



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DEPOK 2023



kerjasama



Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Depok



Departemen Statistika – FMIPA  
Institut Pertanian Bogor





# Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2023

---

# Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2023

Ukuran Buku / *Book Size* : A4 29.7 cm × 21.0 cm

Jumlah halaman / *Total size* : 180 halaman / 180 *page*

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

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

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

Boleh mengutip dengan menyebut sumbernya

*May be cited with the reference to the sources*

## KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok 2023 ini dapat diterbitkan.

Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok 2023 ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dalam merumuskan arah dan kebijakan publik dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan di Kota Depok, melengkapi indikator ekonomi yang selama ini digunakan dalam merepresentasikan tingkat kesejahteraan masyarakat di Kota Depok. Buku ini juga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan berbagai pihak, baik masyarakat maupun institusi pemerintah dan swasta.

Penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada Departemen Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor (FMIPA-IPB) yang telah menyusun Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2023, begitu juga kepada semua pihak yang sudah berperan dalam penerbitan buku ini.

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

**Depok, September 2023**

**Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika**

**Kota Depok,**



**Drs. Manto, MSi**

**NIP. 19670504 198612 1 002**



## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

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

Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2023 ini dimaksudkan untuk dapat memberikan informasi mengenai kondisi kepuasan masyarakat yang mendapatkan layanan organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Depok pada tahun 2023.

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

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

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

**Bogor, September 2023**  
**Ketua Departemen Statistika**  
**FMIPA – IPB University**



**Dr. Bagus Sartono**

**NIP. 19780411 200501 1 002**



## DAFTAR ISI

<b>KATA SAMBUTAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	2
1.3. Luaran yang Diharapkan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Kualitas Pelayanan .....	6
2.2. Kualitas Pelayanan Publik .....	9
2.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik .....	11
2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>16</b>
3.1. Metodologi Pengumpulan Data .....	16
3.2. Metodologi Analisis Data .....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>23</b>
4.1. Deskripsi Responden .....	23
4.2. Profil Responden .....	28
4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	31
4.3.1. Indeks Kepuasan Kota Depok .....	31
4.3.2. Indeks Kepuasan Berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah .....	34
4.3.2.1. Dinas Kesehatan Kota Depok .....	34
4.3.2.2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok .....	41
4.3.2.3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok .....	66
4.3.2.4. Dinas Pendidikan Kota Depok .....	76
4.3.2.5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok .....	84
4.3.2.6. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok .....	90
4.3.2.7. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok .....	98

4.3.2.8. Dinas Perhubungan Kota Depok.....	101
4.3.2.9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	111
4.3.2.10. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok .....	121
4.3.2.11. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok .....	127
4.3.2.12. Badan Keuangan Daerah Kota Depok .....	133
4.3.2.13. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok .....	144
4.3.2.14. Pelayanan pada Kelurahan .....	150
4.3.2.15. Dinas Sosial Kota Depok .....	152
4.3.2.16. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok .....	159
4.4. Implikasi Manajerial.....	166
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>173</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekomendasi Solusi untuk Setiap Jenis Quality Gap .....	9
Tabel 2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kota Depok .....	33
Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Depok .....	35
Tabel 5 UPTD Puskesmas di Kota Depok.....	37
Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas .....	38
Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online.....	40
Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.....	42
Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium .....	44
Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran .....	46
Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD .....	48
Tabel 12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin ...	50
Tabel 13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan.....	52
Tabel 14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap .....	54
Tabel 15 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi ....	56
Tabel 16 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi.....	58
Tabel 17 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi.....	60
Tabel 18 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan .....	62
Tabel 19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD .....	64
Tabel 20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.....	67
Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	69
Tabel 22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame.....	71

Tabel 23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin PAUD.....	73
Tabel 24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan	75
Tabel 25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok.....	77
Tabel 26 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan TK/ PAUD .....	79
Tabel 27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar.....	81
Tabel 28 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Menengah .....	83
Tabel 29 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok.....	85
Tabel 30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri .....	87
Tabel 31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan.....	89
Tabel 32 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok .....	91
Tabel 33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat	93
Tabel 34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersil.....	95
Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah .....	97
Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.....	99
Tabel 37 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok .....	101
Tabel 38 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).....	103
Tabel 39 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan .....	105
Tabel 40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum.....	107
Tabel 41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas.....	109
Tabel 42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	112
Tabel 43 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akte Kelahiran.....	114
Tabel 44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP .....	115
Tabel 45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KK .....	117
Tabel 46 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kematian.....	119
Tabel 47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok.....	121
Tabel 48 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)	124
Tabel 49 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan .....	126

Tabel 50 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok .....	128
Tabel 51 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar untuk Pedagang .....	130
Tabel 52 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar untuk Pembeli .....	132
Tabel 53 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok.....	134
Tabel 54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB.....	136
Tabel 55 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB.....	138
Tabel 56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame ....	140
Tabel 57 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah .....	142
Tabel 58 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok .....	144
Tabel 59 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran .....	147
Tabel 60 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan.....	149
Tabel 61 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan pada Kelurahan.....	151
Tabel 62 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Depok.....	153
Tabel 63 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu.....	155
Tabel 64 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) .....	157
Tabel 65 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok .....	160
Tabel 66 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga.	162
Tabel 67 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak.....	164
Tabel 68 Pergerakan atribut pada kuadran IPA tahun 2020-2023 .....	168

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Kesenjangan dalam Desain dan Pengiriman Layanan.....	7
Gambar 2 Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	20
Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Pendekatan Survey Wawancara dan Mandiri.....	23
Gambar 4 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan.....	24
Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Perwakilan.....	25
Gambar 7 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	25
Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	26
Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan.....	27
Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan.....	27
Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan.....	29
Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan.....	29
Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	31
Gambar 16 Diagram IPA Kota Depok.....	34
Gambar 17 Diagram IPA Dinas Kesehatan Kota Depok.....	36
Gambar 18 Diagram IPA Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.....	39
Gambar 19 Diagram IPA Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online.....	41
Gambar 20 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.....	43
Gambar 21 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium.....	45
Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran.....	47
Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD.....	49
Gambar 24 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin.....	51
Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan.....	53
Gambar 26 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap.....	55
Gambar 27 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi.....	57
Gambar 28 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi.....	59
Gambar 29 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi.....	61
Gambar 30 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan.....	63

Gambar 31 Diagram IPA Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD .....	65
Gambar 32 Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.....	68
Gambar 33 Diagram IPA Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	70
Gambar 34 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame.....	72
Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Izin PAUD .....	74
Gambar 36 Diagram IPA Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan .....	76
Gambar 37 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok .....	78
Gambar 38 Diagram IPA Pelayanan TK/ PAUD.....	80
Gambar 39 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar .....	82
Gambar 40 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Menengah .....	84
Gambar 41 Diagram IPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok .....	86
Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri.....	88
Gambar 43 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan .....	90
Gambar 44 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok .....	92
Gambar 45 Diagram IPA Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat.....	94
Gambar 46 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil .....	96
Gambar 47 Diagram IPA Pelayanan Limbah.....	98
Gambar 48 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok .....	100
Gambar 49 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok .....	102
Gambar 50 Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) .....	104
Gambar 51 Diagram IPA Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan.....	106
Gambar 52 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum .....	108
Gambar 53 Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas .....	110
Gambar 54 Diagram IPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	113
Gambar 55 Diagram IPA Pelayanan Akte Kelahiran .....	115
Gambar 56 Diagram IPA Pelayanan KTP.....	116
Gambar 57 Diagram IPA Pelayanan KK.....	118
Gambar 58 Diagram IPA Pelayanan Akta Kematian .....	120
Gambar 59 Diagram IPA Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok .....	122
Gambar 60 Diagram IPA Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH).....	125
Gambar 61 Diagram IPA Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan.....	127

Gambar 62 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok .....	129
Gambar 63 Diagram IPA Pelayanan Pasar untuk Pedagang.....	131
Gambar 64 Diagram IPA Pelayanan Pasar untuk Pembeli.....	133
Gambar 65 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok .....	135
Gambar 66 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran PBB.....	137
Gambar 67 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB.....	139
Gambar 68 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame.....	141
Gambar 69 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah .....	143
Gambar 70 Diagram IPA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	145
Gambar 71 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran.....	148
Gambar 72 Diagram IPA Pelayanan Penyelamatan .....	150
Gambar 73 Diagram IPA Pelayanan pada Kelurahan .....	152
Gambar 74 Diagram IPA Dinas Sosial Kota Depok.....	154
Gambar 75 Diagram IPA Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu .....	156
Gambar 76 Diagram IPA Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) .....	158
Gambar 77 Diagram IPA Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok .....	161
Gambar 78 Diagram IPA Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga .....	163
Gambar 79 Diagram IPA Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak .....	165
Gambar 80 Implikasi Manajerial.....	172

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Layanan yang Disurvei Sesuai Kegiatan Tahun 2023 .....	174
Lampiran 2 Jumlah Pengguna Layanan Pemerintah Daerah Kota Depok .....	176
Lampiran 3 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2023.....	177
Lampiran 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2023 .....	178



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pembangunan Daerah adalah upaya untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki. Di era teknologi digital, pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang selanjutnya diterjemahkan ke dalam SDGs Desa untuk menciptakan skema kehidupan berkelanjutan, akan lebih mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik (masyarakat) yang semakin baik oleh pemerintah daerah menjadi prioritas. Hal ini sejalan dengan visi Kota Depok, dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) tahun 2006-2025, adalah “Kota Niaga dan Jasa yang Religius dan Berwawasan Lingkungan”. Salah satu fokus utama dari pembangunan kota Depok adalah sektor jasa layanan publik, sesuai dengan salah satu isu strategisnya, yaitu pelayanan publik berbasis profesionalisme aparatur melalui penggunaan teknologi informasi. Sehubungan dengan hal itu, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2021-2026 menetapkan salah satu isu strategis pembangunan kota Depok adalah bidang infrastruktur dan pelayanan publik, yaitu infrastruktur fisik dan non fisik yang terintegrasi, efisien dan ramah lingkungan untuk menunjang kualitas layanan masyarakat yang optimal.

Penyelenggaraan pelayanan publik, baik layanan urusan wajib dasar maupun layanan wajib non dasar merupakan tanggung jawab dan kewenangan Pemerintah Daerah. 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, sebagai bentuk tanggung jawabnya, pemerintah daerah wajib memenuhi ketentuan standar minimal pelayanan dasar.

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 Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun terhadap layanan publik adalah suatu kewajiban bagi pemerintah daerah sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017. Hal ini ditindaklanjuti oleh pemerintah Kota Depok Provinsi Jawa Barat, melalui peraturan Wali Kota Depok Nomor 20 tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Depok.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Institusi pemerintah banyak menggunakan cara Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam menjangkau berbagai masukan. Masyarakat menjadi subjek penilai utama dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintah. Hal tersebut jelas dikarenakan masyarakat merupakan pengguna utama terhadap pelayanan suatu jasa publik. Dengan demikian kondisi dan perubahan sikap masyarakat setelah menerima jasa publik, pemeringkatan tentang karakteristik kualitas jasa tertentu, alasan untuk ketidakpuasan atau tidak dipakainya jasa, dan saran-saran untuk perbaikan kualitas layanan publik menjadi relevan untuk ditanyakan kepada masyarakat. Dengan adanya survei ini, dapat diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## **1.2. Tujuan**

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

### **1.3. Luaran yang Diharapkan**

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

- a). Pelayanan Kesehatan Dasar (Dinas Kesehatan)
  - a1). Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
  - a2). Pelayanan Jaminan Pelayanan (SJP) Online
- b). Pelayanan Kesehatan Lanjutan (Rumah Sakit Umum Daerah/RSUD)
  - b1). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium
  - b2). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran
  - b3). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD
  - b4). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin
  - b5). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan
  - b6). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap
  - b7). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi
  - b8). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi
  - b9). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi
  - b10). Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan
  - b11). Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD
- c). Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
  - c1). Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
  - c2). Pelayanan Izin Pemasangan Reklame
  - c3). Pelayanan Izin PAUD
  - c4). Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan
- d). Pelayanan TK/PAUD, Pendidikan Dasar, dan Menengah pada Dinas Pendidikan
  - d1). Pelayanan TK/PAUD
  - d2). Pelayanan Pendidikan Dasar
  - d3). Pelayanan Pendidikan Menengah
- e). Pelayanan Jalan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)
  - e1). Jalan Arteri
  - e2). Jalan Lingkungan

- f). Pelayanan Persampahan dan Limbah pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)
  - f1). Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat
  - f2). Pelayanan Sampah Komersil
  - f3). Pelayanan Limbah
- g). Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja
- h). Pelayanan Uji Kendaraan dan Fasilitas Jalan Raya pada Dinas Perhubungan (Dishub)
  - h1). Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
  - h2). Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan
  - h3). Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)
  - h4). Pelayanan Lampu Lalu Lintas
- i). Pelayanan Akte Kelahiran, KTP, KK dan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
  - i1). Pelayanan Akte Kelahiran
  - i2). Pelayanan KTP
  - i3). Pelayanan KK
  - i4). Pelayanan Akta Kematian
- j). Pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)
  - j1). Rumah Potong Hewan (RPH)
  - j2). Pusat Kesehatan Hewan
- k). Pelayanan Pasar pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian
  - k1). Pedagang
  - k2). Pembeli
- l). Pelayanan Pembayaran Pajak pada Badan Keuangan Daerah (BKD)
  - l1). Pelayanan Pembayaran PBB
  - l2). Pelayanan Pembayaran BPHTB
  - l3). Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame
  - l4). Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah
- m). Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
  - m1). Pelayanan Pemadam Kebakaran
  - m2). Pelayanan Penyelamatan

- n). Pelayanan pada Kelurahan
- o). Pelayanan Dinas Sosial
  - o1). Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu
  - o2). TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa)
- p). Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana
  - p1). Pusat Pembelajaran keluarga
  - p2). Perlindungan Perempuan dan Anak

