

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KOTA DEPOK – 2020



kerjasama



Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Depok



IPB University
— Bogor Indonesia —

Departemen Statistika - FMIPA
Institut Pertanian Bogor

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kota Depok

2020

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2020

Ukuran Buku / <i>Book Size</i>	: 29.7 cm × 21 cm
Jumlah halaman / <i>Total size</i>	: 158 halaman / 158 <i>page</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 sources

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2020 ini dapat diterbitkan. Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2020 ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dalam merumuskan arah dan kebijakan publik dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan di Kota Depok melengkapi indikator ekonomi yang selama ini digunakan dalam merepresentasikan tingkat kesejahteraan masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap pembangunan daerah di Kota Depok. Buku ini juga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan berbagai pihak, baik masyarakat maupun institusi pemerintah dan swasta.

Kepada Departemen Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor yang sudah banyak membantu dalam penyusunan buku ini disampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih, juga kepada semua pihak yang telah berperan dalam penerbitan Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok Tahun 2020 disampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Depok, Desember 2020
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Depok,

Dr. Ir. Sidik Mulyono, M.Eng
NIP. 19670124 198602 1 001

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan dan kepercayaan pelayanan publik pemerintahan. Untuk keperluan tersebut diperlukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang bertujuan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Di samping itu, hasil pengukuran IKM juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2020 ini dimaksudkan untuk dapat memberikan informasi mengenai kondisi kepuasan masyarakat yang mendapatkan layanan organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Depok pada tahun 2020.

Kami berterima kasih kepada Pemerintah Kota Depok, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika yang memberikan kepercayaan kepada Departemen Statistika - FMIPA, IPB University, 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 University, 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 2020
Ketua Departemen Statistika
FMIPA – IPB University

Dr. Anang Kurnia

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Luaran yang Diharapkan	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Kualitas Pelayanan	5
2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.....	9
2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
BAB III METODOLOGI	13
3.1. Metodologi Pengumpulan Data.....	13
3.2. Metodologi Analisis Data.....	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
3.1. Deskripsi responden	20
3.2. Profil responden	24
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	27
3.3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok	27

4.3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Kota Depok...	29
4.3.3	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	32
4.3.4	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	55
4.3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan Kota Depok..	65
4.3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok.....	73
4.3.7	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	79
4.3.8	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Kota Depok	87
4.3.9	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	95
4.3.10	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	97
4.3.11	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok.....	105
4.3.12	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	107
4.3.13	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Keuangan Daerah Kota Depok	113
4.3.14	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok	123
4.3.15	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	129
3.4.	Pembahasan Umum Capaian IKM Kota Depok	136

3.5. Implikasi Manajerial	140
BAB V PENUTUP.....	145
4.4 Kesimpulan.....	145
4.5 Saran/Rekomendasi Kebijakan.....	145
DAFTAR PUSTAKA.....	146
LAMPIRAN.....	147

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	12
Tabel 2 Rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI	19
Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kota Depok.....	28
Tabel 4 UPTD Puskesmas di Kota Depok	29
Tabel 5 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Depok	31
Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	33
Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium.....	35
Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran.....	37
Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD	39
Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin	41
Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	43
Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	45
Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	47
Tabel 14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi.....	49
Tabel 15 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi.....	51
Tabel 16 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan	53
Tabel 17 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	55

Tabel 18 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).....	58
Tabel 19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	59
Tabel 20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin PAUD.....	61
Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta.....	63
Tabel 22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok	65
Tabel 23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar	67
Tabel 24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Menengah ..	69
Tabel 25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan TK/PAUD	71
Tabel 26 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Kota Depok.....	73
Tabel 27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri	75
Tabel 28 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan	77
Tabel 29 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	79
Tabel 30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat	81
Tabel 31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersil	83
Tabel 32 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah	85
Tabel 33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok ...	87
Tabel 34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	89
Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan.....	91
Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas	93
Tabel 37 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok...	95
Tabel 38 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	97
Tabel 39 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akte Kelahiran	99

Tabel 40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP	102
Tabel 41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KK.....	104
Tabel 42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)	106
Tabel 43 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok.....	108
Tabel 44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pedagang	110
Tabel 45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pembeli.....	112
Tabel 46 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok.....	114
Tabel 47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB	116
Tabel 48 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB..	118
Tabel 49 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Reklame	119
Tabel 50 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah	122
Tabel 51 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok	124
Tabel 52 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Air Bersih Wilayah A	126
Tabel 53 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Air Bersih Wilayah B	128
Tabel 54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok.....	130
Tabel 55 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran .	132
Tabel 56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan	134
Tabel 57 Perkembangan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada berbagai pelayanan OPD Kota Depok tahun 2020	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Konseptual Kualitas Pelayanan.....	6
Gambar 2 Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	17
Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan	20
Gambar 4 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan	20
Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Perwakilan	21
Gambar 7 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	22
Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	22
Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan.....	23
Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan.....	23
Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan	25
Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan.....	25
Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	26
Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	27
Gambar 16 Diagram IPA Pemerintah Daerah Kota Depok.....	28
Gambar 17 Diagram IPA Dinas Kesehatan Kota Depok	31
Gambar 18 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.....	34
Gambar 19 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium.....	36
Gambar 20 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran.....	38
Gambar 21 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD.....	40
Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin.....	42
Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan.....	44
Gambar 24 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap.....	46
Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	48
Gambar 26 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi	50
Gambar 27 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi	52
Gambar 28 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.....	54

Gambar 29 Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	56
Gambar 30 Diagram IPA Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	58
Gambar 31 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	60
Gambar 32 Diagram IPA Pelayanan Izin PAUD	62
Gambar 33 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta	64
Gambar 34 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok.....	66
Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar.....	68
Gambar 36 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Menengah	70
Gambar 37 Diagram IPA Pelayanan TK/PAUD.....	72
Gambar 38 Diagram IPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	74
Gambar 39 Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri	76
Gambar 40 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan	78
Gambar 41 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	80
Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat	82
Gambar 43 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil	84
Gambar 44 Diagram IPA Pelayanan Limbah	86
Gambar 45 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok	88
Gambar 46 Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).....	90
Gambar 47 Diagram IPA Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan	92
Gambar 48 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas	94
Gambar 49 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.....	96
Gambar 50 Diagram IPA Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	98
Gambar 51 Diagram IPA Pelayanan Akte Kelahiran	100
Gambar 52 Diagram IPA Pelayanan KTP	102
Gambar 53 Diagram IPA Pelayanan KK	104
Gambar 54 Diagram IPA Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) dari Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok.....	106
Gambar 55 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok..	108

Gambar 56	Diagram IPA Pelayanan Pasar Pedagang	110
Gambar 57	Diagram IPA Pelayanan Pasar Pembeli	112
Gambar 58	Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok	114
Gambar 59	Diagram IPA Pelayanan Pembayaran PBB	116
Gambar 60	Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB.....	118
Gambar 61	Diagram IPA Pelayanan Pajak Reklame	120
Gambar 62	Diagram IPA Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah.....	122
Gambar 63	Diagram IPA Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok.....	124
Gambar 64	Diagram IPA Pelayanan Air Bersih Wilayah A.....	126
Gambar 65	Diagram IPA Pelayanan Air Bersih Wilayah B	128
Gambar 66	Diagram IPA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok.....	131
Gambar 67	Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran	133
Gambar 68	Diagram IPA Pelayanan Penyelamatan.....	135

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Layanan yang akan disurvei sesuai kegiatan tahun 2019	147
Lampiran 2. Jumlah pengguna layanan Pemerintah Daerah Kota Depok.....	149
Lampiran 3. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2020	150
Lampiran 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok untuk setiap OPD Tahun 2020.....	153
Lampiran 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok untuk setiap jenis layanan pada masing-masing OPD tahun 2020.....	156

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat saat ini menjadi cara yang banyak dipakai institusi pemerintah dalam menjaring 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, 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. 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 Kota Depok sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini meliputi

- 1). Soft file beserta cetakan buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok sebanyak 110 Buku, yang memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat:
 - a). Dinas Kesehatan Kota Depok
 - a1). Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)
 - b). Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok
 - 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). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
 - c1). Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - c2). Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame
 - c3). Pelayanan Izin PAUD
 - c4). Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta
 - d). Dinas Pendidikan Kota Depok
 - d1). Pelayanan Pendidikan Dasar

- d2). Pelayanan Pendidikan Menengah
- d3). Pelayanan TK/ PAUD
- e). Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok
 - e1). Pelayanan Jalan Arteri
 - e2). Pelayanan Jalan Lingkungan
- f). Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok
 - f1). Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat
 - f2). Pelayanan Sampah Komersil
 - f3). Pelayanan limbah
- g). Dinas Perhubungan Kota Depok
 - g1). Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
 - g2). Pelayanan Rambu2 petunjuk jalan
 - g3). Penerangan jalan umum, lampu lalu lintas
- h). Dinas Tenaga Kerja Kota Depok
 - h1). Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja
- i). Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
 - i1). Pelayanan Akte Kelahiran
 - i2). Pelayanan KTP
 - i3). Pelayanan KK
- j). Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok
 - j1). Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)
- k). Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok
 - k1). Pelayanan Pasar Pedagang
 - k2). Pelayanan Pasar Pembeli
- l). Badan Keuangan Daerah Kota Depok
 - l1). Pelayanan Pembayaran PBB
 - l2). Pelayanan Pembayaran BPHTB
 - l3). Pelayanan Pajak Reklame
 - l4). Pelayanan Pajak air bawah tanah
- m). Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok
 - m1). Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji)

- m2). Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur)
- n). Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok
 - n1). Pelayanan Pemadam Kebakaran
 - n2). Pelayanan Penyelamatan
- 2). Focus Group Discussion (FGD) dengan OPD Terkait sebanyak 1 (satu) kali, di awal untuk menyampaikan jenis-jenis layanan yang akan disurvei serta untuk menampung usulan dan masukan dari OPD terkait, dan di akhir untuk finalisasi hasil IKM tahun 2020

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

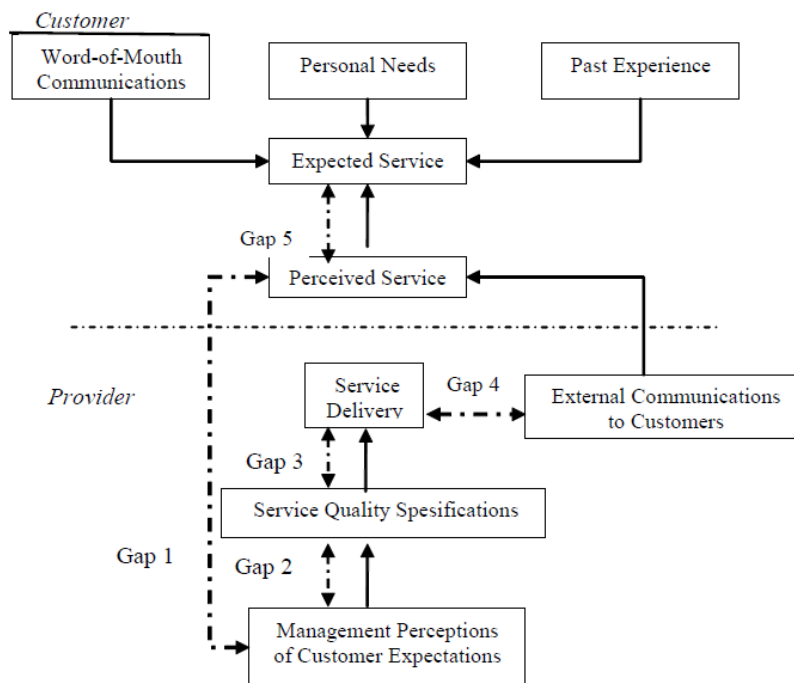
2.1. Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau performa yang ditawarkan oleh satu kelompok kepada kelompok lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. 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. Emphaty (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. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) mengembangkan model konseptual kualitas pelayanan atau dikenal dengan SERVQUAL gap model (Gambar 1).



Gambar 1 Model Konseptual Kualitas Pelayanan
Sumber: Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990)

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 tersebut antara lain:

1. Gap antara persepsi manajemen dan jasa yang dipersepsikan.
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari empat aspek, yaitu sistem pelayanan organisasi penyedia layanan, sumberdaya manusia pemberipelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan ataupun pengguna layanan/ Seluruh aspek tersebut saling terkait serta berinteraksi satu dengan yang lainnya dan direkatkan oleh budaya organisasi yang berfokus pada kebutuhan pelanggan.

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 *shifthing* atau pergeseran paradigma dalam pelayanan birokrasi yang semula berorientasi pada birokrat berubah lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sejatinya, pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai kepentingan umum yang dibutuhkan masyarakat guna menunjang kesejahteraan dan kebutuhannya. Pemerintah dalam keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Pelayanan Administratif

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

2. Pelayanan Barang

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

3. Pelayanan Jasa

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

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik (Warella 1997). Pelayanan prima (*service excellence*) dalam layanan publik seharusnya sudah menjadi budaya yang melekat pada institusi pemerintahan. Soetopo (1999) menjelaskan beberapa variabel yang menentukan pelayanan prima sektor publik meliputi: (a) Pemerintahan yang bertugas melayani; (b) Masyarakat yang dilayani pemerintah; (c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik; (d) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih; (e) Sumber daya yang tersedia; (f) Kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar; (g) Manajemen dan kepemimpinan; (h) Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, olah karena itu peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) menjadi poin penting (Zauhar 2001) yang dilakukan secara kontinu.

2.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

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

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

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (customer oriented) akan memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya bagi konsumen untuk menyampaikan pendapat, saran dan keluhan konsumen. Media yang bisa digunakan antara lain adalah kotak saran, 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 memperkerjakan 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.

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NOKEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Di samping itu, hasil pengukuran IKM juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran IKM juga dipandang sebagai upaya continues

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 tentang Pedoman penyusunan 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).

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 1.

Tabel 1 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Sumber: PERMENPAN No 14 Tahun 2017

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

BAB III

METODOLOGI

3.1. Metodologi Pengumpulan Data

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

1. Focus Group Discussion (FGD)

Secara sederhana FGD didefinisikan sebagai suatu diskusi yang dilakukan secara sistematis dan terarah mengenai suatu isu atau masalah tertentu. Proses FGD pada kegiatan ini akan dilaksanakan sebanyak satu kali, yaitu sebelum pelaksanaan kegiatan survei. FGD dilakukan dengan tujuan untuk melakukan sosialisasi rencana kegiatan dan mendapatkan masukan-masukan terkait dengan objek layanan yang akan disurvei. 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:

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

- Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok.

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

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

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

Selanjutnya form isian terkait hal-hal pada poin di atas tersaji pada Lampiran 2.

2. Survei

Metode penarikan contoh yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat Kota Depok adalah *Voluntary sampling*. *Voluntary sampling* adalah tehnik pengambilan *sample* yang didasarkan atas kerelaan untuk berpartisipasi dalam penelitian. *Sample* dari survei ini adalah orang yang telah memperoleh produk/layanan Kota Depok pada tahun 2020, baik yang datang langsung maupun melakukan layanan secara online. Survei dilakukan dengan cara online, responden mengisi kuesioner secara mandiri maupun dengan pendampingan

oleh surveyor melalui tautan ipb.link/depok. Kuesioner disebarakan kepada responden yang terdapat pada daftar pengguna (*sampling frame*) yang telah diberikan oleh instansi-instansi. Responden-responden tersebut dihubungi oleh surveyor melalui pesan WhatsApp dan juga telepon. Selain itu kuesioner juga diumumkan melalui media social seperti *facebook* “Info Kota Depok” serta disebarakan melalui pesan di WhatsApp. Kuesioner disusun secara online dan disajikan pada Lampiran 3.

3.2. Metodologi Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil-hasil survei diolah dengan menggunakan metode statistik yang sesuai dengan karakteristik data dari penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan akurasinya secara ilmiah. Sesuai dengan tujuannya maka metode dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi empat bagian yaitu; (1) statistika deskriptif, (2) biplot, (3) *importance performace analysis* (IPA), dan (4) consumer satisfaction index (CSI). Secara singkat, ketiga metode tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Analisis Statistik Deskriptif

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

2. Importance Performance Analysis (IPA)

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

Metode IPA dapat digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kesesuaian, dilihat dari tingkat kinerja/pelaksanaan dan harapan/kepentingan pelanggan terhadap mutu pelayanan. Tingkat kesesuaian dapat dilihat dari tingkat kinerja (*performance*) dan harapan (kepentingan) pelanggan terhadap mutu pelayanan suatu lembaga dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau IPA (Supranto, 2001). Rumus IPA tersebut adalah:

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

dalam hal ini:

Tki = Tingkat kesesuaian pelanggan

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian harapan pelanggan

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

Rumus untuk menentukan setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

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

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

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja/pelaksanaan

Y = Skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan

n = Jumlah responden

Rumus yang digunakan untuk menjabarkan diagram Kartesius adalah:

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

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

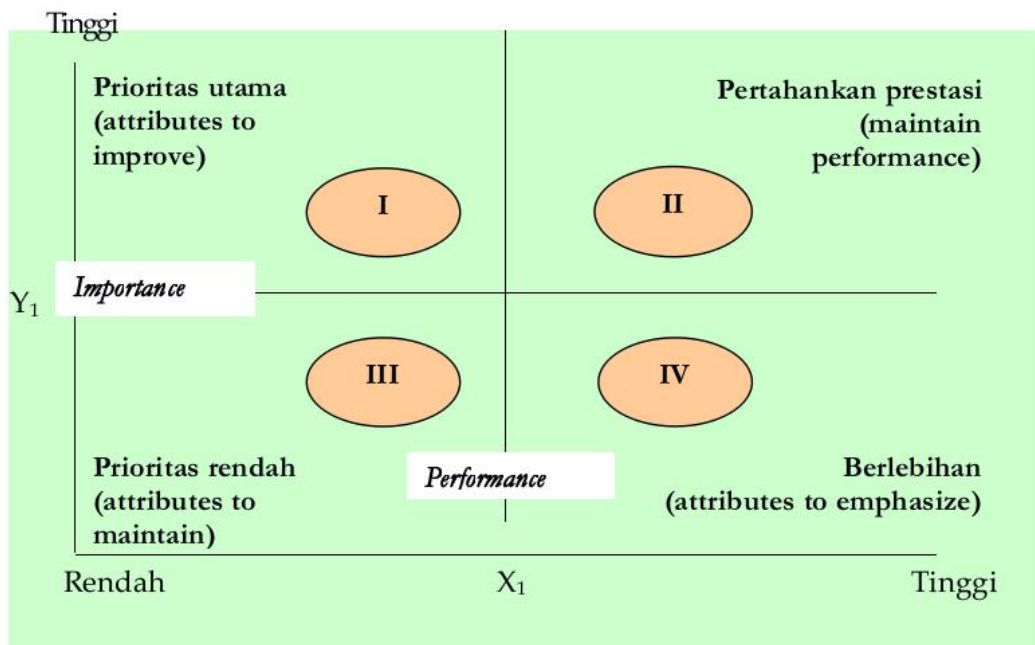
Keterangan :

X_1 = Rataan skor tingkat kinerja seluruh atribut

Y_1 = Rataan skor tingkat kepentingan atau harapan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

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



Gambar 2 Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

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

Kuadran I

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di atas nilai rataan, 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. Consumer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Rangkuti (2002), analisis CSI merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diamati. Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan pengguna merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan pengguna dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna tersebut (Rangkuti 2002). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka fasilitas yang

diharapkan dapat dikatakan memuaskan sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka fasilitas dapat dikatakan tidak memuaskan. Menurut Stafford (2004) dalam Sinaga (2016), metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Menghitung *Importance Weighting Faktor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga diperoleh WF sebesar 100%.
- b. Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan *Importance Weighting Factor* masing-masing atribut.
- c. Menghitung *Weighted Total (WT)*, yaitu dengan menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut kualitas jasa.
- d. Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu *Weighted Total* dibagi dengan skala maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skala maksimal 4) kemudian dikali 100%.

Skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 sehingga rentang penilaian per jenjang tingkat kepuasan adalah 25%. Kriteria penilaian tingkat kepuasan responden terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2 Rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI

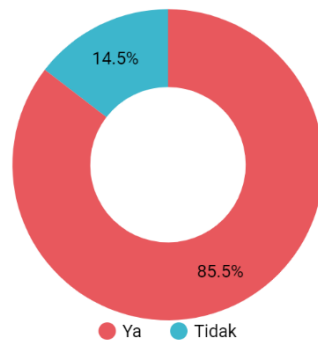
Rentang CSI	Kategori
[1]	[2]
$0 \leq \text{CSI} \leq 25\%$	Tidak Puas
$25\% < \text{CSI} \leq 50\%$	Kurang Puas
$50\% < \text{CSI} \leq 75\%$	Puas
$75\% < \text{CSI} \leq 100\%$	Sangat Puas

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi responden

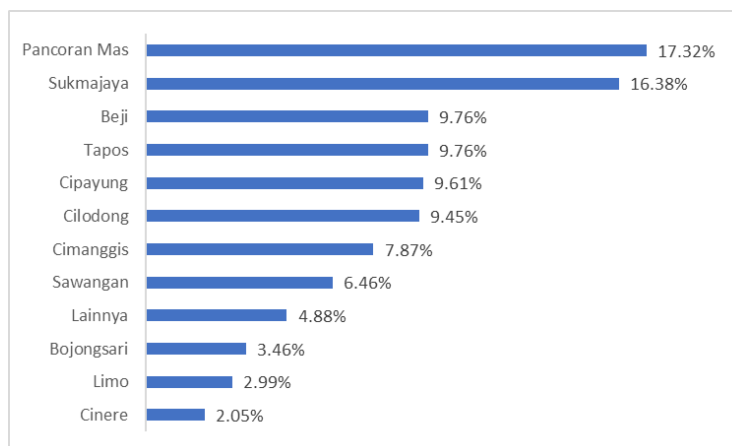
Total responden yang masuk adalah 743 orang. Dengan 635 responden (85.5%) menyatakan pernah menerima Layanan dari Pemerintah Kota Depok, sedangkan 108 (14.5%) orang lainnya menyatakan tidak pernah mendapatkan Layanan dari Pemerintah Kota Depok. Sehingga, Responden dipisahkan menjadi responden valid dan tidak valid, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.



