,26	81,50	B
G	Perilaku Petugas	3,27	81,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,22	80,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,16	79,00	B



Gambar 17 Diagram IPA Dinas Kesehatan Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan kesehatan dasar dari Dinas Kesehatan Kota Depok disajikan pada Gambar 17. Gambar 17 memperlihatkan bahwa atribut

Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan kesehatan dasar di Dinas Kesehatan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya.

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 III ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** di mana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini.

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

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

a. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Pelayanan ini dilakukan oleh 38 UPTD Puskesmas yang berada di Kota Depok seperti disajikan pada Tabel 5. Nilai IKM yang diperoleh oleh Pelayanan Kesehatan di Puskesmas adalah 3,26 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas sudah baik.

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
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

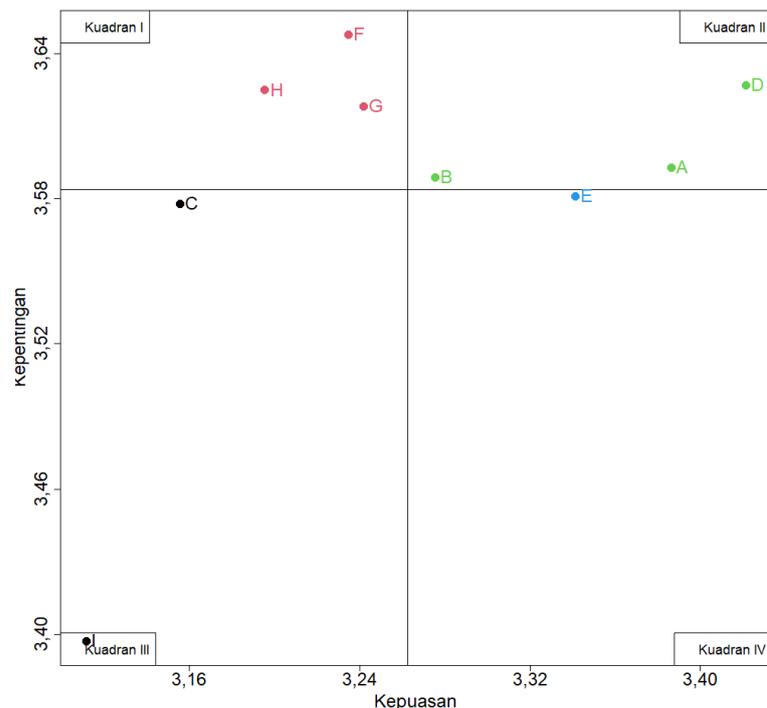
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Pelayanan Kesehatan di Puskesmas pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 6. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Kesehatan di Puskesmas, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur pelayanan pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,39	84,75	B
B	Kemudahan prosedur	3,28	82,00	B
C	Kecepatan waktu	3,16	79,00	B
D	Kewajaran biaya	3,42	85,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,34	83,50	B
F	Kompetensi petugas	3,23	80,75	B
G	Perilaku Petugas	3,24	81,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,20	80,00	B
I	Penanganan pengaduan	3,11	77,75	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Kesehatan di Puskesmas disajikan pada Gambar 18. Gambar 18 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Kesehatan di Puskesmas berada pada **kuadran I**, oleh karena itu

atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** di mana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Sedangkan atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, 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, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.



Gambar 18 Diagram IPA Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

b. Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online

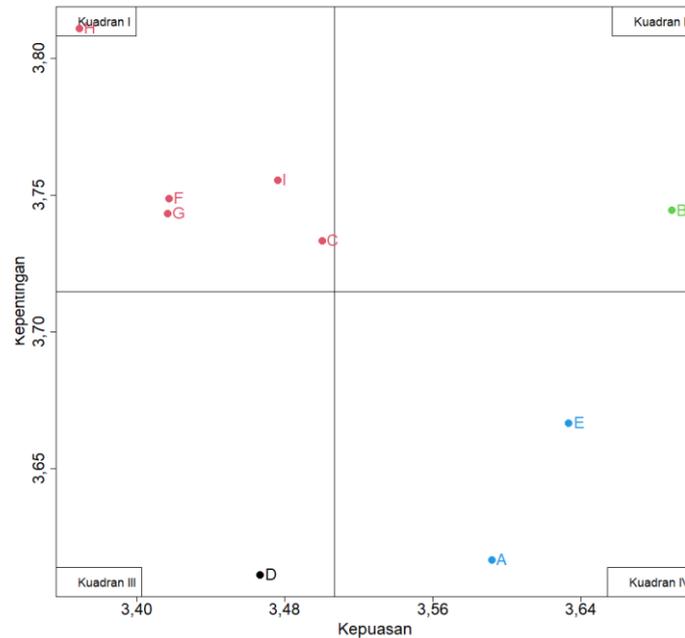
Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online memiliki nilai IKM sebesar 3,51 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online sudah baik.

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	3,59	89,75	A
B	Kemudahan prosedur	3,69	92,25	A
C	Kecepatan waktu	3,50	87,50	B
D	Kewajaran biaya	3,47	86,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,63	90,75	A
F	Kompetensi petugas	3,42	85,50	B
G	Perilaku Petugas	3,42	85,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,37	84,25	B
I	Penanganan pengaduan	3,48	87,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 7. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**,

sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.**



Gambar 19 Diagram IPA Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online

Diagram IPA untuk Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online disajikan pada Gambar 19. Gambar 19 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dimana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV**

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

4.3.2.2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

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

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

Nilai IKM yang diperoleh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah 3,45 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 8. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik

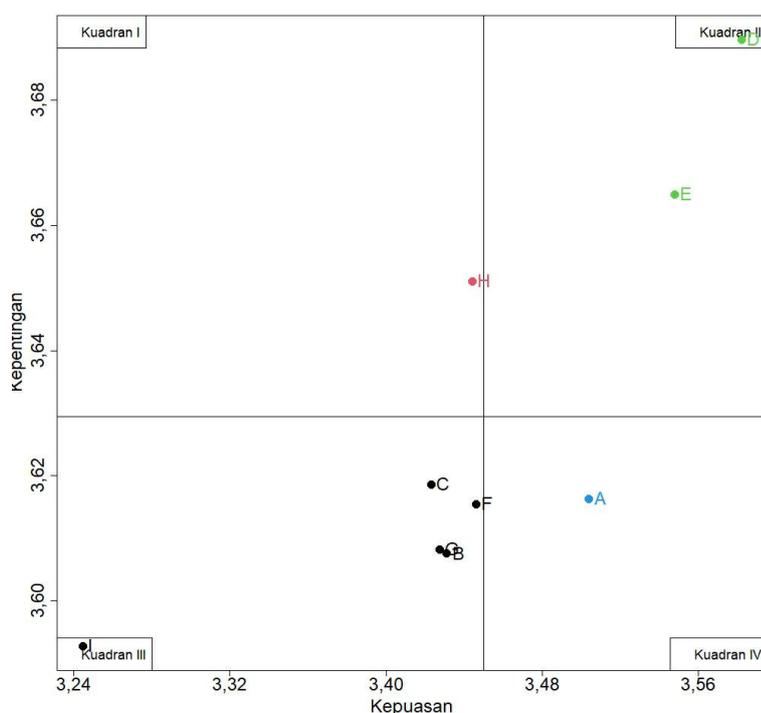
karena nilai konversinya mayoritas di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,50	87,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,43	85,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,42	85,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,58	89,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,55	88,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,45	86,25	B
G	Perilaku Petugas	3,43	85,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,44	86,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,24	81,00	B

Diagram IPA untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 20. Gambar 20 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan** untuk pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang berarti atribut pelayanan tersebut dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **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 ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.



Gambar 20 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

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

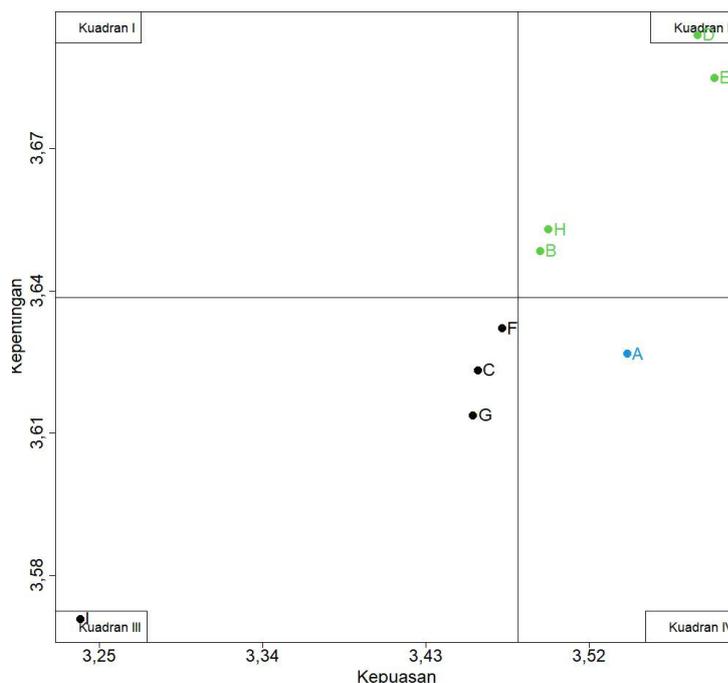
- a. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium memiliki nilai IKM sebesar 3,48 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium sudah baik.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,54	88,50	A
B	Kemudahan Prosedur	3,49	87,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,46	86,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,58	89,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,59	89,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,47	86,75	B
G	Perilaku Petugas	3,46	86,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,50	87,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,24	81,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 9. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 21 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium disajikan pada Gambar 21. Gambar 21 memperlihatkan bahwa tidak ada atribut yang berada pada **kuadran I**, oleh karena itu tidak ada atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh 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**, di mana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, 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 tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang

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

b. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran

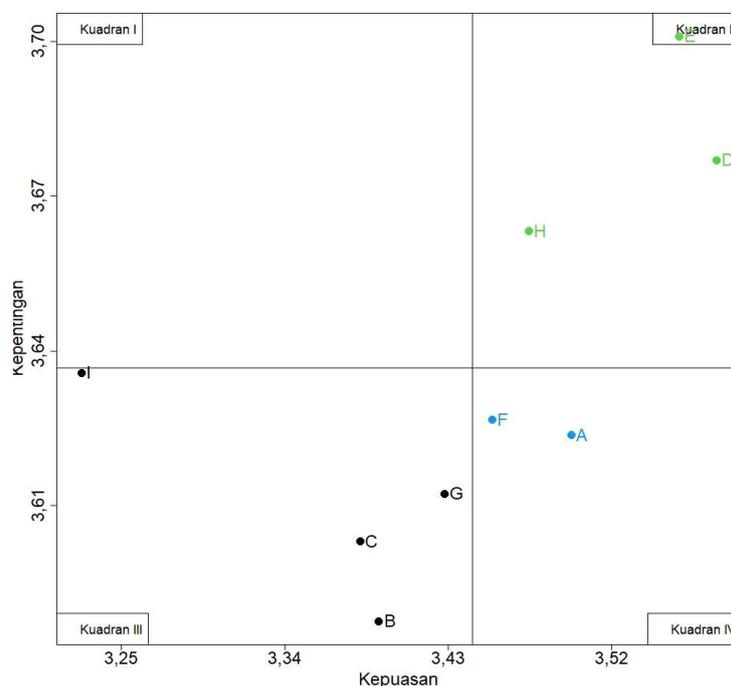
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran memiliki nilai IKM sebesar 3,44 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran sudah baik.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,50	87,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,39	84,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,38	84,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,58	89,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,56	89,00	A
F	Kompetensi Petugas	3,45	86,25	B
G	Perilaku Petugas	3,43	85,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,47	86,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,23	80,75	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 10. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja

baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran disajikan pada Gambar 22. Gambar 22 memperlihatkan bahwa tidak ada atribut yang berada pada **Kuadran I**, oleh karena itu tidak ada atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kemudahan prosedur 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, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

c. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD

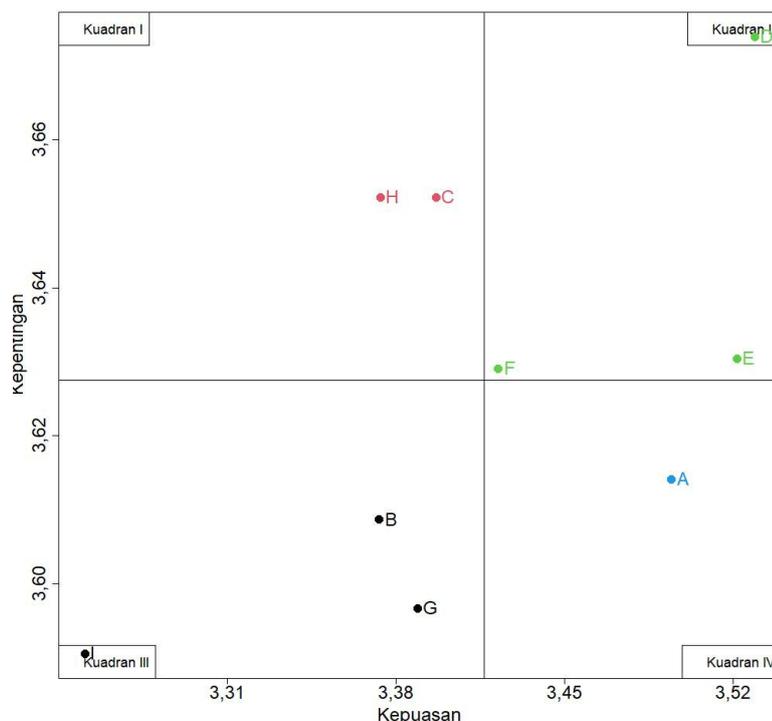
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD memiliki nilai IKM sebesar 3,42 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD sudah baik.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,49	87,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,37	84,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,40	85,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,53	88,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,52	88,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,42	85,50	B
G	Perilaku Petugas	3,39	84,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,37	84,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,25	81,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 11. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh

responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD disajikan pada Gambar 23. Gambar 23 memperlihatkan bahwa **atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD berada pada **Kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, 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, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, 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, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

d. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin memiliki nilai IKM sebesar 3,58 dengan nilai konversi IKM sebesar 89,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan A dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin sangat baik.

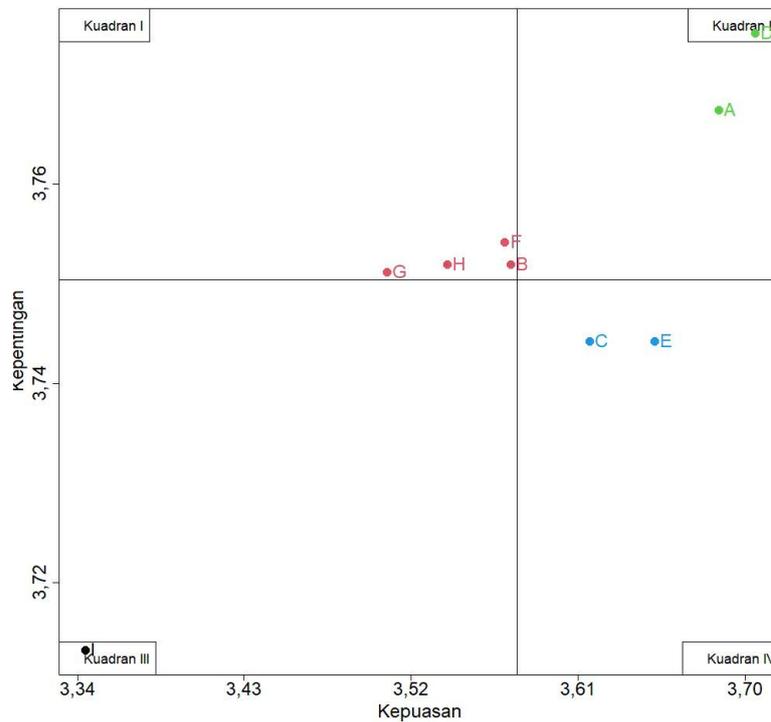
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 12. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, secara umum atribut-atribut tersebut memiliki kinerja sangat baik karena nilai konversinya berada di atas 88,3. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,69	92,25	A
B	Kemudahan Prosedur	3,57	89,25	A
C	Kecepatan Waktu	3,62	90,50	A
D	Kewajaran Biaya	3,71	92,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,65	91,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,57	89,25	A
G	Perilaku Petugas	3,51	87,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,54	88,50	A
I	Penanganan Pengaduan	3,34	83,50	B

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

atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 24 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin

e. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan memiliki nilai IKM sebesar 3,39 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 13. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki

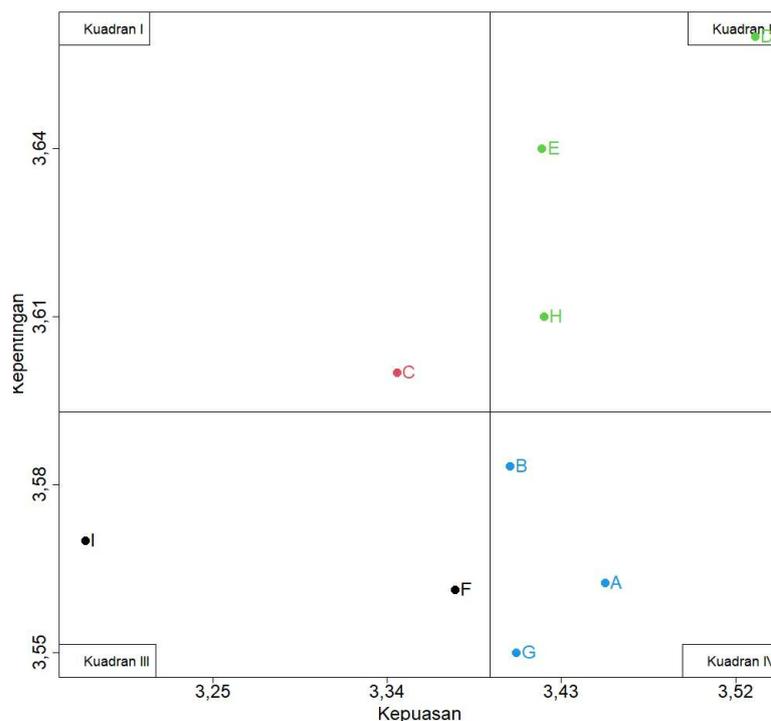
kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,45	86,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,40	85,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,35	83,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,53	88,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,42	85,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,37	84,25	B
G	Perilaku Petugas	3,41	85,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,42	85,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,18	79,50	B

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



Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

f. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap memiliki nilai IKM sebesar 3,46 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap sudah baik.