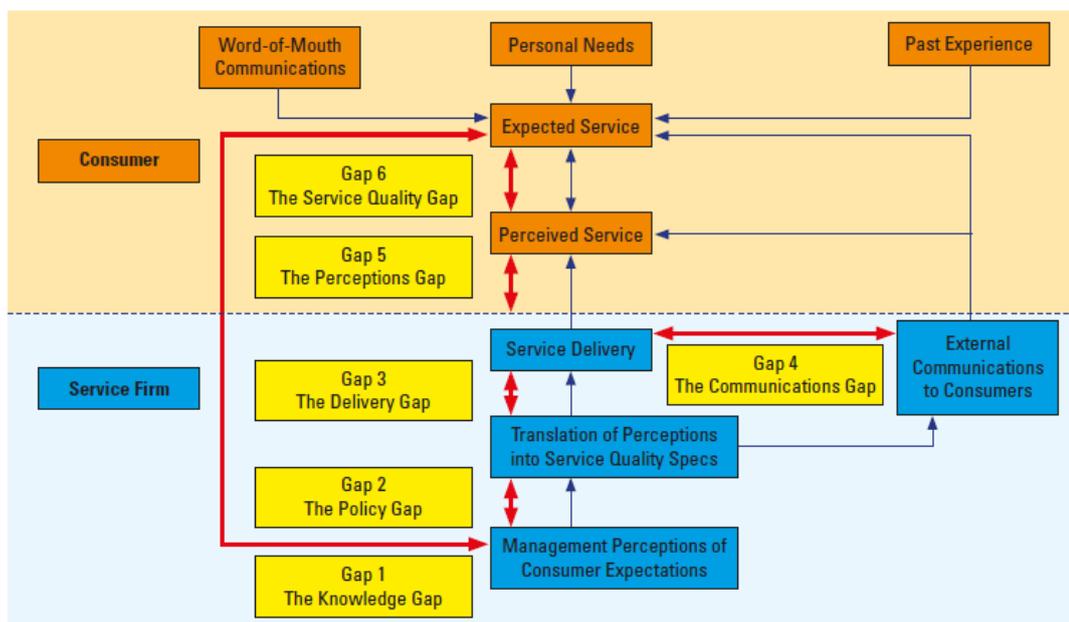
## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Kualitas Pelayanan

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat krusial. Kualitas layanan akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna layanan serta citra perusahaan pemberi layanan. Konstruksi kualitas layanan dalam literatur pemasaran jasa memfokuskan pada kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yang merupakan suatu bentuk sikap yang berasal dari suatu perbandingan ekspektasi dengan persepsi dari suatu performa (Kang, 2006). Sejumlah ahli telah melakukan kajian mendalam yang saling menguatkan dalam konsep pengukuran kualitas pelayanan. Pada dasarnya ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangible* (tidak nyata/ tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur. Zeithaml *et al.* (1990) kemudian mengembangkan *service quality* kedalam suatu instrumen skala pengukuran 10 dimensi yakni *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, dan understanding the customer*. Seiring dengan penyesuaian terhadap perkembangan keilmuan yang ada, maka Parasuraman *et al.* (1990) menyederhanakannya menjadi lima dimensi SERVQUAL yang terdiri dari:

1. *Reliability* (keandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (cepat tanggap), kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat dan tanggap sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.
3. *Assurance* (jaminan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan dimana karyawan melayani dengan rasa percaya diri.
4. *Empathy* (empati), kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (berwujud), kualitas layanan meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, serta alat-alat penunjang.

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



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

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

1. *Gap 1: The knowledge gap*

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

2. *Gap 2: The policy gap*

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

3. *Gap 3: The delivery gap.*

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

4. *Gap 4: The communication gap.*

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

5. *Gap 5: The perceptions gap*

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

6. *Gap 6: The service quality gap*

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

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

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

Tabel 1 Rekomendasi Solusi untuk Setiap Jenis *Quality Gap*

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

Sumber: Wirtz dan Lovelock (2018)

## 2.2. Kualitas Pelayanan Publik

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

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

Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Pelayanan Administratif

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

2. Pelayanan Barang

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

3. Pelayanan Jasa

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

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik (Warella 1997). Pelayanan prima (*service excellence*) dalam layanan publik seharusnya sudah menjadi budaya yang melekat pada institusi pemerintahan. Soetopo (1999) menjelaskan beberapa variabel yang

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

### **2.3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik**

Kepuasan konsumen diartikan sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dengan membandingkan performa sebuah produk (barang atau jasa) yang dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut (Kotler dan Keller 2012). Jika performa produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila penampilan produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen.

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

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

#### **a. Sistem Keluhan dan Saran**

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

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

b. Survei Kepuasan Konsumen

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

c. *Ghost Shopping*

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

d. Analisa Konsumen yang Hilang

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

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

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

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

#### **2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat**

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

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 sebagai pengganti dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif \*)

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana \*\*)

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

7. Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

Catatan:

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

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

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111 untuk 9 unsur. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RI Nomor 14 Tahun 2017 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: PERMENPAN SKM No 14 Tahun 2017

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

## BAB III METODOLOGI

### 3.1. Metodologi Pengumpulan Data

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

#### 1. *Focus Group Discussion* (FGD)

Secara sederhana FGD didefinisikan sebagai suatu diskusi yang dilakukan secara sistematis dan terarah mengenai suatu isu atau masalah tertentu. Proses FGD pada kegiatan ini dilaksanakan sebelum pelaksanaan kegiatan survei. FGD dilakukan dengan tujuan untuk melakukan sosialisasi rencana kegiatan. Beberapa hal yang ingin ditangkap dari FGD adalah masukan terkait dengan aspek-aspek yang akan ditanyakan ke masyarakat dan teknis pelaksanaan survei (objek, pelaksanaan di lapangan, dll). Pelaksanaan FGD dilakukan terhadap instansi-instansi yang terlibat dalam pelayanan Kota Depok. Instansi-instansi tersebut adalah sebagai berikut:

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

13. Badan Keuangan Daerah Kota Depok
14. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok.
15. Kecamatan dan Kelurahan Kota Depok
16. Dinas Sosial Kota Depok
17. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok

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

- a. Informasi mengenai bentuk layanan apa saja diberikan oleh instansi kepada masyarakat terkait dengan jenis layanan yang diukur.
- b. Informasi mengenai ada atau tidaknya daftar bentuk layanan yang diberikan oleh instansi terkait. Jika ada, di mana informasi ini dapat diperoleh.
- c. Informasi mengenai bagaimana proses layanan selama ini telah berlangsung. Informasi ini mencakup bagaimana alur pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.
- d. Informasi mengenai siapa pengguna layanan.
- e. Informasi mengenai berapa jumlah pengguna layanan per periode tertentu.
- f. Informasi mengenai ada atau tidak daftar pengguna layanan tersebut, jika ada di mana bisa diperoleh daftar tersebut

## 2. Survei

Metode penarikan contoh yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat Kota Depok adalah *Quota sampling*. *Quota sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang distratifikasikan secara proposional sehingga memenuhi jumlah tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Sampel dari survei ini adalah orang yang telah memperoleh produk/layanan Kota Depok pada tahun 2023, baik yang datang

langsung maupun melakukan layanan secara online. Survei dilakukan dengan teknik wawancara tatap muka dengan kuesioner terstruktur terhadap responden yang datang ke instansi-instansi pelayanan oleh enumerator dan teknik mengisi kuesioner secara mandiri melalui alamat web yang telah ditentukan kepada pengguna layanan-layanan tertentu. Untuk Layanan dengan jumlah pengguna yang kecil, dimungkinkan untuk survei melalui telepon ataupun datang ke domisili responden. Total jumlah responden direncanakan sebanyak minimal 1.760 responden yang tersebar dalam 49 layanan. Secara umum, dengan jumlah Populasi Kota Depok sebesar 2.127.711 (Proyeksi BPS untuk Tahun 2022), jika dilakukan melalui *probability sampling*, dengan tingkat kepercayaan 95% dan *Margin of Error* 2,5% maka dibutuhkan 1.599 Responden, sehingga target minimal 1.760 responden melebihi dari jumlah optimal sebesar 1.599. Penentuan jumlah sampel optimal dihitung dengan perhitungan melalui formula Slovin:

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

dalam hal ini:

$n$  = Jumlah Sampel,

$N$  = Jumlah Populasi Masyarakat Depok,

$e$  = *Margin of Error*.

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

### 3.2. Metodologi Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil survei diolah dengan menggunakan metode statistik yang sesuai dengan karakteristik data dari penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan akurasinya secara ilmiah. Sesuai dengan tujuannya maka metode dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi tiga bagian yaitu; (1) statistika deskriptif, (2) *Importance Performance Analysis* (IPA), dan (3) implikasi manajerial. Secara singkat, ketiga metode tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

## 1. Analisis Statistik Deskriptif

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

## 2. Importance Performance Analysis (IPA)

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

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

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

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  $(\bar{X}, \bar{Y})$ .

Rumus untuk menentukan setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

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

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

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja/pelaksanaan

Y = Skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan

n = Jumlah responden

Rumus yang digunakan untuk menjabarkan diagram Kartesius adalah:

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

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

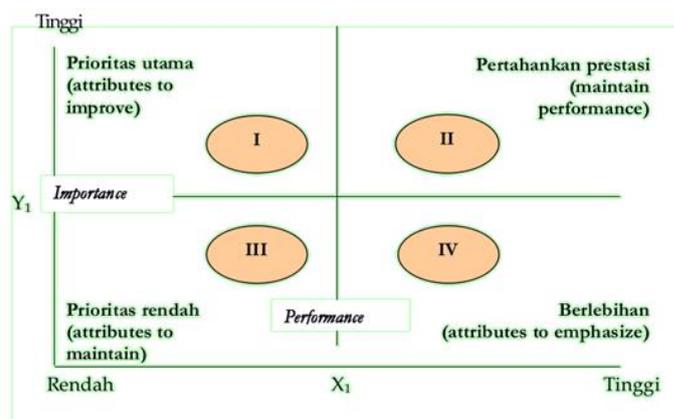
Keterangan :

$X_1$  = Rataan skor tingkat kinerja seluruh atribut

$Y_1$  = Rataan skor tingkat kepentingan atau harapan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

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



Gambar 2 Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

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

- **Kuadran I**

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

- **Kuadran II**

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

- **Kuadran III**

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

- **Kuadran IV**

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi. Atribut-atribut mutu

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

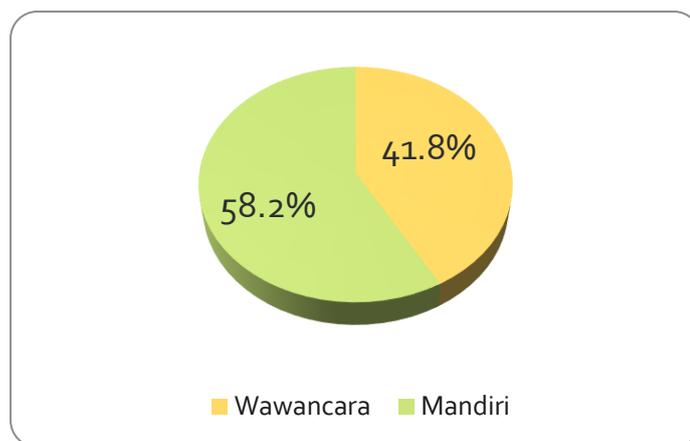
### **3. Implikasi Manajerial**

Implikasi manajerial pada kajian survey IKM ini berlandaskan pada integrasi beberapa pendekatan teoritis yaitu pendekatan *Logical Framework Approach* (LFA), *Force Field Analysis* (FFA), dan *The House Model*. *Logical Framework Approach* (LFA) meliputi identifikasi hubungan kausatif antara input, proses, dan output (Kellog 2004) yang digunakan sebagai basis alur berpikir bagan implikasi manajerial. Selanjutnya dilakukan pendekatan *Force Field Analysis* (FFA) (David 2010) untuk mengidentifikasi faktor pendukung (*inhibitors*) dan faktor penghambat (*exhibitors*) dari kuadran IPA agar dapat diformulasikan alternatif strategi yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Pemerintah Daerah Kota Depok. Pemetaan implikasi manajerial secara komprehensif dituangkan ke dalam kerangka *The House Model* (Horovitz & Ohlsson 2007). *The House Model* merupakan salah satu pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan usaha organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Model ini memvisualisasikan organisasi sebagai rumah yang memiliki pondasi (*supporting behavior*), pilar-pilar (*key way and action*) dan atap (*dream with a deadline*). Hasil pemetaan kuadran IPA digunakan sebagai “input” dalam bagan implikasi manajerial. Bagian “proses” berisi tentang rekomendasi teknis yang diformulasikan berbasis hasil kajian di lapangan. Sedangkan pada tahap “output” mendeskripsikan tujuan utama dari objek kajian.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Deskripsi Responden