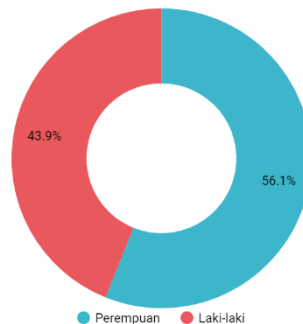
Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan

Sebaran responden berdasarkan asal Kecamatan disajikan pada Gambar 4. Sebanyak 17.32% Responden berasal dari Pancoran Mas, Sebanyak 16.38% berasal dari Kecamatan Sukmajaya. Kemudian, berturut-turut Kecamatan Beji, Tapos, Cipayung, dan Cilodong memiliki sebaran responden berkisar 9%. Sementara itu berbagai Kecamatan lainnya dengan besar masing-masing kurang dari 8%.

Gambar 4 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan

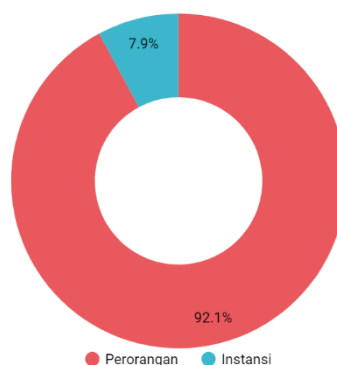


Pada survei ini, responden valid yang berjumlah 635 responden, didominasi oleh responden Perempuan dengan 56.1% responden, sedangkan responden laki-laki sebanyak 43.9%. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 5.



Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada salah satu pertanyaan survei, responden diberi pertanyaan, dalam menerima layanan apakah mereka mewakili suatu instansi atau sebagai perorangan. Jawaban dari pertanyaan tersebut disajikan pada Gambar 6. Mayoritas Responden, sebesar 92.1% menyatakan bahwa mereka sebagai penerima layanan perseorangan. Sedangkan Responden lainnya, sebesar 7.9% mereka mewakili institusi tertentu.

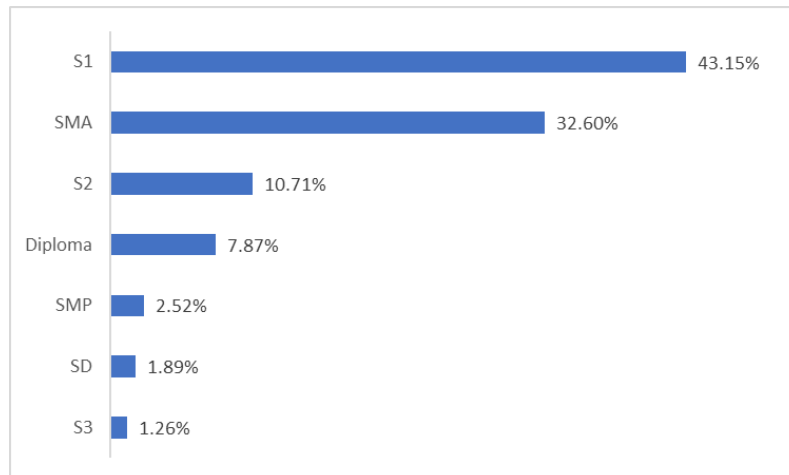


Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Perwakilan

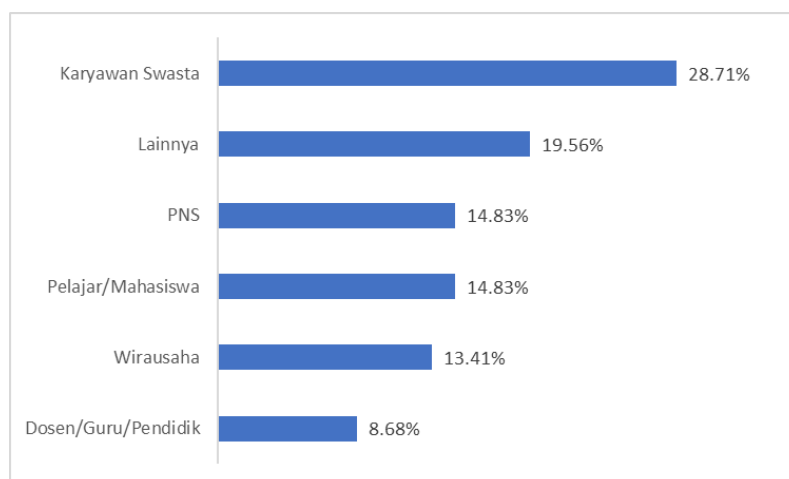
Informasi sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhirnya disajikan pada Gambar 7. Dari survei didapat bahwa, mayoritas responden memiliki pendidikan tinggi, yaitu berturut-turut 43.15%, 10.71%, dan 1.26% sebagai lulusan S1, S2, S3. Terdapat 7.87% responden yang merupakan lulusan program diploma. Terdapat 32.60% Responden yang merupakan lulusan SMA, sedangkan lainnya

adalah lulusan SMP (sebesar 2.52%) dan SD (1.89%). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah dan tinggi.

Gambar 7 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



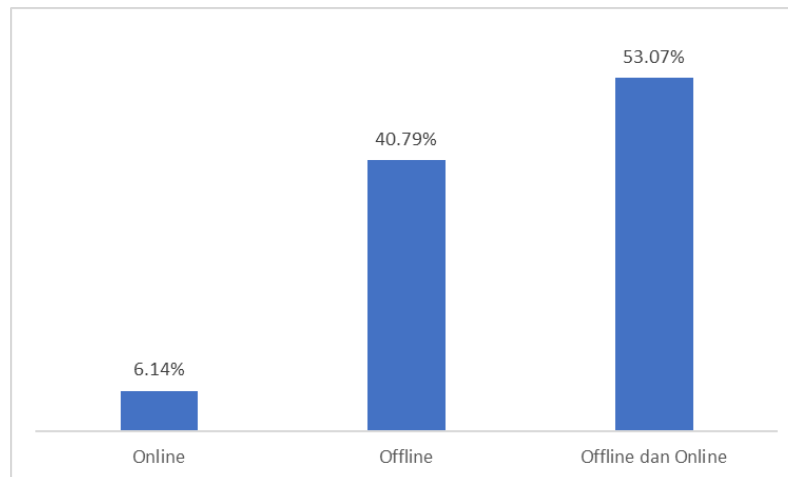
Sebagaimana ditampilkan pada Gambar 8, sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaannya didominasi oleh responden yang bekerja pada sektor swasta, yaitu sebanyak 28.71%, sebanyak 14.83% responden berasal dari responden yang bekerja sebagai PNS, 14.83% responden adalah pelajar/mahasiswa, 13.39% responden berwirausaha, 8.68% responden bekerja sebagai Dosen/Guru/Pendidik, sedangkan sebesar 19.56% responden bekerja dalam berbagai pekerjaan lainnya.



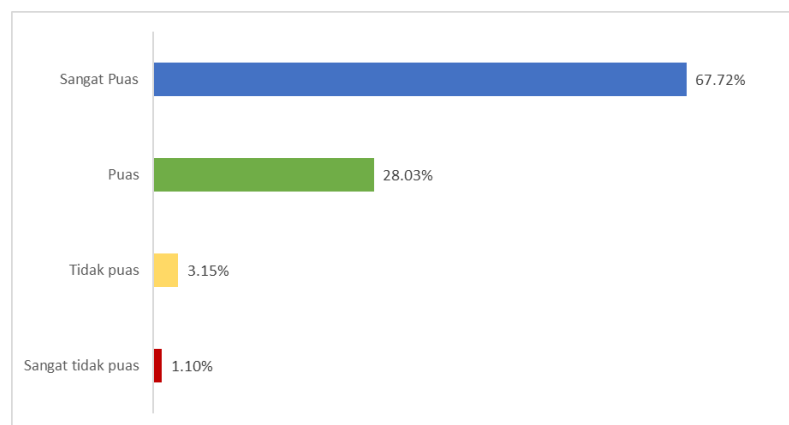
Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pada Gambar 9, ditampilkan bagaimana cara responden memperoleh layanan dari Pemerintah Kota Depok, sebanyak 40.79% responden merasakan

layanan secara offline saja, terdapat 6.14% yang memperoleh secara online saja, sedangkan mayoritas responden, yaitu sebesar 53.07% merasakan keduanya, baik layanan secara online maupun offline.



Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan



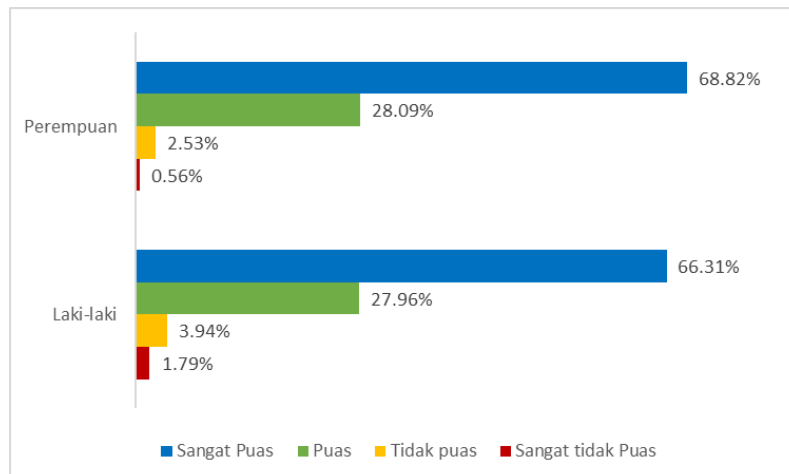
Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan

Secara umum responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok. Hal ini ditunjukkan pada hasil survei yang ditampilkan pada Gambar 10. Sebanyak 67.72% responden merasa Sangat Puas, dan 28.03% Responden merasa puas. Namun terdapat 3.15% yang merasa tidak puas terhadap layanan Pemerintah Kota Depok, bahkan terdapat 1.10% Responden yang merasa sangat tidak puas.

3.2. Profil responden

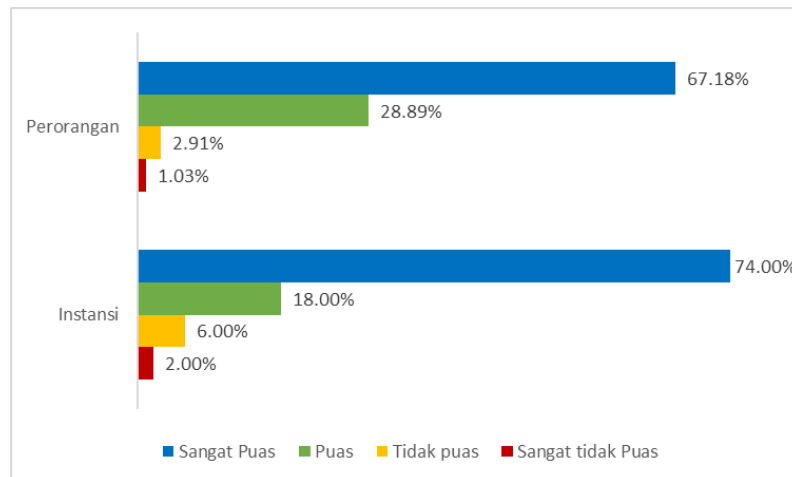
Tingkat kepuasan Responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 11. Pada Gambar 11, terlihat bahwa sebagian besar responden merasa puas dan sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok.

Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

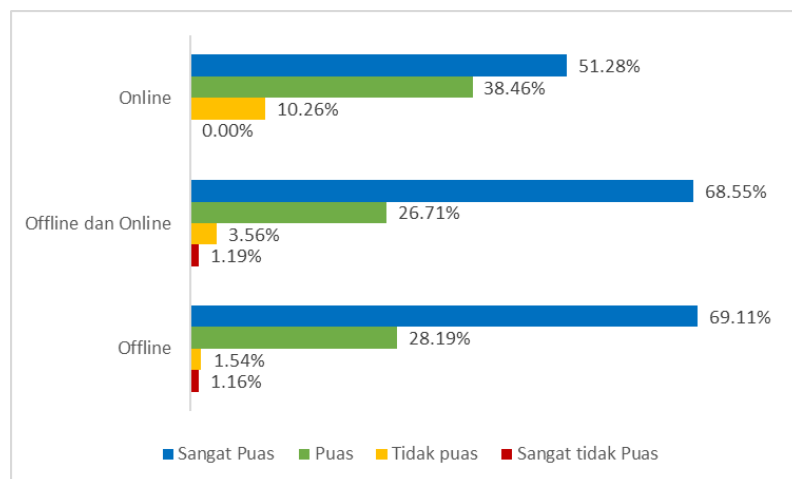


Sebanyak 68.82% dan 28.09% Responden Perempuan yang merasa Sangat Puas dan Puas, dan sebanyak 66.31% dan 27.96% Responden Laki-laki yang merasa Sangat Puas dan Puas. Namun, masih terdapat 2.53% Responden Perempuan dan 3.97% Responden laki-laki yang merasa tidak puas. Sementara itu, terdapat 0.56 Responden Perempuan dan 1.79% Responden Laki-laki yang merasa Sangat Tidak Puas.

Tingkat Kepuasan Responden pada Kelompok Pengguna yang mewakili Instansi dan dirinya sendiri (perorangan) ditampilkan pada Gambar 12. Sebanyak 67.18% dan 28.89% Responden Perorangan yang merasa Sangat Puas dan Puas, sementara pada Responden yang mewakili Instansi masing-masing sebesar 74% dan 18% merasa Sangat Puas dan Puas. Sementara itu terdapat 2.91% Responden Perorangan dan 0.6% Responden Instansi yang merasa tidak puas. Terdapat 1.03% Responden Perorangan dan 2% Responden Instansi yang merasa sangat tidak puas.



Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan



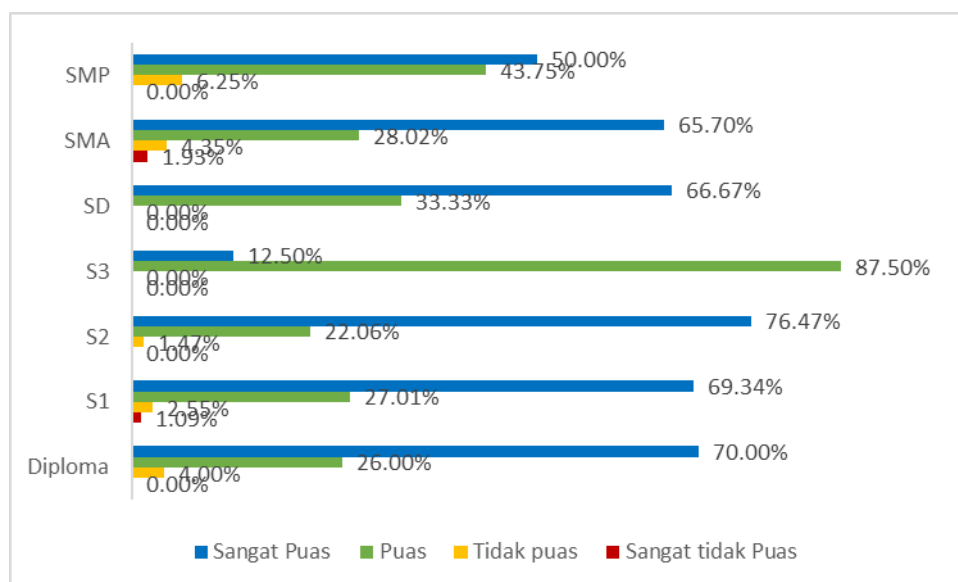
Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan

Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan cara memperoleh pelayanan dari Pemerintah Kota Depok, ditunjukkan pada Gambar 13. Hal menarik terjadi pada saat menerima Pelayanan yang bersifat Online, dimana tidak ada Responden yang merasa Sangat Tidak Puas, hanya terdapat 10.26% Responden yang merasa tidak puas, sedangkan lainnya yaitu berturut-turut sebanyak 51.28% dan 38.46% responden online merasa Sangat Puas dan Puas. Sementara itu, pada Pelayanan yang diterima bersifat Offline serta Offline dan Online, masih terdapat Responden yang merasa Sangat Tidak Puas, yaitu 1.16% pada Responden yang memperoleh layanan secara offline dan 1.19% pada Responden yang menerima layanan bersifat offline dan online. Namun demikian, secara umum Responden merasa Puas dan

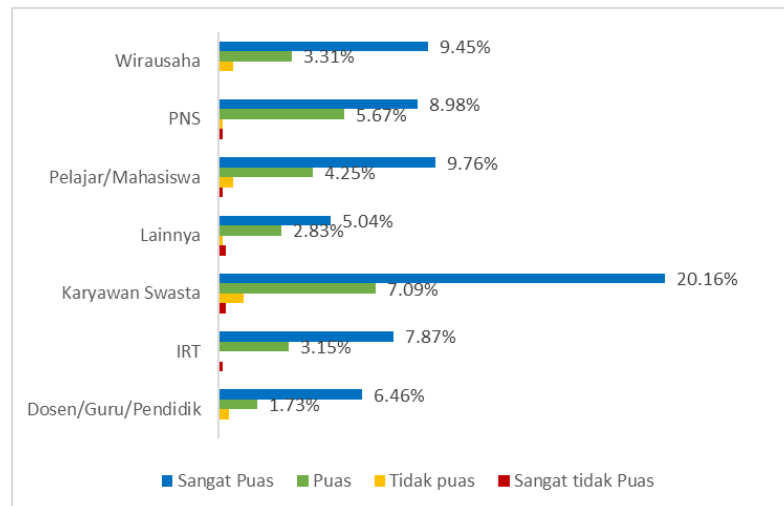
Sangat Puas cukup tinggi melebihi 50% di masing-masing kategori cara memperoleh layanan dari Pemerintah Kota Depok.

Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir ditampilkan pada Gambar 14. Secara umum banyak responden yang merasa Sangat Puas, dimana pada hampir seluruh responden dari setiap tingkat Pendidikan menyatakan Sangat Puas lebih 50% keatas, hal ini terkecuali responden dengan tingkat pendidikan S3 yang hanya 12.50 merasa sangat puas. Sementara itu, sebanyak 87.56% responden dengan tingkat Pendidikan S3 merasa Puas. Selain itu, responden dengan tingkat SD, SMP, SMA, S1 dan S2 menyatakan Puas ada diatas 20%. Di sisi lain, responden yang merasa sangat tidak puas dan tidak relatif kecil untuk seluruh tingkat Pendidikan yakni kurang dari 7%.

Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Dari hasil survei, dilakukan analisis tingkat kepuasan berdasarkan jenis pekerjaan Responden. Secara umum, mayoritas responden merasa Sangat Puas dan Puas, dimana total keduanya selalu di atas 80%. Sementara itu untuk responden yang merasa Tidak Puas dan Sangat tidak puas persentasenya sangat kecil yakni kurang dari 6% jika ditotal. Hal menarik lain yang patut diperhatikan adalah pada pekerjaan Wiraswasta dan Dosen/Guru/Tenaga Pengajar tidak ada yang merasa Sangat tidak puas.



Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

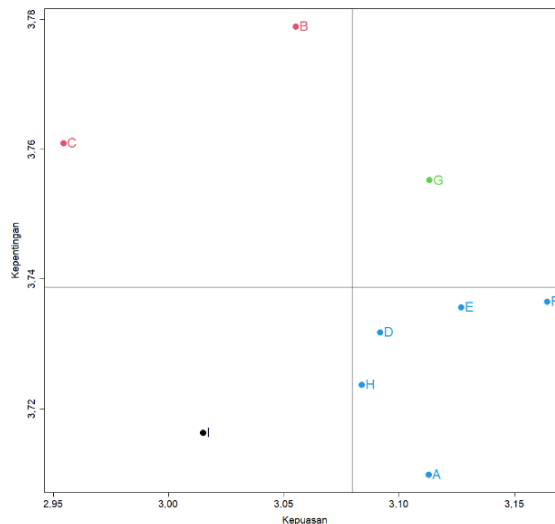
3.3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok

Pemerintah Daerah Kota Depok memiliki 14 instansi dengan 41 layanan. Nilai IKM yang diperoleh oleh Pemerintah Daerah Kota Depok adalah 3.08 dengan presentase IKM sebesar 77%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan. Demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB, nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pemerintah 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 Pemerintah Daerah Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 3. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Pemerintah Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75%. Atribut Skor tertinggi untuk adalah atribut kompetensi petugas sedangkan yang terendah adalah atribut kecepatan waktu.