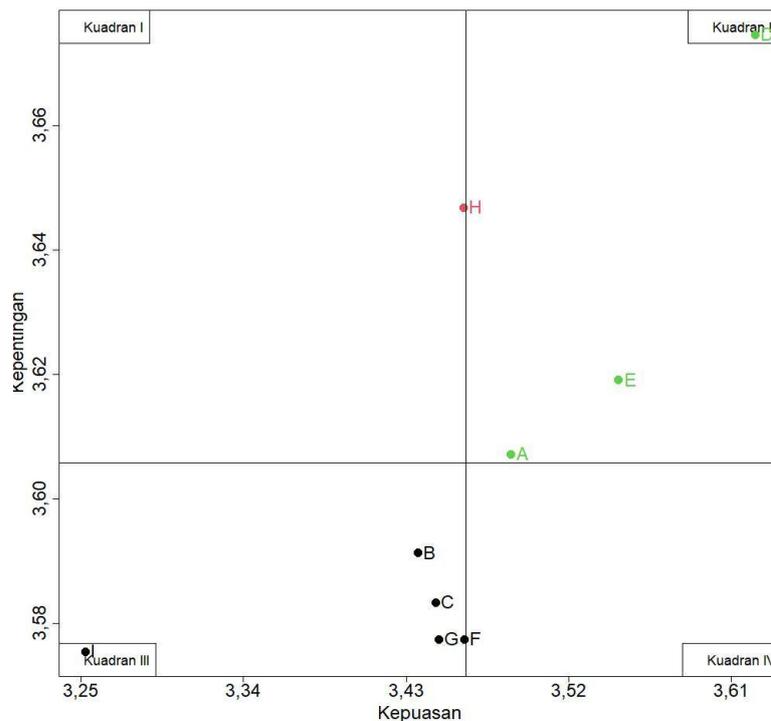
Tabel 14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,49	87,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,44	86,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,45	86,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,62	90,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,55	88,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,46	86,50	B
G	Perilaku Petugas	3,45	86,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,46	86,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,25	81,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 14. Secara umum mayoritas atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut masih memiliki kinerja baik karena nilai konversinya di atas 76,6 dan juga terdapat dua atribut yang memiliki kinerja sangat baik dengan nilai konversi di atas 88,3. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap disajikan pada Gambar 26. Gambar 26 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu**

dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, 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, diagram ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut yang berada pada **kuadran IV**.



Gambar 26 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

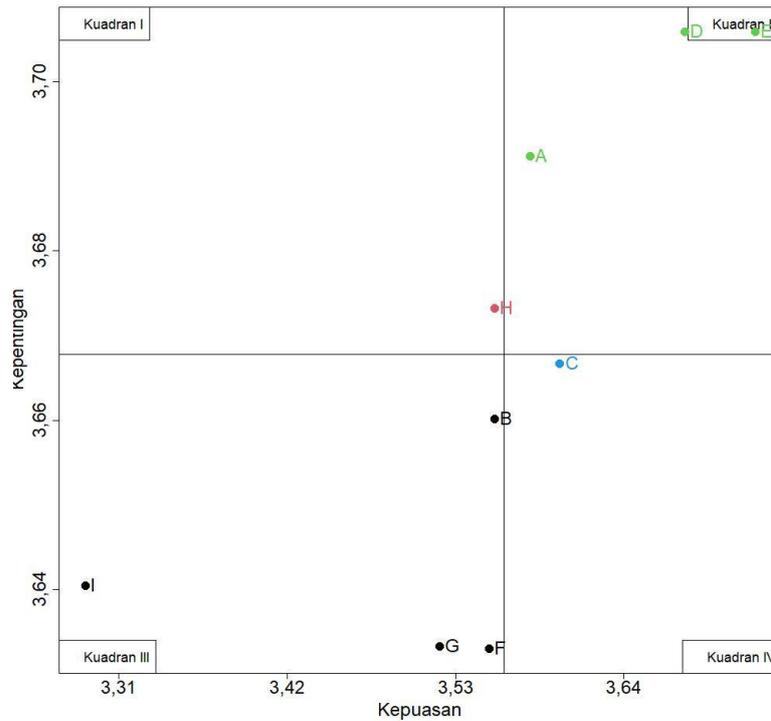
g. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi memiliki nilai IKM sebesar 3,56 dengan nilai konversi IKM sebesar 89,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan A artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi sangat baik.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,58	89,50	A
B	Kemudahan Prosedur	3,56	89,00	A
C	Kecepatan Waktu	3,60	90,00	A
D	Kewajaran Biaya	3,68	92,00	A
E	Kesesuaian Produk	3,73	93,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,55	88,75	A
G	Perilaku Petugas	3,52	88,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,56	89,00	A
I	Penanganan Pengaduan	3,29	82,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 15. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja sangat baik karena nilai konversinya berada di atas 88,3. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 27 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi disajikan pada Gambar 27. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, 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 tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut

dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

h. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi

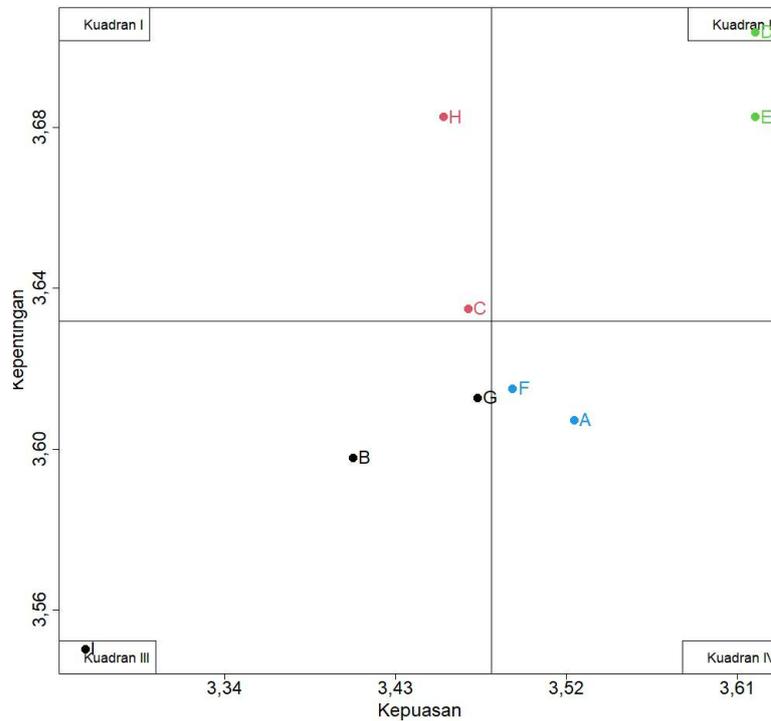
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi memiliki nilai IKM sebesar 3,48 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi sudah baik.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,52	88,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,41	85,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,47	86,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,62	90,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,62	90,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,49	87,25	B
G	Perilaku Petugas	3,47	86,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,46	86,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,27	81,75	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 16. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan

Lanjutan RSUD Bag. Radiologi 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 **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 28 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi

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

i. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi memiliki nilai IKM sebesar 3,44 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi sudah baik.

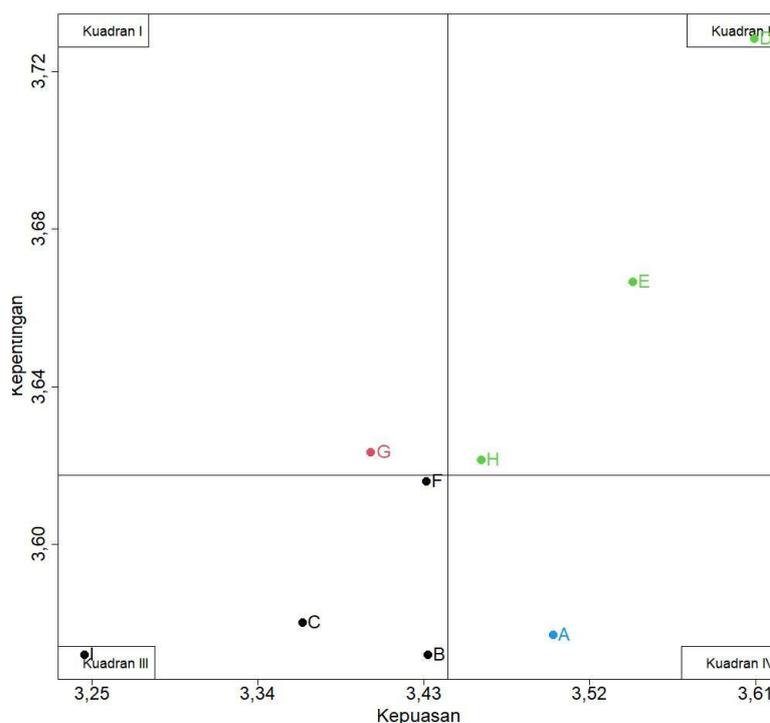
Tabel 17 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.

Farmasi

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,50	87,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,43	85,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,36	84,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,61	90,25	A
E	Kesesuaian Produk	3,54	88,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,43	85,75	B
G	Perilaku Petugas	3,40	85,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,46	86,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,25	81,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi pada tahun 2022

disajikan pada Tabel 17. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 29 Digram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi disajikan pada Gambar 29. Gambar 29 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** yang berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** di mana

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

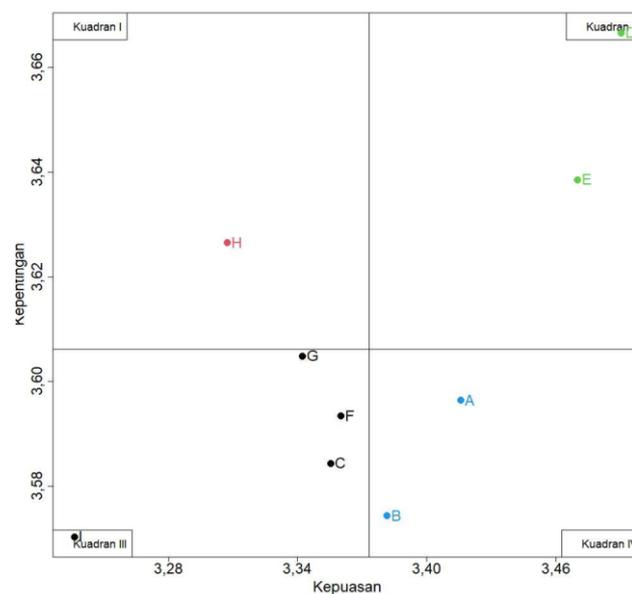
j. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan memiliki nilai IKM sebesar 3,37 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 18. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 18 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,42	85,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,38	84,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,36	84,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,49	87,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,47	86,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,36	84,00	B
G	Perilaku Petugas	3,34	83,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,31	82,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,24	81,00	B



Gambar 30 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan disajikan pada Gambar 30. Gambar 30 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran I**, oleh karena itu

atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan 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 tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kemudahan prosedur pelayanan**.

4.3.2.3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Depok

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok memiliki empat pelayanan yaitu Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pelayanan Izin Pemasangan Reklame, Pelayanan Izin PAUD, dan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 19. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna

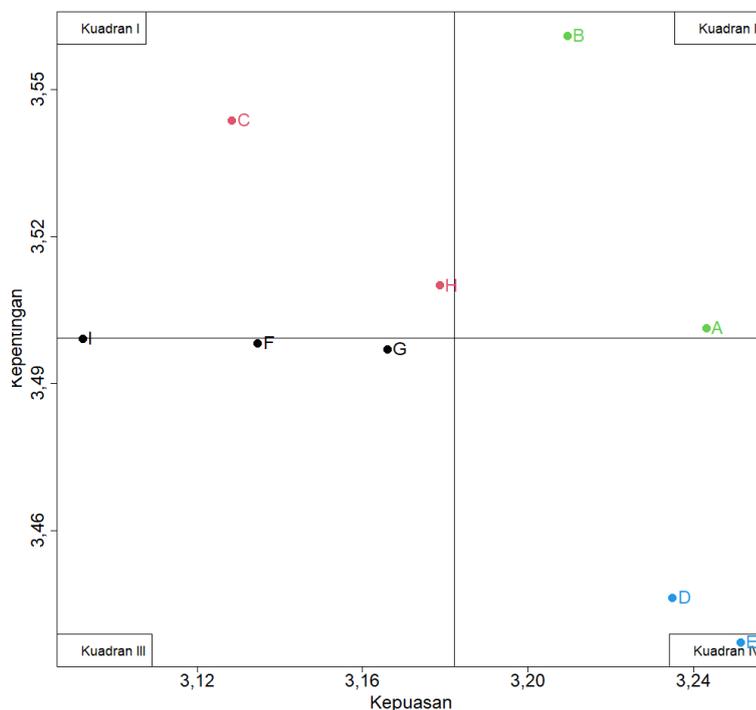
pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 19 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	3,24	81,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,21	80,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,13	78,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,23	80,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,25	81,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,13	78,25	B
G	Perilaku Petugas	3,17	79,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,18	79,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,09	77,25	B

Diagram IPA untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok disajikan pada Gambar 31. Gambar 31 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil yang ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**,

Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kemudahan prosedur pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Menurut responden, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik.



Gambar 31 Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

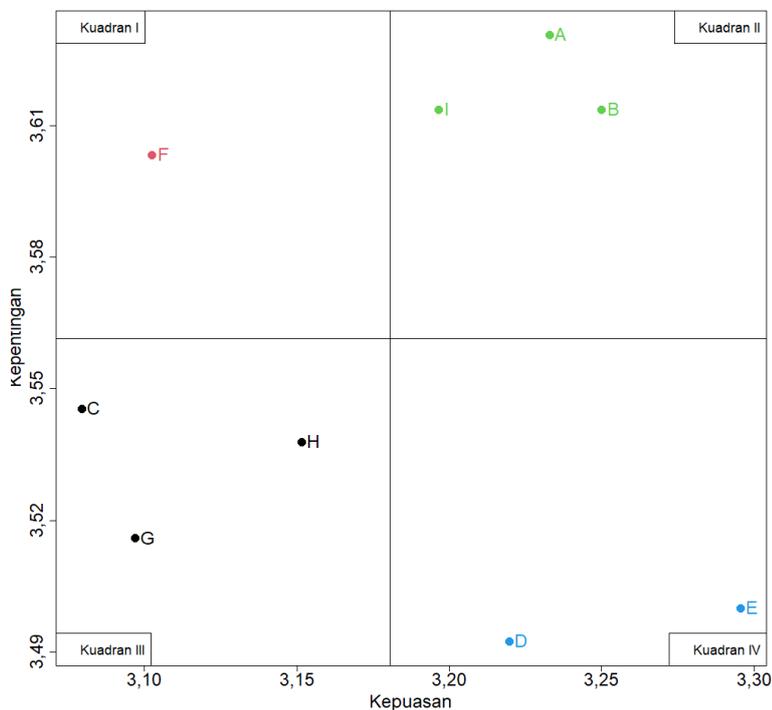
Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki nilai IKM sebesar 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah baik.

Tabel 20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,23	80,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,25	81,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,08	77,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,22	80,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,30	82,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,10	77,50	B
G	Perilaku Petugas	3,10	77,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,15	78,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,20	80,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada tahun 2021 disajikan pada Tabel 20. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur

Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 32 Diagram IPA Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Diagram IPA untuk Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) disajikan pada Gambar 32. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil yang ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan**

jenis pelayanannya, Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan Kemudahan prosedur pelayanan berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

b. Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

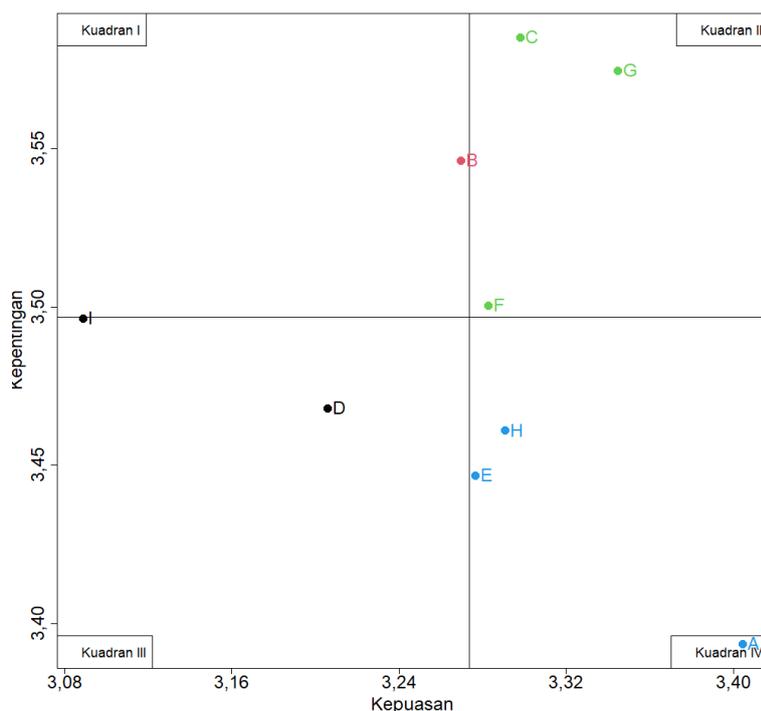
Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame memiliki nilai IKM sebesar 3,27 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame sudah baik.

Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,40	85,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,27	81,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,30	82,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,21	80,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,28	82,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,28	82,00	B
G	Perilaku Petugas	3,34	83,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,29	82,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,09	77,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame pada tahun 2022

disajikan pada Tabel 21. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 33 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

Diagram IPA untuk Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame disajikan pada Gambar 33. Gambar 33 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori

ini. Atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

c. Pelayanan Izin PAUD

Pelayanan Izin PAUD memiliki nilai IKM sebesar 3,10 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Izin PAUD sudah baik.

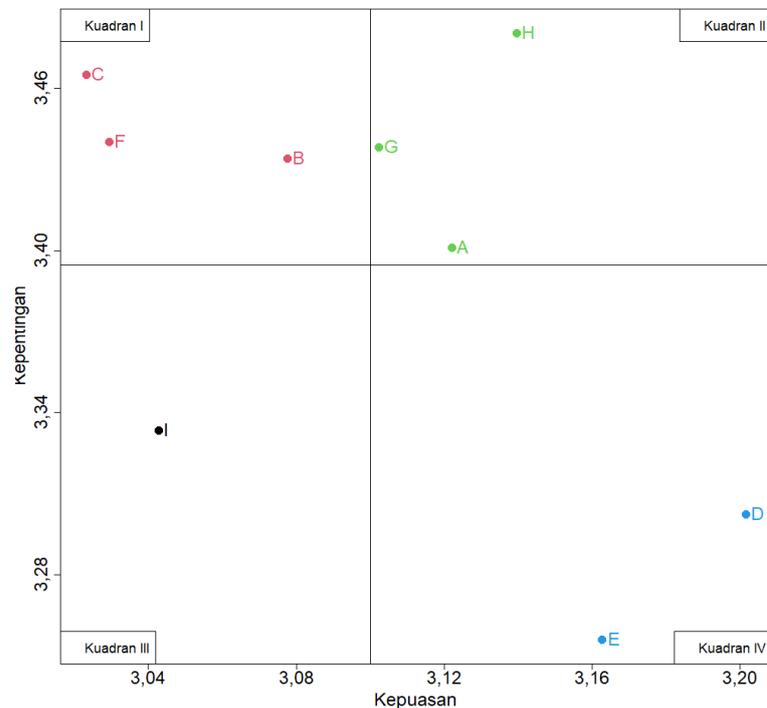
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Izin PAUD pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 22. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Izin PAUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75, kecuali tiga atribut yaitu Kecepatan waktu, Kompetensi petugas, dan Penanganan pengaduan. Kemudian menurut PERMENPAN, beberapa atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Hanya saja masih diperlukan peningkatan layanan karena terdapat tiga atribut yang memiliki nilai konversi di bawah 76,6 yaitu atribut Kecepatan waktu, Kompetensi petugas, dan Penanganan pengaduan. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Izin PAUD adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin PAUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,12	78,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,08	77,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,02	75,50	C
D	Kewajaran Biaya	3,20	80,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,16	79,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,03	75,75	C
G	Perilaku Petugas	3,10	77,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,14	78,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,04	76,00	C

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin PAUD disajikan pada Gambar 34. Gambar 34 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut

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



Gambar 34 Diagram IPA Pelayanan Izin PAUD

d. Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan

Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan memiliki nilai IKM sebesar 3,17 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 23. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75, kecuali atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6 kecuali atribut Penanganan

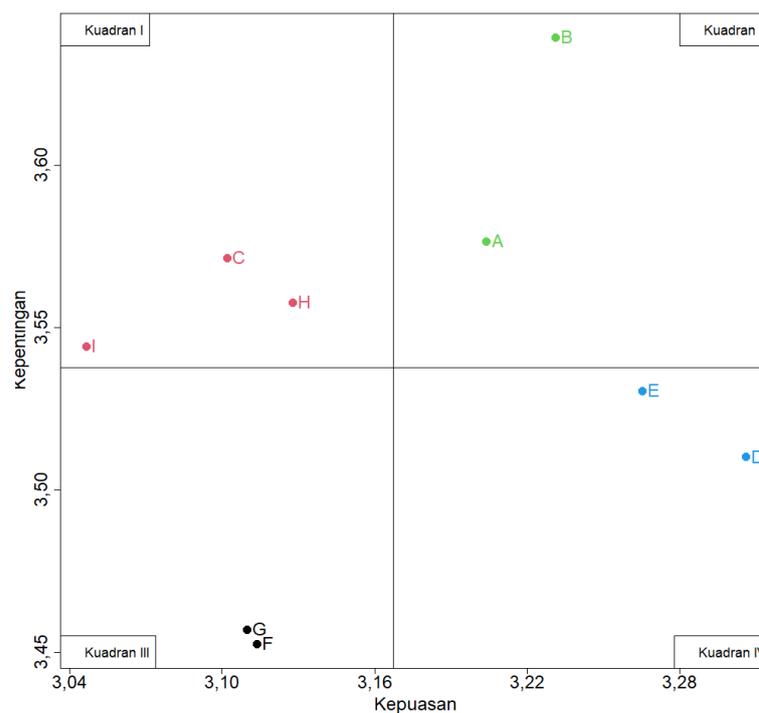
pengaduan pengguna layanan. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 23 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	3,20	80,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,23	80,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,10	77,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,31	82,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,27	81,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,11	77,75	B
G	Perilaku Petugas	3,11	77,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,13	78,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,05	76,25	C

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan disajikan pada Gambar 35. Gambar 35 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kinerja. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kemudahan prosedur pelayanan**

berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.



Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan

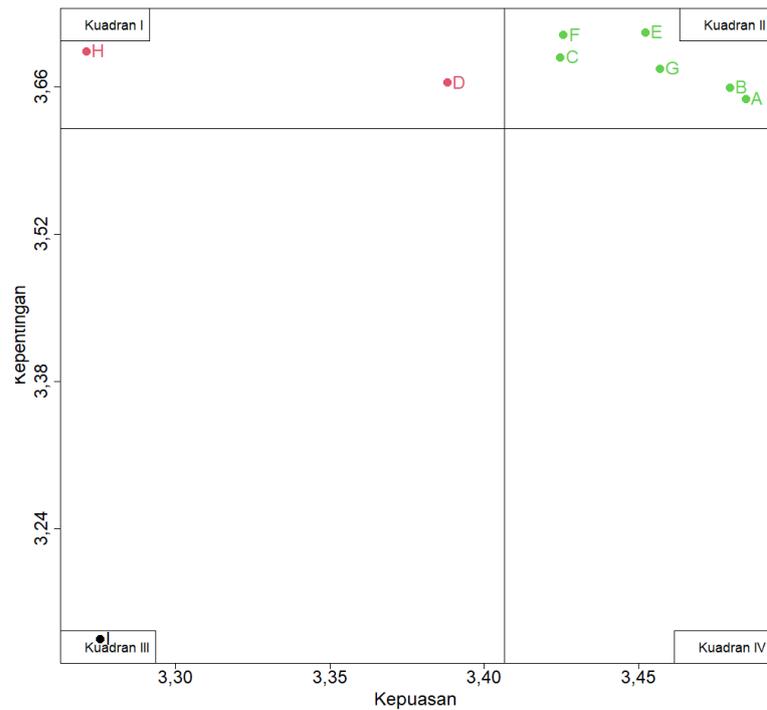
4.3.2.4. Dinas Pendidikan Kota Depok

Dinas Pendidikan Kota Depok memiliki tiga pelayanan yaitu Pelayanan TK/PAUD, Pelayanan Pendidikan Dasar, dan Pelayanan Pendidikan Menengah. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pendidikan Kota Depok adalah 3,41 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja Dinas Pendidikan Kota Depok sudah baik.

Tabel 24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,48	87,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,48	87,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,42	85,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,39	84,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,45	86,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,43	85,75	B
G	Perilaku Petugas	3,46	86,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,27	81,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,28	82,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 24. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna pelayanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pendidikan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kemudahan prosedur pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 36 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pendidikan Kota Depok disajikan pada Gambar 36. Gambar 36 memperlihatkan bahwa atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan 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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

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

a. Pelayanan TK/PAUD

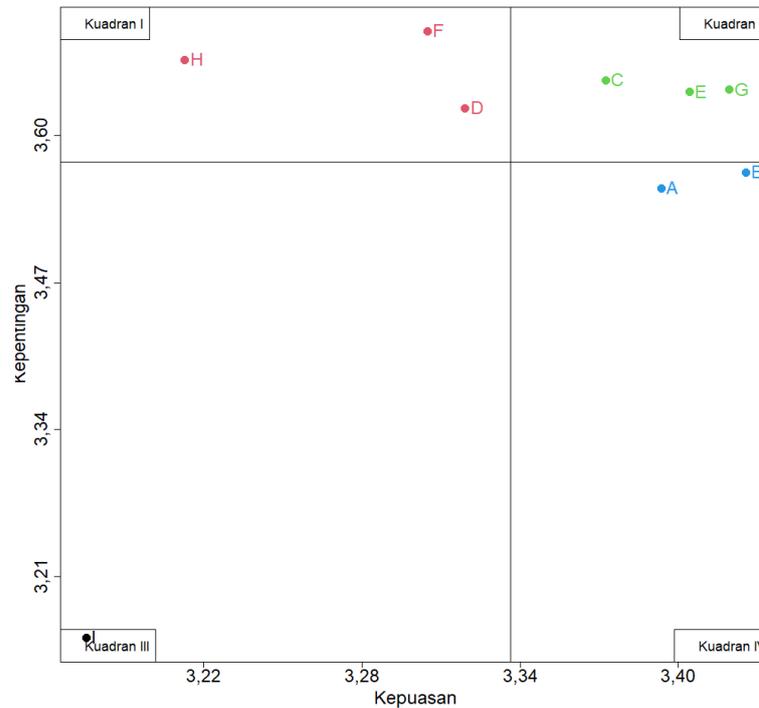
Pelayanan TK/PAUD memiliki nilai IKM sebesar 3,34 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan TK/PAUD sudah baik.

Tabel 25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan TK/PAUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,39	84,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,43	85,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,37	84,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,32	83,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,40	85,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,30	82,50	B
G	Perilaku Petugas	3,42	85,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,21	80,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,18	79,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan TK/PAUD pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 25. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan TK/PAUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76.6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan TK/PAUD adalah atribut **Kemudahan**

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



Gambar 37 Diagram IPA Pelayanan TK/PAUD

Diagram IPA untuk Pelayanan TK/PAUD disajikan pada Gambar 37. Gambar 37 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut 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 Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga

kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kemudahan prosedur pelayanan**.

b. Pelayanan Pendidikan Dasar

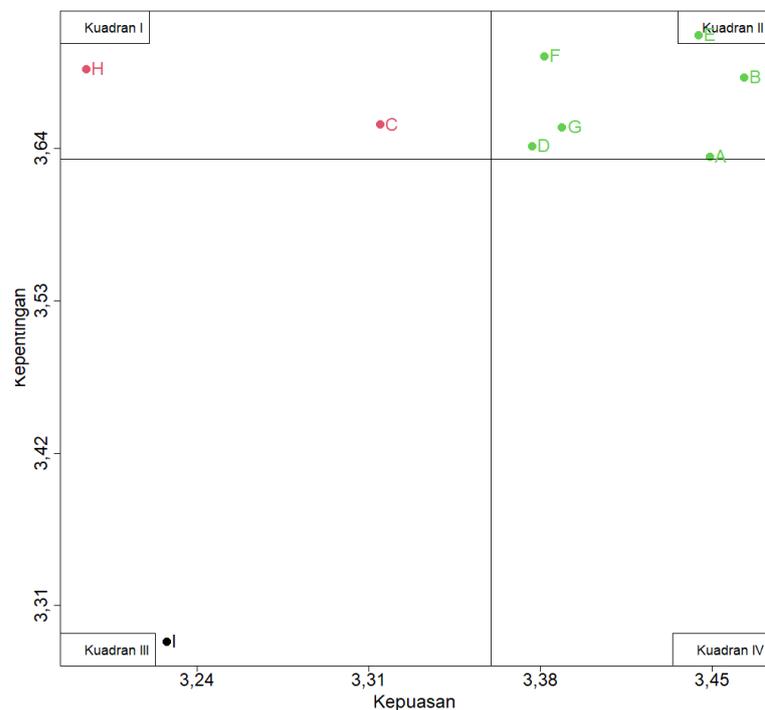
Pelayanan Pendidikan Dasar memiliki nilai IKM sebesar 3,36 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Pendidikan Dasar sudah baik.

Tabel 26 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	3,46	86,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,31	82,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,38	84,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,44	86,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,38	84,50	B
G	Perilaku Petugas	3,39	84,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,19	79,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,23	80,75	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pendidikan Dasar pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 26. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan Dasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut sudah berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan

Pendidikan Dasar adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 38 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Dasar disajikan pada Gambar 38. Gambar 38 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam**

standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

c. Pelayanan Pendidikan Menengah

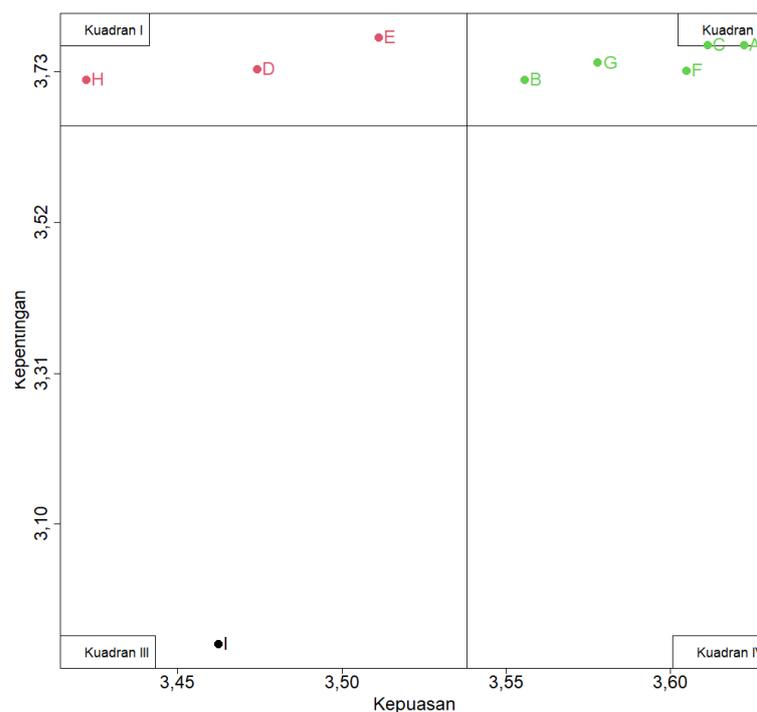
Pelayanan Pendidikan Menengah memiliki nilai IKM sebesar 3,54 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan A artinya kinerja Pelayanan Pendidikan Menengah sudah sangat baik.

Tabel 27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Menengah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,62	90,50	A
B	Kemudahan Prosedur	3,56	89,00	A
C	Kecepatan Waktu	3,61	90,25	A
D	Kewajaran Biaya	3,47	86,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,51	87,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,60	90,00	A
G	Perilaku Petugas	3,58	89,50	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,42	85,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,46	86,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pendidikan Menengah pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 27. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh

responden pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan Menengah, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut sudah berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, beberapa atribut tersebut memiliki kinerja sangat baik karena nilai konversinya berada di atas 88,3 dan beberapa atribut juga memiliki kinerja baik dengan nilai konversi di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Pendidikan Menengah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 39 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Menengah

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Menengah disajikan pada Gambar 39. Gambar 39 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut

pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Pada Pelayanan Pendidikan Menengah, tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

4.3.2.5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Jalan Arteri dan Pelayanan Jalan Lingkungan. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah 3,23 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B, artinya kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 28. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi seluruh atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara produk**

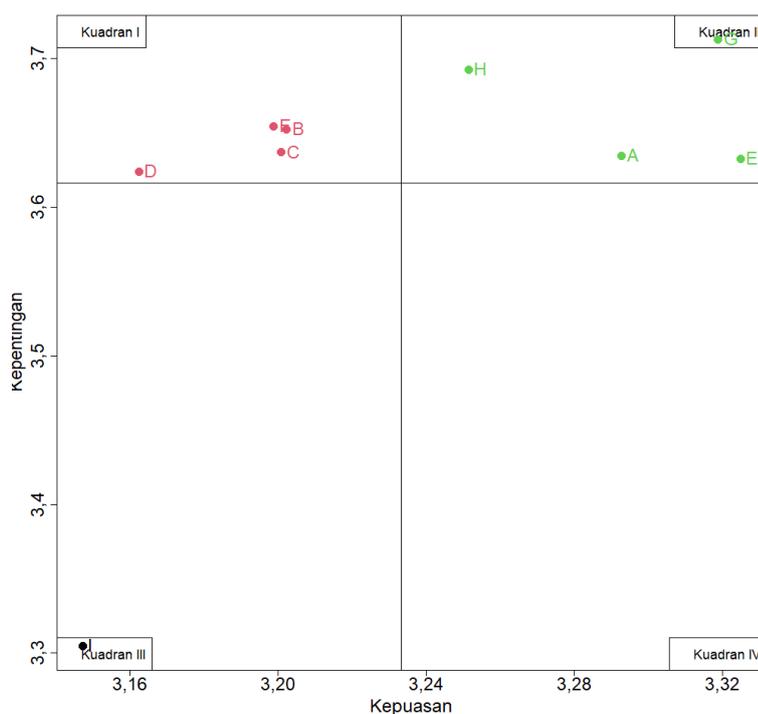
elayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 28 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	3,29	82,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,20	80,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,20	80,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,16	79,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,32	83,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,20	80,00	B
G	Perilaku Petugas	3,32	83,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,25	81,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,15	78,75	B

Diagram IPA untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok disajikan pada Gambar 40. Gambar 40 memperlihatkan bahwa atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) 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 **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. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 40 Diagram IPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

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

- a. Pelayanan Jalan Arteri

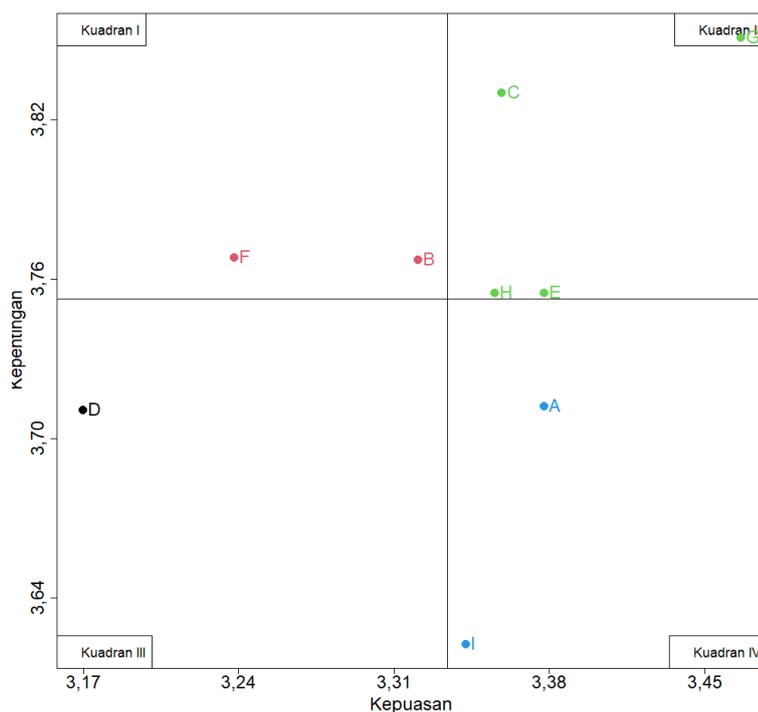
Pelayanan Jalan Arteri memiliki nilai IKM sebesar 3,34 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14

Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Jalan Arteri sudah baik.

Tabel 29 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,38	84,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,32	83,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,36	84,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,17	79,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,38	84,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,24	81,00	B
G	Perilaku Petugas	3,47	86,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,36	84,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,34	83,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Jalan Arteri pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 29. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Jalan Arteri, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Jalan Arteri adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.



Gambar 41 Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Arteri disajikan pada Gambar 41. Gambar 41 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam 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. **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** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi

atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

b. Pelayanan Jalan Lingkungan

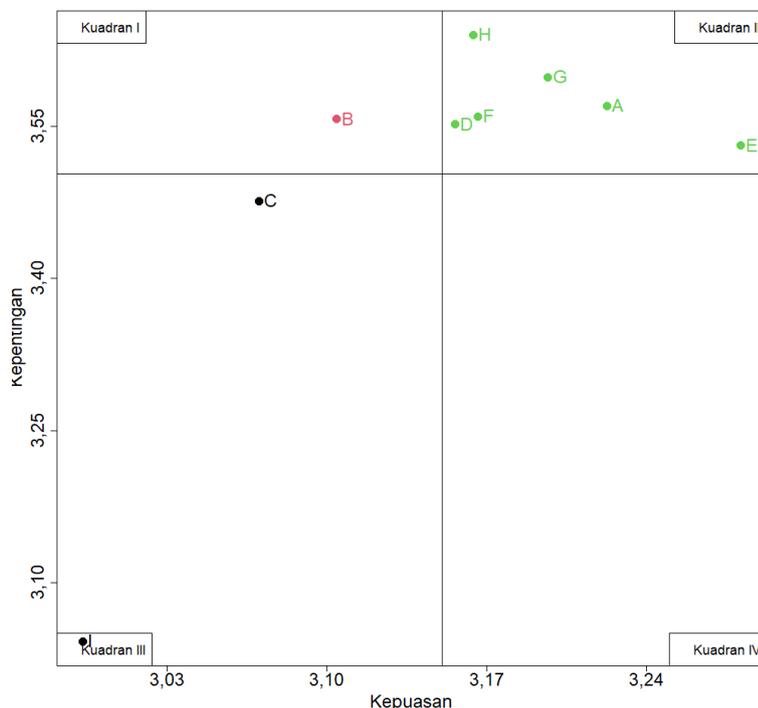
Pelayanan Jalan Lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 3,15 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Jalan Lingkungan dianggap sudah baik.

Tabel 30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,22	80,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,10	77,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,07	76,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,16	79,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,28	82,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,17	79,25	B
G	Perilaku Petugas	3,20	80,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,16	79,00	B
I	Penanganan Pengaduan	2,99	74,75	C

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Jalan Lingkungan pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 30. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Jalan Lingkungan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75 kecuali atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang dirasa sudah baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76,6 kecuali atribut Penanganan pengaduan pengguna

layanan. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Jalan Lingkungan adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Lingkungan disajikan pada Gambar 42. Gambar 42 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **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 **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam**

memberikan pelayanan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 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**.