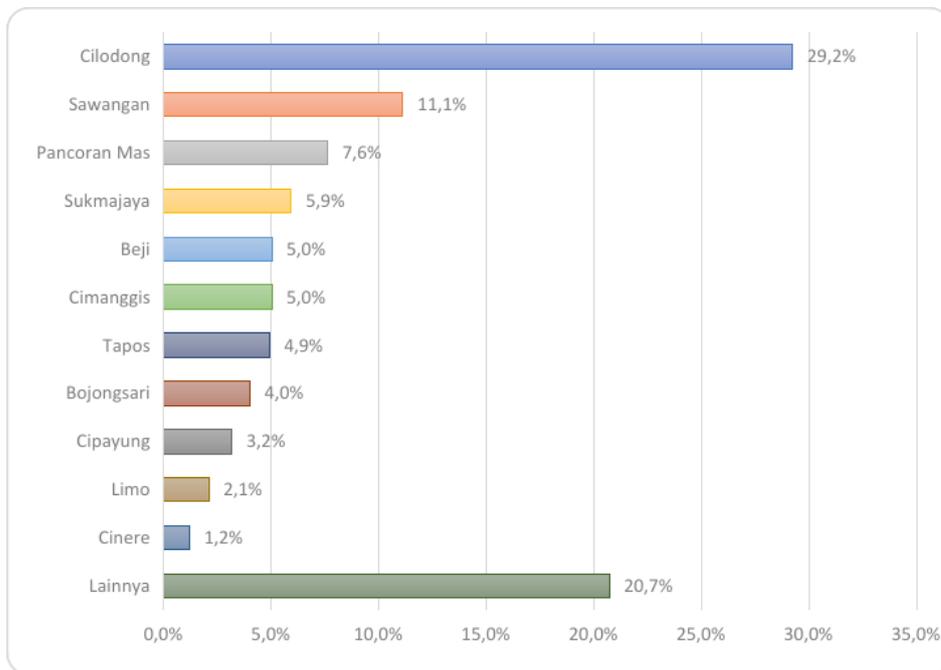
Survey IKM Kota Depok pada tahun 2023 dilaksanakan dengan dua pendekatan. Pendekatan pertama dilaksanakan secara mandiri oleh responden secara daring, sedangkan pendekatan kedua melalui wawancara dengan responden. Sampai saat ini, banyaknya responden yang mengisi form secara mandiri adalah sebanyak 58,2%, sedangkan banyaknya responden melalui wawancara sebanyak 41,8%. Pada survey ini, setiap responden masyarakat dimungkinkan untuk memberikan penilaian kepada lebih dari satu jenis layanan yang mereka terima pada tahun 2023. Pada survey tahun 2023 diperoleh banyaknya responden sebanyak 1.933 penilaian responden yang tersebar pada 49 layanan. Persentase jumlah responden tahun 2023 berdasarkan pendekatan survey selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Pendekatan Survey Wawancara dan Mandiri

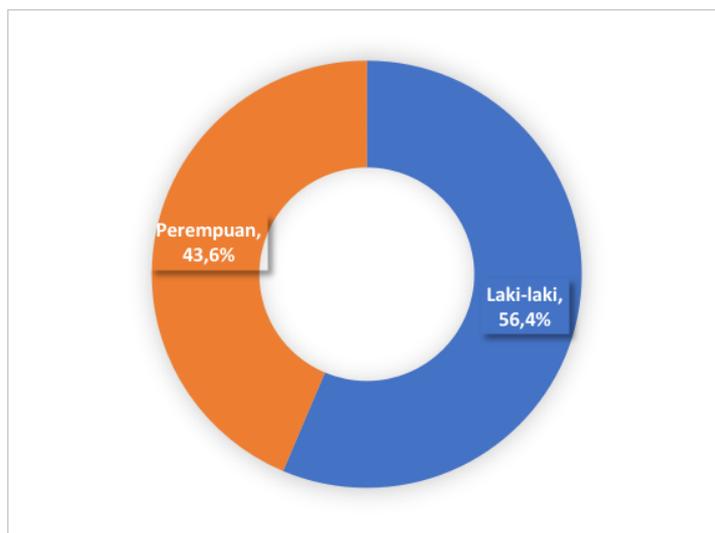
Sebaran perolehan responden berdasarkan asal kecamatan pada survey IKM tahun 2023 disajikan pada Gambar 4. Sebaran tertinggi berasal dari Kecamatan Cilodong sebesar 29,2% dan selanjutnya, nilai tertinggi pada tahun ini berasal dari Kecamatan Sawangan sebanyak 11,1%. Kemudian, sebanyak 7,6% berasal dari Kecamatan Pancoran Mas, sebanyak 5,9% berasal dari Kecamatan Sukmajaya, dan sebanyak 5,0% berasal dari Kecamatan Beji dan Kecamatan Cimanggis, dan

kemudian sisanya dari berbagai Kecamatan lainnya seperti Kecamatan Tapos, Bojongsari, Cipayung, Limo, dan Cinere.



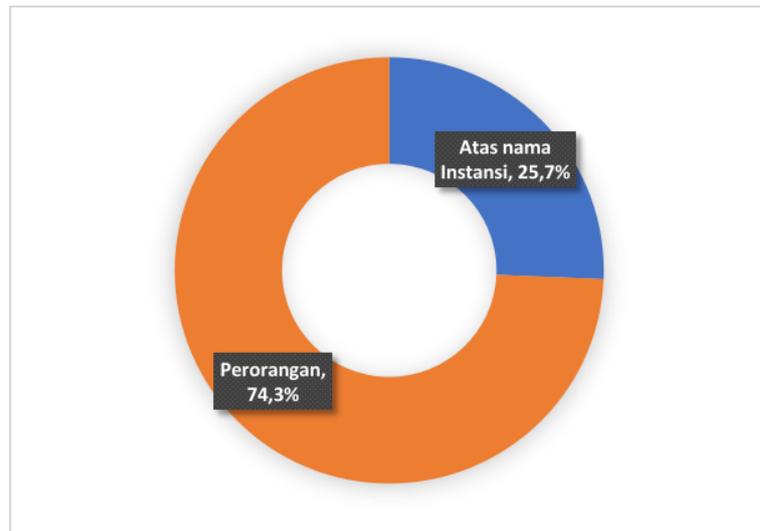
Gambar 4 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan

Pada survei tahun ini, responden laki-laki lebih banyak dengan 56,4% responden, sedangkan responden perempuan sebanyak 43,6%. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 5.

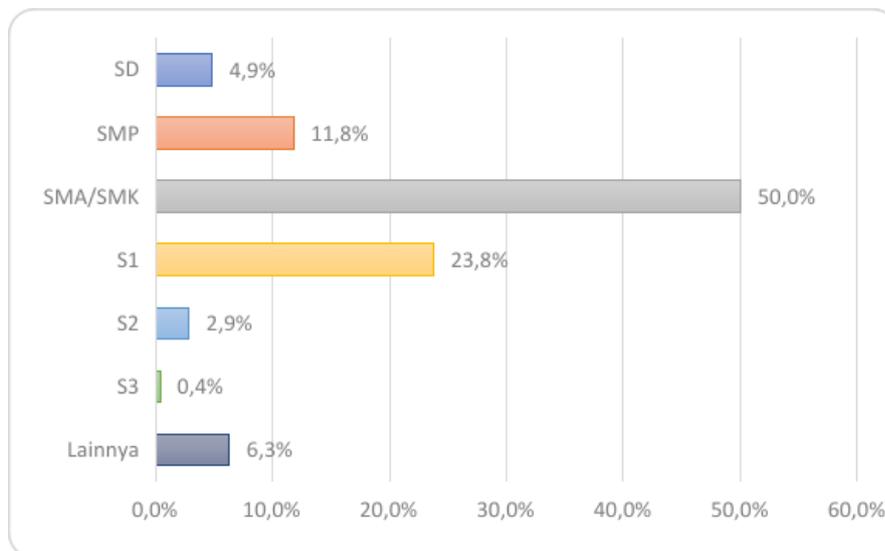


Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Layanan-layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok diberikan selain untuk individu juga ada beberapa layanan yang diberikan untuk organisasi masyarakat, perusahaan, atau kelompok masyarakat lainnya. Mayoritas responden pada survey IKM tahun 2023 umumnya adalah menyatakan pendapat perorangan, yaitu sebesar 74,3% (Gambar 6). Sedangkan responden lainnya, sebesar 25,7% mereka mewakili institusi tertentu.



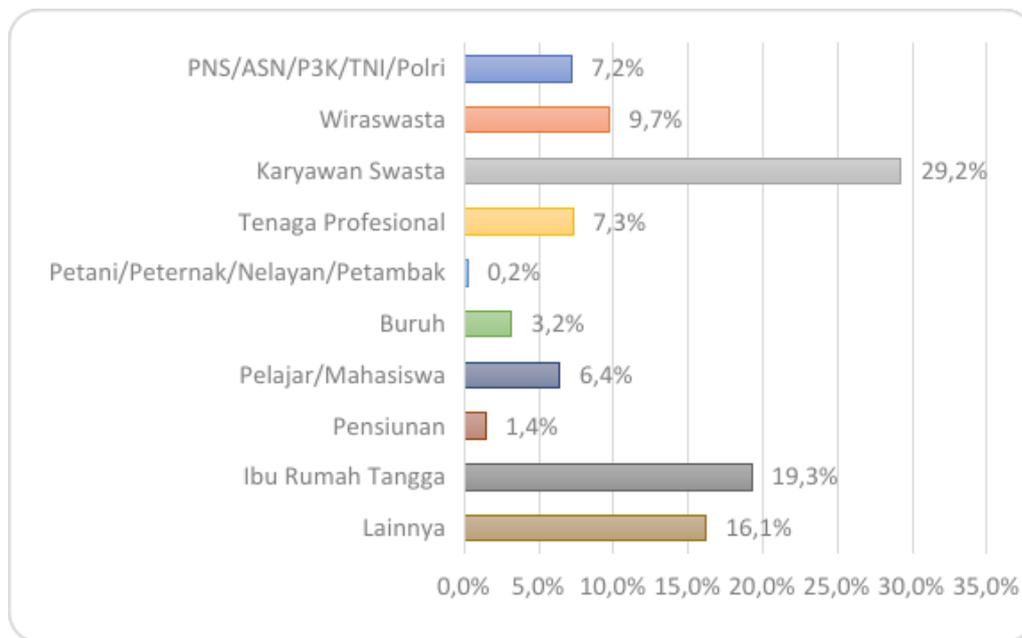
Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Perwakilan



Gambar 7 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Informasi sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhirnya disajikan pada Gambar 7. Dari survei ini didapat bahwa, mayoritas responden pada survey

IKM tahun 2023 adalah berpendidikan SMA/SMK atau sederajat dengan total sebesar 50,0%, dilanjutkan dengan responden yang berpendidikan Sarjana (S1), yaitu sebesar 23,8%. Terdapat 11,8% responden yang berpendidikan lulusan SMP, sedangkan lainnya di bawah 15%, yaitu adalah lulusan SD (4,9%), S2 (2,9%), dan S3 (0,4%). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah dan tinggi.

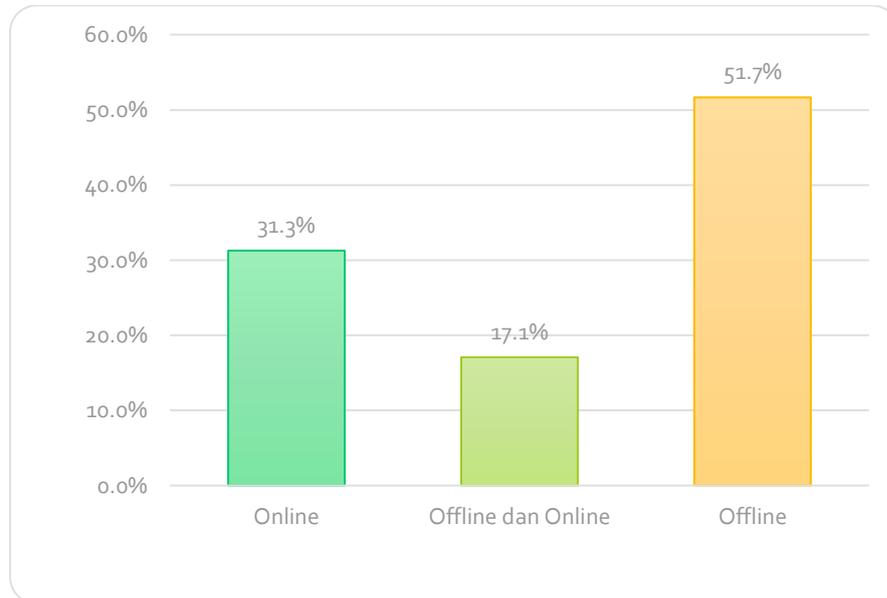


Gambar 8 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

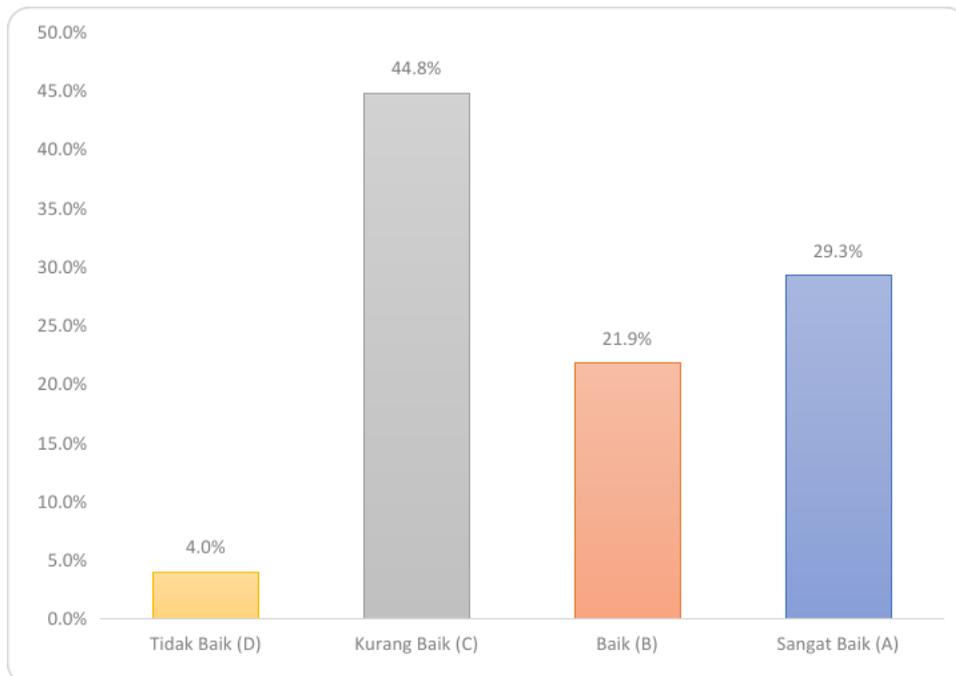
Berdasarkan jenis pekerjaannya, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 8, sebaran responden didominasi oleh responden karyawan swasta yaitu sebanyak 29,2% dan ibu rumah tangga yaitu sebanyak 19,3%. Selanjutnya responden yang bekerja pada sektor wirausaha dan sejenisnya sebanyak 9,7%, disusul responden dengan pekerjaan sebagai Tenaga Profesional sebanyak 7,3%, PNS/ASN/P3K/TNI/POLRI sebanyak 7,2%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 6,4%, Buruh sebanyak 3,2%, Pensiunan sebanyak 1,4%, dan Petani/Peternak/Nelayan/Petambak sebanyak 0,2%. Terdapat responden sebanyak 16,1% yang menyatakan jenis pekerjaannya selain dari yang disediakan.