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	3.11	77.82%	B
B	Kemudahan prosedur	3.06	76.38%	B
C	Kecepatan waktu	2.95	73.86%	C
D	Kewajaran biaya	3.09	77.29%	B
E	Kesesuaian Produk	3.13	78.17%	B
F	Kompetensi petugas	3.16	79.10%	B
G	Perilaku Petugas	3.11	77.82%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.08	77.09%	B
I	Penanganan pengaduan	3.01	75.37%	C



Gambar 16 Diagram IPA Pemerintah Daerah Kota Depok

Diagram IPA untuk Pemerintah Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 16. Gambar 16 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan di Pemerintah Daerah Kota Depok 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 **Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Menurut responden, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik.

Hasil analisis indeks kepuasan masyarakat untuk setiap OPD dapat dilihat pada **Lampiran 4**. Sedangkan hasil analisis indeks kepuasan untuk jenis layanan pada masing-masing OPD dapat dilihat **Lampiran 5**.

4.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Kota Depok

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

Tabel 4 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

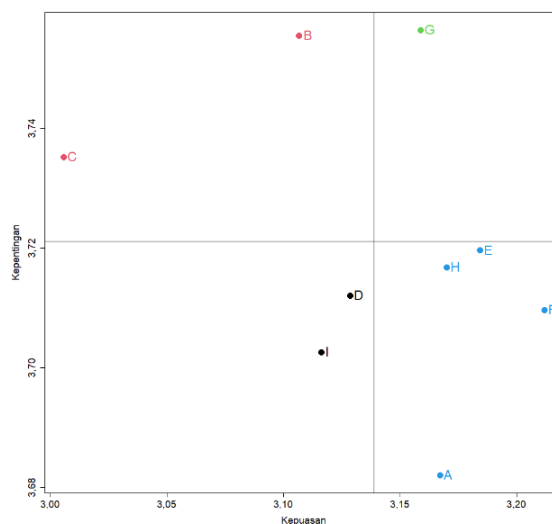
Nomor	Nama UPTD Puskesmas	Nomor	Nama UPTD Puskesmas
[1]	[2]	[1]	[2]
3	UPTD Puskesmas Kedaung	22	UPTD Puskesmas Tugu
4	UPTD Puskesmas Pengasinan	23	UPTD Puskesmas Harjamukti
5	UPTD Puskesmas Cinangka	24	UPTD Puskesmas Pasir Gunung Selatan
6	UPTD Puskesmas Bojongsari	25	UPTD Puskesmas Mekarsari
7	UPTD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

Nilai IKM yang diperoleh oleh Pelayanan Kesehatan Dasar adalah 3.14 dengan presentase IKM sebesar 78.5%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Kesehatan Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Kesehatan Dasar dari Dinas Kesehatan Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 5. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna Pelayanan Kesehatan Dasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Kesehatan Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3.17	79.18%	B
B	Kemudahan prosedur	3.11	77.67%	B
C	Kecepatan waktu	3.01	75.14%	C
D	Kewajaran biaya	3.13	78.21%	B
E	Kesesuaian Produk	3.18	79.60%	B
F	Kompetensi petugas	3.21	80.29%	B
G	Perilaku Petugas	3.16	78.97%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.17	79.25%	B
I	Penanganan pengaduan	3.12	77.90%	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 **Kemudahan prosedur pelayanan** dan atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan kesehatan dasar di Dinas Kesehatan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dimana atribut-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 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, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, dan **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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

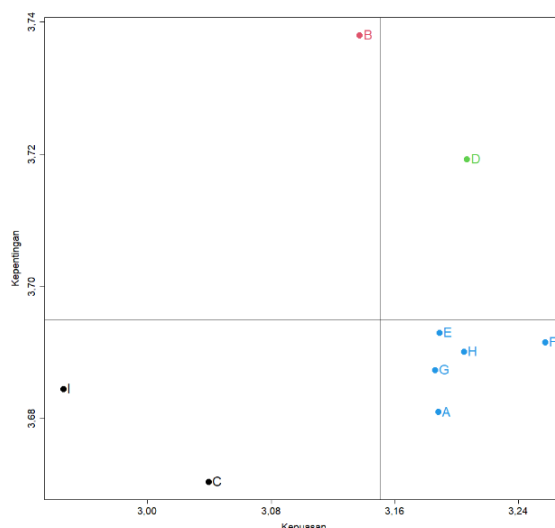
7. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi
8. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi
9. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi
10. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

Nilai IKM yang diperoleh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah 3.15 dengan presentase IKM sebesar 78.75%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 6. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75% kecuali atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan skor kepuasan 73.64%.

Tabel 6 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	3.19	79.70%	B
B	Kemudahan prosedur	3.14	78.43%	B
C	Kecepatan waktu	3.04	75.99%	C
D	Kewajaran biaya	3.21	80.16%	B
E	Kesesuaian Produk	3.19	79.72%	B
F	Kompetensi petugas	3.26	81.43%	B
G	Perilaku Petugas	3.19	79.65%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.20	80.12%	B
I	Penanganan pengaduan	2.95	73.64%	C



Gambar 18 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

Diagram IPA untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 18. Gambar 18 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** 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 **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kesuaian antara produk pelayanan antara 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 serta prasarana penunjang 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 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah sebagai berikut:

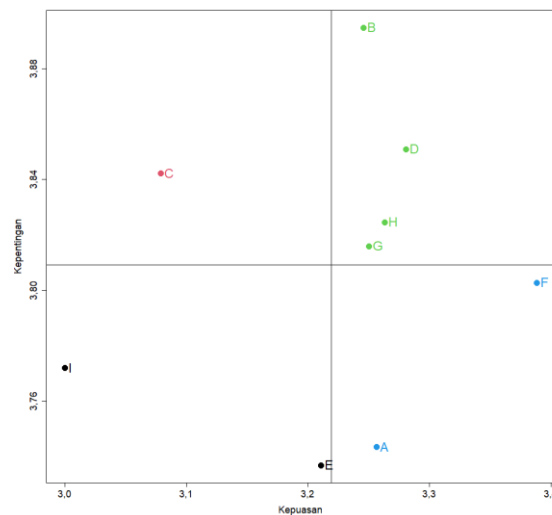
a. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium memiliki nilai IKM sebesar 3.14 dengan presentase IKM sebesar 78.50%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 7. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium adalah atribut **kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 75%.

Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.26	81.41%
B	Kemudahan prosedur	3.25	81.14%
C	Kecepatan waktu	3.08	76.97%
D	Kewajaran biaya	3.28	82.02%
E	Kesesuaian Produk	3.21	80.26%
F	Kompetensi petugas	3.39	84.70%
G	Perilaku Petugas	3.25	81.25%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.26	81.58%
I	Penanganan pengaduan	3.00	75.00%



Gambar 19 Diagram IPA Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium

Diagram IPA untuk Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium pada Gambar 19. Gambar 19 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 **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dimana atribut-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, Kualitas sarana serta prasarana penunjang 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, 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.

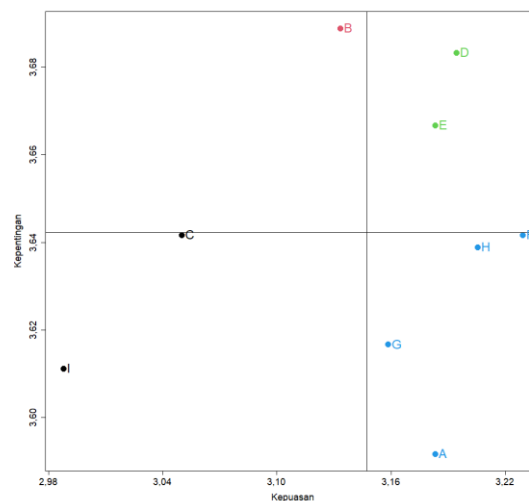
b. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran memiliki nilai IKM sebesar 3.14 dengan presentase IKM sebesar 78.50%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 8. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran adalah atribut **kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 74.7%.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.18	79.58%
B	Kemudahan prosedur	3.13	78.33%
C	Kecepatan waktu	3.05	76.25%
D	Kewajaran biaya	3.19	79.86%
E	Kesesuaian Produk	3.18	79.58%
F	Kompetensi petugas	3.23	80.73%
G	Perilaku Petugas	3.16	78.96%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.21	80.14%
I	Penanganan pengaduan	2.99	74.70%



Gambar 20 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran pada Gambar 20. Gambar 20 memperlihatkan bahwa atribut **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** dimana 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 **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 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, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

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

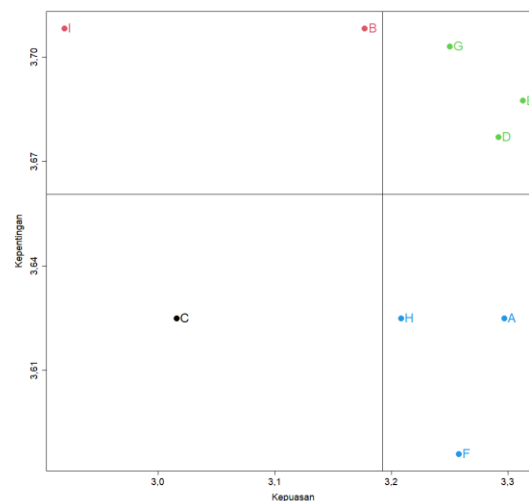
c. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD memiliki nilai IKM sebesar 3.24 dengan presentase IKM sebesar 81.00%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 9. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD adalah atribut **kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 72.99%.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.30	82.42%
B	Kemudahan prosedur	3.18	79.43%
C	Kecepatan waktu	3.02	75.39%
D	Kewajaran biaya	3.29	82.29%
E	Kesesuaian Produk	3.31	82.81%
F	Kompetensi petugas	3.26	81.45%
G	Perilaku Petugas	3.25	81.25%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.21	80.21%
I	Penanganan pengaduan	2.92	72.99%



Gambar 21 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD pada Gambar 21. Gambar 21 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Penanganan pengaduan pengguna layanan** 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 **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesuaian antara produk pelayanan antara 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 **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

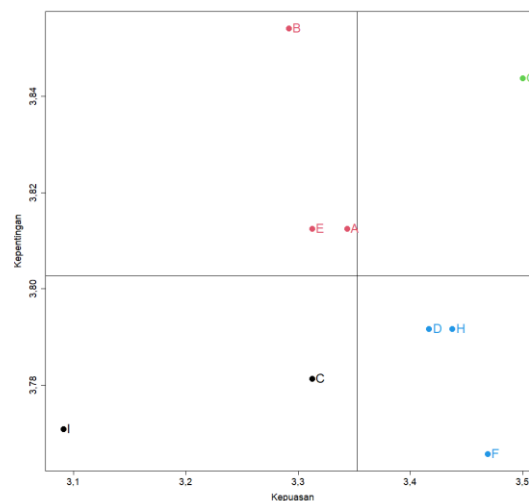
d. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin memiliki nilai IKM sebesar 3.30 dengan presentase IKM sebesar 82.5%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 10. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin, 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 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dengan tingkat kepuasan 87.5% sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.34	83.59%
B	Kemudahan prosedur	3.29	82.29%
C	Kecepatan waktu	3.31	82.81%
D	Kewajaran biaya	3.42	85.42%
E	Kesesuaian Produk	3.31	82.81%
F	Kompetensi petugas	3.47	86.72%
G	Perilaku Petugas	3.50	87.50%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.44	85.94%
I	Penanganan pengaduan	3.09	77.27%



Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin pada Gambar 22. Gambar 22 memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kesuaian antara produk pelayanan antara 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 **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **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 **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

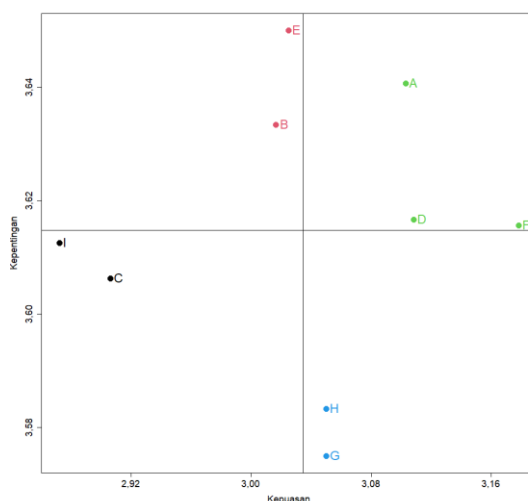
e. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan memiliki nilai IKM sebesar 3.07 dengan presentase IKM sebesar 76.75%. 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 2020 disajikan pada Tabel 11. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dengan tingkat kepuasan 79.45% sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.10	77.58%
B	Kemudahan prosedur	3.02	75.42%
C	Kecepatan waktu	2.91	72.66%
D	Kewajaran biaya	3.11	77.71%
E	Kesesuaian Produk	3.03	75.63%
F	Kompetensi petugas	3.18	79.45%
G	Perilaku Petugas	3.05	76.25%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.05	76.25%
I	Penanganan pengaduan	2.87	71.81%



Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan pada Gambar 23. Gambar 23 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kesuaian antara produk pelayanan antara 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 **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan 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 **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan**.

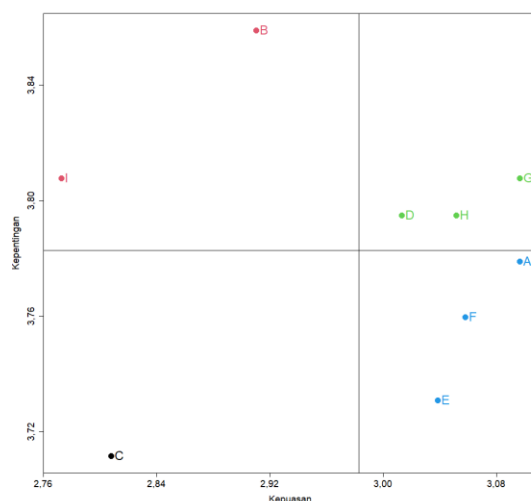
f. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap memiliki nilai IKM sebesar 3.00 dengan presentase IKM sebesar 75%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 12. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut masih memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya mayoritas di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 69.32%.

Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.10	77.40%
B	Kemudahan prosedur	2.91	72.76%
C	Kecepatan waktu	2.81	70.19%
D	Kewajaran biaya	3.01	75.32%
E	Kesesuaian Produk	3.04	75.96%
F	Kompetensi petugas	3.06	76.44%
G	Perilaku Petugas	3.10	77.40%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.05	76.28%
I	Penanganan pengaduan	2.77	69.32%



Gambar 24 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

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

Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

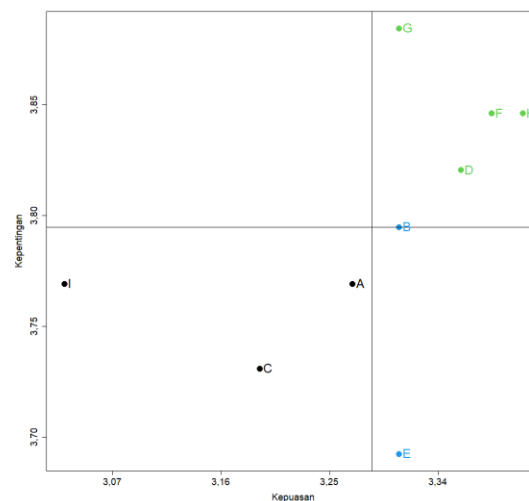
g. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi memiliki nilai IKM sebesar 3.32 dengan presentase IKM sebesar 83%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 13. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi, hal ini ditunjukkan oleh semua nilai konversi atribut berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi adalah atribut **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** dengan tingkat kepuasan 85.26% sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.27	81.73%
B	Kemudahan prosedur	3.31	82.69%
C	Kecepatan waktu	3.19	79.81%
D	Kewajaran biaya	3.36	83.97%
E	Kesesuaian Produk	3.31	82.69%
F	Kompetensi petugas	3.38	84.62%
G	Perilaku Petugas	3.31	82.69%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.41	85.26%
I	Penanganan pengaduan	3.03	75.76%



Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi pada Gambar 25. Gambar 25 memperlihatkan bahwa tidak ada atribut untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut 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, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

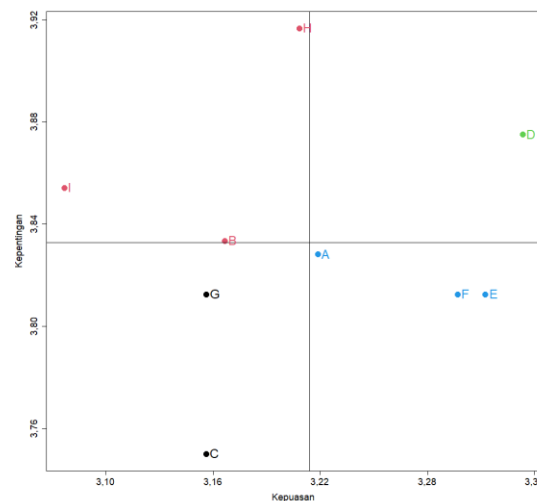
h. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi memiliki nilai IKM sebesar 3.13 dengan presentase IKM sebesar 78.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 14. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi, 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. Radiologi adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan skor kepuasan 76.92%.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.22	80.47%
B	Kemudahan prosedur	3.17	79.17%
C	Kecepatan waktu	3.16	78.91%
D	Kewajaran biaya	3.33	83.33%
E	Kesesuaian Produk	3.31	82.81%
F	Kompetensi petugas	3.30	82.42%
G	Perilaku Petugas	3.16	78.91%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.21	80.21%
I	Penanganan pengaduan	3.08	76.92%



Gambar 26 Diagram IPA Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi pada Gambar 26. Gambar 26 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kualitas sarana serta 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 **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dimana 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** 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 **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, 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.

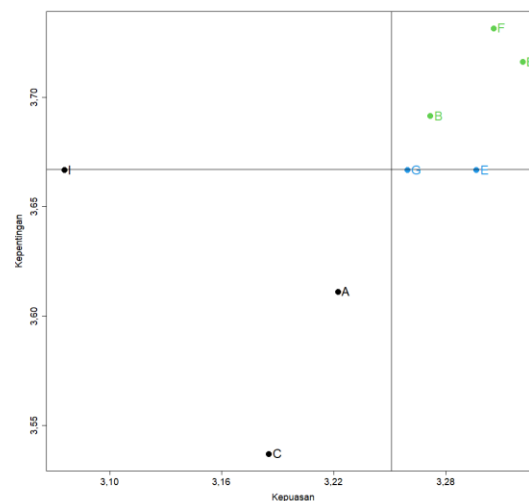
i. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi memiliki nilai IKM sebesar 3.13 dengan presentase IKM sebesar 78.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 15. Secara umum, responden puas terhadap 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 dan Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** dengan skor kepuasan 83.02%, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.22	80.56%
B	Kemudahan prosedur	3.27	81.79%
C	Kecepatan waktu	3.19	79.63%
D	Kewajaran biaya	3.32	83.02%
E	Kesesuaian Produk	3.30	82.41%
F	Kompetensi petugas	3.31	82.64%
G	Perilaku Petugas	3.26	81.48%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.32	83.02%
I	Penanganan pengaduan	3.08	76.89%



Gambar 27 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

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

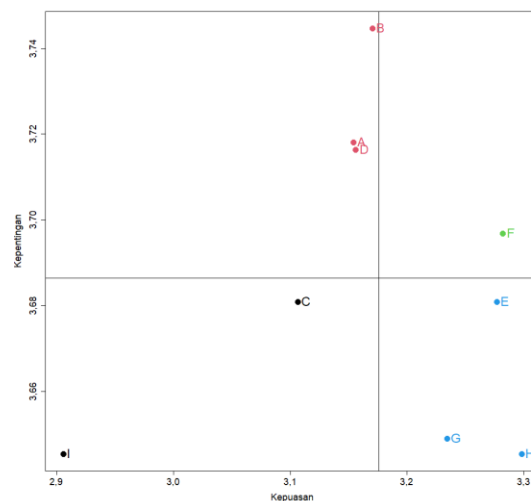
j. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan memiliki nilai IKM sebesar 3.11 dengan presentase IKM sebesar 77.75%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. 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 2020 disajikan pada Tabel 16. Secara umum **responden puas** terhadap Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki **kinerja baik** karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan adalah atribut **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** dengan tingkat kepuasan 82.45% sedangkan yang terendah adalah atribut **penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 16 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.15	78.86%
B	Kemudahan prosedur	3.17	79.26%
C	Kecepatan waktu	3.11	77.66%
D	Kewajaran biaya	3.16	78.90%
E	Kesesuaian Produk	3.28	81.91%
F	Kompetensi petugas	3.28	82.05%
G	Perilaku Petugas	3.23	80.85%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.30	82.45%
I	Penanganan pengaduan	2.91	72.65%



Gambar 28 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan pada Gambar 28. Gambar 28 memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur 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 **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kompetensi/kemampuan 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 **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan**.