4.3.2.6. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok memiliki tiga pelayanan yaitu Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat, Pelayanan Sampah Komersil, dan Pelayanan Limbah. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah 3,15 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,75. Nilai IKM ini diperoleh dari banyaknya responden di bawah target yang ditetapkan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, tetapi karena dibandingkan dengan kecenderungan nilai IKM Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain di Pemerintah Kota Depok yang cenderung meningkat, maka nilai ini dapat disetarakan sesuai untuk Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok dibandingkan dengan hasil tahun 2021. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 31. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6, kecuali atribut Kualitas sarana prasarana dan Penanganan pengaduan.

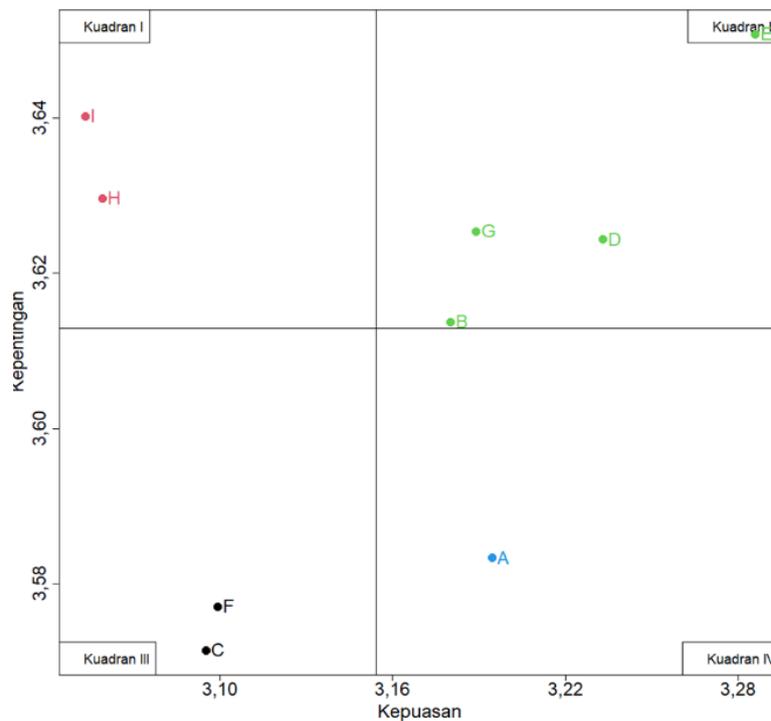
Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,19	79,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,18	79,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,10	77,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,23	80,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,29	82,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,10	77,50	B
G	Perilaku Petugas	3,19	79,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,06	76,50	C
I	Penanganan Pengaduan	3,05	76,25	C

Diagram IPA untuk Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok disajikan pada Gambar 43. Gambar 43 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. 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, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**. Atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.



Gambar 43 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

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

- a. Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat

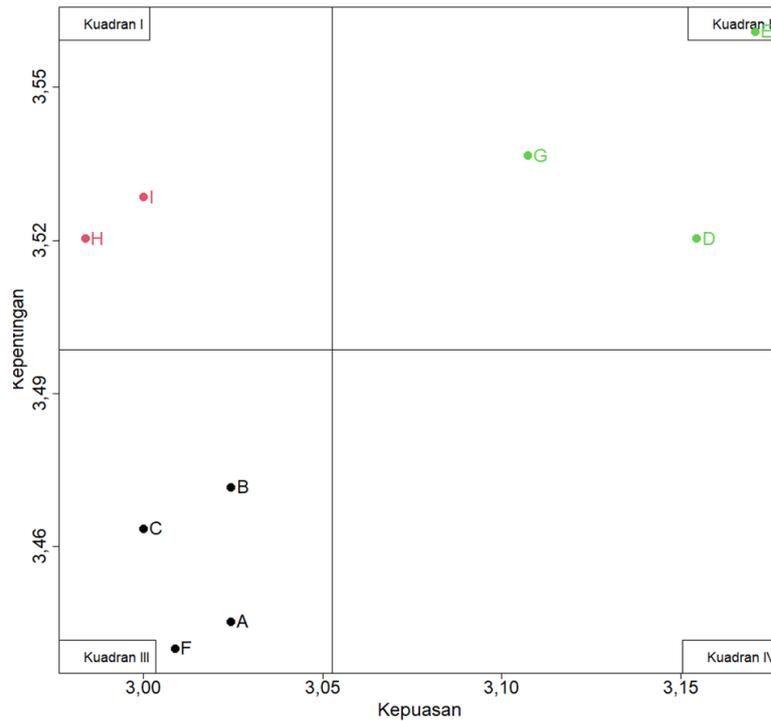
Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat memiliki nilai IKM sebesar 3,05 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,25. Menurut kategori yang dibuat oleh

PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C artinya kinerja Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat masih dianggap kurang baik.

Tabel 32 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,02	75,50	C
B	Kemudahan Prosedur	3,02	75,50	C
C	Kecepatan Waktu	3,00	75,00	C
D	Kewajaran Biaya	3,15	78,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,17	79,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,01	75,25	C
G	Perilaku Petugas	3,11	77,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,98	74,50	C
I	Penanganan Pengaduan	3,00	75,00	C

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 32. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Sedangkan menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya berada di bawah 76,6, kecuali atribut Kewajaran biaya, Kesesuaian produk, dan Perilaku petugas. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 44 Diagram IPA Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat

Diagram IPA untuk Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat disajikan pada Gambar 44. Gambar 44 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan**, **Kemudahan prosedur pelayanan**, **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. 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. Pada pelayanan ini tidak terdapat atribut yang menempati **kuadran IV**.

b. Pelayanan Sampah Komersil

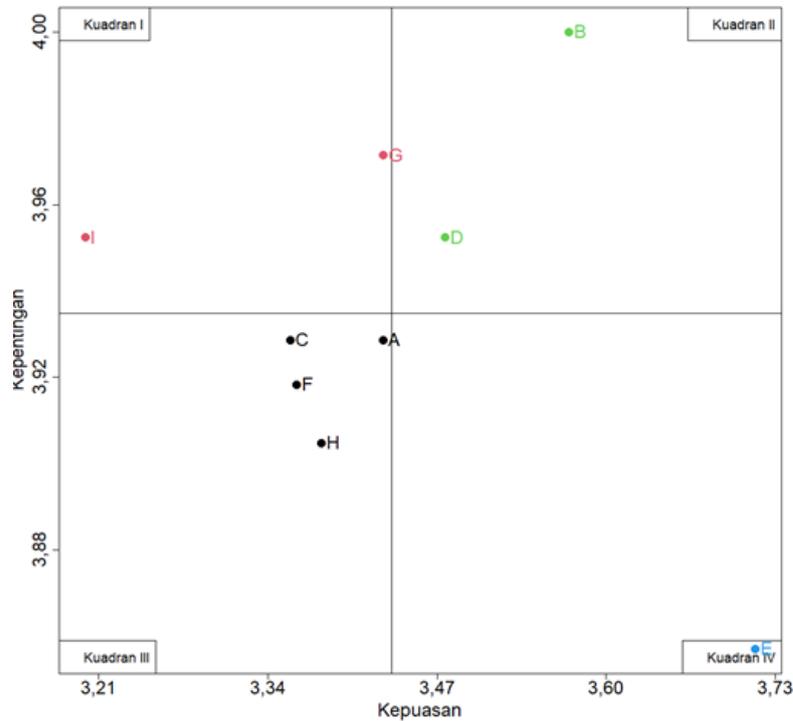
Pelayanan Sampah Komersil memiliki nilai IKM sebesar 3,44 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Sampah Komersil sudah dianggap baik.

Tabel 33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersil

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,43	85,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,57	89,25	A
C	Kecepatan Waktu	3,36	84,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,48	87,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,71	92,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,36	84,00	B
G	Perilaku Petugas	3,43	85,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,38	84,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,20	80,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Sampah Komersil pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 33. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Sampah Komersil yang diperoleh dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, hal ini ditunjukkan menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6 dan terdapat dua atribut yang memiliki kinerja

sangat baik karena memiliki nilai konversi di atas 88,3. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Sampah Komersil adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 45 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil

Diagram IPA untuk Pelayanan Sampah Komersil disajikan pada Gambar 45. Gambar 45 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Sampah Komersil terdapat pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh

karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kemudahan prosedur pelayanan**, dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** berada pada **kuadran II** untuk pengguna Pelayanan Sampah Komersil. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

c. Pelayanan Limbah

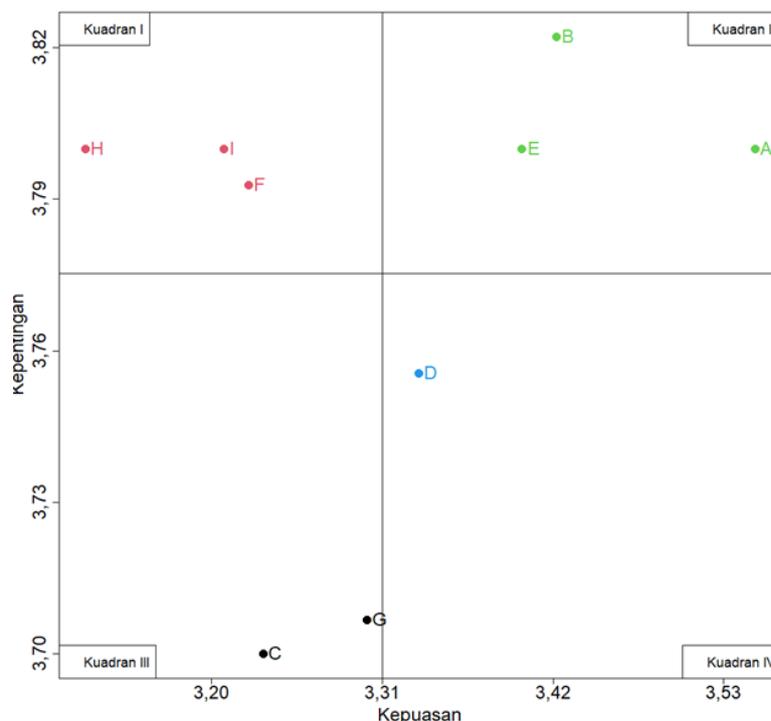
Pelayanan Limbah memiliki nilai IKM sebesar 3,31 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Limbah sudah baik.

Tabel 34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Layanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,55	88,75	A
B	Kemudahan Prosedur	3,42	85,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,23	80,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,33	83,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,40	85,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,22	80,50	B
G	Perilaku Petugas	3,30	82,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,12	78,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,21	80,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Limbah pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 34. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Limbah yang diperoleh dari Dinas Lingkungan Hidup dan

Kebersihan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6 dan terdapat satu atribut yang memiliki kinerja sangat baik karena nilai konversinya berada di atas 88,3. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Limbah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 46 Diagram IPA Pelayanan Limbah

Diagram IPA untuk Pelayanan Limbah disajikan pada Gambar 46. Gambar 46 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Limbah berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil, kuadran ini diempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan**

keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** berada pada **kuadran II**. Kuadran ini ditempati oleh atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Sedangkan **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.2.7. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

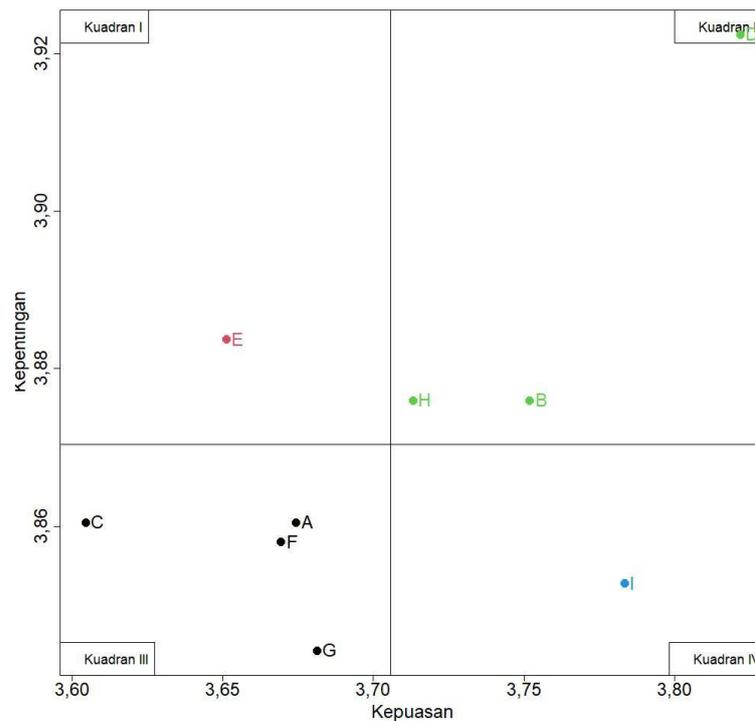
Dinas Tenaga Kerja Kota Depok memiliki satu pelayanan yaitu Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja. Oleh karena itu nilai IKM yang diperoleh dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok akan sama dengan nilai IKM Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok. Nilai IKM yang diperoleh oleh Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok adalah 3,70 dengan nilai konversi IKM sebesar 92,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan A dengan kata lain kinerja Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok sangat baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok pada tahun 2022 diisajikan pada Tabel 35. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja sangat baik karena nilai konversinya berada di atas 88,3. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

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

Tabel 35 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	3,67	91,75	A
B	Kemudahan Prosedur	3,75	93,75	A
C	Kecepatan Waktu	3,60	90,00	A
D	Kewajaran Biaya	3,82	95,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,65	91,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,67	91,75	A
G	Perilaku Petugas	3,68	92,00	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,71	92,75	A
I	Penanganan Pengaduan	3,78	94,50	A



Gambar 47 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja disajikan pada Gambar 47. Gambar 47 memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** untuk pengguna layanan pada Pelayanan Kartu Kuning dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) 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 Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.2.8. Dinas Perhubungan Kota Depok

Dinas Perhubungan Kota Depok memiliki empat pelayanan yaitu Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan, Pelayanan Penerangan Jalan Umum, dan Pelayanan Lampu Lalu Lintas. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Perhubungan Kota Depok adalah 3,22 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Perhubungan Kota Depok sudah baik.

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

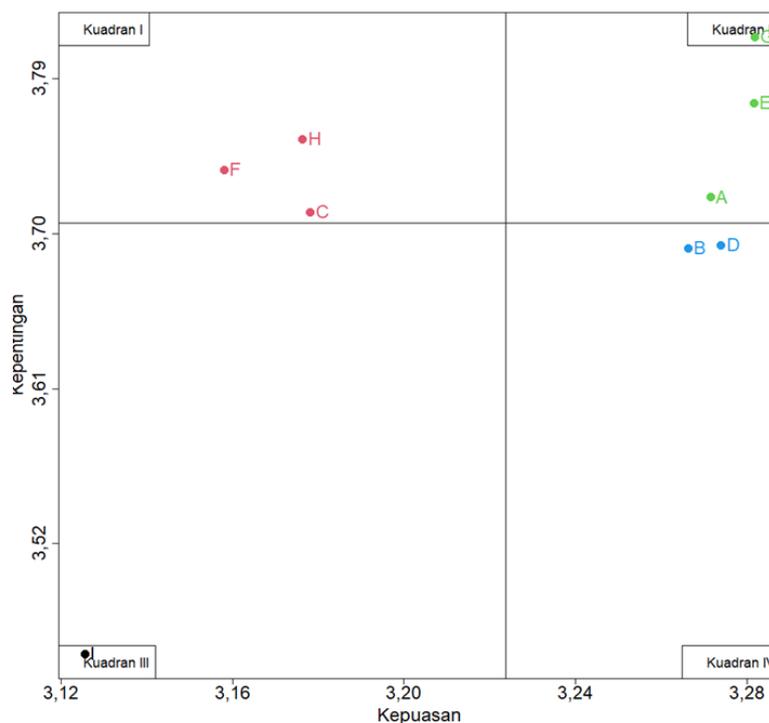
2022 disajikan pada Tabel 36. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Dinas Perhubungan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Perhubungan Kota Depok adalah atribut **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**.

Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,27	81,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,27	81,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,18	79,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,27	81,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,28	82,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,16	79,00	B
G	Perilaku Petugas	3,28	82,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,18	79,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,13	78,25	B

Diagram IPA untuk Dinas Perhubungan Kota Depok disajikan pada Gambar 48. Gambar 48 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Perhubungan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut

pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, 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, kuadran ini berisi atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.



Gambar 48 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok

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

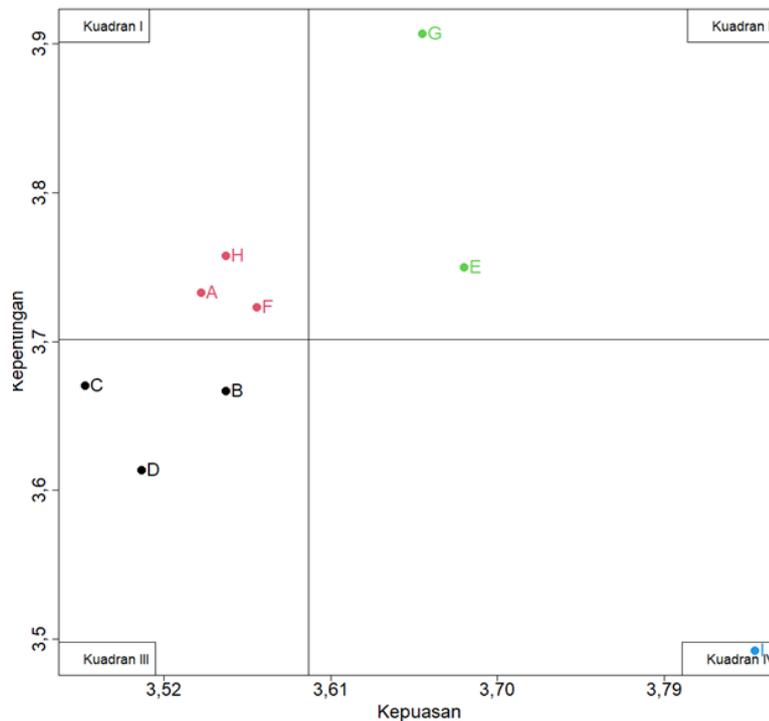
a. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki nilai IKM sebesar 3,60 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan A dengan kata lain kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sangat baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 37. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi menurut PERMENPAN, mayoritas atribut memiliki kinerja sangat baik karena memiliki nilai konversi di atas 88,3 kecuali atribut Kecepatan waktu dan Kewajaran biaya. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 37 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	3,54	88,50	A
B	Kemudahan Prosedur	3,55	88,75	A
C	Kecepatan Waktu	3,48	87,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,51	87,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,68	92,00	A
F	Kompetensi Petugas	3,57	89,25	A
G	Perilaku Petugas	3,66	91,50	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,55	88,75	A
I	Penanganan Pengaduan	3,84	96,00	A



Gambar 49 Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Diagram IPA untuk Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) disajikan pada Gambar 49. Gambar 49 memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanannya, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) berada pada **kuadran I**. Maka dari itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan layanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasannya juga relatif kecil. Sehingga perlu pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **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** berisi atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**. **Kuadran IV** sendiri merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

b. Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

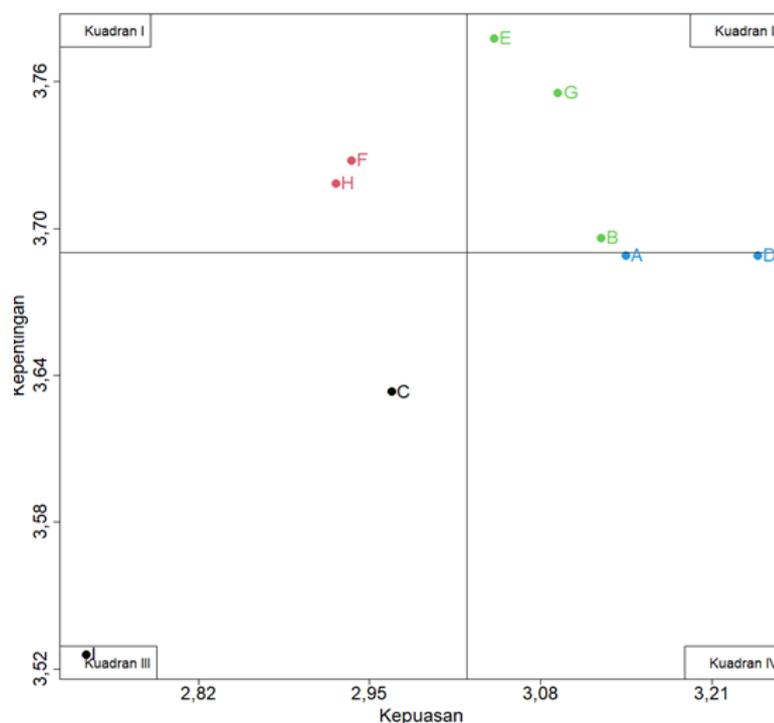
Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan memiliki nilai IKM sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan masih dianggap kurang baik.