Pada Gambar 9, ditampilkan bagaimana cara responden memperoleh layanan dari Pemerintah Kota Depok pada tahun 2023, terdapat sebanyak 51,7% responden mendapatkan layanan secara offline saja dan terdapat 31,3% yang

memperoleh layanan secara online saja. Sisanya sebesar 17,1% responden mendapatkan layanan secara hybrid atau gabungan offline dan online.



Gambar 9 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan



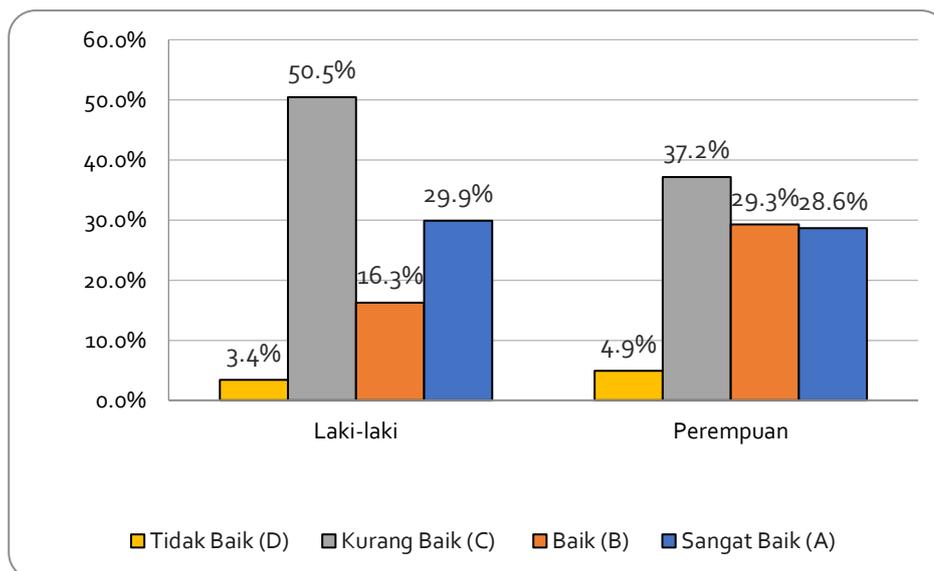
Gambar 10 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan

Berdasarkan sebaran tingkat kepuasan rata-rata diketahui bahwa pada tahun 2023 umumnya responden merasa layanan yang diberikan Pemerintah Kota Depok sudah memenuhi ekspektasi masyarakat. Terdapat 51,2 % responden yang

menjawab baik dan sangat baik, serta sebanyak 48,8% responden menyatakan tidak baik dan kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan di tahun 2023. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 10.

#### 4.2. Profil Responden

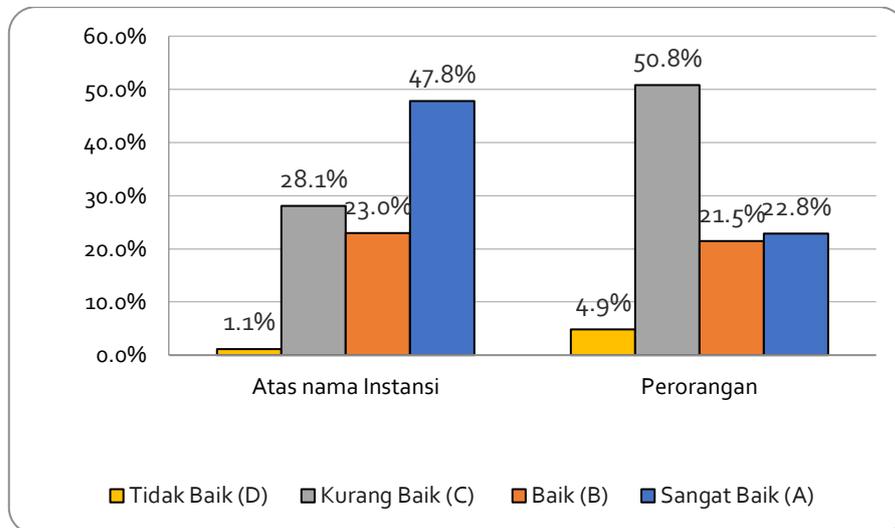
Tingkat kepuasan responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 11. Responden perempuan yang menilai baik dan sangat baik pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Depok adalah sebesar 29,3% dan 28,6% dari total semua responden perempuan, sedangkan responden laki-laki yang menilai baik dan sangat baik pelayanan pemerintah Kota Depok adalah sebesar 16,3% dan 29,9% dari semua responden laki-laki. Walaupun responden perempuan mayoritas menyatakan menilai baik dan sangat baik, tapi masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas (tidak baik dan kurang baik) terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok, yaitu sebesar 42,1%. Mayoritas responden laki-laki menyatakan ketidakpuasan (tidak baik dan kurang baik) yaitu sebesar 53,9%.



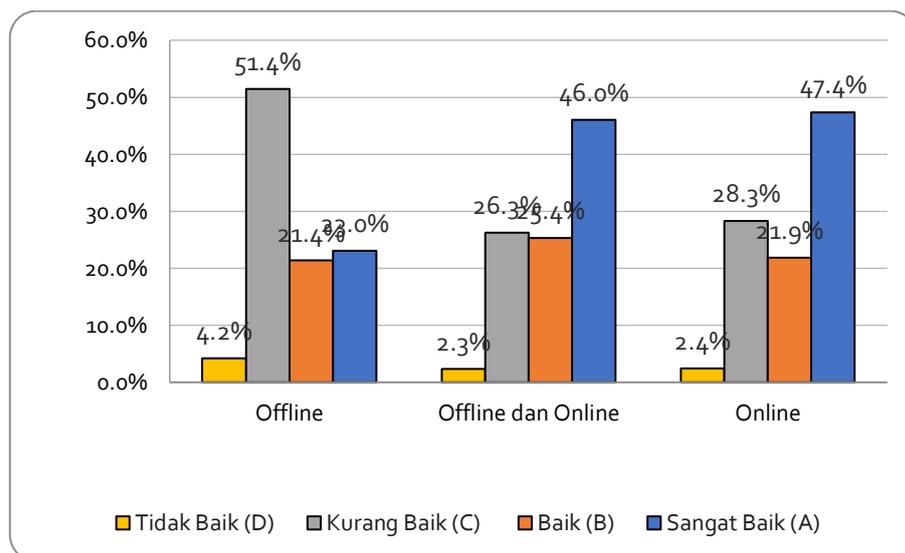
Gambar 11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat Kepuasan Responden pada Kelompok Pengguna yang mewakili instansi dan dirinya sendiri (perorangan) ditampilkan pada Gambar 12. Sebanyak 21,5% dan 22,8% responden perorangan yang menilai Baik dan Sangat Baik,

sementara pada responden yang mewakili Instansi masing-masing sebesar 23,0% dan 47,8% yang menilai Baik dan Sangat Baik. Secara umum responden yang mewakili instansi memiliki tingkat kepuasan yang relatif lebih tinggi dibandingkan responden perorangan. Sementara itu terdapat 55,7% responden perorangan dan 29,2% responden Instansi yang merasa tidak puas (Tidak Baik dan Kurang Baik).



Gambar 12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan

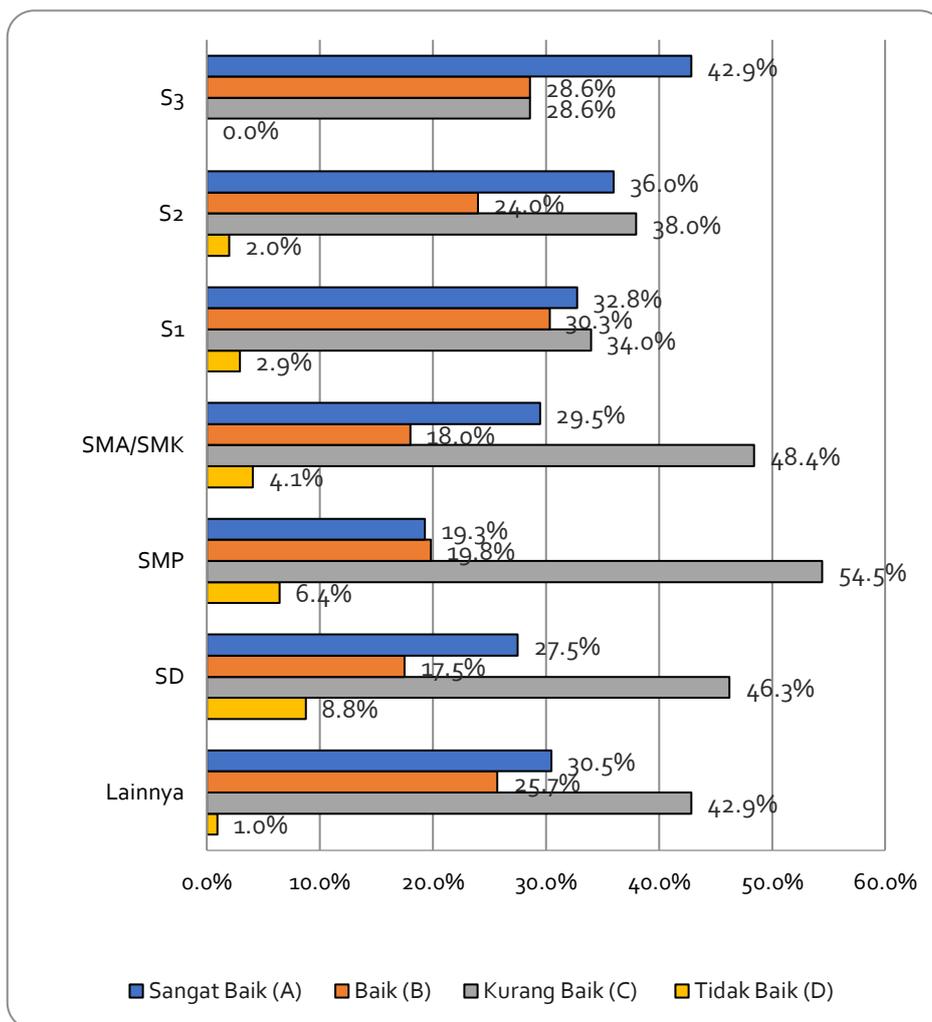


Gambar 13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan

Sementara itu Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan cara memperoleh pelayanan dari Pemerintah Kota Depok ditunjukkan pada Gambar 13. Secara umum pola Tingkat Kepuasan berdasarkan cara memperoleh layanan relatif sama, kecuali

pelayanan yang seluruhnya Offline. Responden yang menilai puas (Baik dan Sangat Baik) pelayanan Pemerintah Kota Depok lebih tinggi pada layanan yang secara Online atau hybrid (Offline dan Online) dibanding layanan secara offline.

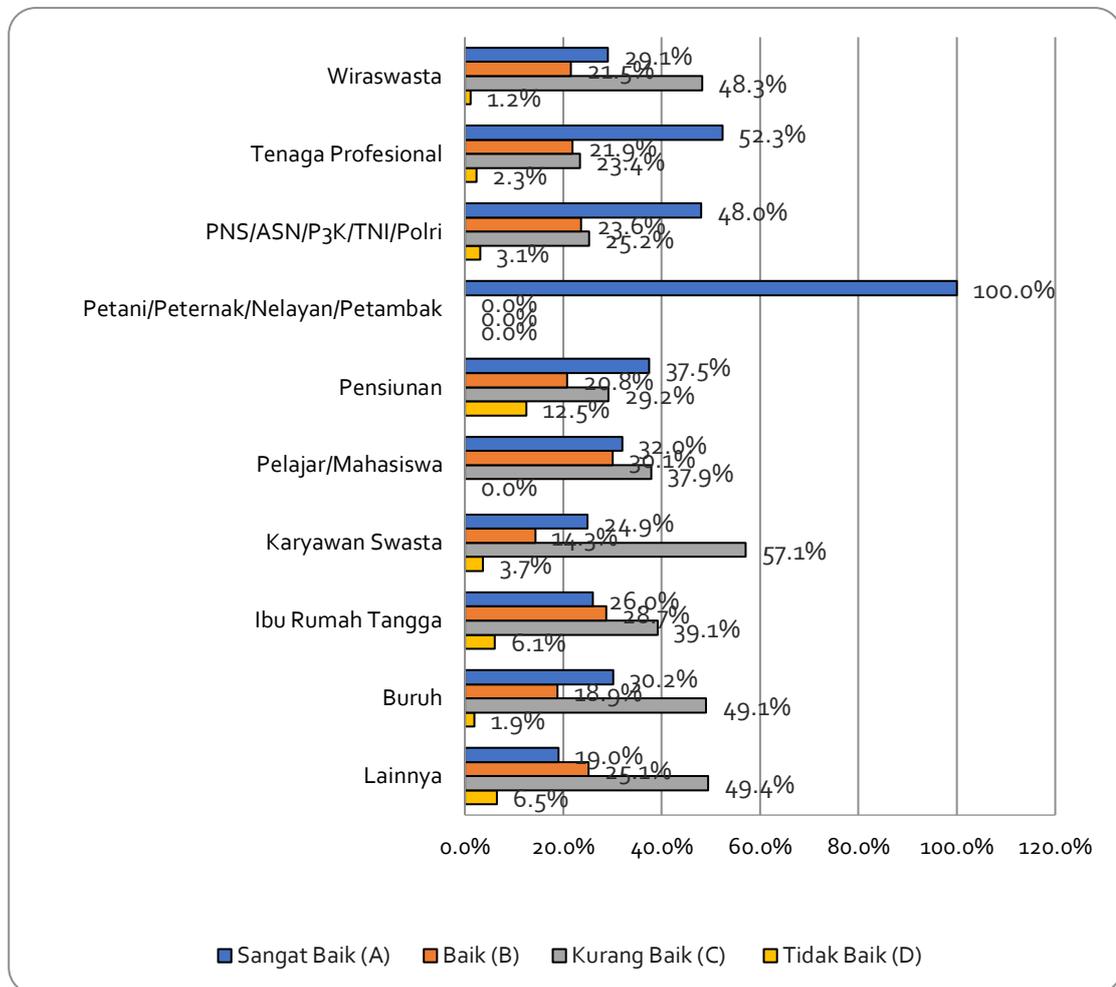
Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir ditampilkan pada Gambar 14. Secara keseluruhan, Responden dengan Tingkat Pendidikan lebih rendah (SD, SMP, SMA, dan lainnya) lebih banyak menilai tidak puas (Tidak Baik dan Kurang Baik) secara signifikan dibandingkan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Walaupun demikian responden dengan tingkat pendidikan paling tinggi (S3) memberikan penilaian yang merasa lebih puas.