4.3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

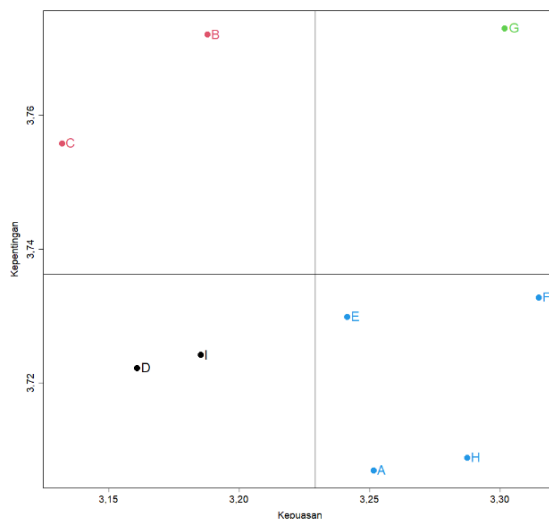
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok memiliki empat pelayanan yaitu Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame, Pelayanan Izin PAUD, dan Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah 3.26 dengan presentase IKM sebesar 80.75%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan. Selain itu, menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB, nilai ini berada pada interval mutu pelayan B dengan kata lain kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 17. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 78%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah atribut Kualitas Sarana Prasarana sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan.

Tabel 17 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	3.25	81.29%	B
B	Kemudahan prosedur	3.19	79.69%	B
C	Kecepatan waktu	3.13	78.30%	B
D	Kewajaran biaya	3.16	79.02%	B
E	Kesesuaian Produk	3.24	81.03%	B
F	Kompetensi petugas	3.31	82.87%	B

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
G	Perilaku Petugas	3.30	82.54%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.29	82.18%	B
I	Penanganan pengaduan	3.19	79.63%	B



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

Diagram IPA untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok disajikan pada Gambar 29. Gambar 29 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kemudahan prosedur 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 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 **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan

telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Menurut responden, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik.

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

a. Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki nilai IKM sebesar 3.22 dengan presentase IKM sebesar 80.5%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 18. Secara umum **responden puas** terhadap Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi seluruh atribut berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki **kinerja baik** karena seluruh nilai konversinya berada di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dengan tingkat kepuasan 82.65% sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 18 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.26	81.54%
B	Kemudahan prosedur	3.24	80.98%
C	Kecepatan waktu	3.18	79.41%
D	Kewajaran biaya	3.18	79.51%
E	Kesesuaian Produk	3.26	81.47%
F	Kompetensi petugas	3.30	82.57%
G	Perilaku Petugas	3.31	82.65%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.29	82.25%
I	Penanganan pengaduan	3.28	81.94%

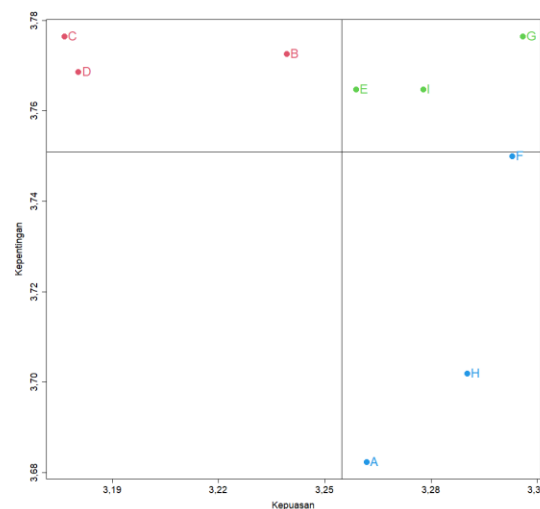
**Gambar 30** Diagram IPA Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Diagram IPA untuk Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Gambar 30. Gambar 30 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur 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. Tidak ada atribut yang berada pada **Kuadran III**. Atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan 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 sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.**

b. Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

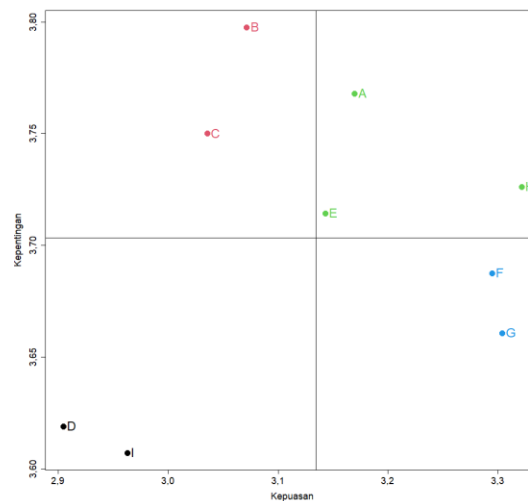
Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame memiliki nilai IKM sebesar 3.24 dengan presentase IKM sebesar 81.0%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 19. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame adalah atribut **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** dengan tingkat kepuasan 83.04% sedangkan yang terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.**

Tabel 19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.17	79.24%
B	Kemudahan prosedur	3.07	76.79%
C	Kecepatan waktu	3.04	75.89%
D	Kewajaran biaya	2.90	72.62%
E	Kesesuaian Produk	3.14	78.57%
F	Kompetensi petugas	3.29	82.37%

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
G	Perilaku Petugas	3.30	82.59%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.32	83.04%
I	Penanganan pengaduan	2.96	74.07%



Gambar 31 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

Diagram IPA untuk Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame pada Gambar 31. Gambar 31 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanandan 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 **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, 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 sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.**

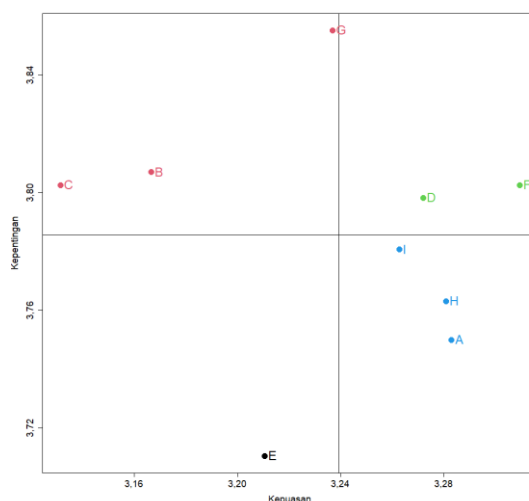
c. Pelayanan Izin PAUD

Pelayanan Izin PAUD memiliki nilai IKM sebesar 3.29 dengan presentase IKM sebesar 82.25%. 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 2020 disajikan pada Tabel 20. Secara umum **responden puas** terhadap Pelayanan Izin PAUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi seluruh atribut berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki **kinerja baik** karena seluruh nilai konversinya berada di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Izin PAUD adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dengan tingkat kepuasan 82.73% sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

Tabel 20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin PAUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.28	82.07%
B	Kemudahan prosedur	3.17	79.17%
C	Kecepatan waktu	3.13	78.29%
D	Kewajaran biaya	3.27	81.80%
E	Kesesuaian Produk	3.21	80.26%
F	Kompetensi petugas	3.31	82.73%
G	Perilaku Petugas	3.24	80.92%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.28	82.02%
I	Penanganan pengaduan	3.26	81.57%



Gambar 32 Diagram IPA Pelayanan Izin PAUD

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin PAUD pada Gambar 32. Gambar 32 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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 Kompetensi/kemampuan 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, Penanganan pengaduan pengguna layanan, dan Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan**.

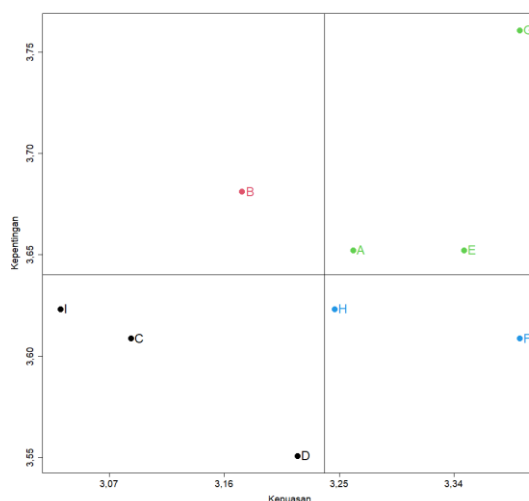
d. Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta

Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta memiliki nilai IKM sebesar 3.34 dengan presentase IKM sebesar 83.5%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 21. Secara umum **responden puas** terhadap Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi seluruh 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 Pelayanan Kesehatan Swasta adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan** dengan tingkat kepuasan 84.78% sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.26	81.52%
B	Kemudahan prosedur	3.17	79.35%
C	Kecepatan waktu	3.09	77.17%
D	Kewajaran biaya	3.22	80.43%
E	Kesesuaian Produk	3.35	83.70%
F	Kompetensi petugas	3.39	84.78%
G	Perilaku Petugas	3.39	84.78%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.25	81.16%
I	Penanganan pengaduan	3.03	75.79%



Gambar 33 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta

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

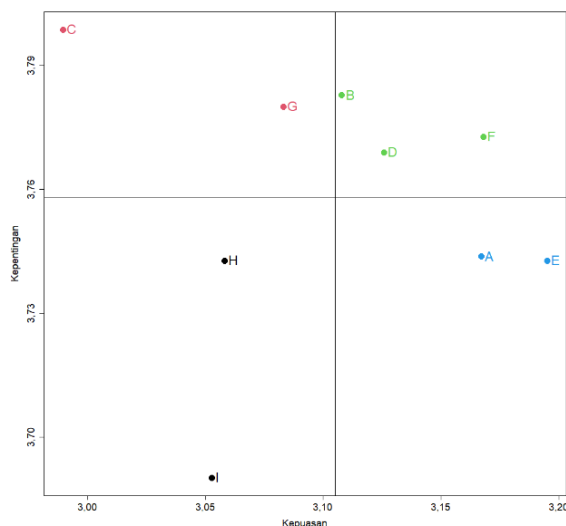
4.3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan Kota Depok

Dinas Pendidikan Kota Depok memiliki tiga pelayanan yaitu Pelayanan Pendidikan Dasar, Pelayanan Pendidikan Menengah, Pelayanan TK/ PAUD. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pendidikan Kota Depok adalah 3.11 dengan presentase IKM sebesar 77.75%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Pendidikan Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 22. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pendidikan Kota Depok adalah atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3.17	79.18%	B
B	Kemudahan prosedur	3.11	77.70%	B
C	Kecepatan waktu	2.99	74.74%	C
D	Kewajaran biaya	3.13	78.15%	B
E	Kesesuaian Produk	3.20	79.88%	B
F	Kompetensi petugas	3.17	79.20%	B
G	Perilaku Petugas	3.08	77.07%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.06	76.45%	C
I	Penanganan pengaduan	3.05	76.32%	C



Gambar 34 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pendidikan Kota Depok disajikan pada Gambar 34. Gambar 34 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan 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 persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kesuaian 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 Pendidikan Kota Depok adalah sebagai berikut:

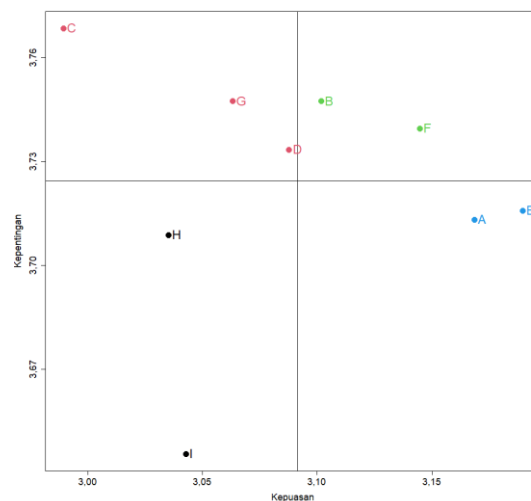
a. Pelayanan Pendidikan Dasar

Pelayanan Pendidikan Dasar memiliki nilai IKM sebesar 3.11 dengan presentase IKM sebesar 77.75%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Pendidikan Dasar sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pendidikan Dasar pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 23. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pendidikan Dasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Pendidikan Dasar adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dengan tingkat kepuasan 79.74% sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.17	79.21%
B	Kemudahan prosedur	3.10	77.54%
C	Kecepatan waktu	2.99	74.74%
D	Kewajaran biaya	3.09	77.19%
E	Kesesuaian Produk	3.19	79.74%
F	Kompetensi petugas	3.14	78.62%
G	Perilaku Petugas	3.06	76.58%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.04	75.88%
I	Penanganan pengaduan	3.04	76.07%



Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Dasar pada Gambar 17. Gambar 35 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana serta prasarana 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 kebijakan 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 tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

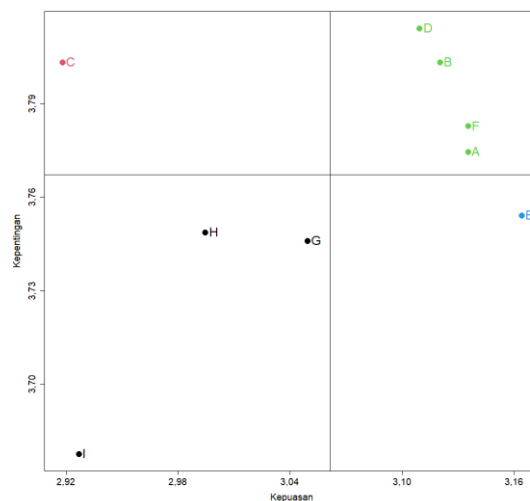
b. Pelayanan Pendidikan Menengah

Pelayanan Pendidikan Menengah memiliki nilai IKM sebesar 3.09 dengan presentase IKM sebesar 77.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B artinya kinerja Pelayanan Pendidikan Menengah sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pendidikan Menengah pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 24. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pendidikan Menengah, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja baik karena nilai konversinya mayoritas berada di atas 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Pendidikan Menengah adalah atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Menengah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.14	78.38%
B	Kemudahan prosedur	3.12	78.01%
C	Kecepatan waktu	2.92	72.95%
D	Kewajaran biaya	3.11	77.73%
E	Kesesuaian Produk	3.16	79.10%
F	Kompetensi petugas	3.14	78.38%
G	Perilaku Petugas	3.05	76.23%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.99	74.86%
I	Penanganan pengaduan	2.93	73.17%



Gambar 36 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Menengah

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Menengah pada Gambar 36. Gambar 36 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** 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 **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana serta prasarana 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 kebijakan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan 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 **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

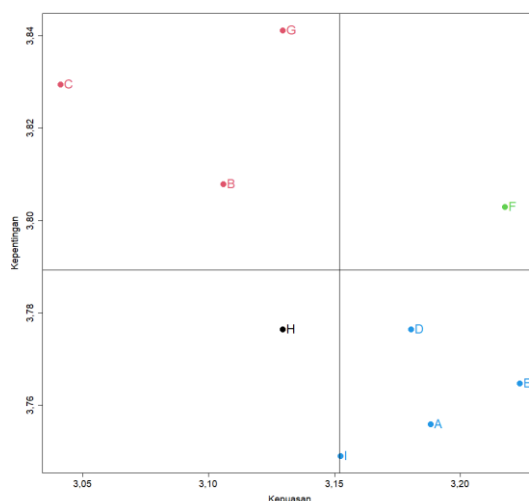
c. Pelayanan TK/PAUD

Pelayanan TK/PAUD memiliki nilai IKM sebesar 3.17 dengan presentase 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 TK/PAUD sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan TK/PAUD pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 25. Secara umum **responden puas** terhadap Pelayanan TK/PAUD, 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 Pelayanan TK/PAUD adalah atribut **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan TK/PAUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.19	79.71%
B	Kemudahan prosedur	3.11	77.65%
C	Kecepatan waktu	3.04	76.03%
D	Kewajaran biaya	3.18	79.51%
E	Kesesuaian Produk	3.22	80.59%
F	Kompetensi petugas	3.22	80.44%
G	Perilaku Petugas	3.13	78.24%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.13	78.24%
I	Penanganan pengaduan	3.15	78.81%



Gambar 37 Diagram IPA Pelayanan TK/PAUD

Diagram IPA untuk Pelayanan TK/PAUD pada Gambar 37. Gambar 37 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana serta prasarana penunjang 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 **Kompetensi/kemampuan 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 **Penanganan pengaduan pengguna layanan, Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

4.3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

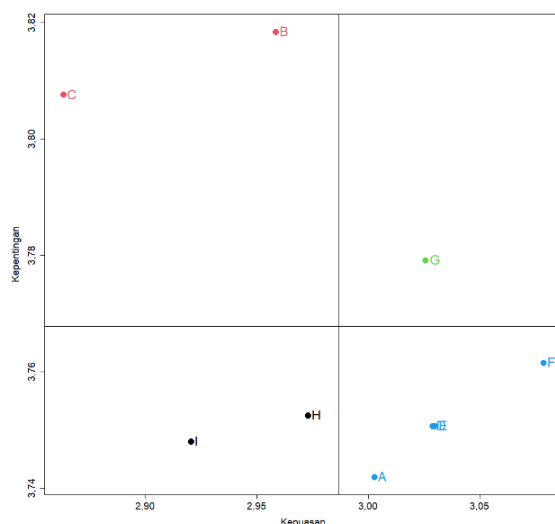
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Jalan Arteri dan Pelayanan Jalan Lingkungan. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah 2.99 dengan presentase IKM sebesar 74.75%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini memuaskan, namun demikian menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok masih dirasa kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 26. Secara umum responden pengguna layanan merasa puas terhadap kinerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 26 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	3.00	75.07%	C
B	Kemudahan prosedur	2.96	73.96%	C
C	Kecepatan waktu	2.86	71.58%	C
D	Kewajaran biaya	3.03	75.72%	C
E	Kesesuaian Produk	3.03	75.75%	C
F	Kompetensi petugas	3.08	76.96%	B
G	Perilaku Petugas	3.03	75.64%	C

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.97	74.32%	C
I	Penanganan pengaduan	2.92	73.01%	C



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

Diagram IPA untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok disajikan pada Gambar 38. Gambar 38 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu 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 **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Atribut 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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kesuaian 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 Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Jalan Arteri

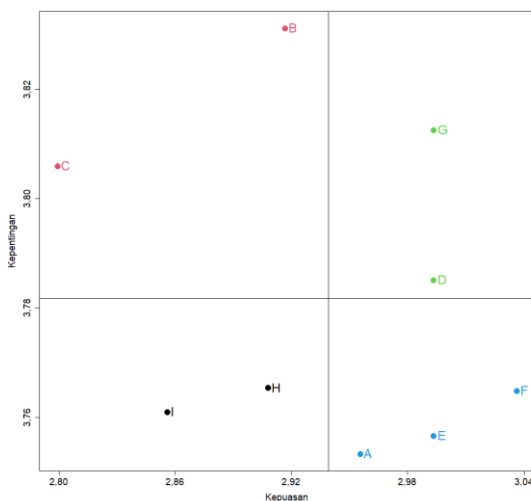
Pelayanan Jalan Arteri memiliki nilai IKM sebesar 2.96 dengan presentase IKM sebesar 74%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C artinya kinerja Pelayanan Jalan Arteri masih dirasa kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Jalan Arteri pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 27. Secara umum responden belum puas terhadap Pelayanan Jalan Arteri, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang dianggap kurang baik karena nilai konversinya berada di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Jalan Arteri adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dengan tingkat kepuasan 75.90%sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

Tabel 27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	2.96	73.89%
B	Kemudahan prosedur	2.92	72.92%
C	Kecepatan waktu	2.80	69.98%
D	Kewajaran biaya	2.99	74.84%
E	Kesesuaian Produk	2.99	74.84%
F	Kompetensi petugas	3.04	75.90%

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
G	Perilaku Petugas	2.99	74.84%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.91	72.70%
I	Penanganan pengaduan	2.86	71.40%



Gambar 39Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Arteri pada Gambar 39. Gambar 39 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu 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 **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas 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 ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis**

pelayananannya, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

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

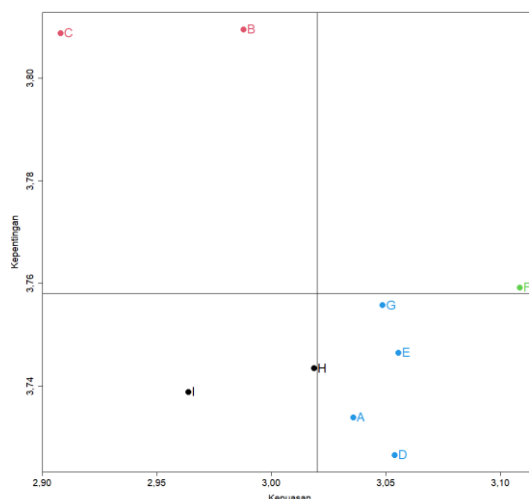
b. Pelayanan Jalan Lingkungan

Pelayanan Jalan Lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 3.03 dengan presentase IKM sebesar 75.75%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C artinya kinerja Pelayanan Jalan Lingkungan masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Jalan Lingkungan pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 28. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Jalan Lingkungan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75%. Namun menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang dirasa kurang baik karena nilai konversinya mayoritas berada di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Jalan Lingkungan adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dengan tingkat kepuasan 77.71%sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

Tabel 28 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.04	75.89%
B	Kemudahan prosedur	2.99	74.69%
C	Kecepatan waktu	2.91	72.70%
D	Kewajaran biaya	3.05	76.34%
E	Kesesuaian Produk	3.06	76.38%
F	Kompetensi petugas	3.11	77.71%
G	Perilaku Petugas	3.05	76.21%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.02	75.46%
I	Penanganan pengaduan	2.96	74.09%



Gambar 40 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Lingkungan pada Gambar 40. Gambar 40 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu 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 **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** 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 **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, dan **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