Tabel 38 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	3,14	78,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,13	78,25	B
C	Kecepatan Waktu	2,97	74,25	C
D	Kewajaran Biaya	3,24	81,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,04	76,00	C
F	Kompetensi Petugas	2,94	73,50	C
G	Perilaku Petugas	3,09	77,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,92	73,00	C
I	Penanganan Pengaduan	2,74	68,50	C

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 38. Secara umum beberapa atribut masih

dinilai kurang baik oleh responden pengguna Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya berada di bawah 76,6 dan hanya terdapat empat atribut yang memiliki kinerja baik dengan nilai konversi di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 50 Diagram IPA Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

Diagram IPA untuk Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan disajikan pada Gambar 50. Gambar 50 memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati

oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil, sehingga memerlukan pertimbangan untuk dilakukan perbaikan. 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** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

c. Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

Pelayanan Penerangan Jalan Umum memiliki nilai IKM sebesar 3,23 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Penerangan Jalan Umum sudah baik.

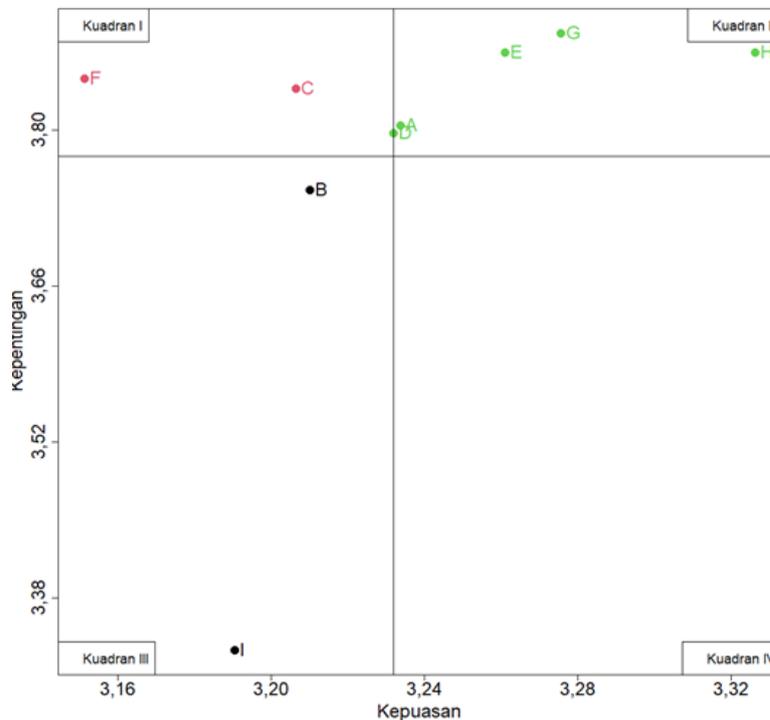
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Penerangan Jalan Umum pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 39. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Penerangan Jalan Umum yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut menurut PERMENPAN, semua atribut memiliki kinerja baik karena memiliki nilai konversi di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 39 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,23	80,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,21	80,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,21	80,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,23	80,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,26	81,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,15	78,75	B
G	Perilaku Petugas	3,28	82,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,33	83,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,19	79,75	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum disajikan pada Gambar 51. Gambar 51 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**, dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **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** untuk pengguna Pelayanan Penerangan Jalan Umum berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk

dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Pada pelayanan ini tidak terdapat atribut yang menempati **kuadran IV**.



Gambar 51 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum

d. Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Pelayanan Lampu Lalu Lintas memiliki nilai IKM sebesar 3,03 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Lampu Lalu Lintas masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Lampu Lalu Lintas pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 40. Secara umum beberapa atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Lampu Lalu Lintas yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi beberapa atribut menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6, namun juga terdapat empat atribut

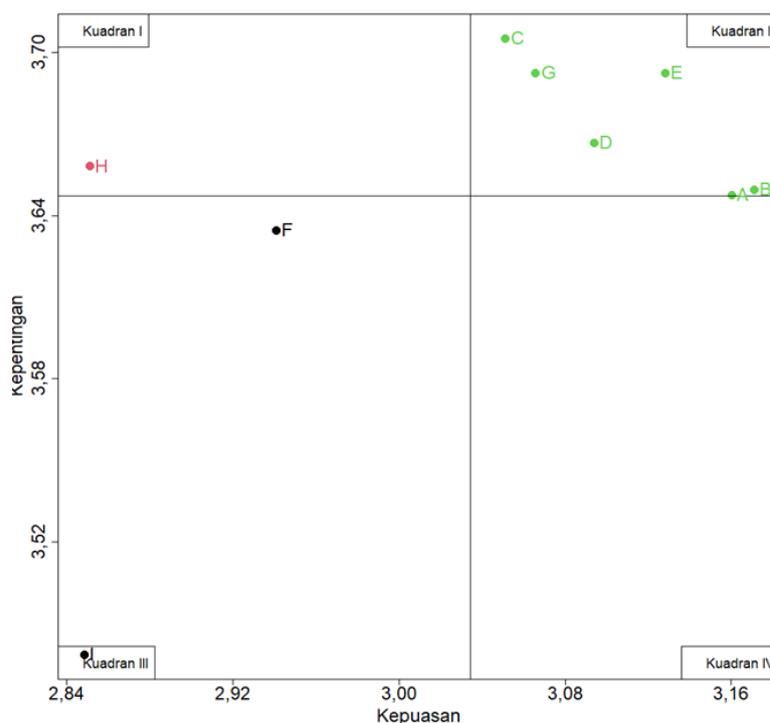
yang memiliki kinerja kurang baik dengan nilai konversi di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, serta **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,16	79,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,17	79,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,05	76,25	C
D	Kewajaran Biaya	3,09	77,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,13	78,25	B
F	Kompetensi Petugas	2,94	73,50	C
G	Perilaku Petugas	3,07	76,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,85	71,25	C
I	Penanganan Pengaduan	2,85	71,25	C

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



Gambar 52 Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas

4.3.2.9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok memiliki empat pelayanan yaitu Pelayanan Akte Kelahiran, Pelayanan KTP, Pelayanan KK, dan Pelayanan Akta Kematian. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah 3,29 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sudah baik.

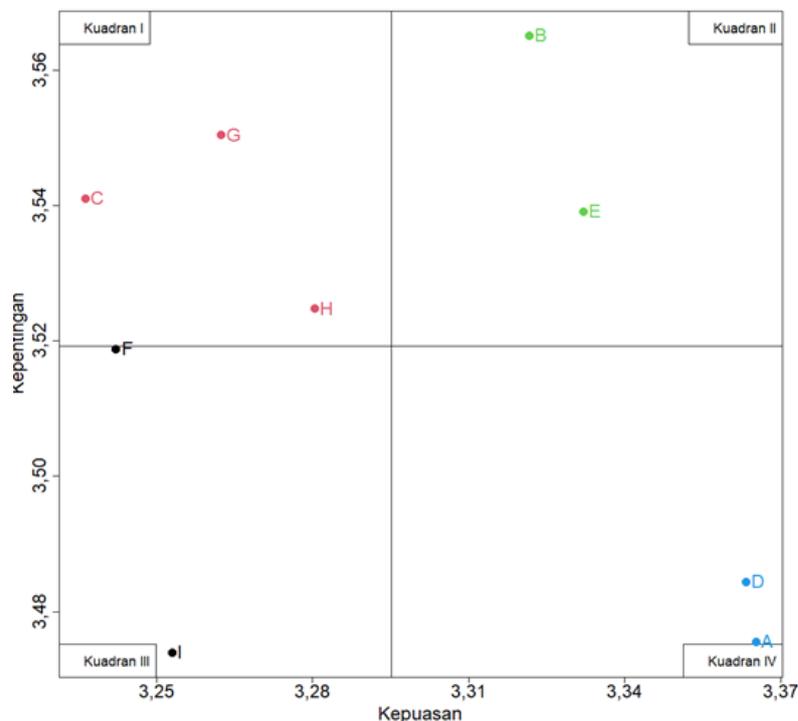
Tabel 41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,37	84,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,32	83,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,24	81,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,36	84,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,33	83,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,24	81,00	B
G	Perilaku Petugas	3,26	81,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,28	82,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,25	81,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang 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 2022 disajikan pada Tabel 41. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, hal ini ditunjukkan menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

Diagram IPA untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok disajikan pada Gambar 53. Gambar 53 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

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



Gambar 53 Diagram IPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

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

a. Pelayanan Akte Kelahiran

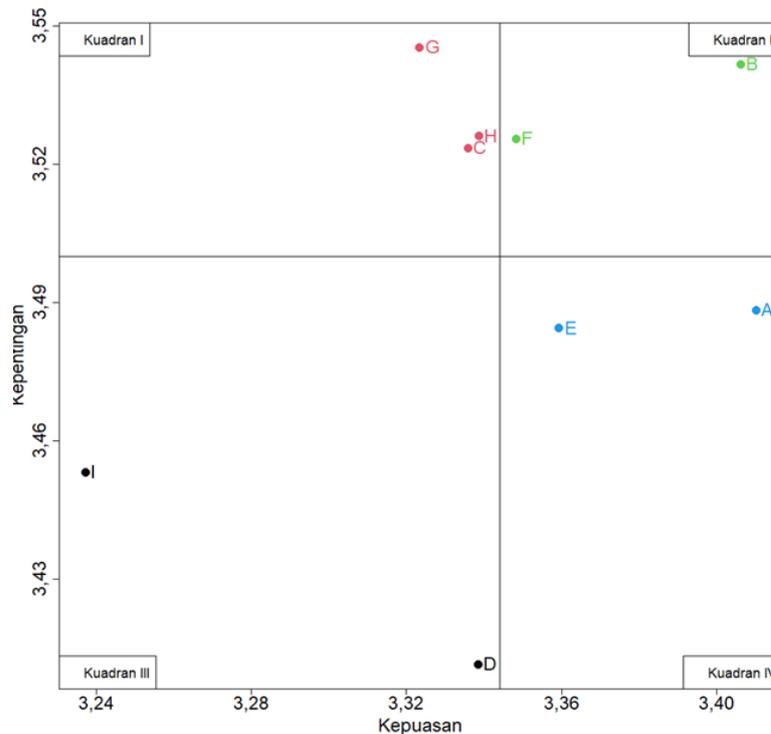
Pelayanan Akte Kelahiran memiliki nilai IKM sebesar 3,35 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Akte Kelahiran sudah baik.

Tabel 42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akte Kelahiran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Layanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,41	85,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,41	85,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,34	83,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,34	83,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,36	84,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,35	83,75	B
G	Perilaku Petugas	3,32	83,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,34	83,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,24	81,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Akte Kelahiran pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 42. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Akte Kelahiran yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Akte Kelahiran adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis layanan**, serta **Kemudahan prosedur**

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



Gambar 54 Diagram IPA Pelayanan Akte Kelahiran

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

b. Pelayanan KTP

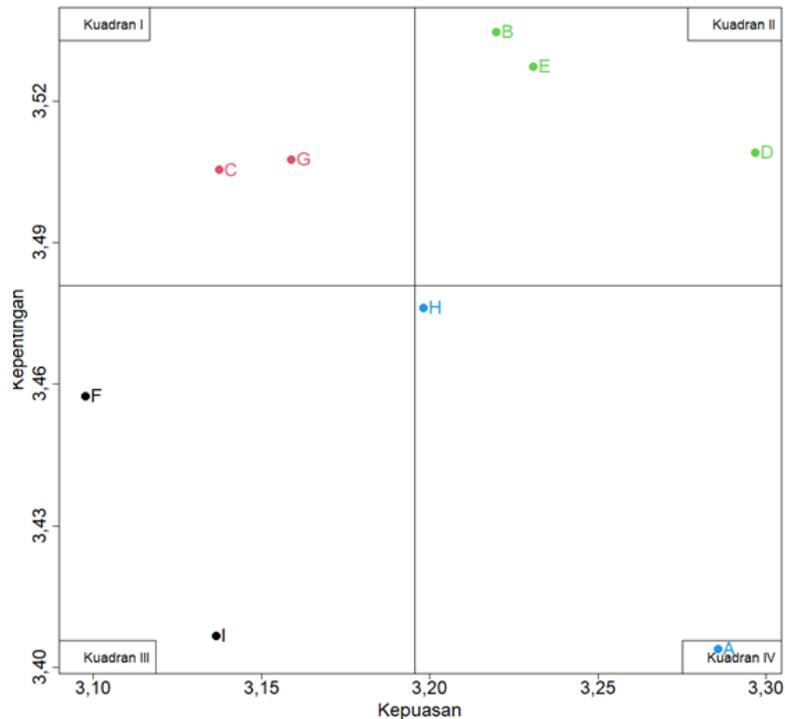
Pelayanan KTP memiliki nilai IKM sebesar 3,20 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan KTP sudah baik.

Tabel 43 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,29	82,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,22	80,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,14	78,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,30	82,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,23	80,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,10	77,50	B
G	Perilaku Petugas	3,16	79,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,20	80,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,14	78,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan KTP pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 43. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan KTP yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi menurut

PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan KTP adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 55 Diagram IPA Pelayanan KTP

Diagram IPA untuk Pelayanan KTP disajikan pada Gambar 55. Gambar 55 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan KTP berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan,**

Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan 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, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

c. Pelayanan KK

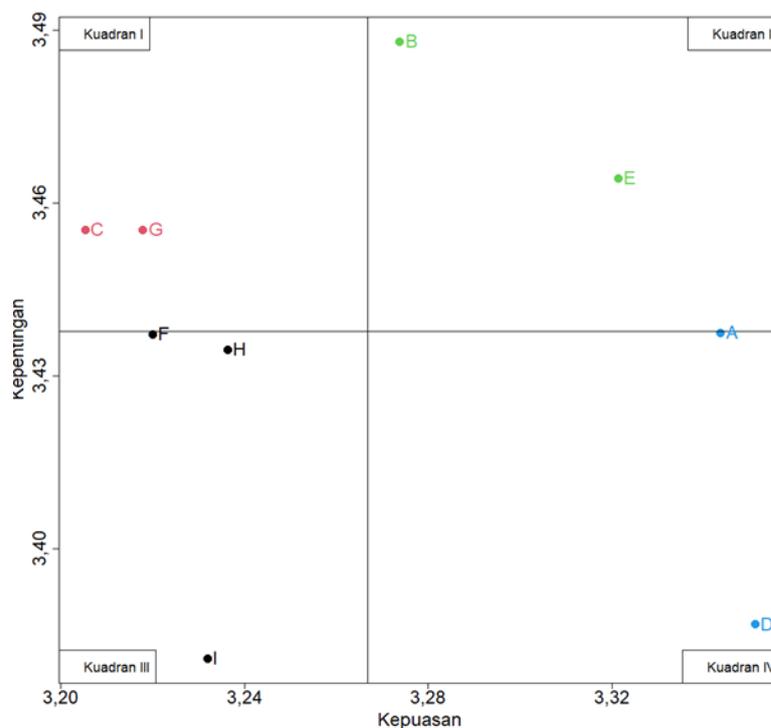
Pelayanan KK memiliki nilai IKM sebesar 3,27 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan KK sudah baik.

Tabel 44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KK

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,34	83,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,27	81,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,21	80,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,35	83,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,32	83,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,22	80,50	B
G	Perilaku Petugas	3,22	80,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,24	81,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,23	80,75	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan KK pada tahun 2022 disajikan pada

Tabel 44. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan KK yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan KK adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan layanan**.



Gambar 56 Diagram IPA Pelayanan KK

Diagram IPA untuk Pelayanan KK disajikan pada Gambar 56. Gambar 56 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan KK berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, **Kualitas sarana dan prasaran penunjang pelayanan**, dan **Penanganan pengaduan**

pengguna layanan yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**, 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, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

d. Pelayanan Akta Kematian

Pelayanan Akta Kematian memiliki nilai IKM sebesar 3,47 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Akta Kematian sudah baik.

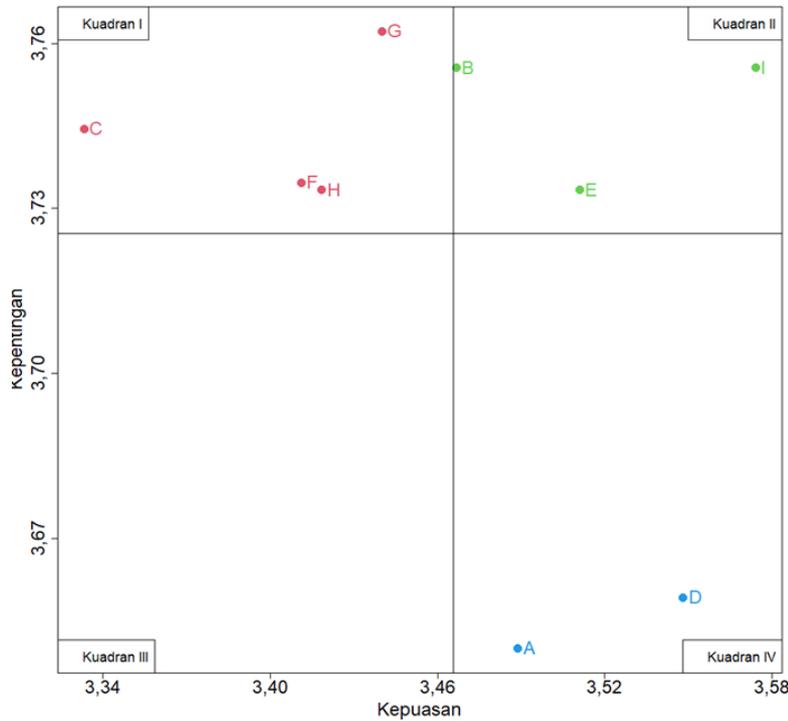
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Akta Kematian pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 45. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Akta Kematian yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6 dan juga terdapat dua atribut yang memiliki kinerja sangat baik dengan nilai konversi di atas 88,3. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Akta Kematian adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kematian

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,49	87,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,47	86,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,33	83,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,55	88,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,51	87,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,41	85,25	B
G	Perilaku Petugas	3,44	86,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,42	85,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,57	89,25	A

Diagram IPA untuk Pelayanan Akta Kematian disajikan pada Gambar 57. Gambar 57 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Akta Kematian berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** berisi atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Pada pelayanan ini tidak terdapat atribut yang menempati **kuadran III**. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 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, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan**

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



Gambar 57 Diagram IPA Pelayanan Akta Kematian

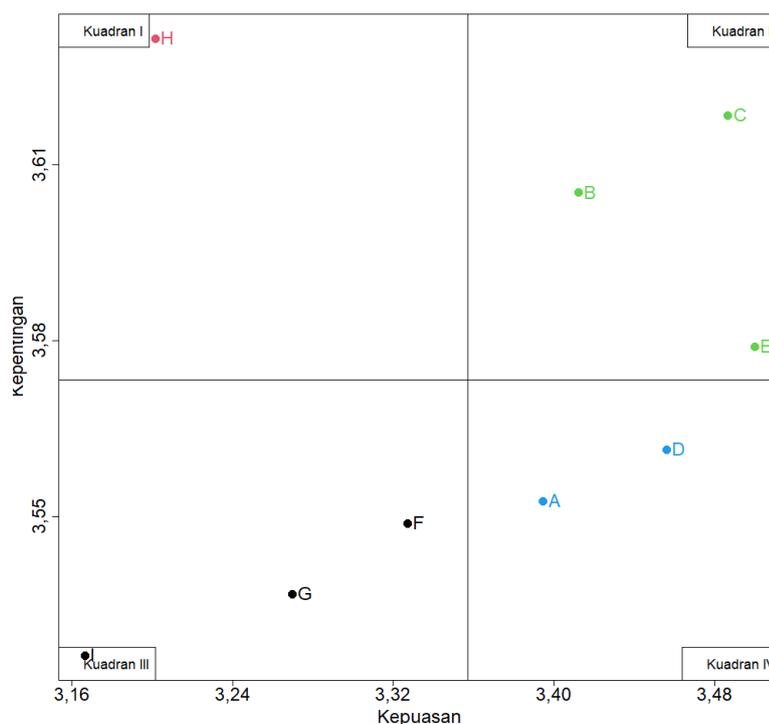
4.3.2.10. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok

Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok memiliki dua pelayanan, yaitu Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) dan Pusat Kesehatan Hewan. Nilai IKM yang diperoleh oleh dinas ini adalah 3,36 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,00. Nilai IKM ini diperoleh dari banyaknya responden di bawah target yang ditetapkan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok, tetapi karena dibandingkan dengan kecenderungan nilai IKM Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain di Pemerintah Kota Depok yang cenderung meningkat, maka nilai ini dapat disetarakan sesuai untuk Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok dibandingkan dengan hasil tahun 2021. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok sudah baik.