Gambar 14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan status pekerjaannya, secara umum responden memiliki pola yang berbeda-beda. Responden dengan pekerjaannya adalah

PSN/ASN/P3K/TNI/Polri dan Tenaga Profesional menilai Tingkat Kepuasan Baik dan Sangat Baik lebih tinggi dari responden yang pekerjaannya adalah Pelajar/Mahasiswa, Karyawan Swasta, Ibu Rumah Tangga, Pensiunan dan lainnya. Hanya dari jenis pekerjaan Petani/Peternak/Nelayan/Petambak saja yang menilai Tingkat Kepuasan sangat baik (100%).



Gambar 15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

### 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

#### 4.3.1. Indeks Kepuasan Kota Depok

Pada tahun 2023, pengukuran survey IKM Pemerintah Daerah Kota Depok dilaksanakan pada 16 instansi atau organisasi perangkat daerah di Kota Depok, yaitu:

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

Beberapa instansi memberikan layanan yang bervariasi dengan total sebanyak 49 layanan untuk diukur untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pemerintah Kota Depok pada tahun 2023. Rincian layanan yang digunakan sebagai pengukuran IKM dapat dilihat pada Lampiran 1.

Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar **3,37** dengan nilai konversi IKM setara **84,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 3. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik**

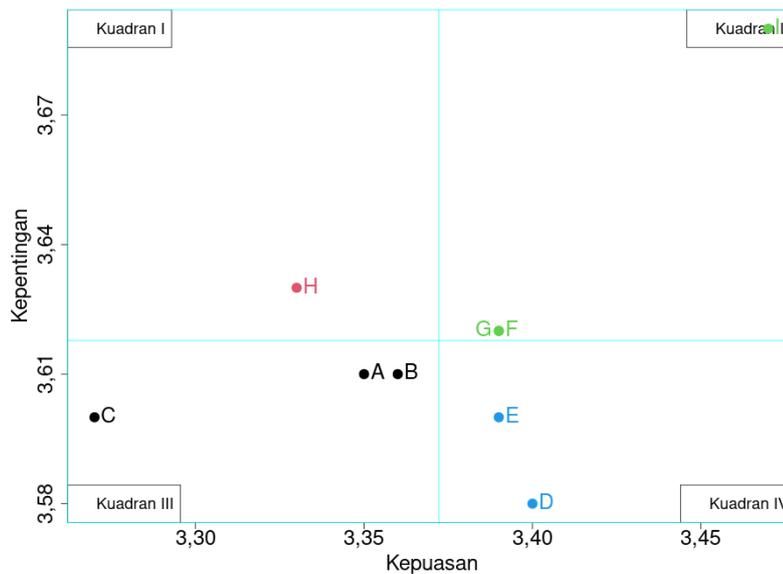
oleh responden pengguna layanan dari Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Kota Depok adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,36	84,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,36	84,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,29	82,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,39	84,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,39	84,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,39	84,75	B
G	Perilaku Petugas	3,39	84,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,33	83,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,45	86,25	B

Diagram IPA untuk Kota Depok disajikan pada Gambar 16. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dinilai oleh pengguna layanan di Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan, Kompetensi Petugas, dan Perilaku Petugas** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran**

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



Gambar 16 Diagram IPA Kota Depok

#### 4.3.2. Indeks Kepuasan Berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah

##### 4.3.2.1. Dinas Kesehatan Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kesehatan Kota Depok adalah sebanyak dua layanan, yaitu Pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Kesehatan Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar **3,40** dengan nilai konversi IKM sebesar **85,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Kesehatan Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Kesehatan Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 4. Secara umum sebagian besar atribut

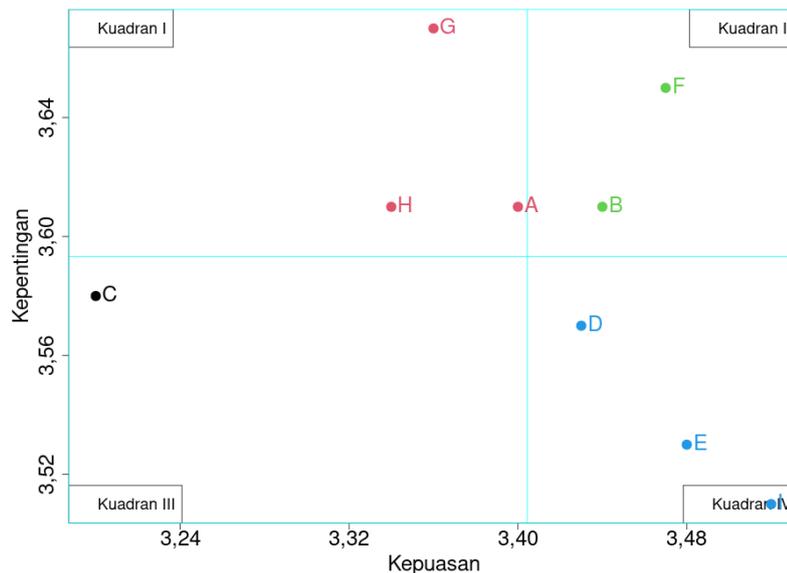
telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Kesehatan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Kesehatan Kota Depok adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,40	85,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,44	86,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,20	80,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,43	85,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,48	87,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,47	86,75	B
G	Perilaku Petugas	3,36	84,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,34	83,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,52	88,00	B

Diagram IPA untuk Dinas Kesehatan Kota Depok disajikan Gambar 17. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **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 **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang

baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.**



Gambar 17 Diagram IPA Dinas Kesehatan Kota Depok

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

**a. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas**

Pelayanan ini dilakukan untuk memberikan gambaran kepuasan oleh masyarakat pada 38 UPTD Puskesmas yang berada di Kota Depok seperti disajikan pada Tabel 5. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas memiliki nilai IKM sebesar **3,50** dengan nilai konversi IKM setara **87,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Kesehatan di Puskesmas berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Tabel 5 UPTD Puskesmas di Kota Depok

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

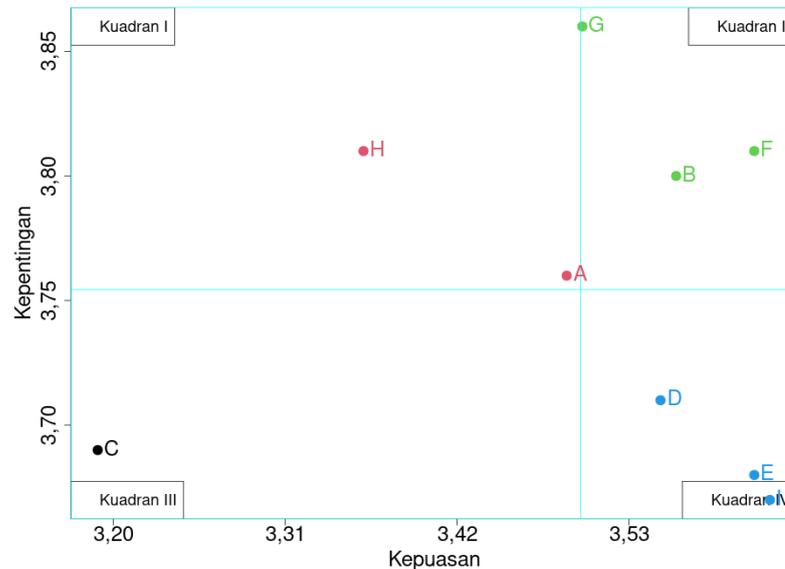
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 6. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Kesehatan di Puskesmas, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Kesehatan di Puskesmas adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,49	87,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,56	89,00	A
C	Kecepatan Waktu	3,19	79,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,55	88,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,61	90,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,61	90,25	A
G	Perilaku Petugas	3,50	87,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,36	84,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,62	90,50	A

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

tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.



Gambar 18 Diagram IPA Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

#### b. Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online

Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online memiliki nilai IKM sebesar **3,30** dengan nilai konversi IKM setara **82,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 7. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan**

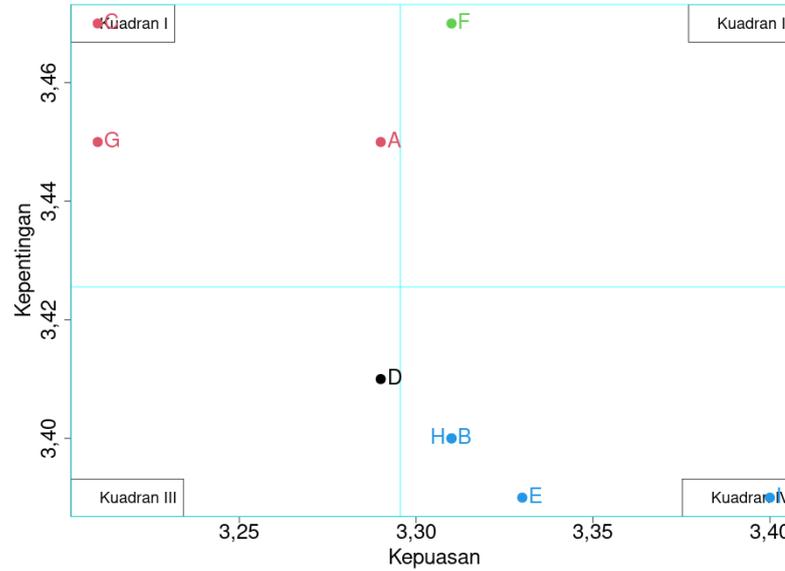
pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,29	82,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,31	82,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,21	80,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,29	82,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,33	83,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,31	82,75	B
G	Perilaku Petugas	3,21	80,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,31	82,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,40	85,00	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online disajikan pada Gambar 19. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. 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 terdiri dari atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara produk**

pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.



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

#### 4.3.2.2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok memiliki 11 layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu 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, dan Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD.

Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,41 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023

berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

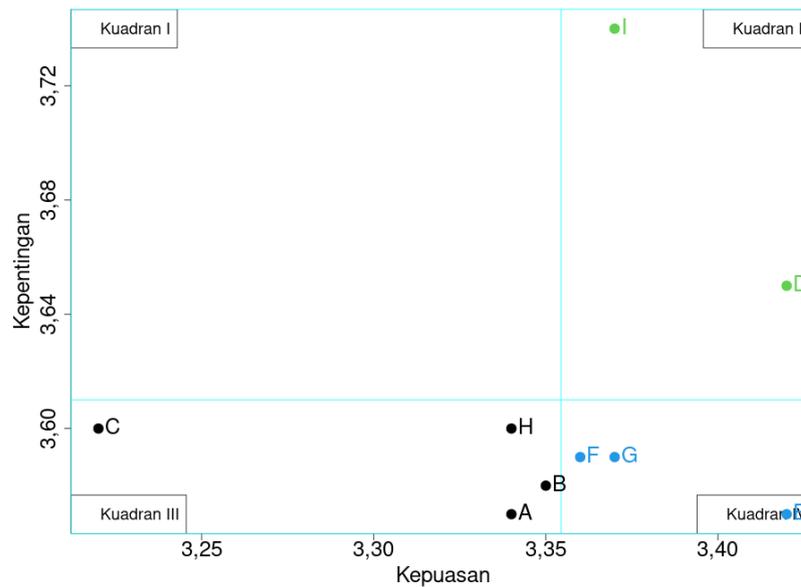
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 8. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,40	85,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,41	85,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,30	82,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,50	87,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,44	86,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,42	85,50	B
G	Perilaku Petugas	3,42	85,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,40	85,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,38	84,50	B

Diagram IPA untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok disajikan pada Gambar 20. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut **yang** dinilai oleh pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok berada pada **kuadran I**, yaitu atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya atau dengan kata lain prioritas perbaikan kinerjanya adalah mempertahankan atribut pada **kuadran II**. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**,