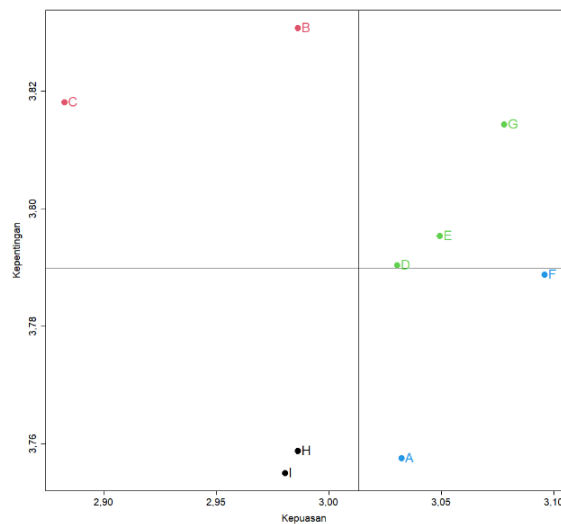
4.3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

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 3.01 dengan prosentase IKM sebesar 75.25%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sangat memuaskan namun demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok masih dirasa kurang 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 2020 disajikan pada Tabel 29. Secara umum responden pengguna layanan merasa puas terhadap kinerja dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 29 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	3.03	75.80%	C
B	Kemudahan prosedur	2.99	74.65%	C
C	Kecepatan waktu	2.88	72.06%	C
D	Kewajaran biaya	3.03	75.76%	C
E	Kesesuaian Produk	3.05	76.23%	C
F	Kompetensi petugas	3.10	77.39%	B
G	Perilaku Petugas	3.08	76.94%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.99	74.65%	C
I	Penanganan pengaduan	2.98	74.51%	C



Gambar 41 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok disajikan pada Gambar 41. Gambar 41 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayananyang** 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. **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dan **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**. Atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

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

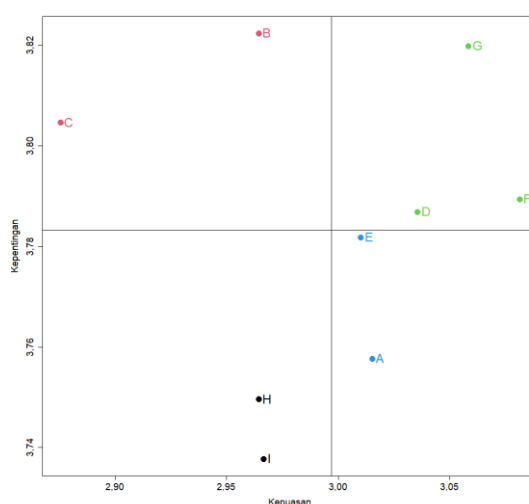
a. Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat memiliki nilai IKM sebesar 3.03 dengan presentase IKM sebesar 75.75%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C artinya kinerja Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 30. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi atribut mayoritas berada di atas 75%. Namun menurut PERMENPAN, atribut-atribut tersebut memiliki kinerja yang dirasa kurang baik karena nilai konversinya mayoritas berada di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dengan tingkat kepuasan 77.03% sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.02	75.38%
B	Kemudahan prosedur	2.96	74.11%
C	Kecepatan waktu	2.88	71.89%
D	Kewajaran biaya	3.04	75.89%
E	Kesesuaian Produk	3.01	75.25%
F	Kompetensi petugas	3.08	77.03%
G	Perilaku Petugas	3.06	76.46%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.96	74.11%
I	Penanganan pengaduan	2.97	74.17%



Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Diagram IPA untuk Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat pada Gambar 42. Gambar 42 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu 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 **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kualitas sarana serta prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga 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 **Kesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

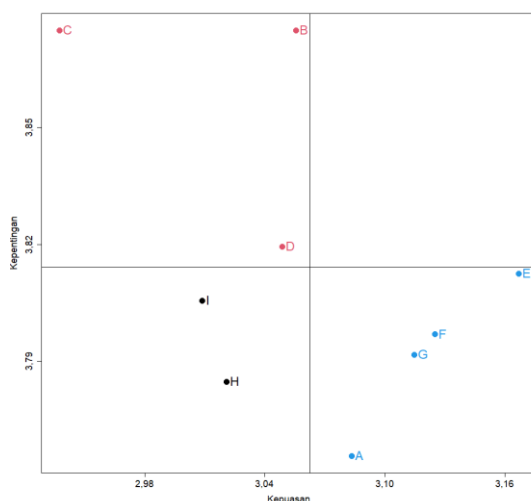
b. Pelayanan Sampah Komersil

Pelayanan Sampah Komersil memiliki nilai IKM sebesar 3.07 dengan presentase 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 Sampah Komersil sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Sampah Komersil pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 31. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Sampah Komersil yang diperoleh dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, namun masih terdapat satu atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, juga masih terdapat beberapa atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Sampah Komersil adalah atribut Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersil

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.08	77.08%
B	Kemudahan prosedur	3.06	76.39%
C	Kecepatan waktu	2.94	73.44%
D	Kewajaran biaya	3.05	76.22%
E	Kesesuaian Produk	3.17	79.17%
F	Kompetensi petugas	3.13	78.13%
G	Perilaku Petugas	3.11	77.86%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.02	75.52%
I	Penanganan pengaduan	3.01	75.22%



Gambar 43 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil

Diagram IPA untuk Pelayanan Sampah Komersil disajikan pada Gambar 43. Gambar 43 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Sampah Komersil terdapat pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** serta **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. Tidak terdapat atribut yang berada pada **kuadran II** untuk pengguna Pelayanan Sampah Komersil. Hal ini berarti tidak ada atribut yang 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, Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan**

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

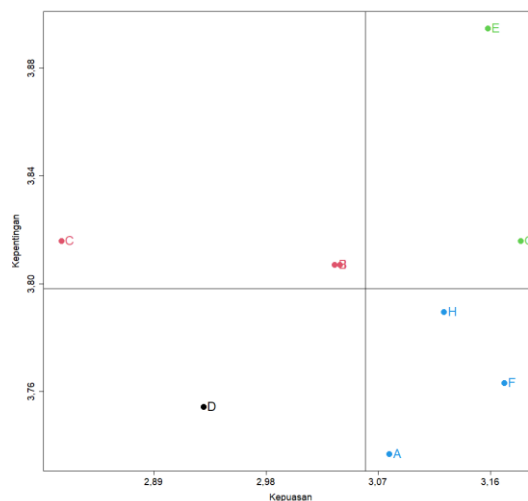
c. Pelayanan Limbah

Pelayanan Limbah memiliki nilai IKM sebesar 3.14 dengan presentase IKM sebesar 78.50%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Limbah sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Limbah pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 32. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Limbah yang diperoleh dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, namun masih terdapat beberapa atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, juga masih terdapat beberapa atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Limbah adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 32 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.08	76.97%
B	Kemudahan prosedur	3.04	75.88%
C	Kecepatan waktu	2.82	70.39%
D	Kewajaran biaya	2.93	73.25%
E	Kesesuaian Produk	3.16	78.95%
F	Kompetensi petugas	3.17	79.28%
G	Perilaku Petugas	3.18	79.61%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.12	78.07%
I	Penanganan pengaduan	3.04	75.98%



Gambar 44 Diagram IPA Pelayanan Limbah

Diagram IPA untuk Pelayanan Limbah disajikan pada Gambar 44. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 44, atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Limbah berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil, kuadran ini 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 produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** serta **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta**

Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

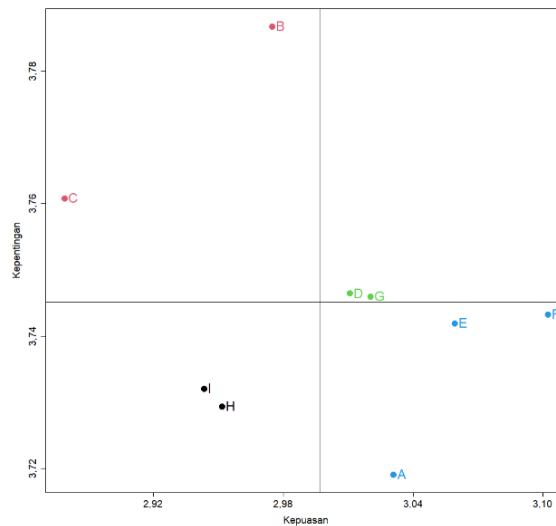
4.3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Kota Depok

Dinas Perhubungan Kota Depok memiliki tiga pelayanan yaitu Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan, dan Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Perhubungan Kota Depok adalah 3.00 dengan presentase IKM sebesar 75%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sangat memuaskan namun demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Perhubungan Kota Depok masih dirasa kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Dinas Perhubungan Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 33. Secara umum responden pengguna layanan merasa puas terhadap kinerja dari Dinas Perhubungan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Perhubungan Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3.03	75.77%	C
B	Kemudahan prosedur	2.97	74.37%	C
C	Kecepatan waktu	2.88	71.98%	C
D	Kewajaran biaya	3.01	75.27%	C
E	Kesesuaian Produk	3.06	76.48%	C
F	Kompetensi petugas	3.10	77.55%	B
G	Perilaku Petugas	3.02	75.50%	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.95	73.79%	C
I	Penanganan pengaduan	2.94	73.59%	C



Gambar 45 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Perhubungan Kota Depok disajikan pada Gambar 45. Gambar 45 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kewajaran biaya** 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** 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. **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dan **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

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

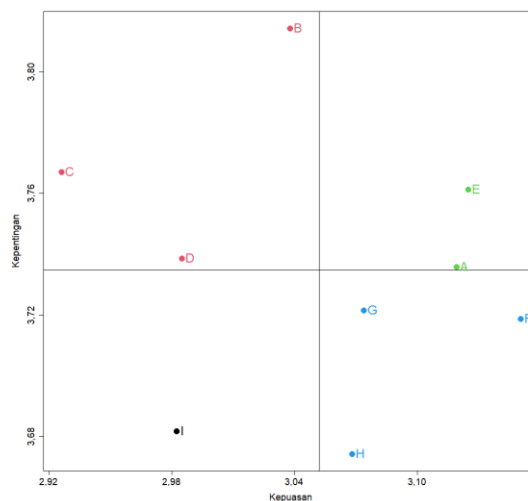
a. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki nilai IKM sebesar 3.06 dengan presentase IKM sebesar 76.50%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 34. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, namun demikian masih terdapat atribut yang nilai konversi kepuasannya dibawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, masih terdapat atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.12	77.98%
B	Kemudahan prosedur	3.04	75.95%
C	Kecepatan waktu	2.93	73.15%
D	Kewajaran biaya	2.98	74.62%
E	Kesesuaian Produk	3.13	78.13%
F	Kompetensi petugas	3.15	78.76%
G	Perilaku Petugas	3.07	76.85%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.07	76.70%
I	Penanganan pengaduan	2.98	74.56%



Gambar 46Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

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

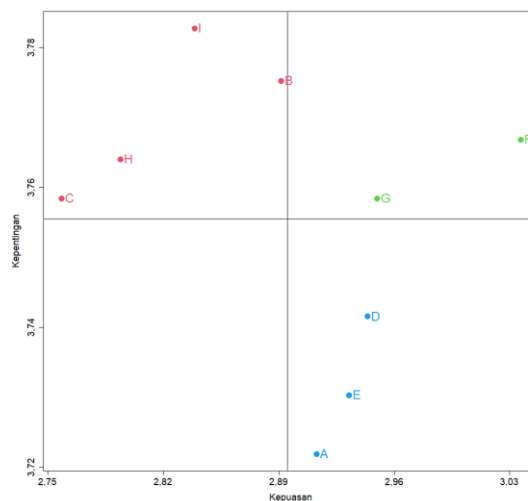
b. Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan memiliki nilai IKM sebesar 3.01 dengan presentase IKM sebesar 75.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 35. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, namun demikian masih banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya dibawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, masih banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	2.91	72.82%
B	Kemudahan prosedur	2.89	72.28%
C	Kecepatan waktu	2.76	68.96%
D	Kewajaran biaya	2.94	73.60%
E	Kesesuaian Produk	2.93	73.31%
F	Kompetensi petugas	3.04	75.91%
G	Perilaku Petugas	2.95	73.74%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.79	69.85%
I	Penanganan pengaduan	2.84	70.97%



Gambar 47 Diagram IPA Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

Diagram IPA untuk Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan disajikan pada Gambar 47. Gambar 47 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan, 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 atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Namun tidak ada atribut yang berada pada **kuadran III** sehingga tidak ada atribut yang memerlukan pertimbangan untuk dilakukan perbaikan. Atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** serta **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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang**

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

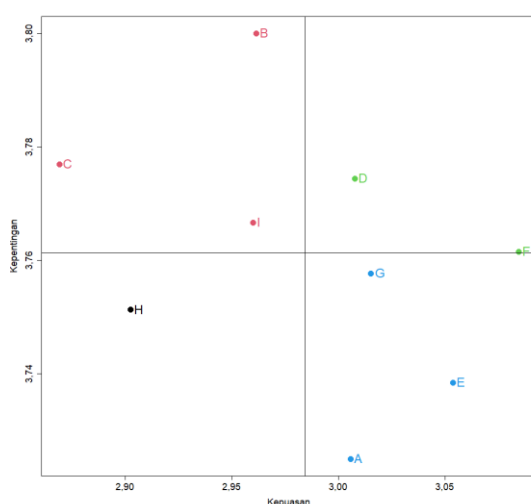
c. Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas

Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas memiliki nilai IKM sebesar 3.01 dengan presentase IKM sebesar 75.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 36. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Depok, namun demikian masih beberapa atribut yang nilai konversi kepuasannya dibawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, masih terdapat beberapa atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.01	75.14%
B	Kemudahan prosedur	2.96	74.04%
C	Kecepatan waktu	2.87	71.73%
D	Kewajaran biaya	3.01	75.19%
E	Kesesuaian Produk	3.05	76.35%
F	Kompetensi petugas	3.08	77.12%
G	Perilaku Petugas	3.02	75.38%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.90	72.56%
I	Penanganan pengaduan	2.96	74.00%



Gambar 48 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas

Di atas telah disajikan Diagram IPA untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas pada Gambar 48. Dapat dilihat bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna layanan tersebut berada pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **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. Atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Penerangan Jalan Umum, Lampu Lalu Lintas berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Dapat dilihat bahwa kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan**

pelayanan. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

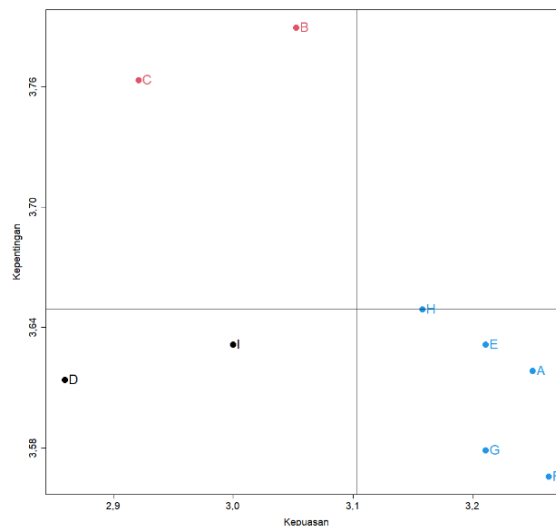
4.3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Dinas Tenaga Kerja Kota Depok memiliki satu pelayanan yaitu Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja. Oleh karena itu nilai IKM yang diperoleh dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok akan sama dengan nilai IKM Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja. Nilai IKM yang diperoleh oleh Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja adalah 3.19 dengan presentase IKM sebesar 79.25%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 37. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 37 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	3.25	81.25%	B
B	Kemudahan prosedur	3.05	76.32%	C
C	Kecepatan waktu	2.92	73.03%	C
D	Kewajaran biaya	2.86	71.49%	C
E	Kesesuaian Produk	3.21	80.26%	B
F	Kompetensi petugas	3.26	81.58%	B
G	Perilaku Petugas	3.21	80.26%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.16	78.95%	B
I	Penanganan pengaduan	3.00	75.00%	C



Gambar 49 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja disajikan pada Gambar 49. Gambar 49 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan di Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayananyang** merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Tidak ada atribut** yang berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti tidak ada atribut yang 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**, **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**,

dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

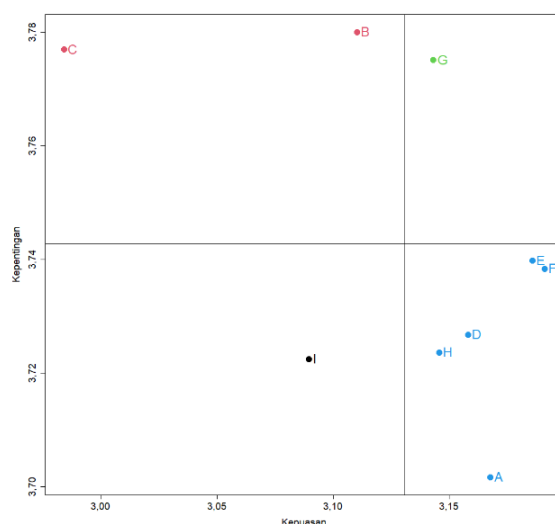
Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok memiliki tiga pelayanan yaitu Pelayanan Akte Kelahiran, Pelayanan KTP, dan Pelayanan KK. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah 3.13 dengan presentase IKM sebesar 78.25%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sudah baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 38. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 38 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3.17	79.19%	B
B	Kemudahan prosedur	3.11	77.76%	B
C	Kecepatan waktu	2.98	74.61%	C
D	Kewajaran biaya	3.16	78.95%	B
E	Kesesuaian Produk	3.19	79.65%	B
F	Kompetensi petugas	3.19	79.77%	B

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
G	Perilaku Petugas	3.14	78.58%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.15	78.64%	B
I	Penanganan pengaduan	3.09	77.24%	B



Gambar 50 Diagram IPA Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok disajikan pada Gambar 50. Gambar 50 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Pendudukan 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 **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 Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** yang berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti tidak ada atribut yang 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**, **Kesesuaian**

antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Akte Kelahiran

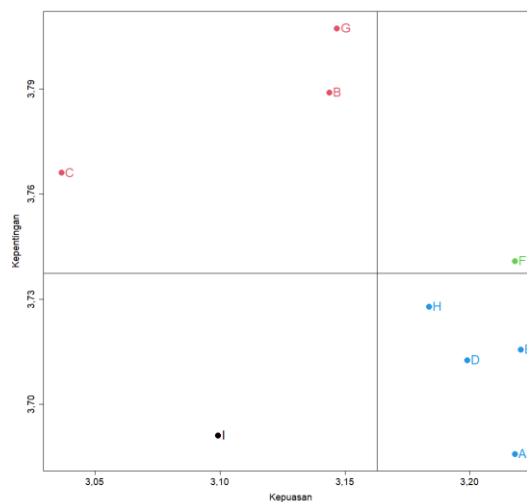
Pelayanan Akte Kelahiran memiliki nilai IKM sebesar 3.17 dengan presentase IKM sebesar 79.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Akte Kelahiran sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Akte Kelahiran pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 39. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Akte Kelahiran yang diperoleh dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok karena semua atribut memiliki nilai konversi kepuasan di atas 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, terdapat satu atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Akte Kelahiran adalah atribut Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 39 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akte Kelahiran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.22	80.45%
B	Kemudahan prosedur	3.14	78.59%
C	Kecepatan waktu	3.04	75.92%

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
D	Kewajaran biaya	3.20	79.97%
E	Kesesuaian Produk	3.22	80.50%
F	Kompetensi petugas	3.22	80.45%
G	Perilaku Petugas	3.15	78.67%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.18	79.59%
I	Penanganan pengaduan	3.10	77.48%



Gambar 51 Diagram IPA Pelayanankelahiran

Diagram IPA untuk Pelayanankelahiran disajikan pada Gambar 51. Gambar 51 memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, danKecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanankelahiran berada pada **kuadran I**. Maka dari itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** untukpengguna Pelayanankelahiran berada pada **kuadran III**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini.