Tabel 46 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	3,39	84,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,41	85,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,49	87,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,46	86,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,50	87,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,33	83,25	B
G	Perilaku Petugas	3,27	81,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,20	80,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,17	79,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 46. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 58 Diagram IPA Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok disajikan pada Gambar 58. Gambar 58 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan** untuk pengguna Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** di mana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan 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. **Kuadran IV** berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok adalah sebagai berikut.

a. Rumah Potong Hewan (RPH)

Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) memiliki nilai IKM sebesar 3,46 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) sudah baik.

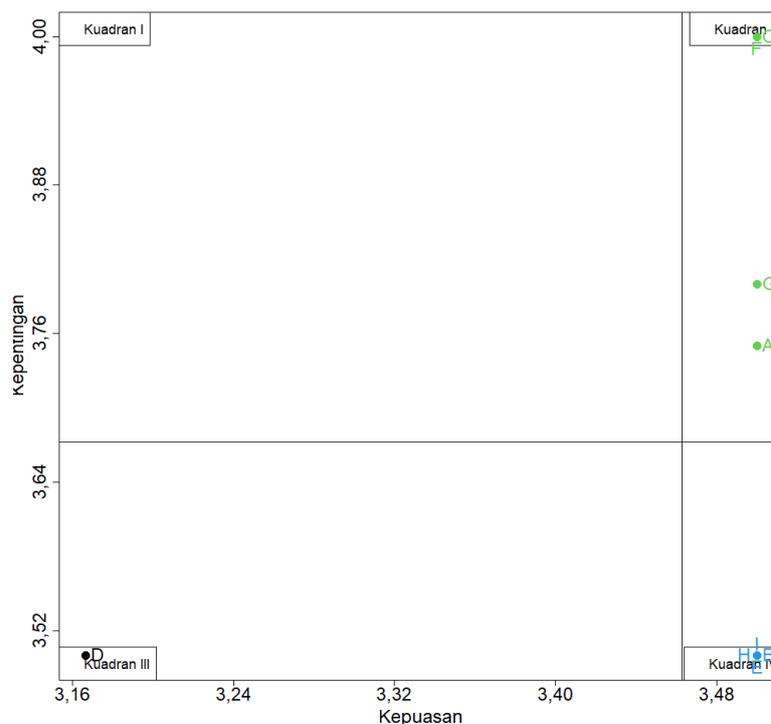
Tabel 47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rumah Potong Hewan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,50	87,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,50	87,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,50	87,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,17	79,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,50	87,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,50	87,50	B
G	Perilaku Petugas	3,50	87,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,50	87,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,50	87,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Rumah Potong

Hewan (RPH) pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 47. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan Rumah Potong Hewan (RPH) yang diperoleh dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Seluruh atribut untuk aspek/unsur Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) memiliki skor yang sama tinggi dengan skor terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) disajikan pada Gambar 59. Gambar 59 memperlihatkan bahwa tidak ada atribut yang berada pada **kuadran I**, artinya tidak ada atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kerjanya. **Kuadran III** merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil yang ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, 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 kerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.



Gambar 59 Diagram IPA Pelayanan Rumah Potong Hewan

b. Pusat Kesehatan Hewan

Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan memiliki nilai IKM sebesar 3,35 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Pusat Kesehatan Hewan pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 48. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Pusat Kesehatan Hewan yang diperoleh dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 76,6. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pusat Kesehatan Hewan adalah atribut **Kesesuaian**

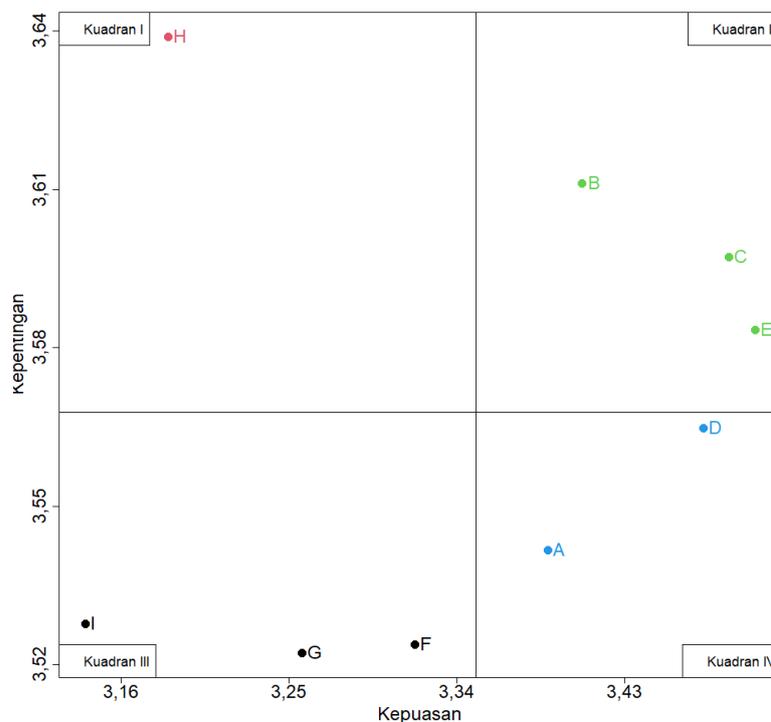
antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, sedangkan yang terendah adalah atribut. **Penanganan pengaduan pengguna layanan.**

Tabel 48 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,39	84,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,41	85,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,49	87,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,47	86,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,50	87,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,32	83,00	B
G	Perilaku Petugas	3,26	81,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,19	79,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,14	78,50	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan disajikan pada Gambar 60. Gambar 60 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan** untuk pengguna Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil yang ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan 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 sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.



Gambar 60 Diagram IPA Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan

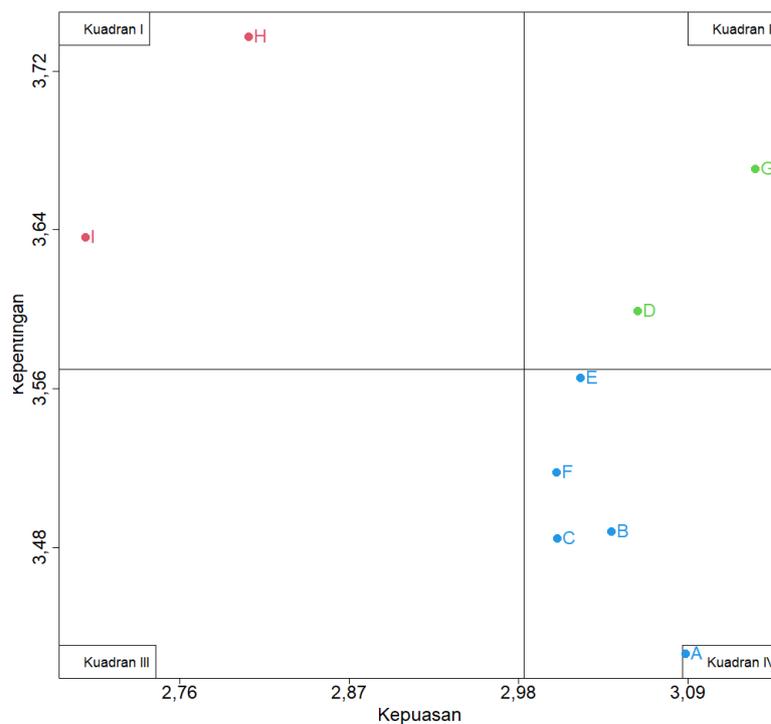
4.3.2.11. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Pasar Pedagang dan Pelayanan Pasar Pembeli. Nilai IKM yang diperoleh oleh dinas ini adalah 2,98 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok dinilai kurang baik oleh responden pengguna layanan ini.

Tabel 49 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	3,09	77,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,04	76,00	C
C	Kecepatan Waktu	3,01	75,25	C
D	Kewajaran Biaya	3,06	76,50	C
E	Kesesuaian Produk	3,02	75,50	C
F	Kompetensi Petugas	3,00	75,00	C
G	Perilaku Petugas	3,13	78,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,80	70,00	C
I	Penanganan Pengaduan	2,70	67,50	C

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 49. Secara umum seluruh atribut dinilai kurang baik oleh responden pengguna layanan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di bawah 76,6. Menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang dianggap kurang baik karena nilai konversinya berada di bawah 76,6, kecuali dua atribut yaitu Kesesuaian syarat dan Perilaku petugas yang memiliki kinerja baik dengan nilai konversi di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 61 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

Diagram IPA untuk pelayanan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok disajikan pada Gambar 61. Gambar 61 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** berisi atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Dalam hal ini, tidak terdapat atribut yang menempati **kuadran III** untuk pelayanan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok. Atribut **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 sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi 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 Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

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

a. Pelayanan Pasar Pedagang

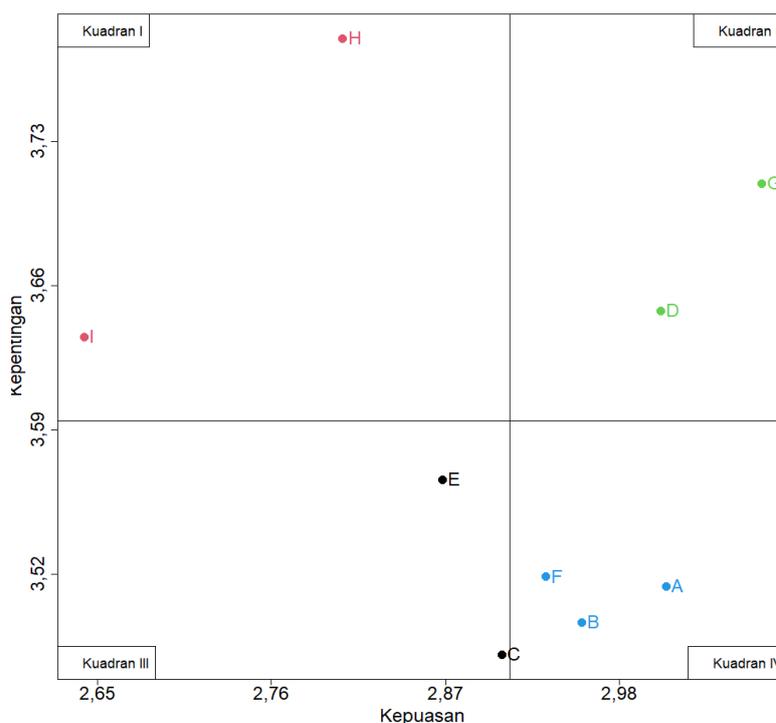
Pelayanan Pasar Pedagang memiliki nilai IKM sebesar 2,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pasar Pedagang masih dianggap kurang baik.

Tabel 50 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pedagang

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,01	75,25	C
B	Kemudahan Prosedur	2,96	74,00	C
C	Kecepatan Waktu	2,91	72,75	C
D	Kewajaran Biaya	3,01	75,25	C
E	Kesesuaian Produk	2,87	71,75	C
F	Kompetensi Petugas	2,93	73,25	C
G	Perilaku Petugas	3,07	76,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,81	70,25	C
I	Penanganan Pengaduan	2,64	66,00	C

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pasar Pedagang pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 50. Secara umum seluruh atribut dinilai kurang baik oleh responden pengguna Pelayanan Pasar Pedagang yang diperoleh dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai

konversi mayoritas atribut berada di bawah 76,6. Kemudian menurut PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang dianggap kurang baik karena nilai konversinya berada di bawah 76,6, kecuali atribut Perilaku petugas yang memiliki kinerja baik dengan nilai konversi di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pasar Pedagang adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 62 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pedagang

Diagram IPA untuk Pelayanan Pasar Pedagang disajikan pada Gambar 62. Gambar 62 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Pasar Pedagang berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** di mana atribut ini merupakan

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

b. Pelayanan Pasar Pembeli

Pelayanan Pasar Pembeli memiliki nilai IKM sebesar 3,07 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pasar Pembeli sudah baik.

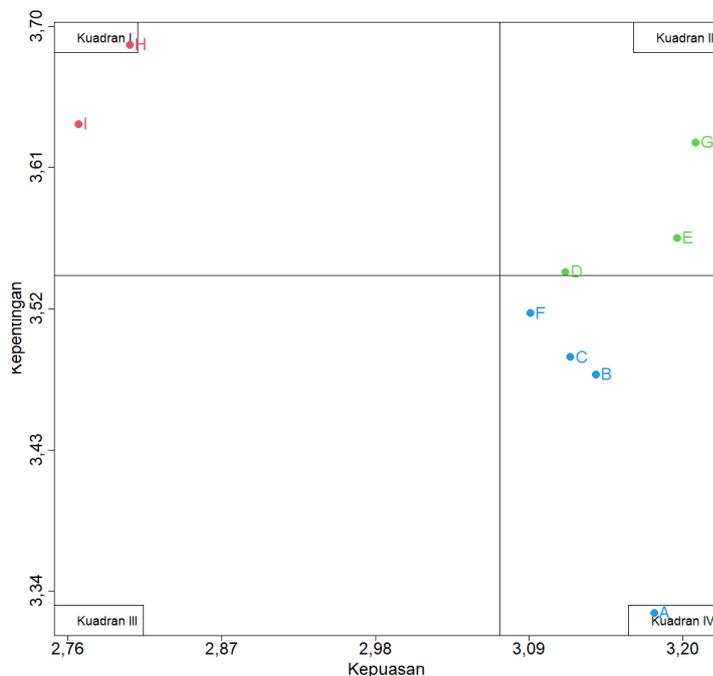
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pasar Pembeli pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 51. Secara umum mayoritas atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Pasar Pembeli yang diperoleh dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 76,6. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6, kecuali atribut Kualitas sarana prasarana dan Penanganan pengaduan yang masih memiliki kinerja kurang baik dengan nilai konversi di bawah 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pasar Pembeli adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 51 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pembeli

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,18	79,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,14	78,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,12	78,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,12	78,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,20	80,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,09	77,25	B
G	Perilaku Petugas	3,21	80,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,80	70,00	C
I	Penanganan Pengaduan	2,77	69,25	C

Diagram IPA untuk Pelayanan Pasar Pembeli disajikan pada Gambar 63. Gambar 63 memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Pasar Pedagang berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. Selanjutnya, tidak ada atribut yang menempati **kuadran III**, di mana tidak terdapat atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan yang relatif kecil. 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. **Kuadran IV** berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam**

memberikan pelayanan. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.



Gambar 63 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pembeli

4.3.2.12. Badan Keuangan Daerah Kota Depok

Badan Keuangan Daerah Kota Depok memiliki empat pelayanan yaitu Pelayanan Pembayaran PBB, Pelayanan Pembayaran BPHTB, Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame, dan Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah. Nilai IKM yang diperoleh oleh Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah 3,37 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Badan Keuangan Daerah Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 52. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas

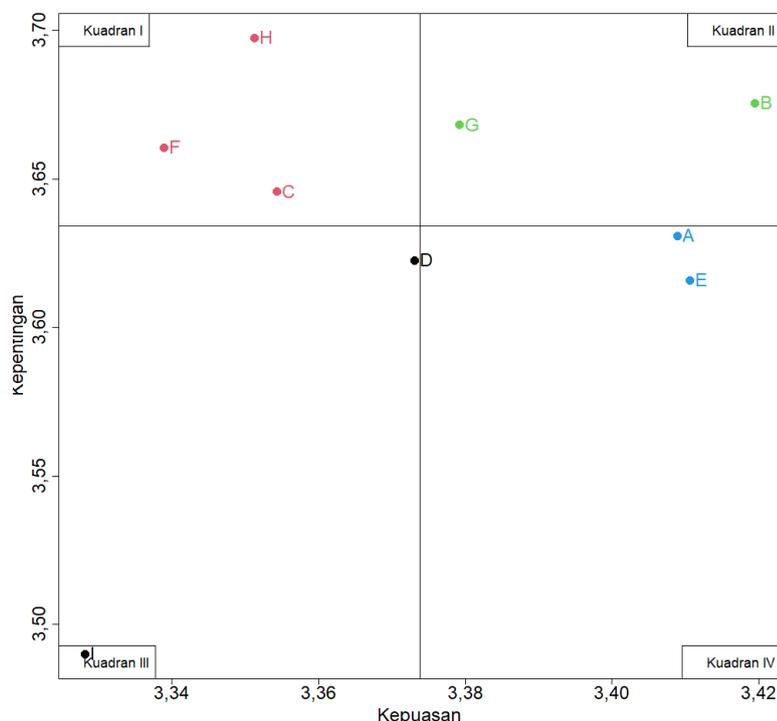
76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 52 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	3,41	85,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,42	85,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,35	83,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,37	84,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,41	85,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,34	83,50	B
G	Perilaku Petugas	3,38	84,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,35	83,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,33	83,25	B

Diagram IPA untuk Pelayanan dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 64. Gambar 64 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan** berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** di mana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan

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



Gambar 64 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok

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

a. Pelayanan Pembayaran PBB

Pelayanan Pembayaran PBB memiliki nilai IKM sebesar 3,38 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pembayaran PBB sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pembayaran PBB pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 53. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Pembayaran PBB yang diperoleh dari Badan

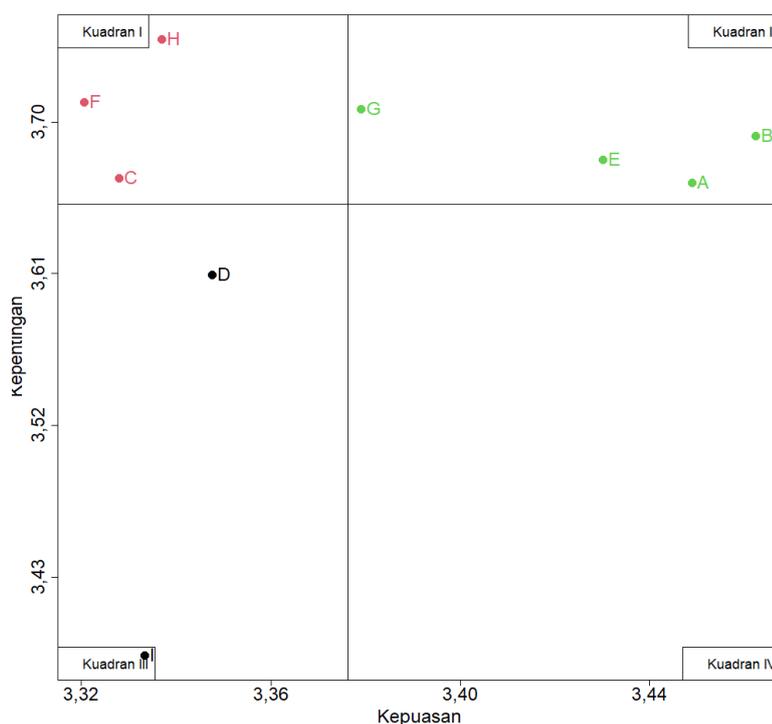
Keuangan Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 76,6. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pembayaran PBB adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 53 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,45	86,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,46	86,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,33	83,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,35	83,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,43	85,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,32	83,00	B
G	Perilaku Petugas	3,38	84,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,34	83,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,33	83,25	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran PBB disajikan pada Gambar 65. Gambar 65 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan** untuk pengguna Pelayanan Pembayaran PBB di Badan Keuangan Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian**

antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, 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 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. Untuk Pelayanan PBB, tidak terdapat atribut yang menempati kuadran tersebut.