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



Gambar 20 Diagram IPA Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok

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

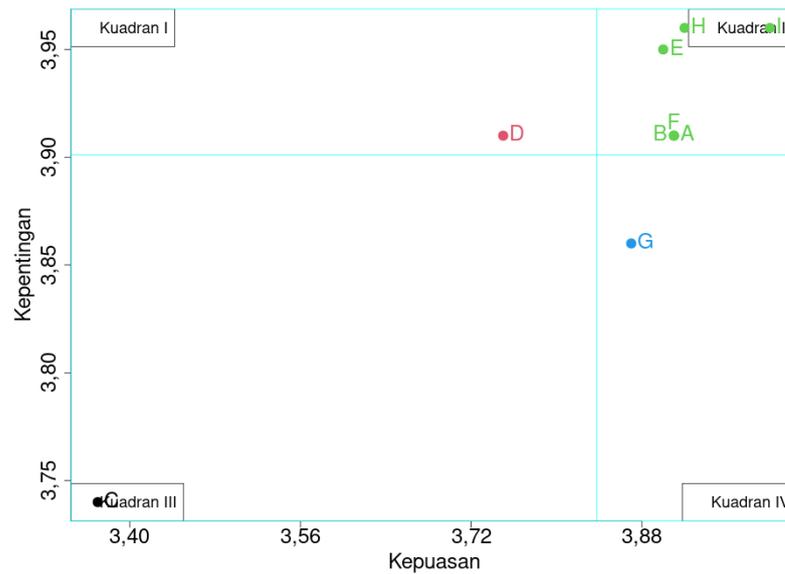
**a. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium**

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium memiliki nilai IKM sebesar **3,84** dengan nilai konversi IKM setara **96,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,91	97,75	A
B	Kemudahan Prosedur	3,91	97,75	A
C	Kecepatan Waktu	3,37	84,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,75	93,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,90	97,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,91	97,75	A
G	Perilaku Petugas	3,87	96,75	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,92	98,00	A
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 9. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 21 Diagram IPA Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium disajikan pada Gambar 21. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja

tinggi terdiri dari atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.**

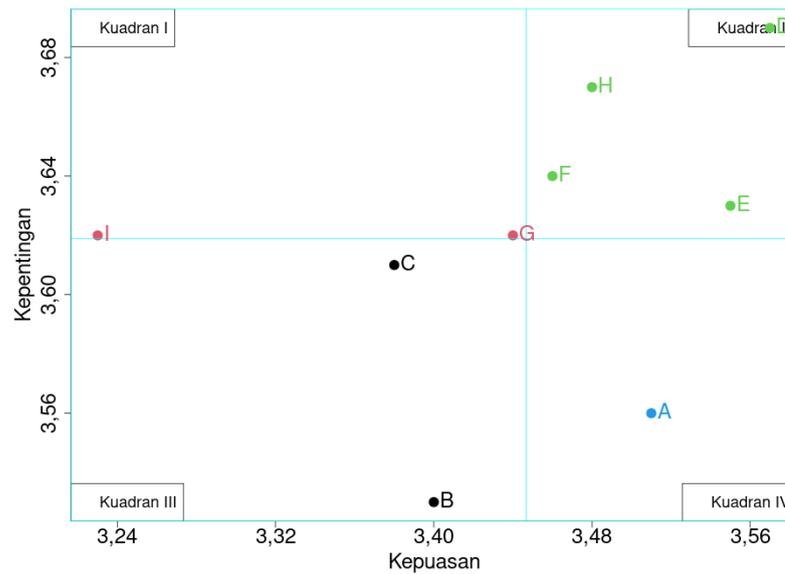
#### **b. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran**

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran memiliki nilai IKM sebesar **3,45** dengan nilai konversi IKM setara **86,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 10. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan.**

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

<b>Kode</b>	<b>Atribut</b>	<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>
<i>[1]</i>	<i>[2]</i>	<i>[3]</i>	<i>[4]</i>	<i>[5]</i>
A	Kesesuaian Syarat	3,51	87,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,40	85,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,38	84,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,57	89,25	A
E	Kesesuaian Produk	3,55	88,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,46	86,50	B
G	Perilaku Petugas	3,44	86,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,48	87,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,23	80,75	B



Gambar 22 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran disajikan pada Gambar 22. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri

dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

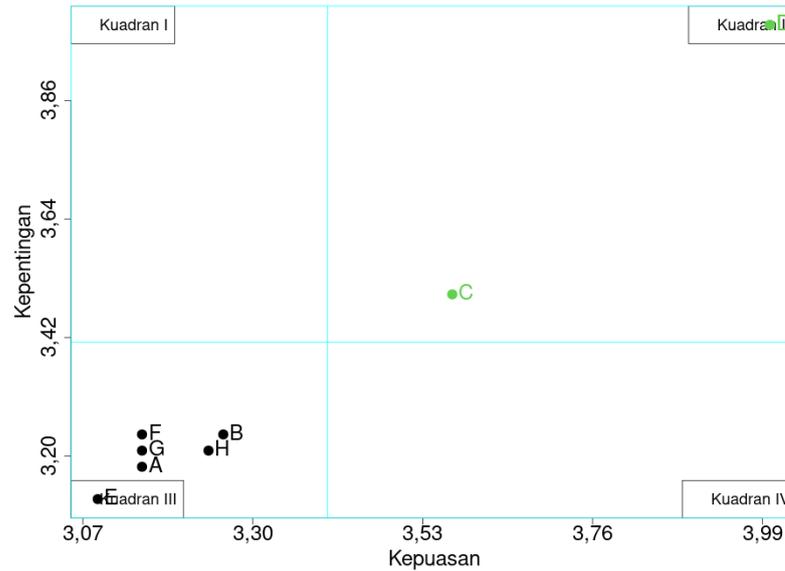
**c. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD**

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD memiliki nilai IKM sebesar **3,40** dengan nilai konversi IKM setara **85,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,15	78,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,26	81,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,57	89,25	A
D	Kewajaran Biaya	4,00	100,00	A
E	Kesesuaian Produk	3,09	77,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,15	78,75	B
G	Perilaku Petugas	3,15	78,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,24	81,00	B
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 11. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas 76,60**. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 23 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD disajikan pada Gambar 23. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut yang dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD berada pada **kuadran I**, yaitu atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya atau dengan kata lain prioritas perbaikan kinerjanya adalah mempertahankan atribut pada **kuadran II**. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang 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 **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik,

sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi dan pada pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

#### d. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin

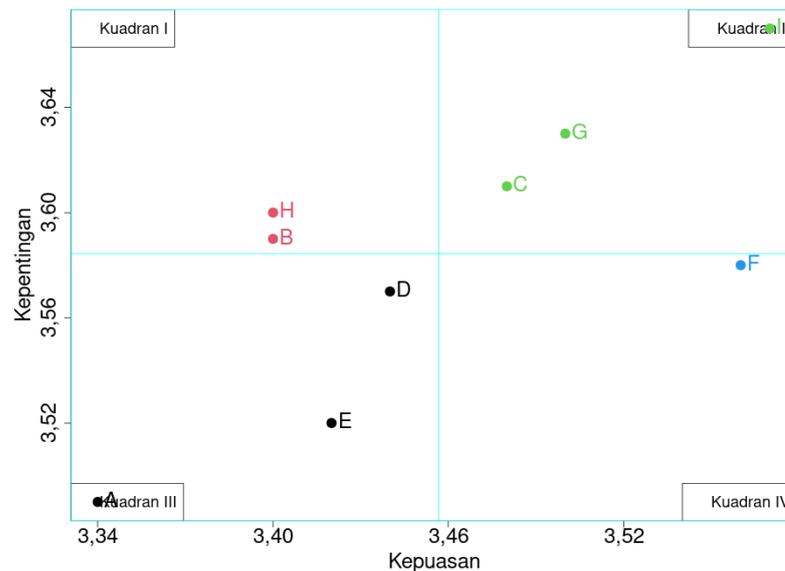
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin memiliki nilai IKM sebesar **3,46** dengan nilai konversi IKM setara **86,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,34	83,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,40	85,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,48	87,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,44	86,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,42	85,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,56	89,00	A
G	Perilaku Petugas	3,50	87,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,40	85,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,57	89,25	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 12. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang

terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.



Gambar 24 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin disajikan pada Gambar 24. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-

atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

#### e. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

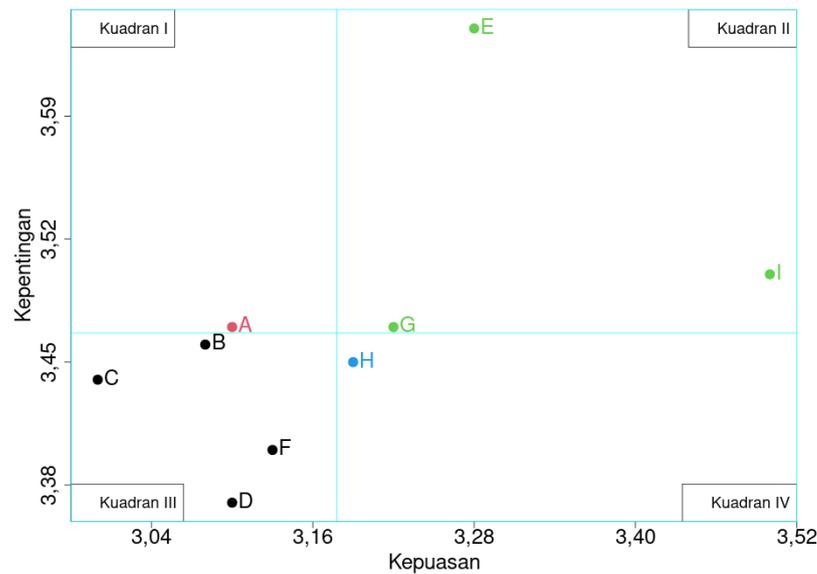
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan memiliki nilai IKM sebesar **3,18** dengan nilai konversi IKM setara **79,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,10	77,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,08	77,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,00	75,00	C
D	Kewajaran Biaya	3,10	77,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,28	82,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,13	78,25	B
G	Perilaku Petugas	3,22	80,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,19	79,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,50	87,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 13. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan

Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 25 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan disajikan pada Gambar 25. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan 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-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

#### f. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

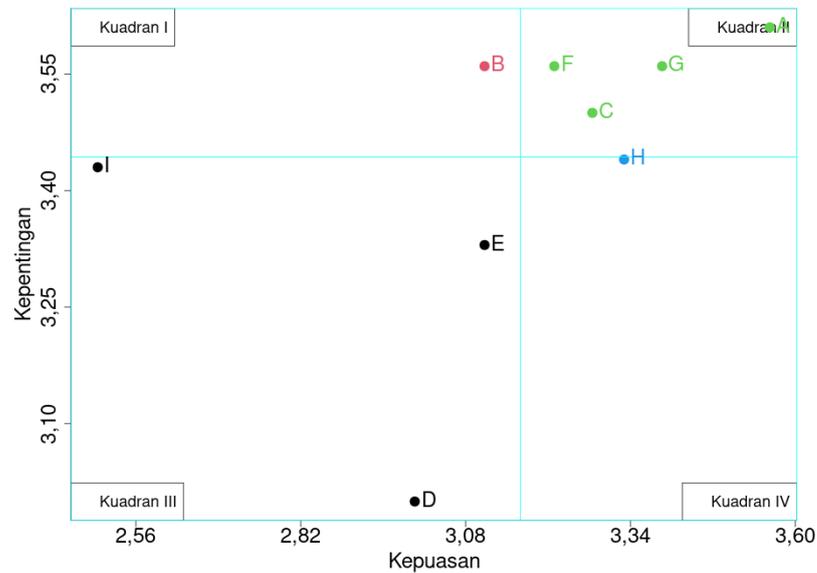
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap memiliki nilai IKM sebesar **3,17** dengan nilai konversi IKM setara **79,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,56	89,00	A
B	Kemudahan Prosedur	3,11	77,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,28	82,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,00	75,00	C
E	Kesesuaian Produk	3,11	77,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,22	80,50	B
G	Perilaku Petugas	3,39	84,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,33	83,25	B
I	Penanganan Pengaduan	2,50	62,50	D

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 14. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas**

76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 26 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap disajikan pada Gambar 26. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan**

elayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

**g. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi**

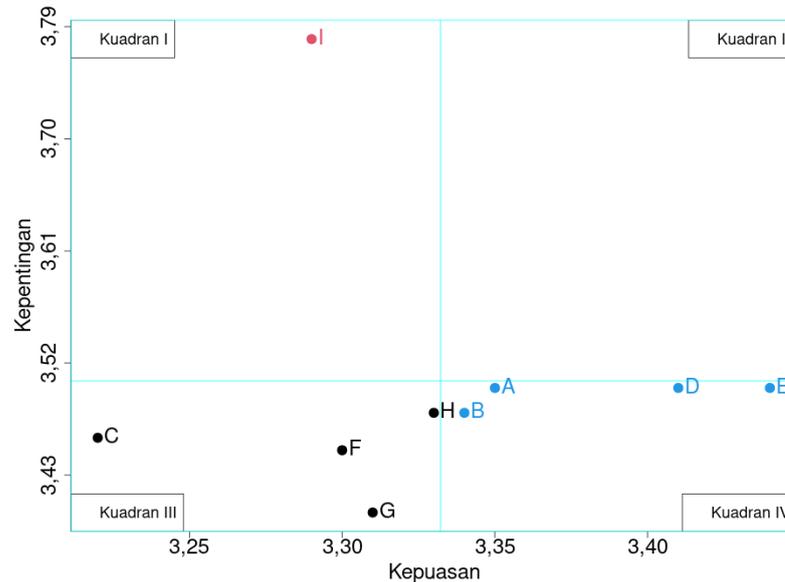
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi memiliki nilai IKM sebesar **3,33** dengan nilai konversi IKM setara **83,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,35	83,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,34	83,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,22	80,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,41	85,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,44	86,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,30	82,50	B
G	Perilaku Petugas	3,31	82,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,33	83,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,29	82,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 15. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi, hal ini

ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas 76,60**. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 27 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi disajikan pada Gambar 27. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Tidak ada Atribut yang berada pada **kuadran II**,

dengan kata lain tidak ada atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

#### h. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi

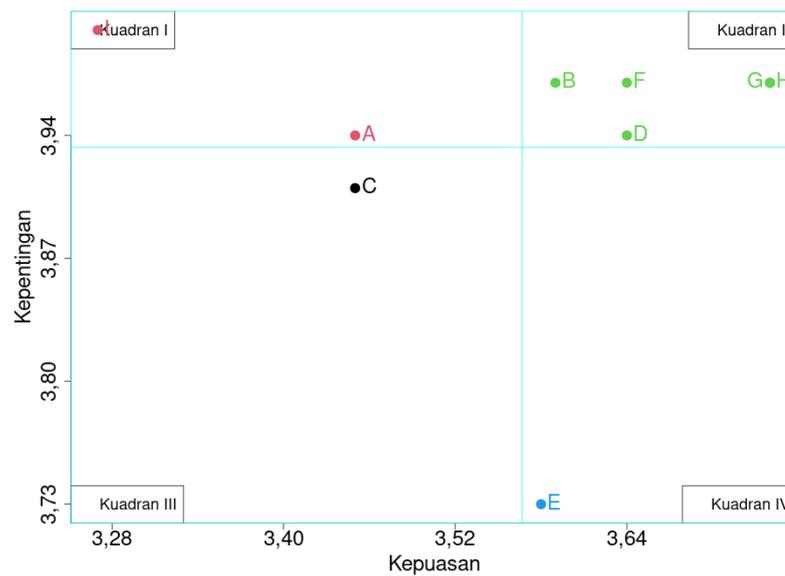
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi memiliki nilai IKM sebesar **3,57** dengan nilai konversi IKM setara **89,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,45	86,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,59	89,75	A
C	Kecepatan Waktu	3,45	86,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,64	91,00	A
E	Kesesuaian Produk	3,58	89,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,64	91,00	A
G	Perilaku Petugas	3,74	93,50	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,74	93,50	A
I	Penanganan Pengaduan	3,27	81,75	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 16. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag.

Radiologi, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas 76,60**. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 28 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi disajikan pada Gambar 28. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan,**

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

#### i. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

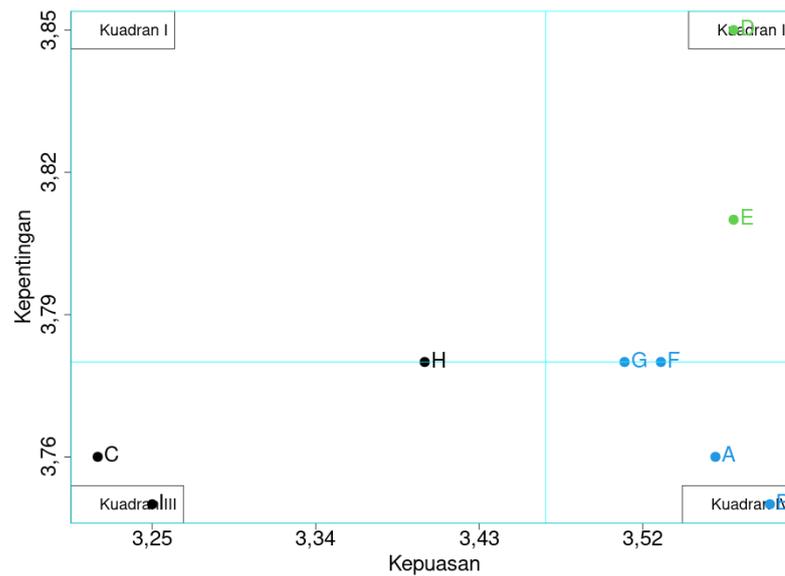
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi memiliki nilai IKM sebesar **3,47** dengan nilai konversi IKM setara **86,75**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Tabel 17 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,56	89,00	A
B	Kemudahan Prosedur	3,59	89,75	A
C	Kecepatan Waktu	3,22	80,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,57	89,25	A
E	Kesesuaian Produk	3,57	89,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,53	88,25	B
G	Perilaku Petugas	3,51	87,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,40	85,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,25	81,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi pada tahun 2023

disajikan pada Tabel 17. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 29 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi disajikan pada Gambar 29. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut yang dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi berada pada **kuadran I**, yaitu atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikannya pada periode selanjutnya atau dengan kata lain prioritas perbaikannya adalah mempertahankan atribut pada **kuadran II**. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut

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

**j. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan**

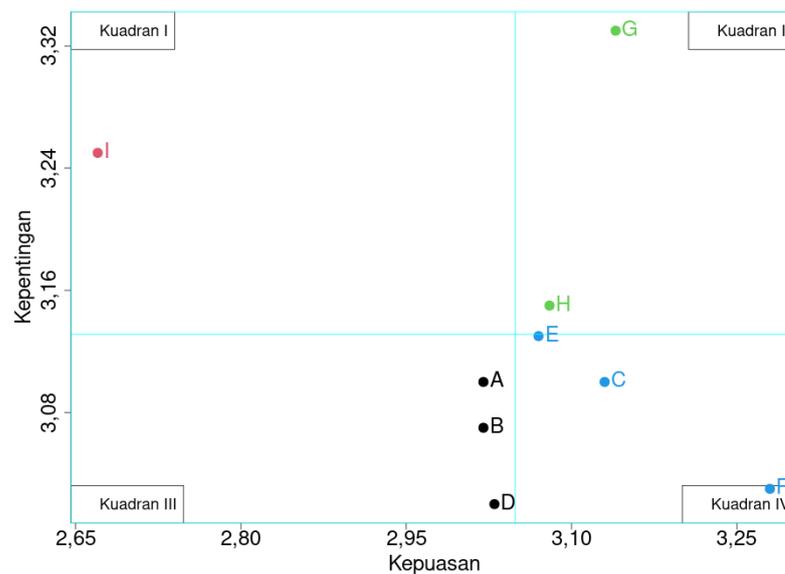
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan memiliki nilai IKM sebesar **3,05** dengan nilai konversi IKM setara **76,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan berada pada interval mutu pelayanan bernilai **C**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Kurang Baik**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,02	75,50	C
B	Kemudahan Prosedur	3,02	75,50	C
C	Kecepatan Waktu	3,13	78,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,03	75,75	C
E	Kesesuaian Produk	3,07	76,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,28	82,00	B
G	Perilaku Petugas	3,14	78,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,08	77,00	B
I	Penanganan Pengaduan	2,67	66,75	C

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

yang telah menggunakan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 18. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **kurang baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di bawah 76,60**. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 30 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan disajikan pada Gambar 30. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena

itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

#### k. Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD

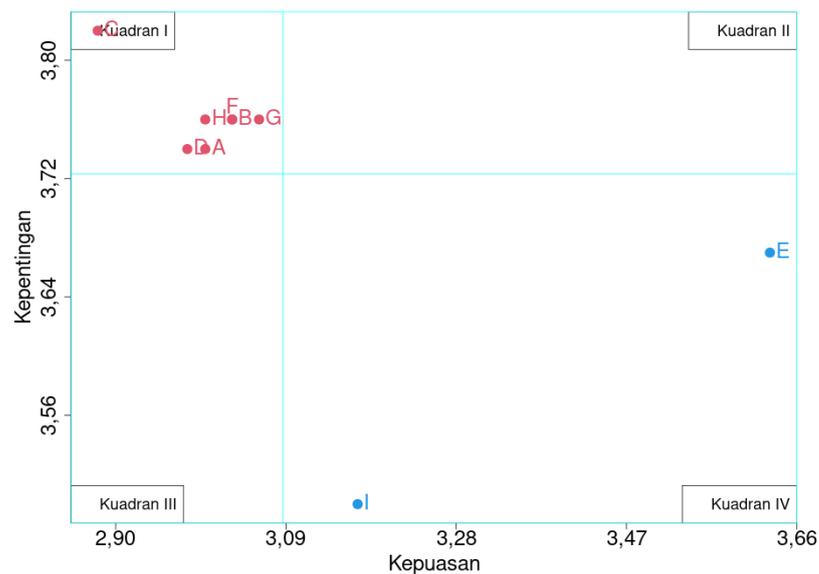
Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD memiliki nilai IKM sebesar **3,09** dengan nilai konversi IKM setara **77,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Tabel 19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,00	75,00	C
B	Kemudahan Prosedur	3,03	75,75	C
C	Kecepatan Waktu	2,88	72,00	C
D	Kewajaran Biaya	2,98	74,50	C
E	Kesesuaian Produk	3,63	90,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,03	75,75	C
G	Perilaku Petugas	3,06	76,50	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,00	75,00	C
I	Penanganan Pengaduan	3,17	79,25	B

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

yang telah menggunakan Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 19. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 31 Diagram IPA Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD

Diagram IPA untuk Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD disajikan pada Gambar 31. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang

harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Tidak ada atribut pada **Kuadran III** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Demikian juga tidak ada atribut yang berada pada **kuadran II** atau hal ini berarti tidak ada atribut-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 terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

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

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah sebanyak empat layanan, yaitu Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, Pelayanan Izin Pemasangan Reklame, Pelayanan Izin PAUD, dan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,55 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, artinya kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 20. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Sangat Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut

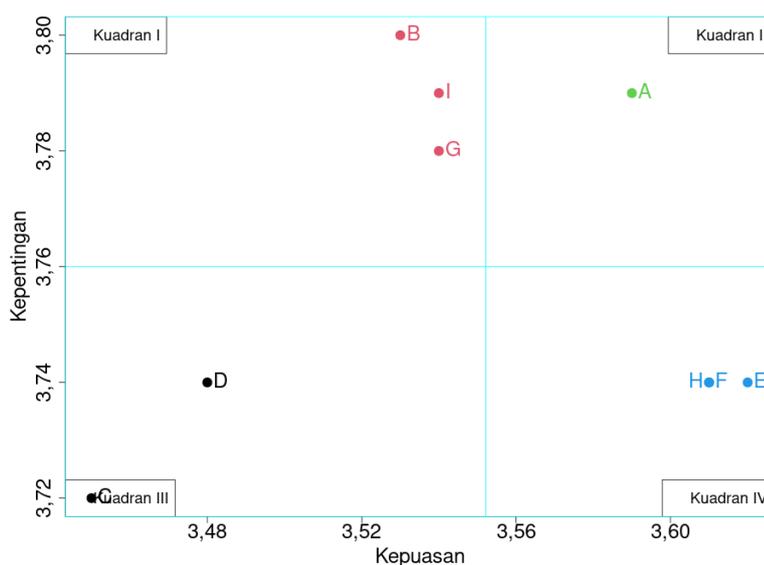
berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 20 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	3,59	89,75	A
B	Kemudahan Prosedur	3,53	88,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,45	86,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,48	87,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,62	90,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,61	90,25	A
G	Perilaku Petugas	3,54	88,50	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,61	90,25	A
I	Penanganan Pengaduan	3,54	88,50	A

Diagram IPA untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok disajikan pada Gambar 32. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat

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



Gambar 32 Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

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

**a. Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)**

Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) memiliki nilai IKM sebesar **3,21** dengan nilai konversi IKM setara **80,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

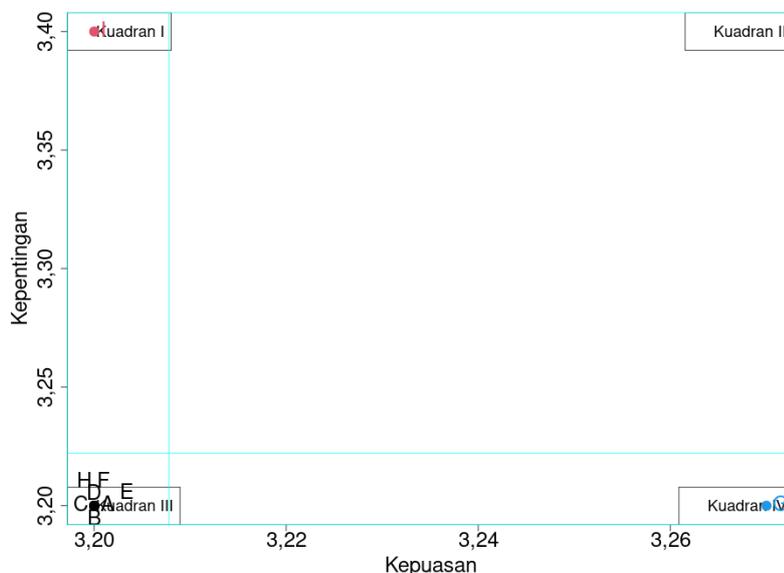
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 21. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan atribut lainnya memiliki nilai yang sama.