Atribut **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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, serta Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.**

b. Pelayanan KTP

Pelayanan KTP memiliki nilai IKM sebesar 3.14 dengan presentase IKM sebesar 78.50%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan KTP sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan KTP pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 40. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan KTP yang diperoleh dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, namun masih terdapat satu atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, juga terdapat satu atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan KTP adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

Tabel 40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.13	78.19%
B	Kemudahan prosedur	3.10	77.55%
C	Kecepatan waktu	2.95	73.85%
D	Kewajaran biaya	3.14	78.57%
E	Kesesuaian Produk	3.16	79.04%
F	Kompetensi petugas	3.17	79.31%
G	Perilaku Petugas	3.15	78.82%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.12	77.95%
I	Penanganan pengaduan	3.12	77.91%

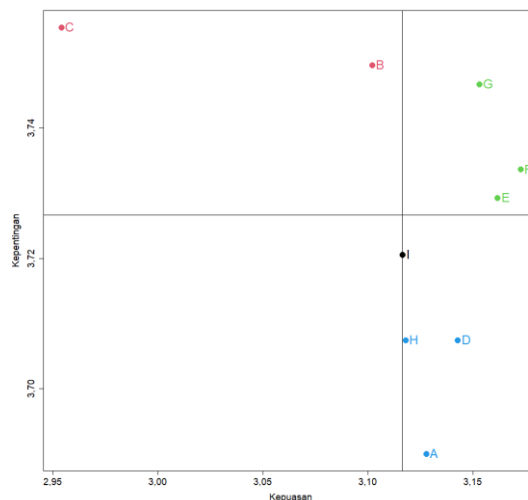
**Gambar 52** Diagram IPA Pelayanan KTP

Diagram IPA untuk Pelayanan KTP disajikan pada Gambar 29. Gambar 52 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan KTP pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan

juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta Kesesuaian antara produk pelayanan antara 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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, serta Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

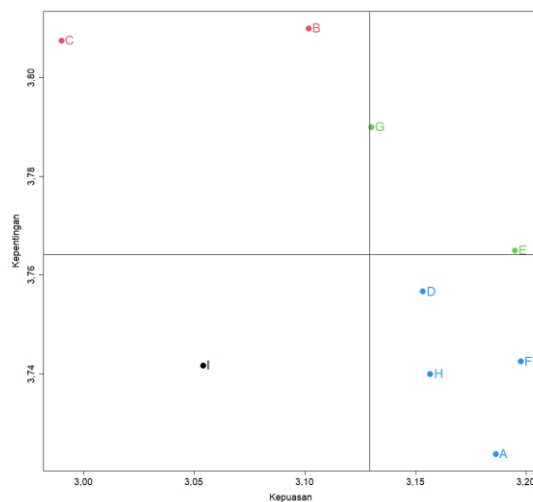
c. Pelayanan KK

Pelayanan KK memiliki nilai IKM sebesar 3.12 dengan presentase IKM sebesar 78.00%. 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 dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan KK pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 41. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan KK yang diperoleh dari Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, namun masih terdapat satu atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, juga terdapat satu atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan KK adalah atribut Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KK

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.19	79.66%
B	Kemudahan prosedur	3.10	77.54%
C	Kecepatan waktu	2.99	74.75%
D	Kewajaran biaya	3.15	78.83%
E	Kesesuaian Produk	3.20	79.88%
F	Kompetensi petugas	3.20	79.94%
G	Perilaku Petugas	3.13	78.25%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.16	78.92%
I	Penanganan pengaduan	3.05	76.35%

**Gambar 53** Diagram IPA Pelayanan KK

Gambar 53 menyajikan Diagram IPA untuk Pelayanan KK. Dapat dilihat bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan KK 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. Kuadran ini ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk

dalam kategori ini. Atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** serta **Kesesuaian antara produk pelayanan antara 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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Kuadran ini merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Atribut-atribut yang berada di **kuadran IV** memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok

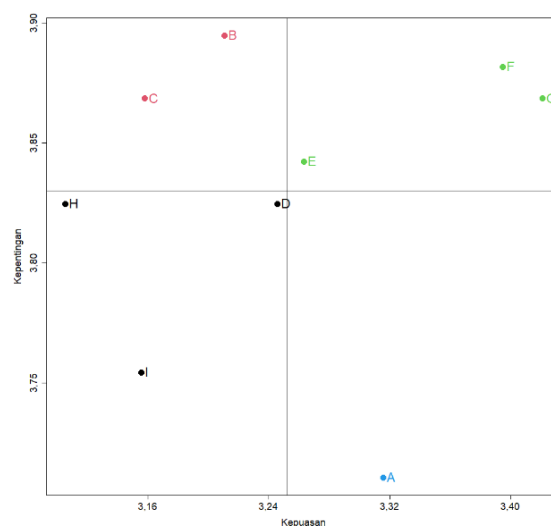
Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok hanya memiliki satu pelayanan yaitu Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH). Oleh karena itu nilai IKM yang diperoleh dari Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok akan sama dengan nilai IKM Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH). Nilai IKM yang diperoleh oleh Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) dari Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok adalah 3.25 dengan presentase IKM sebesar 81.25%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) dari Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan 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 Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 42. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Pelayanan Rumah Potong

Hewan (RPH), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi semua atribut berada di atas 77%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) dari Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Tabel 42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3.32	82.89%	B
B	Kemudahan prosedur	3.21	80.26%	B
C	Kecepatan waktu	3.16	78.95%	B
D	Kewajaran biaya	3.25	81.14%	B
E	Kesesuaian Produk	3.26	81.58%	B
F	Kompetensi petugas	3.39	84.87%	B
G	Perilaku Petugas	3.42	85.53%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.11	77.63%	B
I	Penanganan pengaduan	3.16	78.89%	B



Gambar 54 Diagram IPA Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) dari Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) disajikan pada Gambar 54. Gambar 54 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk

pengguna layanan di Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) 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, 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 produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut 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.

4.3.12 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

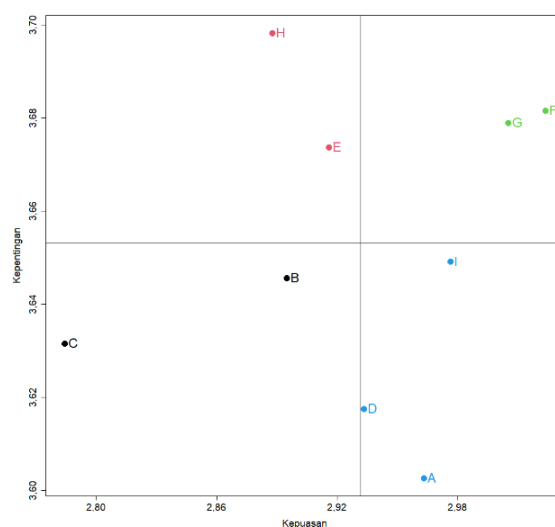
Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Pasar Pedagang dan Pelayanan Pasar Pembeli. Nilai IKM yang diperoleh oleh dinas ini adalah 2.93 dengan presentase IKM sebesar 73.25%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2 nilai ini memuaskan, namun demikian menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok dinilai kurang baik oleh responden pengguna pada kegiatan ini.

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

Perindustrian Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 43. Secara umum responden pengguna pelayanan telah puas terhadap layanan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, namun demikian nilai konversi mayoritas atribut masih berada di bawah 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 43 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	2.96	74.08%	C
B	Kemudahan prosedur	2.89	72.37%	C
C	Kecepatan waktu	2.78	69.61%	C
D	Kewajaran biaya	2.93	73.33%	C
E	Kesesuaian Produk	2.92	72.89%	C
F	Kompetensi petugas	3.02	75.59%	C
G	Perilaku Petugas	3.01	75.13%	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.89	72.19%	C
I	Penanganan pengaduan	2.98	74.41%	C



Gambar 55 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok disajikan pada Gambar 55. Gambar 55 memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian**

antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **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 Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan 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 sehingga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden. Kuadran ini berisi atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, dan **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

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

a. Pelayanan Pasar Pedagang

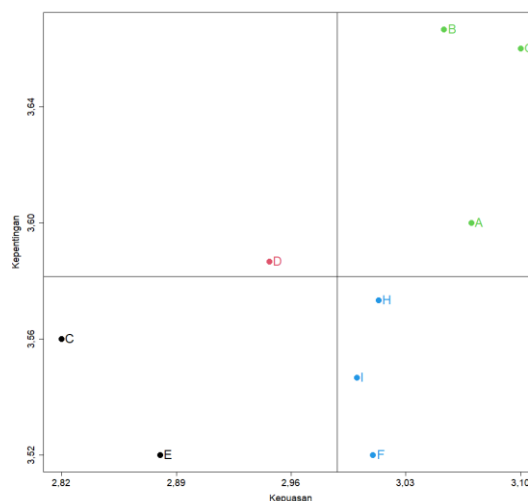
Pelayanan Pasar Pedagang memiliki nilai IKM sebesar 3.06 dengan presentase IKM sebesar 76.50%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pasar Pedagang masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pasar Pedagang pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 44. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pasar

Pedagang yang diperoleh dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, namun masih terdapat satu atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, juga terdapat satu atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pasar Pedagang adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pedagang

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.07	76.75%
B	Kemudahan prosedur	3.05	76.33%
C	Kecepatan waktu	2.82	70.50%
D	Kewajaran biaya	2.95	73.67%
E	Kesesuaian Produk	2.88	72.00%
F	Kompetensi petugas	3.01	75.25%
G	Perilaku Petugas	3.10	77.50%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.01	75.33%
I	Penanganan pengaduan	3.00	75.00%



Gambar 56 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pedagang

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

b. Pelayanan Pasar Pembeli

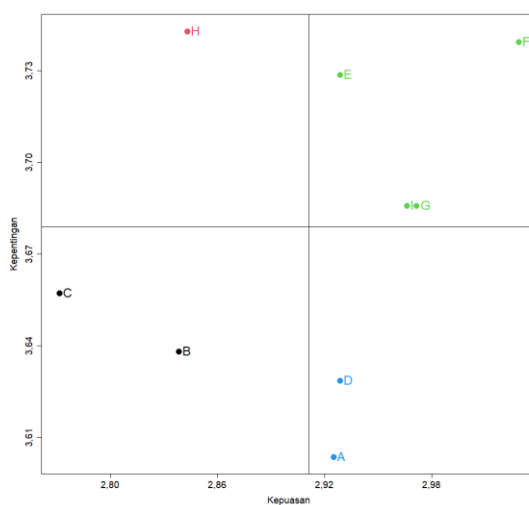
Pelayanan Pasar Pembeli memiliki nilai IKM sebesar 2.95 dengan presentase IKM sebesar 73.75%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pasar Pembeli masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pasar Pembeli pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 45. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pasar

Pembeli yang diperoleh dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, namun masih terdapat banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, masih terdapat banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pasar Pembeli adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar Pembeli

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	2.93	73.13%
B	Kemudahan prosedur	2.84	70.95%
C	Kecepatan waktu	2.77	69.29%
D	Kewajaran biaya	2.93	73.21%
E	Kesesuaian Produk	2.93	73.21%
F	Kompetensi petugas	3.03	75.71%
G	Perilaku Petugas	2.97	74.29%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.84	71.07%
I	Penanganan pengaduan	2.97	74.15%



Gambar 57 Diagram IPA Pelayanan Pasar Pembeli

Gambar 57 menyajikan Diagram IPA untuk Pelayanan Pasar Pembeli. Hal ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana**

penunjang pelayanan untuk pengguna Pelayanan Pasar Pembeli pada **kuadran I**. Maka dari itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**. Artinya diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, serta Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Oleh karena itu 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.

4.3.13 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Keuangan Daerah Kota Depok

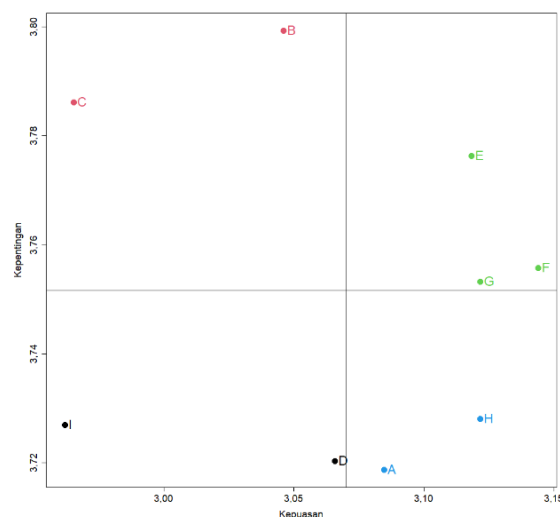
Badan Keuangan Daerah Kota Depok memiliki empat pelayanan yaitu Pelayanan Pembayaran PBB, Pelayanan Pembayaran BPHTB, Pelayanan Pajak Reklame, dan Pelayanan Pajak air bawah tanah. Nilai IKM yang diperoleh oleh Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah 3.07 dengan presentase IKM sebesar 76.75%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan demikian juga menurut kategori yang dibuat oleh Kementerian PANRB nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Badan Keuangan Daerah Kota Depok sudah baik.

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

responden pengguna layanan dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 46. Secara umum seluruh atribut telah dinilai sangat baik oleh responden pengguna pelayanan dari Dinas Kesehatan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi mayoritas atribut berada di atas 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 46 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	3.08	77.12%	B
B	Kemudahan prosedur	3.05	76.15%	C
C	Kecepatan waktu	2.97	74.14%	C
D	Kewajaran biaya	3.07	76.64%	B
E	Kesesuaian Produk	3.12	77.96%	B
F	Kompetensi petugas	3.14	78.60%	B
G	Perilaku Petugas	3.12	78.04%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.12	78.04%	B
I	Penanganan pengaduan	2.96	74.05%	C



Gambar 58 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok

Diagram IPA untuk Badan Keuangan Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 58. Gambar 58 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam**

memberikan pelayanan dan **Kemudahan prosedur pelayanan** untuk pengguna layanan di Badan Keuangan Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. **Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, dan **Kesesuaian antara produk pelayanan antara 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**. Menurut responden, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik.

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

a. Pelayanan Pembayaran PBB

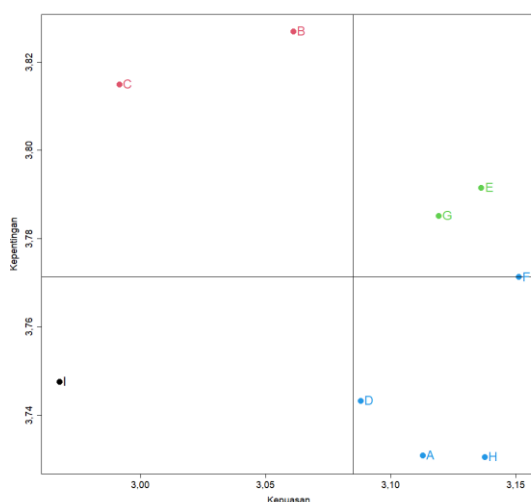
Pelayanan Pembayaran PBB memiliki nilai IKM sebesar 3.11 dengan presentase IKM sebesar 77.75%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pembayaran PBB sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pembayaran PBB pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 47. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pembayaran PBB yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, namun masih terdapat beberapa atribut yang nilai konversi kepuasannya di

bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, juga masih terdapat beberapa atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pembayaran PBB adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.11	77.82%
B	Kemudahan prosedur	3.06	76.52%
C	Kecepatan waktu	2.99	74.79%
D	Kewajaran biaya	3.09	77.20%
E	Kesesuaian Produk	3.14	78.40%
F	Kompetensi petugas	3.15	78.78%
G	Perilaku Petugas	3.12	77.98%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.14	78.44%
I	Penanganan pengaduan	2.97	74.19%



Gambar 59 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran PBB

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran PBB disajikan pada Gambar 59. Gambar 59 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Pembayaran PBB 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 produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** serta **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, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

b. Pelayanan Pembayaran BPHTB

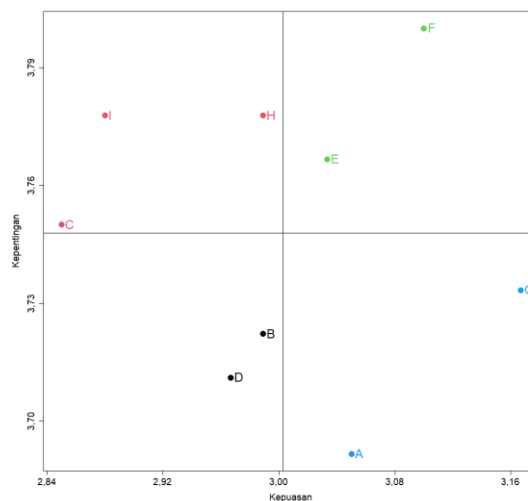
Pelayanan Pembayaran BPHTB memiliki nilai IKM sebesar 3.01 dengan presentase IKM sebesar 75.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pembayaran BPHTB masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pembayaran BPHTB pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 48. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pembayaran BPHTB yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, namun masih terdapat banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, juga masih terdapat banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pembayaran

BPHTB adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 48 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.05	76.25%
B	Kemudahan prosedur	2.99	74.72%
C	Kecepatan waktu	2.85	71.25%
D	Kewajaran biaya	2.97	74.17%
E	Kesesuaian Produk	3.03	75.83%
F	Kompetensi petugas	3.10	77.50%
G	Perilaku Petugas	3.17	79.17%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.99	74.72%
I	Penanganan pengaduan	2.88	72.00%



Gambar 60 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB

Gambar 60 adalah gambar Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran BPHTB. Gambar 60 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** untuk pengguna Pelayanan Pembayaran BPHTB pada **kuadran I**. Artinya atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** yang

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

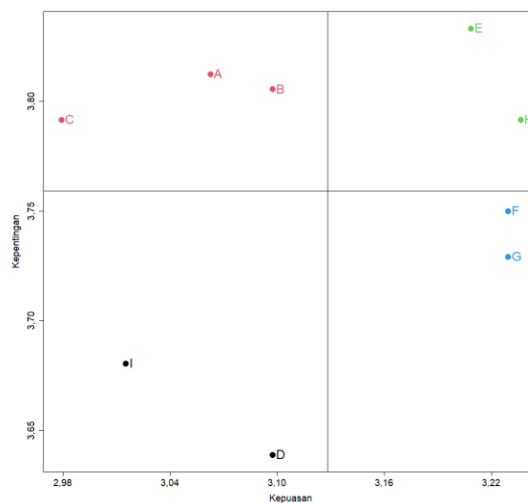
c. Pelayanan Pajak Reklame

Pelayanan Pajak Reklame memiliki nilai IKM sebesar 3.21 dengan presentase IKM sebesar 80.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Pajak Reklame sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pajak Reklame pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 49. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pajak Reklame yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, namun masih terdapat satu atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, juga masih terdapat beberapa atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pajak Reklame adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 49 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.06	76.56%
B	Kemudahan prosedur	3.10	77.43%
C	Kecepatan waktu	2.98	74.48%
D	Kewajaran biaya	3.10	77.43%
E	Kesesuaian Produk	3.21	80.21%
F	Kompetensi petugas	3.23	80.73%
G	Perilaku Petugas	3.23	80.73%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.24	80.90%
I	Penanganan pengaduan	3.02	75.38%



Gambar 61 Diagram IPA Pelayanan Pajak Reklame

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

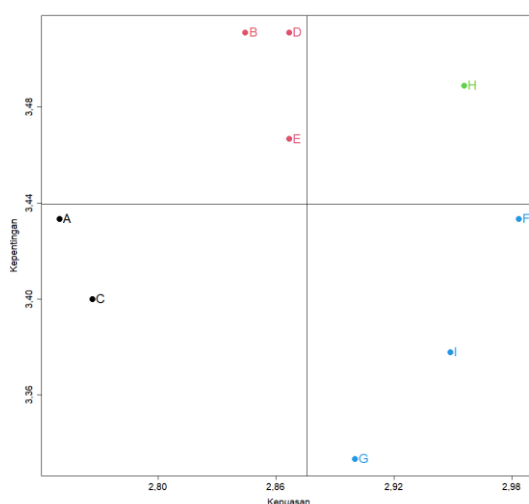
d. Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah memiliki nilai IKM sebesar 2.95 dengan presentase IKM sebesar 73.75%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 50. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah yang diperoleh dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, namun dapat dilihat bahwa semua atribut masih memiliki nilai konversi kepuasan di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, semua atribut memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tabel 50 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	2.75	68.75%
B	Kemudahan prosedur	2.84	71.11%
C	Kecepatan waktu	2.77	69.17%
D	Kewajaran biaya	2.87	71.67%
E	Kesesuaian Produk	2.87	71.67%
F	Kompetensi petugas	2.98	74.58%
G	Perilaku Petugas	2.90	72.50%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.96	73.89%
I	Penanganan pengaduan	2.95	73.72%

**Gambar 62** Diagram IPA Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

Gambar 62 menyajikan Diagram IPA untuk Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah. Dapat dilihat bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** untuk pengguna Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah pada **kuadran I**. Oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**. Artinya diperlukan pertimbangan untuk melakukan

perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** berisi atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, serta **Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Kuadran ini merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Sehingga atribut yang berada di dalamnya memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok

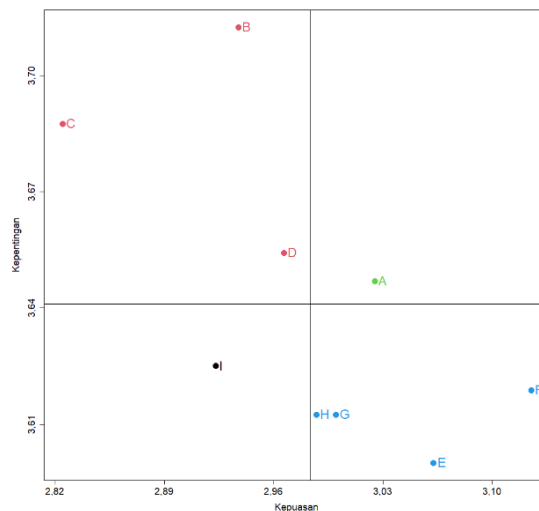
Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok memiliki dua pelayanan (Kukusan, Beji) dan Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur – Depok Timur). Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok adalah 2.98 dengan prosentase IKM sebesar 74.57%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2, nilai ini sudah sangat memuaskan namun demikian menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok dinilai masih kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 51. Secara umum responden puas terhadap pelayanan yang diperoleh dari Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok, namun demikian masih banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya dibawah 75%, akan tetapi menurut permenpan masih banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena mayoritas nilai konversi masih dibawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 51 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3.03	75.63%	C
B	Kemudahan prosedur	2.94	73.44%	C
C	Kecepatan waktu	2.83	70.63%	C
D	Kewajaran biaya	2.97	74.17%	C
E	Kesesuaian Produk	3.06	76.56%	C
F	Kompetensi petugas	3.13	78.13%	B
G	Perilaku Petugas	3.00	75.00%	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.99	74.69%	C
I	Penanganan pengaduan	2.92	73.08%	C