Gambar 65 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran PBB

b. Pelayanan Pembayaran BPHTB

Pelayanan Pembayaran BPHTB memiliki nilai IKM sebesar 3,45 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pembayaran BPHTB sudah baik.

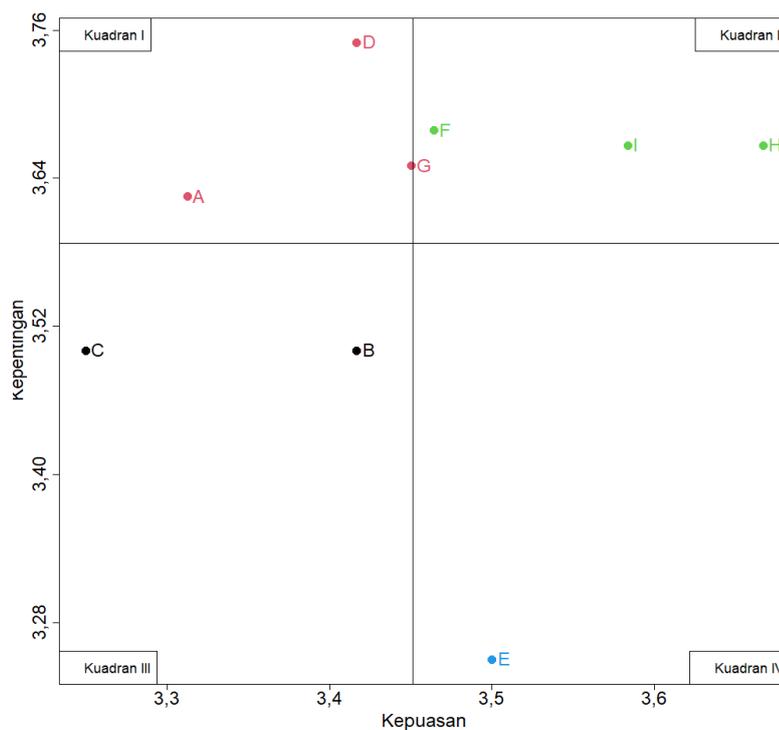
Tabel 54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,31	82,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,42	85,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,25	81,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,42	85,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,50	87,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,46	86,50	B
G	Perilaku Petugas	3,45	86,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,67	91,75	A
I	Penanganan Pengaduan	3,58	89,50	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pembayaran BPHTB pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 54. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Pembayaran BPHTB yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 76,6, malah terdapat dua atribut yang memiliki kinerja sangat baik karena nilai konversinya berada di atas 88,3. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pembayaran BPHTB adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu memberikan pelayanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran BPHTB disajikan pada Gambar 66. Gambar 66 memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Pembayaran BPHTB di Badan Keuangan Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**. Sehingga, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran**

III ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan, 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. **Kuadran IV** berisi atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Artinya atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.



Gambar 66 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB

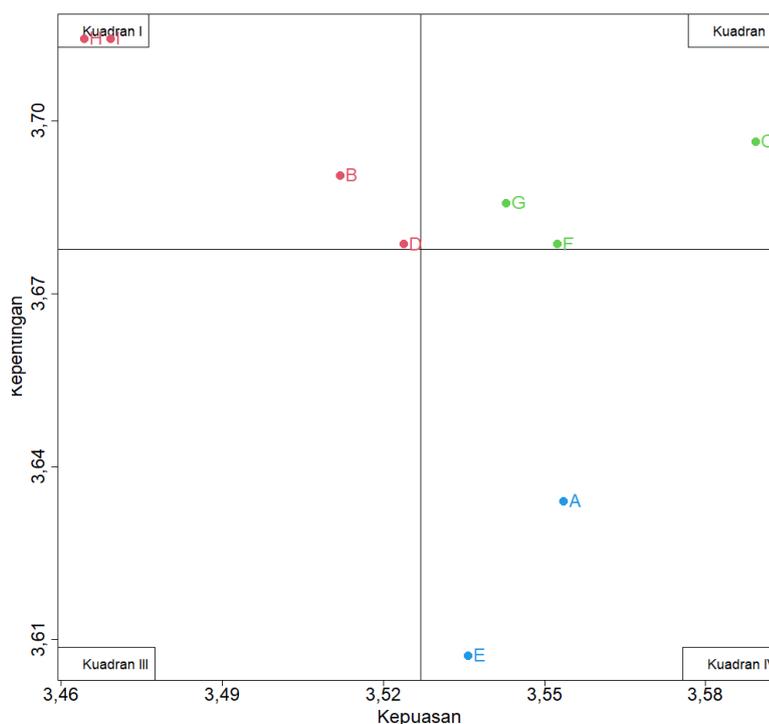
c. Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame

Pelayanan Pajak Reklame memiliki nilai IKM sebesar 3,53 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame sudah baik.

Tabel 55 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,55	88,75	A
B	Kemudahan Prosedur	3,51	87,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,59	89,75	A
D	Kewajaran Biaya	3,52	88,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,54	88,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,55	88,75	A
G	Perilaku Petugas	3,54	88,50	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,46	86,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,47	86,75	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 55. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan**.



Gambar 67 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame disajikan pada Gambar 67. Gambar 67 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame di Badan Keuangan Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**. Sehingga, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** merupakan kuadran yang berisi atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Dalam hal ini, tidak terdapat atribut yang berada pada **kuadran III**. Atribut **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. **Kuadran IV** berisi atribut **Kesesuaian antara**

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

d. Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah

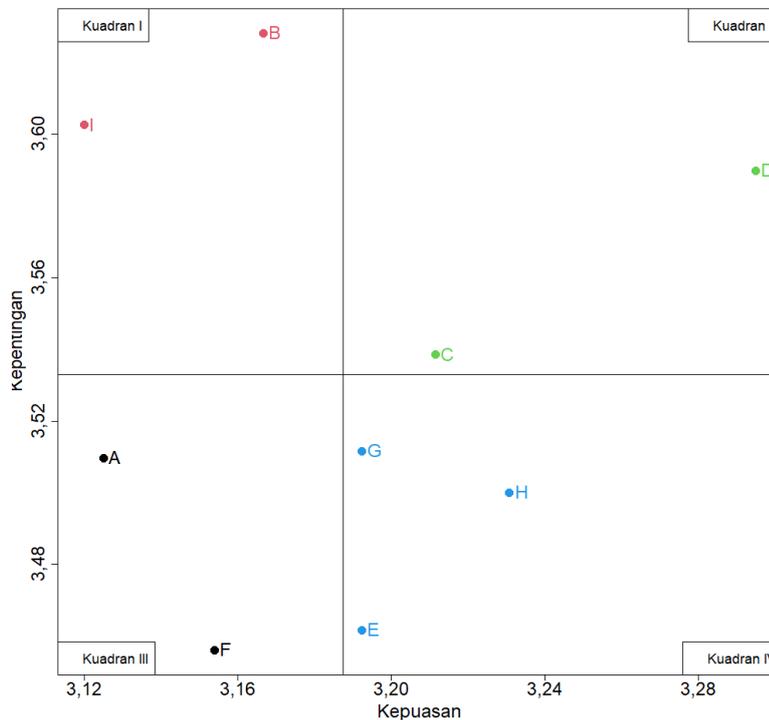
Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah memiliki nilai IKM sebesar 3,19 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah sudah baik.

Tabel 56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,13	78,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,17	79,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,21	80,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,29	82,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,19	79,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,15	78,75	B
G	Perilaku Petugas	3,19	79,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,23	80,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,12	78,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 56. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 76,6. Skor tertinggi

untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 68 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah disajikan pada Gambar 68. Gambar 68 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah di Badan Keuangan Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**. Sehingga, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan 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. **Kuadran IV** berisi atribut **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 layanan.** Artinya atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.2.13. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Pelayanan Penyelamatan. Nilai IKM yang diperoleh oleh dinas ini adalah 3,43 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,75. Nilai IKM ini diperoleh dari banyaknya responden di bawah target yang ditetapkan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, tetapi karena dibandingkan dengan kecenderungan nilai IKM Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain di Pemerintah Kota Depok yang cenderung meningkat, maka nilai ini dapat disetarakan sesuai untuk Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok dibandingkan dengan hasil tahun 2021. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 57. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Perilaku**

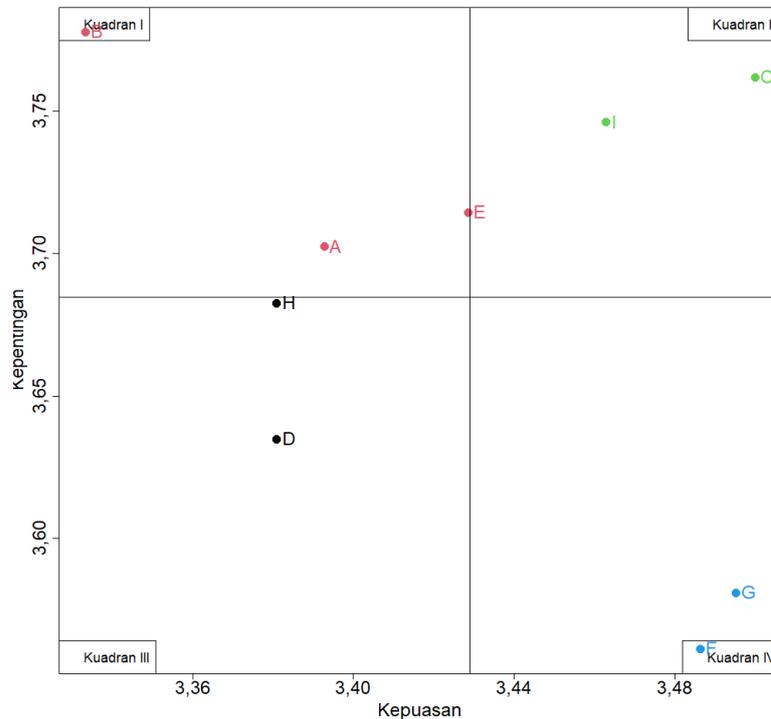
(kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**.

Tabel 57 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	3,39	84,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,33	83,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,50	87,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,38	84,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,43	85,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,49	87,25	B
G	Perilaku Petugas	3,50	87,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,38	84,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,46	86,50	B

Diagram IPA untuk Pelayanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok disajikan pada Gambar 69. Gambar 69 memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan** di mana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kecepatan waktu 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. **Kuadran IV** berisi atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.



Gambar 69 Diagram IPA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

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

a. Pelayanan Pemadam Kebakaran

Pelayanan Pemadam Kebakaran memiliki nilai IKM sebesar 3,44 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pemadam Kebakaran sudah baik.

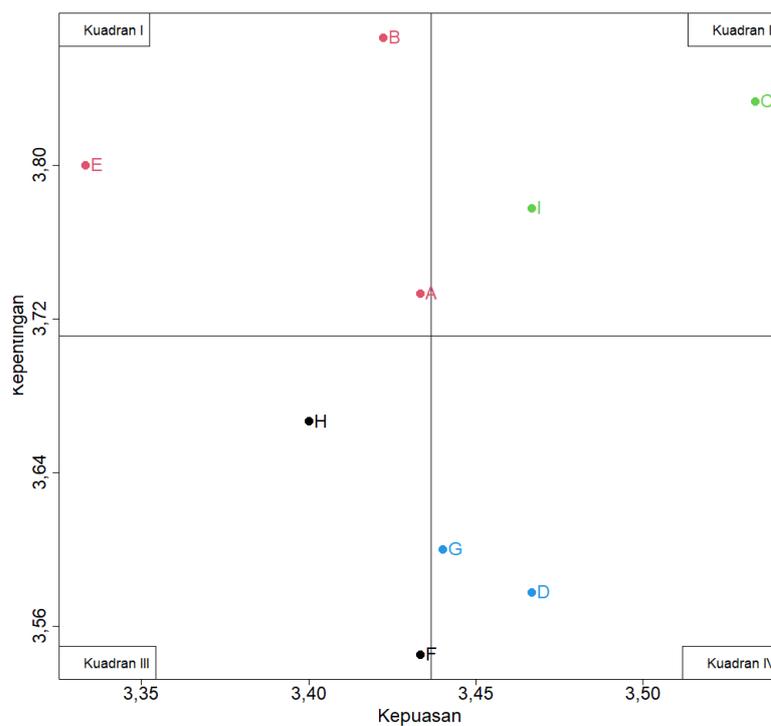
Tabel 58 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,43	85,75	B
B	Kemudahan prosedur	3,42	85,50	B
C	Kecepatan waktu	3,53	88,25	B
D	Kewajaran biaya	3,47	86,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,33	83,25	B
F	Kompetensi petugas	3,43	85,75	B
G	Perilaku Petugas	3,44	86,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,40	85,00	B
I	Penanganan pengaduan	3,47	86,75	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pemadam Kebakaran pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 58. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Pemadam Kebakaran yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pemadam Kebakaran adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Pemadam Kebakaran disajikan pada Gambar 70. Gambar 70 memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kemudahan prosedur pelayanan**, dan **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** untuk pengguna Pelayanan Pemadam Kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok berada pada **kuadran I**. Sehingga, atribut ini merupakan atribut yang harus

diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kecepatan waktu 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. **Kuadran IV** berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**. Artinya atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.



Gambar 70 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran

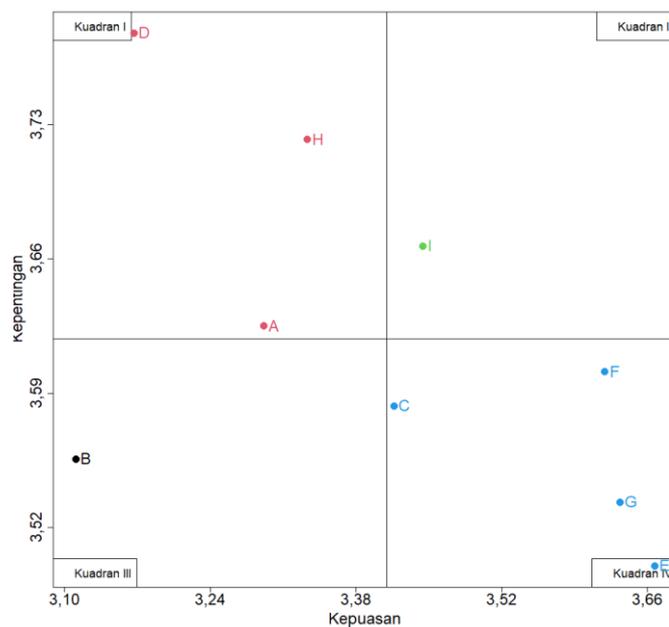
b. Pelayanan Penyelamatan

Pelayanan Penyelamatan memiliki nilai IKM sebesar 3,41 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Penyelamatan sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Penyelamatan pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 59. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan Penyelamatan yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 76,6, malah terdapat tiga atribut yang memiliki kinerja sangat baik karena nilai konversinya berada di atas 88,3. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Penyelamatan adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**.

Tabel 59 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,29	82,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,11	77,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,42	85,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,17	79,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,67	91,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,62	90,50	A
G	Perilaku Petugas	3,63	90,75	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,33	83,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,44	86,00	B



Gambar 71 Diagram IPA Pelayan Penyelamatan

Diagram IPA untuk Pelayan Penyelamatan disajikan pada Gambar 71. Gambar 71 memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang layanan** untuk pengguna Pelayanan Penyelamatan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok berada pada **kuadran I**. Sehingga, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. **Kuadran IV** berisi atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan 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. Artinya atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.2.14. Pelayanan pada Kelurahan

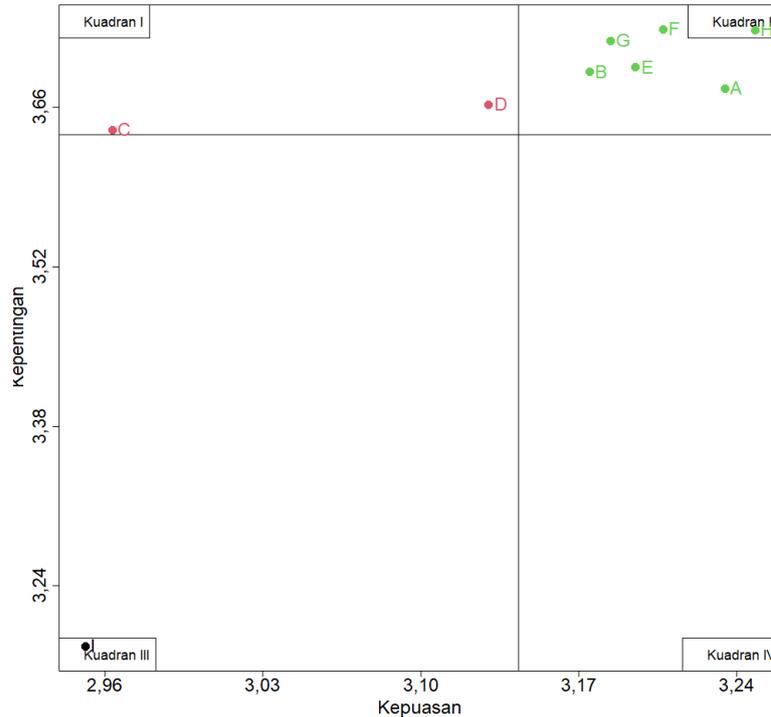
Pelayanan pada Kelurahan memiliki nilai IKM sebesar 3,14 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain Pelayanan pada Kelurahan sudah baik.