Gambar 63 Diagram IPA Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok disajikan pada Gambar 63. Gambar 63 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Perumahan dan Permukiman 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 dan berada pada kuadran II.** Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 Perumahan dan Permukiman Kota Depok adalah sebagai berikut:

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

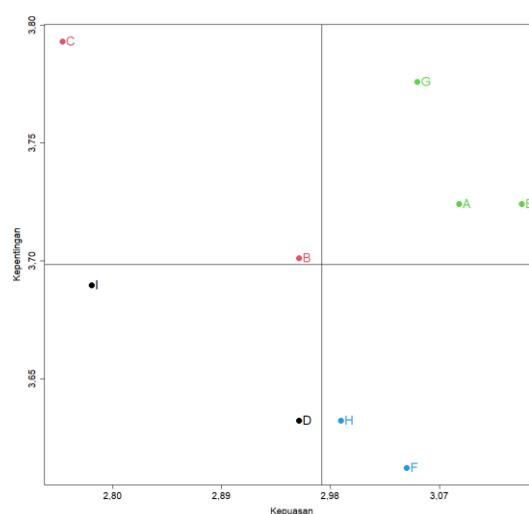
Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) memiliki nilai IKM sebesar 3.05 dengan presentase IKM sebesar 76.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 52. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) yang diperoleh dari Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok, namun masih terdapat banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut

PERMENPAN, masih terdapat banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Air Bersih Wilayah A adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 52 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Air Bersih Wilayah A

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.09	77.16%
B	Kemudahan prosedur	2.95	73.85%
C	Kecepatan waktu	2.76	68.97%
D	Kewajaran biaya	2.95	73.85%
E	Kesesuaian Produk	3.14	78.45%
F	Kompetensi petugas	3.04	76.08%
G	Perilaku Petugas	3.05	76.29%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.99	74.71%
I	Penanganan pengaduan	2.78	69.57%



Gambar 64 Diagram IPA Pelayanan Air Bersih Wilayah A

Diagram IPA untuk Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) disajikan pada Gambar 64. Gambar 64

memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat – Kukusan, Beji) 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, Kesesuaian antara produk pelayanan antara 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 **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** serta **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

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

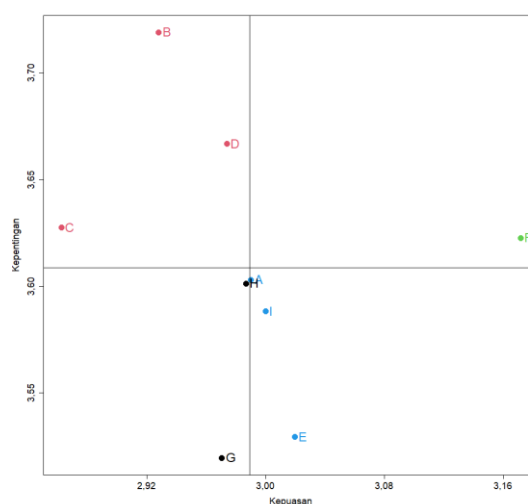
Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur) memiliki nilai IKM sebesar 3.08 dengan presentase IKM sebesar 77.00%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur) sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan

Wilayah Timur - Depok Timur) pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 53. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur) yang diperoleh dari Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok, namun masih terdapat banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, masih terdapat banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 53 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Air Bersih Wilayah B

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	2.99	74.75%
B	Kemudahan prosedur	2.93	73.20%
C	Kecepatan waktu	2.86	71.57%
D	Kewajaran biaya	2.97	74.35%
E	Kesesuaian Produk	3.02	75.49%
F	Kompetensi petugas	3.17	79.29%
G	Perilaku Petugas	2.97	74.26%
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.99	74.67%
I	Penanganan pengaduan	3.00	75.00%



Gambar 65 Diagram IPA Pelayanan Air Bersih Wilayah B

Gambar 65 menyajikan Diagram IPA untuk Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur). Dapat dilihat bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur) berada pada **kuadran I**. Artinya atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil ditempati oleh atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** serta **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**. Maka dari itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Artinya atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** berisi atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Dimana kuadran ini merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Atribut-atribut yang berada di dalamnya memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

4.3.15 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

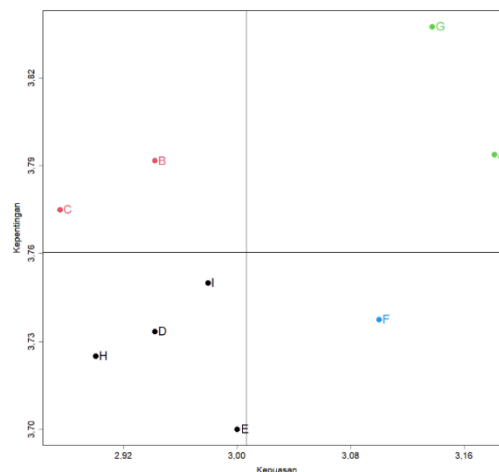
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok memiliki dua pelayanan yaitu Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Pelayanan Penyelamatan. Nilai IKM yang diperoleh oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah 3.01 dengan presentase IKM sebesar 75.25%. Menurut rentang tingkat kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan CSI yang dimuat pada Tabel 2 nilai ini memuaskan, namun demikian menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu

pelayan C dengan kata lain kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok kurang baik menurut responden pengguna pada kegiatan ini.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna layanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 54. Secara umum responden puas terhadap pelayanan yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, namun demikian masih banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya dibawah 75%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 54 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	3.18	79.53%	B
B	Kemudahan prosedur	2.94	73.54%	C
C	Kecepatan waktu	2.88	71.88%	C
D	Kewajaran biaya	2.94	73.54%	C
E	Kesesuaian Produk	3.00	75.00%	C
F	Kompetensi petugas	3.10	77.50%	B
G	Perilaku Petugas	3.14	78.44%	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.90	72.50%	C
I	Penanganan pengaduan	2.98	74.48%	C



Gambar 66 Diagram IPA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok disajikan pada Gambar 66. Gambar 66 memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dan **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** 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 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, kuadran ini berisi atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**. Atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

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

a. Pelayanan Pemadam Kebakaran

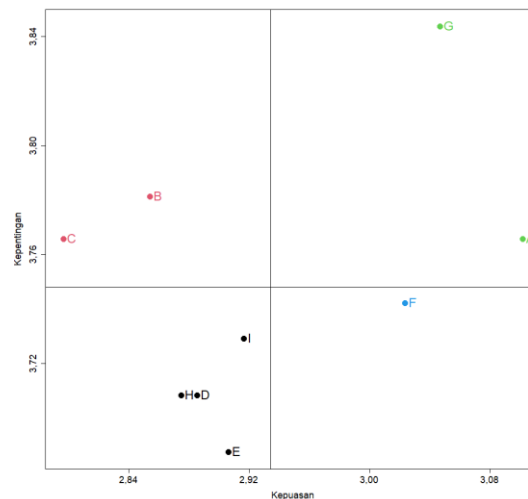
Pelayanan Pemadam Kebakaran memiliki nilai IKM sebesar 2.89 dengan presentase IKM sebesar 72.25%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan C dengan kata lain kinerja Pelayanan Pemadam Kebakaran masih dianggap kurang baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Pemadam Kebakaran pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 55. Secara umum responden puas terhadap Pelayanan Pemadam Kebakaran yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, namun masih terdapat banyak atribut yang nilai konversi kepuasannya di bawah 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, masih terdapat banyak atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Pemadam Kebakaran adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 55 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.10	77.54%
B	Kemudahan prosedur	2.85	71.35%
C	Kecepatan waktu	2.80	69.92%
D	Kewajaran biaya	2.89	72.14%
E	Kesesuaian Produk	2.91	72.66%
F	Kompetensi petugas	3.02	75.59%
G	Perilaku Petugas	3.05	76.17%

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
H	Kualitas Sarana Prasarana	2.88	71.88%
I	Penanganan pengaduan	2.92	72.92%



Gambar 67 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran

Gambar 67 memperlihatkan Diagram IPA untuk Pelayanan Pemadam Kebakaran. Dapat dilihat bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Pemadam Kebakaran pada **kuadran I**. Maka dari itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya. **Kuadran III** yang merupakan atribut pelayanan yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, serta Penanganan pengaduan pengguna layanan**. Artinya diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Selanjutnya atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** serta **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Artinya atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga

kinerjanya perlu untuk dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi, kuadran ini berisi atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**. Atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

b. Pelayanan Penyelamatan

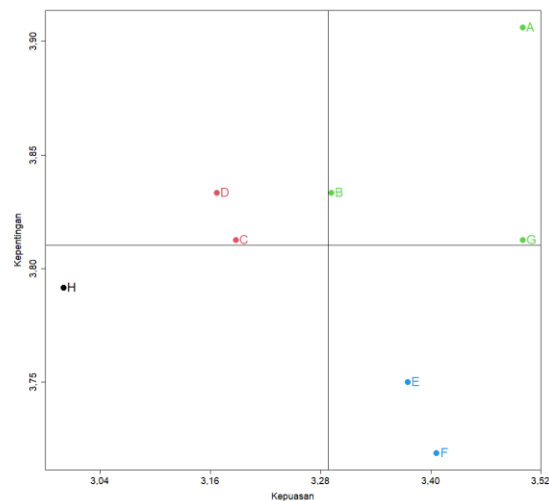
Pelayanan Penyelamatan memiliki nilai IKM sebesar 3.38 dengan presentase IKM sebesar 84.50%. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN No 14 Tahun 2017 nilai ini berada pada interval mutu pelayanan B dengan kata lain kinerja Pelayanan Penyelamatan sudah dianggap baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden pengguna Pelayanan Penyelamatan pada tahun 2020 disajikan pada Tabel 56. Secara umum responden sangat puas terhadap Pelayanan Penyelamatan yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, hal ini dapat dilihat dari semua atribut yang memiliki nilai konversi kepuasan di atas 75%. Namun masih terdapat satu atribut yang memiliki nilai konversi kepuasan sebesar 75%. Kemudian menurut PERMENPAN, masih terdapat satu atribut yang memiliki kinerja kurang baik karena nilai konversinya masih di bawah 76.6%. Skor tertinggi untuk aspek/unsur layanan pada Pelayanan Penyelamatan adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya serta Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Tabel 56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
A	Kesesuaian Syarat	3.50	87.50%
B	Kemudahan prosedur	3.29	82.29%
C	Kecepatan waktu	3.19	79.69%
D	Kewajaran biaya	3.17	79.17%
E	Kesesuaian Produk	3.38	84.38%

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
[1]	[2]	[3]	[4]
F	Kompetensi petugas	3.41	85.16%
G	Perilaku Petugas	3.50	87.50%
H	Kualitas Sarana Prasarana	3.00	75.00%
I	Penanganan pengaduan	3.17	79.17%



Gambar 68Diagram IPA Pelayanan Penyelamatan

Diagram IPA untuk Pelayanan Penyelamatan disajikan pada Gambar 68. Gambar 68 memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dan **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** untuk pengguna Pelayanan Penyelamatan 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** 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**, serta **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 produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik menurut responden.

3.4. Pembahasan Umum Capaian IKM Kota Depok

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Kota Depok tahun 2020 adalah sebesar 3,08 atau jika dikonversi menjadi sebesar 77,00%, dengan Kinerja Pelayanan bernilai **Baik** dan nilai Mutu Pelayanan **B**. Nilai ini sama dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar 3,08 atau nilai konversinya sebesar 76,99. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing unsur, mayoritas meningkat dibanding tahun sebelumnya.

Kota Depok merupakan salah satu Kota penyangga Ibukota. Kualitas hidup manusia di Kota Depok termasuk dalam Kategori Sangat Tinggi. Hal itu dapat dilihat dari Nilai IPM Kota Depok Tahun 2020 sebesar 80,97, yang merupakan tertinggi ke-3 di Provinsi Jawa Barat, lebih tinggi dari IPM Provinsi Jawa Barat, sebesar 72,09 dan juga lebih tinggi dari IPM Nasional, sebesar 71,94. Dengan karakteristik yang sedemikian rupa, tentunya dapat dipahami jika ekspektasi masyarakat Kota Depok terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Depok akan sangat tinggi. Ini tentunya menjadi PR besar bagi Pemerintah Kota Depok untuk dapat memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Rincian nilai IKM tahun 2020 per Jenis Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 57 Perkembangan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada berbagai pelayanan OPD Kota Depok tahun 2020

No.	Jenis Layanan	2020	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[7]	[8]
1	Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)	78,50%	B
2	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium	78,50%	B
3	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran	78,50%	B

No.	Jenis Layanan	2020	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[7]	[8]
4	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD	81,00%	B
5	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin	82,50%	B
6	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	76,75%	B
7	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	75,00%	C
8	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	83,00%	B
9	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi	78,25%	B
10	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi	78,25%	B
11	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan	77,75%	B
12	Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	80,50%	B
13	Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	81,00%	B
14	Pelayanan Izin PAUD	82,25%	B
15	Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta	83,50%	B
	Pelayanan Pendidikan Dasar dan Menengah		
16	Pelayanan Pendidikan Dasar	77,75%	B
17	Pelayanan Pendidikan Menengah	77,25%	B
18	Pelayanan TK/ PAUD	79,25%	B
	Pelayanan Jalan		
19	Pelayanan Jalan Arteri	74,00%	C
20	Pelayanan Jalan Lingkungan	75,75%	C
	Pelayanan Persampahan		
21	Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat	75,50%	C
22	Pelayanan Sampah Komersil	76,75%	B
23	Pelayanan limbah	78,50%	B
24	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	76,50%	C
25	Pelayanan Rambu2 petunjuk jalan	75,25%	C
26	Penerangan jalan umum, lampu lalu lintas	75,25%	C
27	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja	79,75%	B
28	Pelayanan Akte Kelahiran	79,25%	B
	Pelayanan KTP dan KK		
29	Pelayanan KTP	78,50%	B
30	Pelayanan KK	78,00%	B
31	Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)	83,00%	B
	Pelayanan Pasar		
32	Pelayanan Pasar Pedagang	76,50%	C
33	Pelayanan Pasar Pembeli	73,75%	C
	Pelayanan Pajak		

No.	Jenis Layanan	2020	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[7]	[8]
34	Pelayanan Pembayaran PBB	77,75%	B
35	Pelayanan Pembayaran BPHTB	75,25%	C
36	Pelayanan Pajak Reklame	80,25%	B
37	Pelayanan Pajak air bawah tanah	73,75%	C
	Pelayanan Air Bersih		
38	Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat - Kukusan, Beji)	76,25%	C
39	Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur)	77,00%	B
40	Pelayanan Pemadam Kebakaran	72,25%	C
41	Pelayanan Penyelamatan	84,50%	B

Beberapa hal yang menjadi pertimbangan terkait dengan perolehan nilai Mutu Pelayanan C pada beberapa Pelayanan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Jalan Arteri

Jalan Arteri merupakan jalan yang berada dibawah kewenangan Pemerintah Pusat. Namun sebagian besar masyarakat pengguna jalan arteri belum mengetahui informasi ini sehingga masih beranggapan bahwa jalan arteri merupakan kewenangan Pemerintah Kota. Pemerintah Kota Depok melalui Dinas PUPR telah berupaya mengajukan usulan pembangunan dan peningkatan jalan arteri, tetapi belum semua dapat diakomodir oleh Pemerintah Pusat.

2. Pelayanan Jalan Lingkungan

Anggaran untuk pembangunan dan peningkatan jalan lingkungan di Kota Depok pada tahun 2020 mengalami *refocusing*, dimana sebagian besar anggaran dialihkan untuk alokasi penanganan Covid-19. Sehingga dari anggaran yang tersisa, lebih difokuskan untuk pembangunan jalan lingkungan. Sedangkan untuk peningkatan jalan lingkungan, bukan merupakan prioritas.

3. Pelayanan Persampahan

Tempat Pembuangan Akhir (TPA) yang ada di Kota Depok sudah melebihi kapasitas. Hal ini mengindikasikan bahwa produksi sampah, baik rumah tangga maupun non rumah tangga, lebih tinggi dari tingkat ketersediaan TPA.

Beberapa upaya telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Depok untuk mengatasi masalah ini. Diantaranya dengan menjajaki kemungkinan kerjasama dengan Pemerintah Kab. Bogor terkait pemanfaatan TPA Nambo. Namun dikarenakan satu dan lain hal kendala yang bersifat teknis, upaya ini belum menemui kesepakatan dan hingga saat ini masih dalam tahap pembahasan.

Selain itu, Pemerintah Kota Depok juga telah memberikan edukasi kepada masyarakat terkait sampah organik dan anorganik beserta pemilahannya. Dimana setelah proses pemilahan, sampah anorganik dapat dijual di bank sampah untuk kemudian direcycle dan dibuat menjadi produk lain. Sementara sampah organik dapat diolah menjadi pupuk organik dan sumber biogas. Namun hal ini belum berjalan optimal karena kurangnya respon dari masyarakat sehingga masih banyak warga yang belum melakukan pemilahan sampah.

4. Pelayanan Pajak BPHTB

Penerimaan pajak BPHTB pada masa pandemi covid ini mengalami penurunan. Masyarakat menilai bahwa pajak BPHTB cukup mahal, sehingga lebih memilih untuk melakukan jual beli tanah maupun bangunan tanpa melalui Notaris. Hal ini tentunya turut memiliki andil dalam penurunan penerimaan Pajak BPHTP.

5. Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

Penerimaan Pajak Air Bawah Tanah pada masa pandemi juga mengalami penurunan. Kota Depok merupakan daerah perkotaan sehingga tidak banyak yang menggunakan air bawah tanah. Air Bawah Tanah hanya digunakan oleh golongan tertentu dan tidak diizinkan untuk perumahan. Penggunaan Air Bawah Tanah perlu diatur karena apabila air bawah tanah digunakan secara berlebihan akan menurunkan air permukaan.

6. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19, Pemerintah Kota Depok melakukan pembatasan pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Pembatasan ini berdampak pada timbulnya antrian saat pengurusan Uji Kendaraan Bermotor.

Selain itu, saat ini alat uji kendaraan sudah terintegrasi dengan Kementerian Perhubungan sehingga pengujian dilakukan secara lebih cermat dan teliti. Hasilnya, banyak kendaraan yang tidak lolos uji, sementara dari pihak masyarakat merasa bahwa kendaraan mereka masih layak uji. Hal ini kemudian menimbulkan kekecewaan pada masyarakat..

7. Pelayanan Penerangan Jalan Umum

Anggaran pada bidang ini juga mengalami *refocusing* dalam upaya penanganan covid-19, sehingga pelayanan menjadi tidak maksimal. Selain itu, dampak dari pemberlakuan karantina wilayah, banyak jalan yang ditutup atau diportal oleh warga sehingga menyulitkan petugas untuk melakukan pelayanan.

Secara umum, dari hasil survey dapat diketahui bahwa berdasarkan keluhan pengguna layanan, unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian lebih dan menjadi Prioritas pembenahan adalah :

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Sedangkan untuk unsur **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**, sudah dinilai sangat baik oleh masyarakat pengguna layanan Pemerintah Daerah Kota Depok sehingga perlu dipertahankan.

3.5. Implikasi Manajerial

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

Pada suatu kajian ilmiah, implikasi manajerial memainkan peranan yang penting karena berkaitan dengan rekomendasi teknis rencana perbaikan yang akan

dilakukan kedepan. Implikasi manajerial pada kajian ini diformulasikan melalui integrasi beberapa pendekatan teoritis diantaranya 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 implikasi manajerial. Selanjutnya untuk mengidentifikasi *inhibitors* dan *exhibitors factor* dilakukan *force field analysis* (David 2010) dari kuadran IPA agar dapat diketahui faktor-faktor pendukung (indikator pada kuadran II dan IV) dan faktor-faktor penghambat (indikator pada kuadran I dan III) dalam konteks peningkatan 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 implikasi manajerial. Sehingga rekomendasi teknis yang merupakan bagian dari tahapan “proses” diformulasikan berbasis hasil kajian di lapangan. Secara umum berdasarkan kuadran IPA terdapat 4 pendekatan strategi yang dapat dilakukan Pemerintah Daerah Kota Depok sebagai berikut:

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

Pemetaan kuadran IPA dari persepsi masyarakat pengguna layanan Pemkot Depok secara umum memperlihatkan bahwa terdapat 2 atribut pelayanan publik

yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki segera karena sangat dipentingkan oleh pengguna layanan namun kinerjanya masih dibawah rata-rata, yaitu Kecepatan waktu layanan (C) dan Kemudahan prosedur layanan (B). Selanjutnya dari pemetaan seluruh atribut layanan di kuadran IPA dilakukan kategorisasi faktor pendukung dan faktor penghambat menggunakan pendekatan *force field analysis* (FFA). Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa *Empathy*, *Assurance* dan *Tangibles* merupakan dimensi yang sudah memenuhi kepuasan pengguna layanan di tahun 2020. Namun demikian, dimensi layanan *Responsiveness* dan *Reliability* menjadi dimensi layanan yang perlu diperbaiki kinerjanya karena masih belum optimal dalam memuaskan pengguna layanan.

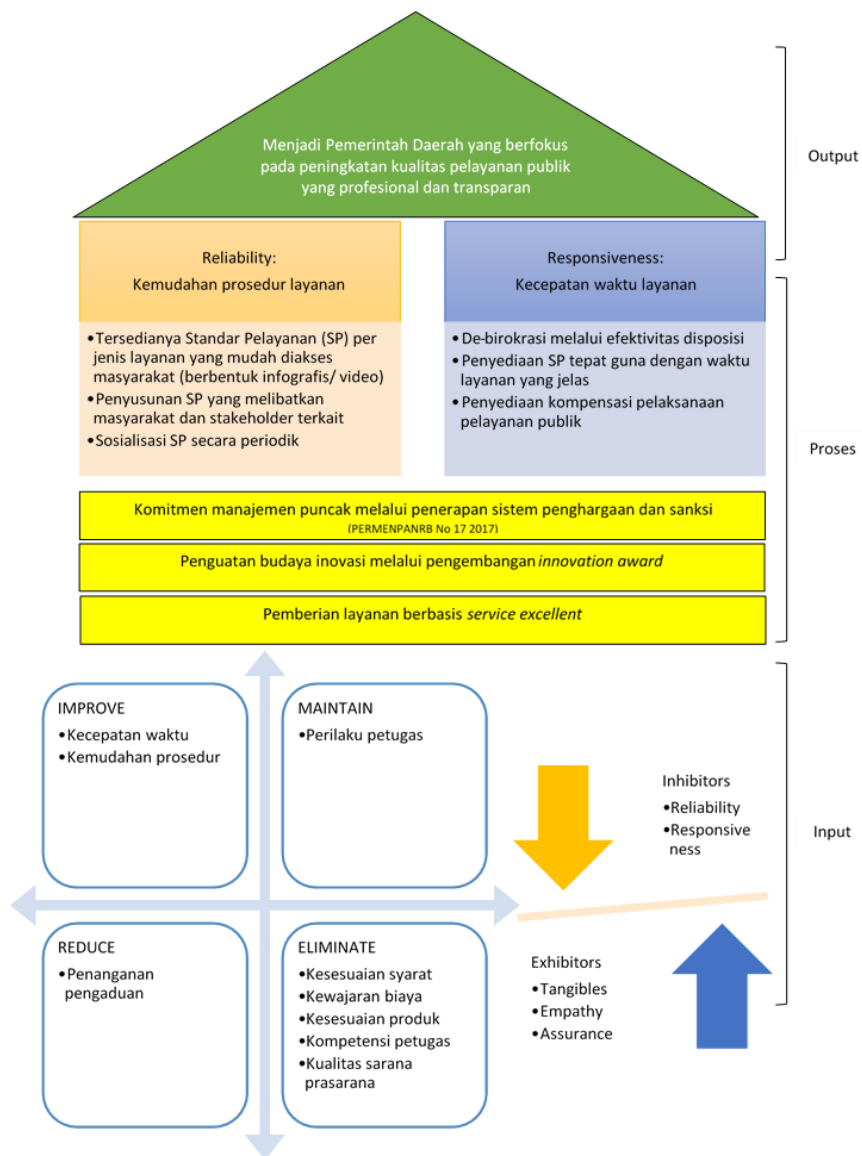
Atribut layanan pertama yang direkomendasikan untuk segera ditingkatkan kinerjanya adalah kecepatan waktu layanan (dimensi *Responsiveness*). Pada kajian ini, atribut kecepatan waktu layanan meliputi kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan. Mengacu pada PERMENPANRB No 17/ 2017 atribut ini tergolong pada aspek profesionalisme sumber daya manusia kelompok responsifitas. Dari 14 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Depok, terdapat 12 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal kecepatan waktu layanan diantaranya: (1) Dinas Kesehatan, (2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Dinas Pendidikan, (4) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (5) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Tenaga Kerja, (8) Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil, (9) Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan, (10) Badan Keuangan Daerah, (11) Dinas Perumahan dan Permukiman, (12) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum atribut kecepatan waktu layanan menjadi perhatian utama pengguna layanan di setiap OPD. Berdasarkan hasil evaluasi, hal-hal yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan yaitu birokrasi yang relatif panjang dan kurang optimalnya sosialisasi standar pelayanan. Sehingga beberapa rekomendasi teknis yang diajukan untuk meningkatkan kinerja aspek ini antara lain melakukan de-birokrasi melalui efektivitas disposisi, menyediakan SOP tepat guna yang menjamin ketepatan waktu pelayanan, menyediakan SOP yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan serta menerapkan sistem kompensasi dalam

pelaksanaan pelayanan publik. Kompensasi dapat diberikan ketika waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Bentuk kompensasi yang diberikan dapat berupa souvenir atau lainnya sesuai kesepakatan internal pemerintah daerah.

Atribut layanan selanjutnya yang juga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah kemudahan prosedur layanan (dimensi *Reliability*). Pada kajian ini atribut prosedur layanan meliputi kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan alur dalam prosedur pelayanan dan keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan. Berdasarkan PERMENPAN SKM No 14/ 2017, prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Atribut kemudahan prosedur layanan menjadi salah satu penilaian kinerja publik pada aspek kebijakan pelayanan kelompok standar pelayanan (PERMENPANRB No 17/ 2017). Dari 14 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Depok, terdapat 12 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal prosedur layanan, diantaranya: (1) Dinas Kesehatan, (2) Rumah Sakit Umum Daerah, (3) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (4) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, (5) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, (6) Dinas Perhubungan, (7) Dinas Tenaga Kerja, (8) Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil, (9) Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan, (10) Badan Keuangan Daerah, (11) Dinas Perumahan dan Permukiman, (12) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Secara umum pengguna layanan beranggapan bahwa prosedur pelayanan yang ada saat ini masih perlu diperbaiki, baik dalam hal kemudahannya, kejelasannya dan aksesibilitasnya. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja aspek ini antara lain: menyediakan Standar Pelayanan (SP) per jenis layanan yang informatif dan ramah bagi masyarakat pengguna layanan dalam bentuk infografis atau video, melibatkan masyarakat pengguna dalam penyusunan SP, mempublikasikan SP sehingga mudah diakses masyarakat, sosialisasi SP secara periodik baik dalam lingkup internal dan eksternal.

Implementasi kerangka *the house model* memerlukan pondasi yang kuat berupa *supporting behavior* dari internal manajemen organisasi dalam hal ini Pemerintah Daerah Kota Depok. Pondasi ini dapat dilakukan melalui penguatan

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



BAB V

PENUTUP

4.4 Kesimpulan

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan atribut yang diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Daerah Kota Depok pada tahun 2020 adalah sebesar 3.08 atau jika dikonversi menjadi sebesar 77,00% (**B**). Nilai ini sama dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar 3.08 atau nilai konversinya sebesar 76,99%. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing unsur mayoritas meningkat dibanding tahun sebelumnya.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dan merupakan prioritas untuk ditingkatkan yaitu kecepatan waktu proses dan kemudahan prosedur. Kecepatan waktu layanan meliputi kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan. Kemudahan prosedur layanan meliputi kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan alur dalam prosedur pelayanan dan keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan

4.5 Saran/Rekomendasi Kebijakan

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

- 1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**
- 2. Kemudahan prosedur pelayanan**

Selain itu untuk **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** oleh masyarakat pengguna layanan Pemerintah Daerah Kota Depok sudah sangat baik dan perlu dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

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

LAMPIRAN

Lampiran 1. Layanan yang akan disurvei sesuai kegiatan tahun 2019

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

No	Instansi	Jenis Layanan
[1]	[2]	[3]
		Pelayanan Jalan Lingkungan
6	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat
		Pelayanan Sampah Komersil
		Pelayanan limbah
7	Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
		Pelayanan Rambu2 petunjuk jalan
		Penerangan jalan umum, lampu lalu lintas
8	Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja
9	Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Pelayanan Akte Kelahiran
		Pelayanan KTP
		Pelayanan KK
10	Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok	Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)
11	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	Pelayanan Pasar Pedagang
		Pelayanan Pasar Pembeli
12	Badan Keuangan Daerah Kota Depok	Pelayanan Pembayaran PBB
		Pelayanan Pembayaran BPHTB
		Pelayanan Pajak Reklame
		Pelayanan Pajak air bawah tanah
13	Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok	Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat - Kukusan, Beji)
		Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur)
14	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	Pelayanan Pemadam Kebakaran

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)	Ket.	Pengguna Layanan	Daftar Pengguna Layanan (ada/tidak)	Jumlah Pengguna Layanan Per Periode Waktu Tertentu	Ket.
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]
1										
2										
...										
14										

Lampiran 3. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2020

Kuesioner disusun secara online dan dapat diakses melalui: ipb.link/depok.

Halaman depan dari kuesioner sebagai berikut:

KOTA DEPOK
IPB University

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Depok
Tahun 2020

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PEMERINTAH KOTA DEPOK 2020

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang terhormat,

Pemerintah Kota Depok bekerja sama dengan Departemen Statistika IPB, menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Publik yang telah diselenggarakan di tahun 2020 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.

Kami menunggu respon isian dari Bapak/Ibu/Saudara/i Responden sampai dengan Sabtu, 05 Desember 2020.

Tanpa mengurangi rasa hormat, kami menyediakan 300 paket pulsa/ovo/gopay masing-masing senilai Rp 50.000, untuk 300 responden yang beruntung. Paket ini, akan kami serahkan setelah 1 Januari 2021.

Survei ini bertujuan untuk perbaikan berkelanjutan bagi Layanan Publik Kota Depok dan tidak ada kaitannya dengan pelaksanaan pilkada yang akan dilaksanakan dalam waktu dekat.

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

Pemerintah Kota Depok : Versayleis/ versayleissyahril@yahoo.co.id
Departemen Statistika IPB : Akbar Rizki/ akbar.ritzki@apps.ipb.ac.id

*Required

Apakah Anda pernah menggunakan layanan dari Pemerintah Daerah kota Depok pada tahun 2020? (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

Next

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside IPB University. [Report Abuse](#)

Google Forms

Lampiran 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok untuk setiap OPD Tahun 2020

No	Instansi	Atribut									IKM	Konversi (%)	Mutu Pelayan
		Kesesuaian Syarat	Kemudahan prosedur	Kecepatan waktu	Kewajaran biaya	Kesesuaian Produk	Kompetensi petugas	Perilaku Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Penanganan pengaduan			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I			
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]
1	Dinas Kesehatan Kota Depok	3,17	3,11	3,01	3,13	3,18	3,21	3,16	3,17	3,12	3,14	78,47	B
2	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	3,19	3,14	3,04	3,21	3,19	3,26	3,19	3,20	2,95	3,15	78,76	B
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	3,25	3,19	3,13	3,16	3,24	3,31	3,30	3,29	3,19	3,23	80,73	B
4	Dinas Pendidikan Kota Depok	3,17	3,11	2,99	3,13	3,20	3,17	3,08	3,06	3,05	3,11	77,63	B
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	3,00	2,96	2,86	3,03	3,03	3,08	3,03	2,97	2,92	2,99	74,66	C

No	Instansi	Atribut									IKM	Konversi (%)	Mutu Pelayan
		Kesesuaian Syarat	Kemudahan prosedur	Kecepatan waktu	Kewajaran biaya	Kesesuaian Produk	Kompetensi petugas	Perilaku Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Penanganan pengaduan			
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]
6	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	3,03	2,99	2,88	3,03	3,05	3,10	3,08	2,99	2,98	3,01	75,33	C
7	Dinas Perhubungan Kota Depok	3,03	2,97	2,88	3,01	3,06	3,10	3,02	2,95	2,94	3,00	74,92	C
8	Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	3,25	3,05	2,92	2,86	3,21	3,26	3,21	3,16	3,00	3,10	77,54	B
9	Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	3,17	3,11	2,98	3,16	3,19	3,19	3,14	3,15	3,09	3,13	78,26	B
10	Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok	3,32	3,21	3,16	3,25	3,26	3,39	3,42	3,11	3,16	3,25	81,31	B

No	Instansi	Atribut									IKM	Konversi (%)	Mutu Pelayanan
		Kesesuaian Syarat	Kemudahan prosedur	Kecepatan waktu	Kewajaran biaya	Kesesuaian Produk	Kompetensi petugas	Perilaku Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Penanganan pengaduan			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I			
[11]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]
11	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	2,96	2,89	2,78	2,93	2,92	3,02	3,01	2,89	2,98	2,93	73,29	C
12	Badan Keuangan Daerah Kota Depok	3,08	3,05	2,97	3,07	3,12	3,14	3,12	3,12	2,96	3,07	76,75	B
13	Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok	3,03	2,94	2,83	2,97	3,06	3,13	3,00	2,99	2,92	2,98	74,58	C
14	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	3,18	2,94	2,88	2,94	3,00	3,10	3,14	2,90	2,98	3,01	75,17	C
Kota Depok		3,11	3,06	2,95	3,09	3,13	3,16	3,11	3,08	3,01	3,08	77,00	B

Lampiran 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok untuk setiap jenis layanan pada masing-masing OPD tahun 2020

No	Instansi	Jenis Layanan	Atribut									IKM	Konversi (%)	Mutu Pelayanan
			Kesesuaian Syarat	Kemudahan prosedur	Kecepatan waktu	Kewajaran biaya	Kesesuaian Produk	Kompetensi petugas	Perilaku Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Penanganan pengaduan			
			A	B	C	D	E	F	G	H	I			
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]	[15]
1	Dinas Kesehatan Kota Depok	Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskemas)	3,17	3,11	3,01	3,13	3,18	3,21	3,16	3,17	3,12	3,14	78,50	B
2	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium	3,26	3,25	3,08	3,28	3,21	3,39	3,25	3,26	3,00	3,14	78,50	B
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran	3,18	3,13	3,05	3,19	3,18	3,23	3,16	3,21	2,99	3,14	78,50	B
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD	3,30	3,18	3,02	3,29	3,31	3,26	3,25	3,21	2,92	3,24	81,00	B
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin	3,34	3,29	3,31	3,42	3,31	3,47	3,50	3,44	3,09	3,30	82,50	B
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	3,10	3,02	2,91	3,11	3,03	3,18	3,05	3,05	2,87	3,07	76,75	B

No	Instansi	Jenis Layanan	Atribut									IKM	Konversi (%)	Mutu Pelayanan	
			Kesesuaian Syarat	Kemudahan prosedur	Kecepatan waktu	Kewajaran biaya	Kesesuaian Produk	Kompetensi petugas	Perilaku Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Penanganan pengaduan				
															A
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]	[15]	
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	3,10	2,91	2,81	3,01	3,04	3,06	3,10	3,05	2,77	3,00	75,00	C	
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	3,27	3,31	3,19	3,36	3,31	3,38	3,31	3,31	3,41	3,03	3,32	83,00	B
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi	3,22	3,17	3,16	3,33	3,31	3,30	3,30	3,16	3,21	3,08	3,13	78,25	B
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi	3,22	3,27	3,19	3,32	3,30	3,31	3,31	3,26	3,32	3,08	3,13	78,25	B
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan	3,15	3,17	3,11	3,16	3,28	3,28	3,28	3,23	3,30	2,91	3,11	77,75	B
		Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	3,26	3,24	3,18	3,18	3,26	3,30	3,30	3,31	3,29	3,28	3,22	80,50	B
		Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	3,17	3,07	3,04	2,90	3,14	3,29	3,30	3,30	3,32	2,96	3,24	81,00	B
		Pelayanan Izin PAUD	3,28	3,17	3,13	3,27	3,21	3,31	3,31	3,24	3,28	3,26	3,29	82,25	B
		Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta	3,26	3,17	3,09	3,22	3,35	3,39	3,39	3,25	3,03	3,34	83,50	B	

No	Instansi	Jenis Layanan	Atribut									IKM	Konversi (%)	Mutu Pelayan
			Kesesuaian Syarat	Kemudahan prosedur	Kecepatan waktu	Kewajaran biaya	Kesesuaian Produk	Kompetensi petugas	Perilaku Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Penanganan pengaduan			
			A	B	C	D	E	F	G	H	I			
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]	[15]
4	Dinas Pendidikan Kota Depok	Pelayanan Pendidikan Dasar	3,17	3,10	2,99	3,09	3,19	3,14	3,06	3,04	3,04	3,11	77,75	B
		Pelayanan Pendidikan Menengah	3,14	3,12	2,92	3,11	3,16	3,14	3,05	2,99	2,93	3,09	77,25	B
		Pelayanan TK/PAUD	3,19	3,11	3,04	3,18	3,22	3,22	3,13	3,13	3,15	3,17	79,25	B
		Pelayanan Jalan Arteri	2,96	2,92	2,80	2,99	2,99	3,04	2,99	2,91	2,86	2,96	74,00	C
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	Pelayanan Jalan Lingkungan	3,04	2,99	2,91	3,05	3,06	3,11	3,05	3,02	2,96	3,03	75,75	C
		Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat	3,02	2,96	2,88	3,04	3,01	3,08	3,06	2,96	2,97	3,02	75,50	C
6	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Pelayanan Sampah Komersil	3,08	3,06	2,94	3,05	3,17	3,13	3,11	3,02	3,01	3,07	76,75	B
		Pelayanan limbah	3,08	3,04	2,82	2,93	3,16	3,17	3,18	3,12	3,04	3,14	78,50	B
7	Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	3,12	3,04	2,93	2,98	3,13	3,15	3,07	3,07	2,98	3,06	76,50	C
		Pelayanan Rambu2 petunjuk jalan	2,91	2,89	2,76	2,94	2,93	3,04	2,95	2,79	2,84	3,01	75,25	C
		Penerangan jalan umum, lampu lalu lintas	3,01	2,96	2,87	3,01	3,05	3,08	3,02	2,90	2,96	3,01	75,25	C

No	Instansi	Jenis Layanan	Atribut									IKM	Konversi (%)	Mutu Pelayanan
			Kesesuaian Syarat	Kemudahan prosedur	Kecepatan waktu	Kewajaran biaya	Kesesuaian Produk	Kompetensi petugas	Perilaku Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Penanganan pengaduan			
			A	B	C	D	E	F	G	H	I			
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]	[15]
8	Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja	3,25	3,05	2,92	2,86	3,21	3,26	3,21	3,16	3,00	3,19	79,75	B
9	Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Pelayanan Akte Kelahiran	3,22	3,14	3,04	3,20	3,22	3,22	3,15	3,18	3,10	3,17	79,25	B
		Pelayanan KTP	3,13	3,10	2,95	3,14	3,16	3,17	3,15	3,12	3,12	3,14	78,50	B
		Pelayanan KK	3,19	3,10	2,99	3,15	3,20	3,20	3,13	3,16	3,05	3,12	78,00	B
10	Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok	Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)	3,32	3,21	3,16	3,25	3,26	3,39	3,42	3,11	3,16	3,32	83,00	B
11	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	Pelayanan Pasar Pedagang	3,07	3,05	2,82	2,95	2,88	3,01	3,10	3,01	3,00	3,06	76,50	C
		Pelayanan Pasar Pembeli	2,93	2,84	2,77	2,93	2,93	3,03	2,97	2,84	2,97	2,95	73,75	C
		Pelayanan Pembayaran PBB	3,11	3,06	2,99	3,09	3,14	3,15	3,12	3,14	2,97	3,11	77,75	B
12	Badan Keuangan Daerah Kota Depok	Pelayanan Pembayaran BPHTB	3,05	2,99	2,85	2,97	3,03	3,10	3,17	2,99	2,88	3,01	75,25	C
		Pelayanan Pajak Reklame	3,06	3,10	2,98	3,10	3,21	3,23	3,23	3,24	3,02	3,21	80,25	B
		Pelayanan Pajak air bawah tanah	2,75	2,84	2,77	2,87	2,87	2,98	2,90	2,96	2,95	2,95	73,75	C

No	Instansi	Jenis Layanan	Atribut									IKM	Konversi (%)	Mutu Pelayan
			Kesesuaian Syarat	Kemudahan prosedur	Kecepatan waktu	Kewajaran biaya	Kesesuaian Produk	Kompetensi petugas	Perilaku Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Penanganan pengaduan			
			A	B	C	D	E	F	G	H	I			
			[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]	[15]
13	Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok	Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat - Kuskusan, Beji)	3,09	2,95	2,76	2,95	3,14	3,04	3,05	2,99	2,78	3,05	76,25	C
		Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur)	2,99	2,93	2,86	2,97	3,02	3,17	2,97	2,99	3,00	3,08	77,00	B
14	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	Pelayanan Pemadam Kebakaran	3,10	2,85	2,80	2,89	2,91	3,02	3,05	2,88	2,92	2,89	72,25	C
		Pelayanan penyelamatan	3,50	3,29	3,19	3,17	3,38	3,41	3,50	3,00	3,17	3,38	84,50	B



**Dinas Komunikasi dan Informatika
Pemerintah Kota Depok**

**Gedung Dibaleka II Komplek Balaikota
Depok Lantai 7 Jl. Margonda Raya No. 54
Depok**

Telp. (021) 29402276 dan (021) 7764410

Email: diskominfo@depok.go.id