Tabel 60 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kelurahan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,23	80,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,17	79,25	B
C	Kecepatan Waktu	2,96	74,00	C
D	Kewajaran Biaya	3,13	78,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,20	80,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,21	80,25	B
G	Perilaku Petugas	3,18	79,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,25	81,25	B
I	Penanganan Pengaduan	2,95	73,75	C

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan dari Kelurahan pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 60. Secara umum seluruh atribut telah dinilai baik oleh responden pengguna Pelayanan pada Kelurahan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 76,6. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan pada Kelurahan adalah atribut **Kualitas**

sarana dan prasarana penunjang layanan, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 72 Diagram IPA Pelayanan pada Kelurahan

Diagram IPA untuk Pelayanan pada Kelurahan Kota Depok disajikan pada Gambar 72. Gambar 72 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu, atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** di mana atribut ini merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kemudahan prosedur 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 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. Untuk Pelayanan pada Kelurahan, tidak terdapat atribut yang menempati kuadran tersebut.

4.4. Implikasi Manajerial

Salah satu luaran dari reformasi birokrasi adalah terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seluruh instansi pemerintah baik pada level pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat (*customer driven*). Reformasi birokrasi merupakan *prime mover* (penggerak utama) yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance* instansi pemerintahan. Reformasi birokrasi pada pelayanan publik dinilai sebagai *entry point* dan penggerak utama dalam mewujudkan nilai-nilai *good governance* secara lebih nyata dan terukur.

Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat telah dimandatkan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel. Survei kepuasan masyarakat diatur secara teknis di dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan-RB No. 16/2014 yang kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi yang masif, situasi yang kompleks dan dinamis di era VUCA (*volatility, uncertainty, complexity, dan ambiguity*) menyebabkan terjadinya perubahan kebutuhan di masyarakat. Bonus demografi generasi milenial di masa mendatang juga menjadi tantangan tersendiri, pasalnya penyelenggara pelayanan publik akan dihadapkan dengan tuntutan masyarakat

yang semakin kritis dalam menyikapi pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik sejatinya diharapkan untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin kompleks sesuai dengan perkembangan zaman.

Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survey mengenai kebutuhan dan penilaian masyarakat dalam bentuk *assessment* obyektif pada kinerja produk dan layanan yang telah diberikan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap pelayanan publik berorientasi pada pemenuhan prinsip pelayanan prima sesuai PERMENPAN RB No 17/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat pengguna layanan.

Kondisi pandemi COVID-19 telah memberikan pembelajaran kepada kita bahwa dunia dapat berubah secara dramatis tanpa terduga. Seluruh instansi pemerintah harus lebih siap menghadapi situasi VUCA dalam tatanan organisasi pemerintahan dan pelayanan publik untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang tangguh dalam menghadapi hal-hal kritis. Oleh karenanya, evaluasi obyektif dari masyarakat pengguna layanan mengenai kinerja produk dan layanan setiap instansi pemerintah menjadi hal yang krusial dalam rangka mencapai *Good Corporate Governance* (GCG) di era VUCA.

Implikasi manajerial pada survey IKM ini berlandaskan integrasi beberapa pendekatan teoritis yaitu pendekatan *Logical Framework Approach* (LFA), *Force Field Analysis* (FFA), dan *The House Model*. *Logical Framework Approach* (LFA) meliputi identifikasi hubungan kausatif antara input, proses, dan output (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 (*key way 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.

Berdasarkan pendekatan *resource allocation*, beberapa strategi yang direkomendasikan pada setiap kuadran *Importance Performance Analysis* adalah sebagai berikut:

- (a) Kuadran I (tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja rendah) → *Concentrate here* → *Improve*,
- (b) Kuadran II (tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja tinggi) → *Keep up the good work* → *Maintain*,
- (c) Kuadran III (tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja rendah) → *Low priority* → *Reduce*,
- (d) Kuadran IV (tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja tinggi) → *Possible overkill* → *Eliminate*.

Pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* pada survey IKM pengguna layanan Pemerintah Kota Depok di tahun 2022 memperlihatkan bahwa dari 9 atribut pelayanan publik yang dilakukan penilaian, terdapat 3 atribut pelayanan publik yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya (kuadran I) yaitu: atribut layanan Kecepatan Waktu (atribut C), Kualitas Sarana Prasarana (H) dan Kompetensi petugas (atribut F). Di sisi lain, terdapat peningkatan jumlah atribut layanan yang berada pada kuadran II (tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja tinggi) dari tahun-tahun sebelumnya, yaitu: Perilaku Petugas (atribut G), Kemudahan Prosedur (atribut B), Kesesuaian Produk (atribut E) dan Kewajaran Biaya (atribut D).

Pada tahun 2021, aspek layanan publik seperti Perilaku Petugas (atribut G), Kompetensi Petugas (atribut F) dan Kecepatan Waktu (atribut C) menjadi

aspek yang berada pada kuadran I di mana perlu ditingkatkan segera kinerjanya. Pemerintah Kota Depok telah melakukan perbaikan kinerja pada ketiga aspek tersebut, terlihat bahwa atribut layanan Perilaku Petugas (atribut G) bergeser menjadi pada kuadran II pada tahun 2022. Sedangkan untuk Kemudahan Prosedur (atribut B) posisinya tetap berada pada kuadran II baik pada tahun 2021 dan 2022. Pada atribut layanan Kesesuaian Produk (atribut E) dan Kewajaran Biaya (atribut D) bergeser dari kuadran IV tahun 2021 menjadi berada pada kuadran II di tahun 2022. Hasil ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Depok telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dari tahun ke tahun.

Selanjutnya dari pemetaan seluruh atribut layanan di kuadran IPA dilakukan kategorisasi faktor pendukung (*exhibitor*) dan faktor penghambat (*inhibitor*) kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan *Force Field Analysis* (FFA). Pada tahun 2022, dimensi kualitas jasa *Reliability* dan *Empathy* merupakan dimensi yang sudah memenuhi kepuasan masyarakat pengguna layanan di tahun 2022. Selanjutnya, dimensi layanan *Responsiveness*, *Tangibles* dan *Assurance* menjadi dimensi layanan yang perlu segera diperbaiki kinerjanya karena masih belum optimal dalam memenuhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Atribut layanan pertama yang direkomendasikan untuk segera ditingkatkan kinerjanya adalah kecepatan waktu layanan (dimensi *Responsiveness*). Pada kajian ini, atribut kecepatan waktu layanan meliputi kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan. Mengacu pada PERMENPAN RB No 17/2017 atribut ini tergolong pada aspek profesionalisme sumber daya manusia kelompok responsivitas. Dari 14 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Depok, terdapat 6 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal kecepatan waktu layanan yaitu: (1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), (2) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), (3) Dinas Perhubungan (Dishub), (4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), (5) Badan Keuangan Daerah (BKD), dan (6) Pelayanan pada Kelurahan. Atribut kecepatan waktu layanan menjadi atribut layanan yang berada di kuadran I dari tahun 2020-2022, sehingga sangat mendesak untuk ditingkatkan kinerjanya. Beberapa rekomendasi teknis yang diajukan untuk meningkatkan kinerja aspek kecepatan waktu layanan antara lain menerapkan sistem kompensasi

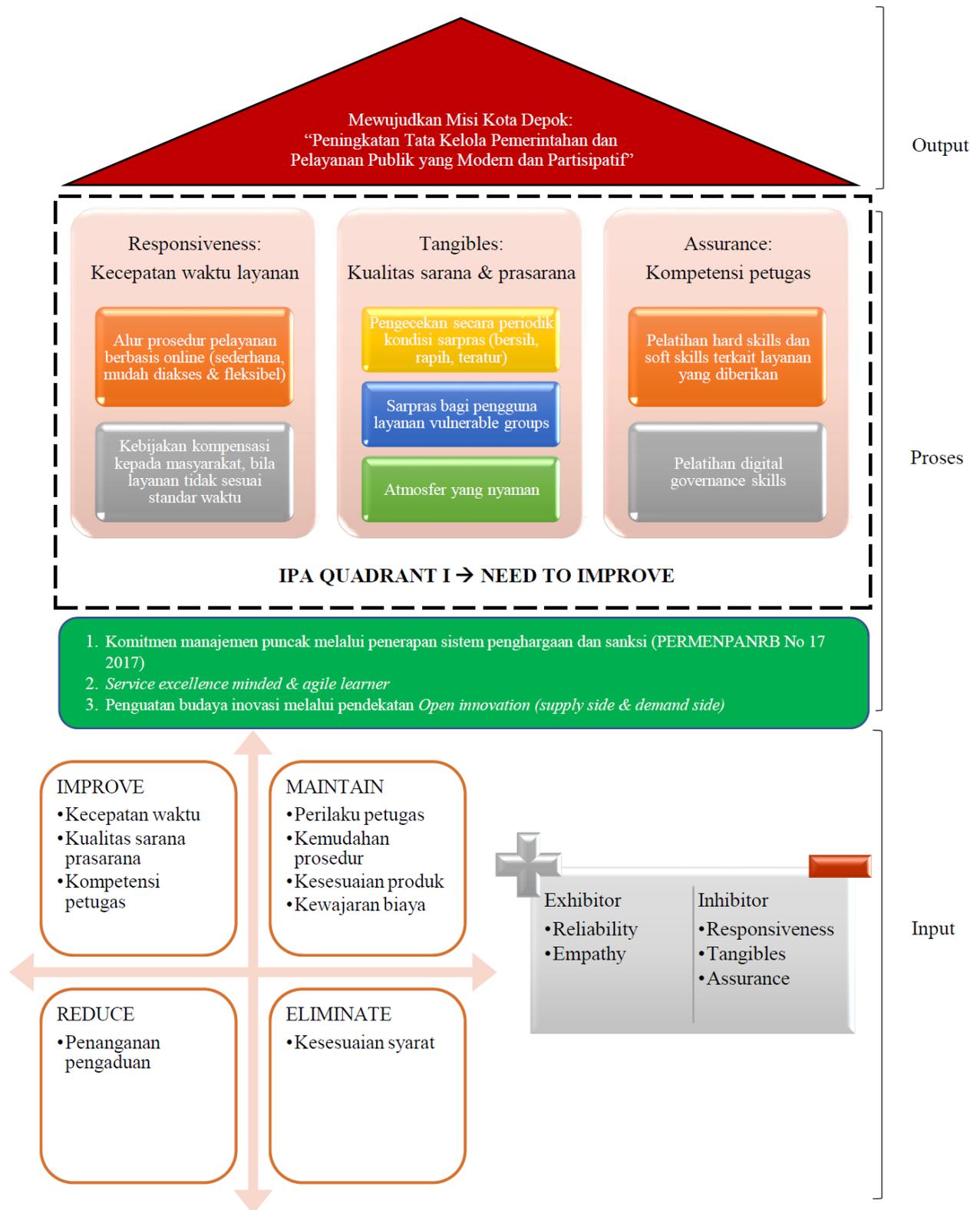
dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kompensasi dapat diberikan kepada masyarakat penerima layanan, ketika waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan publik yang telah ditetapkan. Hal lain yang dapat mengakselerasi perbaikan dalam aspek kecepatan waktu layanan adalah peningkatan kinerja layanan berbasis *online* untuk seluruh unit/OPD. Pengembangan *digital working collaboration* melalui aplikasi/ruang digital/super apps akan banyak membantu untuk menyatukan setiap aktor dalam satu ruang kolaboratif yang sama, sehingga koordinasi dan inovasi dapat diinisiasi secara cepat.

Atribut layanan kedua yang direkomendasikan untuk segera ditingkatkan kinerjanya adalah kualitas sarana dan prasarana (dimensi *Tangibles*). Sarana terdiri dari benda bergerak yang menunjang proses penyediaan pelayanan publik. Sedangkan yang termasuk prasarana adalah benda tidak bergerak seperti gedung. 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 lain-lain. Dari 14 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Depok, terdapat 10 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal kualitas sarana dan prasarana yaitu: (1) Dinas Kesehatan (Dinkes), (2) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Depok, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), (4) Dinas Pendidikan (Disdik), (5) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (DLHK) (6) Dinas Perhubungan (Dishub), (7) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), (8) Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3), (9) Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disperdagin), dan (10) Badan Keuangan Daerah (BKD). Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum atribut ini menjadi perhatian utama pengguna layanan di setiap OPD. Sehingga untuk meningkatkan kualitas sarpras maka dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut: (1) pengecekan secara periodik kondisi sarpras dari aspek keamanan, kebersihan, kerapian dan keteraturan; (2) tersedianya sarpras bagi pengguna layanan kelompok rentan (lanjut usia, perempuan yang membawa balita) dan kelompok berkebutuhan khusus/difabel; dan (3) menciptakan atmosfer ruang pelayanan yang nyaman bagi masyarakat.

Atribut layanan ketiga yang direkomendasikan untuk ditingkatkan kinerjanya adalah Kompetensi petugas (dimensi *Assurance*). Dimensi ini mendeskripsikan kompetensi petugas sebagai kemampuan sumber daya manusia (aparatur atau petugas layanan) dalam memberikan layanan dengan jaminan yang baik sesuai standar yang ada. Pengetahuan dan keterampilan petugas layanan menjadi faktor kunci keberhasilan dimensi layanan ini. Atribut layanan kompetensi petugas menjadi salah satu penilaian kinerja publik pada aspek profesionalisme SDM (PERMENPAN RB No 17/2017). Dari 14 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Depok, terdapat 4 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal kompetensi petugas yaitu: (1) Dinas Kesehatan (Dinkes), (2) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), (3) Dinas Perhubungan (Dishub), dan (4) Badan Keuangan Daerah (BKD). Secara umum pengguna layanan beranggapan bahwa kompetensi petugas yang ada saat ini masih perlu diperbaiki, baik dalam hal pengetahuannya, kemampuannya, dan keterampilannya. Atribut layanan kompetensi petugas menjadi aspek yang perlu ditingkatkan kinerjanya dari tahun 2021 hingga tahun 2022. Pemerintah Kota Depok dapat meningkatkan kinerja atribut kompetensi petugas melalui beberapa hal seperti memberikan berbagai pelatihan baik *hard skills* maupun *soft skills* yang mampu meningkatkan pengetahuan petugas, kemampuan petugas, keterampilan petugas serta pengalaman petugas untuk memberikan layanan yang terjamin sesuai standar operasional yang ada, serta pelatihan *digital governance skills* untuk merespon dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat di era digital.

Implementasi kerangka *The House Model* memerlukan pondasi yang kuat berupa *supporting behavior* dari internal manajemen organisasi Pemerintah Kota Depok. Pondasi ini dapat dilakukan melalui (1) komitmen penuh manajemen puncak melalui penerapan sistem penghargaan dan sanksi sebagai rekognisi bagi setiap pencapaian petugas layanan yang dapat didokumentasikan dalam bentuk *Hall of Fame*, (2) Penguatan konsep *service excellence* dan *agile learner*, (3) Penerapan konsep *open innovation* di mana memberikan kedudukan yang sejajar terhadap berbagai ide yang bernilai (*valuable ideas*) baik yang berasal dari dalam (*supply side*) atau luar Pemerintah Kota Depok (*demand side*). Melalui pendekatan *Open Innovation*, ide untuk lahirnya inovasi hingga pengembangan inovasi tersebut dapat berasal dari pihak di luar birokrasi dan tidak menutup kemungkinan

inovasi tersebut hanya dapat lahir dan dikembangkan dengan lebih baik dengan keterlibatan pihak luar tersebut. Salah satu program yang dapat dilakukan adalah melakukan *innovation award* sesuai yang telah dilakukan Kementerian PANRB untuk menciptakan atau replikasi inovasi yang dilombakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang secara rutin digelar oleh Kementerian PANRB. Pada akhirnya, perbaikan berkelanjutan (*key way*) akan menjadi pilar dalam mencapai *dream* dari *The House Model* yaitu terlaksananya salah satu misi Kota Depok dalam “Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang Modern dan Partisipatif”.



Gambar 73 Implikasi Manajerial

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 Akan Disurvei Sesuai Kegiatan Tahun 2022

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

No	Instansi	Jenis Layanan
		Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan
4	Dinas Pendidikan Kota Depok	Pelayanan TK/PAUD
		Pelayanan Pendidikan Dasar
		Pelayanan Pendidikan Menengah
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	Pelayanan Jalan Arteri
		Pelayanan Jalan Lingkungan
6	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat
		Pelayanan Sampah Komersil
		Pelayanan Limbah
7	Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja
8	Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
		Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan
		Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)
		Pelayanan Lampu Lalu Lintas
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Pelayanan Akte 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

No	Instansi	Jenis Layanan
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

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	Kete-rangan
1										
2										
...										
14										

Lampiran 3 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2022

Kuesioner disusun secara *online* dan dapat diakses melalui: <https://ipb.link/ikmd Depok 2022>

Halaman depan dari kuesioner sebagai berikut:

Survey Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2022

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PEMERINTAH KOTA DEPOK 2022

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang terhormat,

Pemerintah Kota Depok bekerja sama dengan Departemen Statistika, IPB University, menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Publik yang telah diselenggarakan di tahun 2022 ini.

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

Tanpa mengurangi rasa hormat, kami menyediakan 100 paket pulsa/ovo/gopay masing-masing senilai Rp 50.000, untuk 100 responden yang beruntung. Paket ini, akan kami serahkan setelah 1 Januari 2023.

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

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

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

mustikaratna68@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

Apakah Anda pernah menggunakan layanan dari Pemerintah Daerah kota Depok * pada tahun 2022? (Layanan: Puskesmas, RSUD, Pasar, Pajak (PBB, BPHTB, dll), Ijin-ijin (IMB, Reklame, dll), Pendidikan (TK, Dasar, Menengah), Jalan, Air, Sampah, Limbah, RPH, Pemadam kebakaran, dan lain-lain)

Ya

Tidak

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Lampiran 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2022

Instansi	Jenis Layanan	Nilai IKM
Dinas Kesehatan Kota Depok	Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)	3,26
	Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online	3,51
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium	3,48
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran	3,44
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD	3,42
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin	3,58
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	3,39
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	3,46
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	3,56
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi	3,48
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi	3,44
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan	3,37
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	3,18
	Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	3,27
	Pelayanan Izin PAUD	3,10

Instansi	Jenis Layanan	Nilai IKM
	Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan	3,17
Dinas Pendidikan Kota Depok	Pelayanan TK/PAUD	3,34
	Pelayanan Pendidikan Dasar	3,36
	Pelayanan Pendidikan Menengah	3,54
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	Pelayanan Jalan Arteri	3,34
	Pelayanan Jalan Lingkungan	3,15
Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat	3,05
	Pelayanan Sampah Komersil	3,44
	Pelayanan Limbah	3,31
Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja	3,70
Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	3,60
	Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan	3,02
	Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)	3,23
	Pelayanan Lampu Lalu Lintas	3,03
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Pelayanan Akte Kelahiran	3,35
	Pelayanan KTP	3,20
	Pelayanan KK	3,27
	Pelayanan Akta Kematian	3,47

Instansi	Jenis Layanan	Nilai IKM
Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok	Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)	3,46
	Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan	3,35
Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	Pelayanan Pasar Pedagang	2,91
	Pelayanan Pasar Pembeli	3,07
Badan Keuangan Daerah Kota Depok	Pelayanan Pembayaran PBB	3,38
	Pelayanan Pembayaran BPHTB	3,45
	Pelayanan Pajak Reklame	3,53
	Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah	3,19
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	Pelayanan Pemadam Kebakaran	3,44
	Pelayanan Penyelamatan	3,41
Kelurahan	Pelayanan pada Kelurahan	3,14



**DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
KOTA DEPOK**

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