Tabel 21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

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

Diagram IPA untuk Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) disajikan pada Gambar 33. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas**

dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Tidak ada atribut yang berada pada **kuadran II** atau hal ini berarti tidak ada atribut-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 terdiri dari atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 33 Diagram IPA Pelayan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

**b. Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame**

Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame memiliki nilai IKM sebesar **3,62** dengan nilai konversi IKM setara **90,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

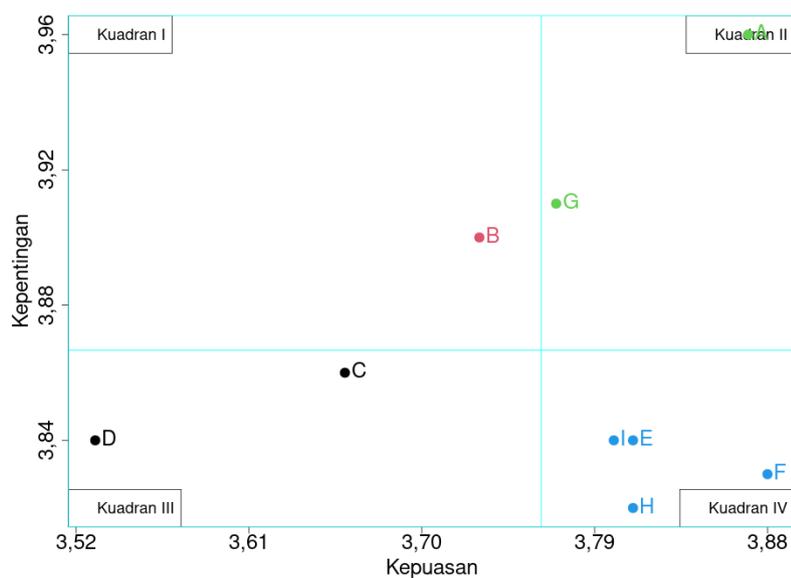
Tabel 22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,65	91,25	A
B	Kemudahan Prosedur	3,64	91,00	A
C	Kecepatan Waktu	3,65	91,25	A
D	Kewajaran Biaya	3,58	89,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,61	90,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,64	91,00	A
G	Perilaku Petugas	3,67	91,75	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,58	89,50	A
I	Penanganan Pengaduan	3,55	88,75	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 22. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame adalah atribut **Perilaku petugas** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna pelayanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame disajikan pada Gambar 34. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. 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-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 34 Diagram IPA Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame

### c. Pelayanan Izin PAUD

Pelayanan Izin PAUD memiliki nilai IKM sebesar **3,39** dengan nilai konversi IKM setara **84,75**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Izin PAUD berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

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

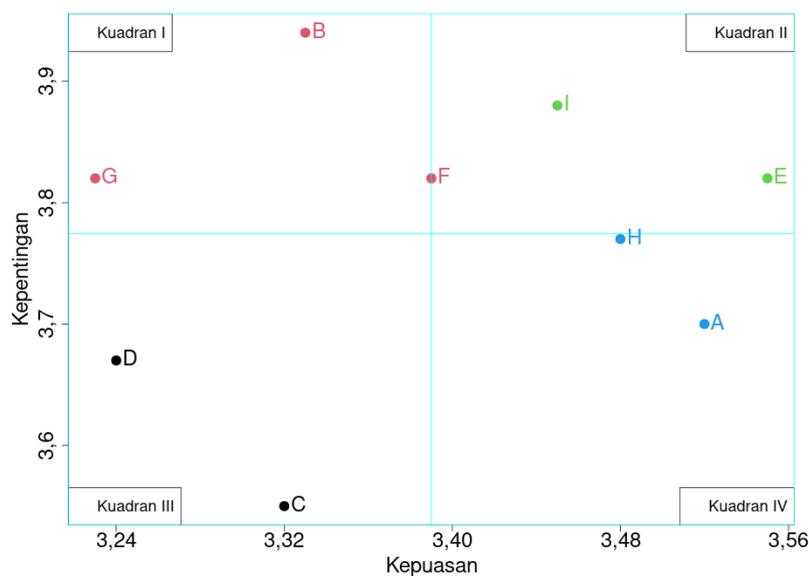
yang telah menggunakan Pelayanan Izin PAUD pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 23. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Izin PAUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Izin PAUD adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin PAUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,52	88,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,33	83,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,32	83,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,24	81,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,55	88,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,39	84,75	B
G	Perilaku Petugas	3,23	80,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,48	87,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,45	86,25	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin PAUD disajikan pada Gambar 35. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Izin PAUD berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut

Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 35 Diagram IPA Pelayanan Izin PAUD

#### d. Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan

Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan memiliki nilai IKM sebesar **3,44** dengan nilai konversi IKM setara **86,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan pada tahun

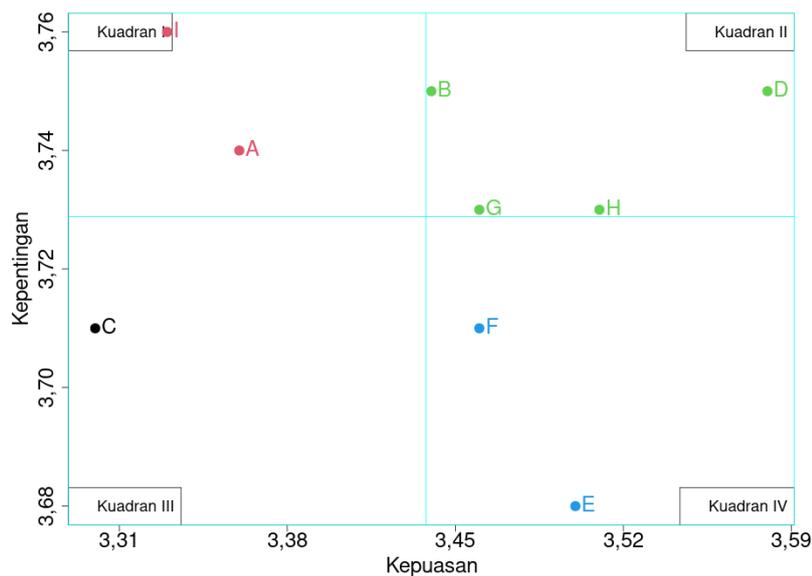
2023 disajikan pada Tabel 24. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,36	84,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,44	86,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,30	82,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,58	89,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,50	87,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,46	86,50	B
G	Perilaku Petugas	3,46	86,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,51	87,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,33	83,25	B

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

dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 36 Diagram IPA Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan

#### 4.3.2.4. Dinas Pendidikan Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pendidikan Kota Depok adalah sebanyak tiga layanan, yaitu Pelayanan Pendidikan Dasar, Pelayanan Pendidikan Menengah, dan Pelayanan Pendidikan TK/PAUD. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Pendidikan Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,28 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Pendidikan Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

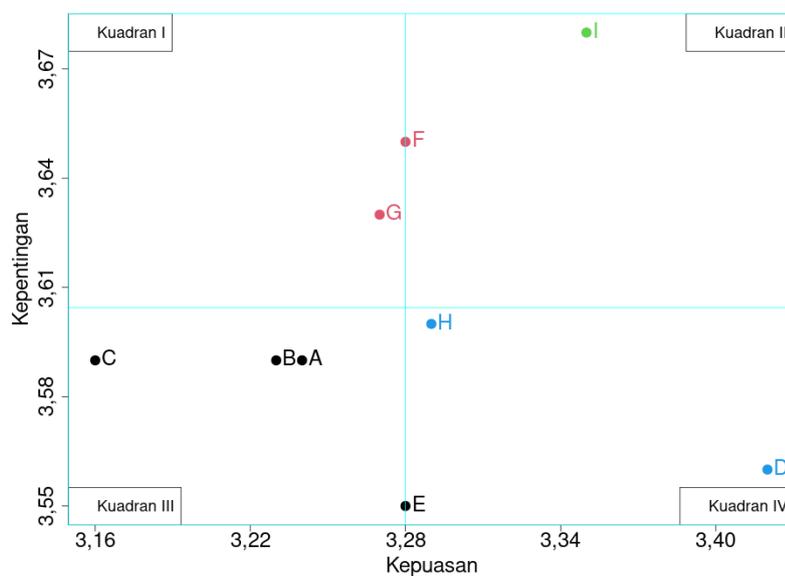
Tabel 25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,24	81,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,23	80,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,16	79,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,42	85,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,28	82,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,28	82,00	B
G	Perilaku Petugas	3,27	81,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,29	82,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,35	83,75	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 25. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pendidikan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Pendidikan Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Diagram IPA untuk Dinas Pendidikan Kota Depok disajikan pada Gambar 37. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil.

Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 37 Diagram IPA Dinas Pendidikan Kota Depok

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

**a. Pelayanan TK/ PAUD**

Pelayanan TK/ PAUD memiliki nilai IKM sebesar **3,26** dengan nilai konversi IKM setara **81,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan TK/ PAUD berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

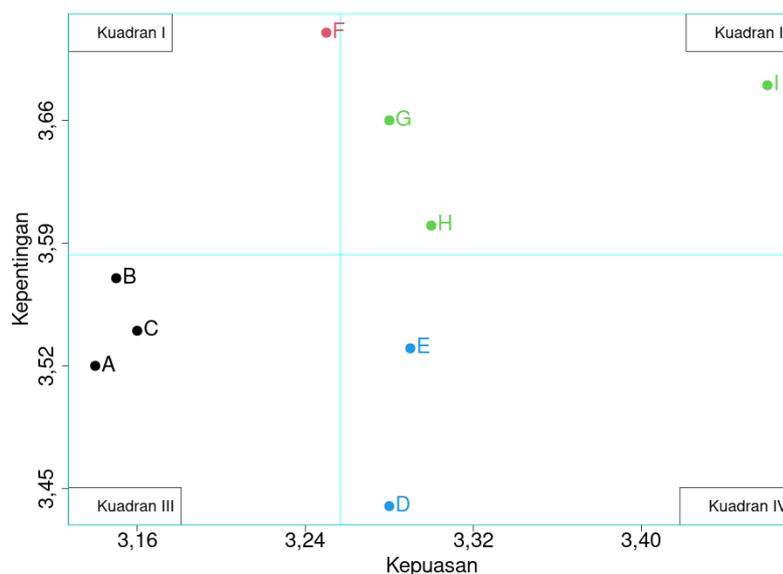
Tabel 26 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan TK/ PAUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,14	78,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,15	78,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,16	79,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,28	82,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,29	82,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,25	81,25	B
G	Perilaku Petugas	3,28	82,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,30	82,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,46	86,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan TK/ PAUD pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 26. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan TK/ PAUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan TK/ PAUD adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

Diagram IPA untuk Pelayanan TK/ PAUD disajikan pada Gambar 38. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan TK/ PAUD berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan**

pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan berada pada kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 38 Diagram IPA Pelayanan TK/ PAUD

#### b. Pelayanan Pendidikan Dasar

Pelayanan Pendidikan Dasar memiliki nilai IKM sebesar **3,30** dengan nilai konversi IKM setara **82,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pendidikan Dasar berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pendidikan Dasar pada tahun 2023 disajikan

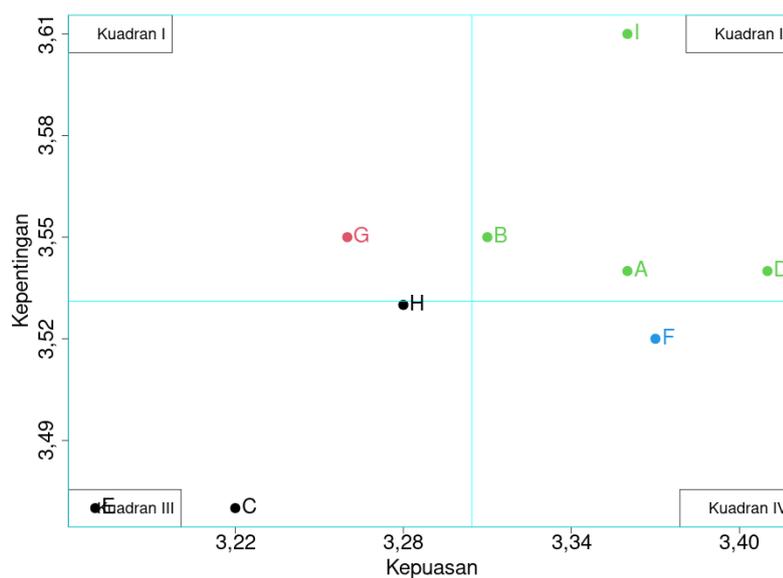
pada Tabel 27. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan Dasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pendidikan Dasar adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.

Tabel 27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,36	84,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,31	82,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,22	80,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,41	85,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,17	79,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,37	84,25	B
G	Perilaku Petugas	3,26	81,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,28	82,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,36	84,00	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Dasar disajikan pada Gambar 39. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pendidikan Dasar berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis**

**pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 39 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar

### c. Pelayanan Pendidikan Menengah

Pelayanan Pendidikan Menengah memiliki nilai IKM sebesar **3,29** dengan nilai konversi IKM setara **82,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pendidikan Menengah berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pendidikan Menengah pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 28. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh

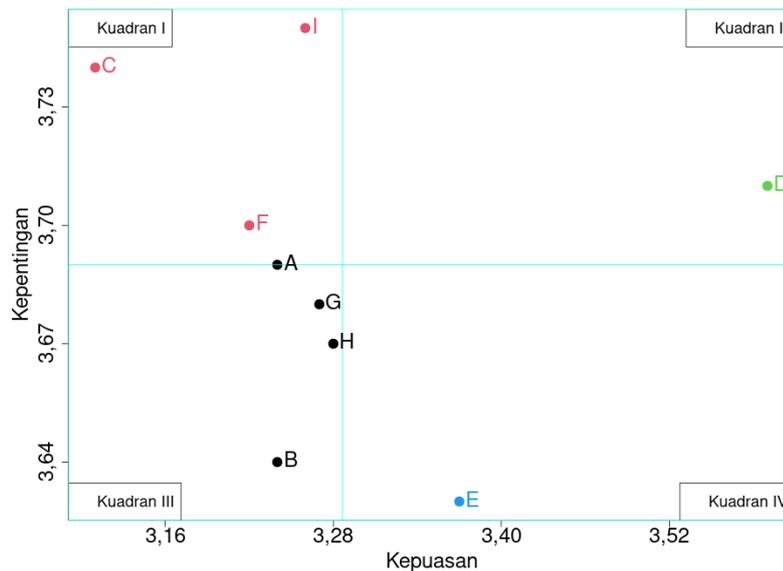
responden pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan Menengah, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pendidikan Menengah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 28 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Menengah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,24	81,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,24	81,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,11	77,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,59	89,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,37	84,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,22	80,50	B
G	Perilaku Petugas	3,27	81,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,28	82,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,26	81,50	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Menengah disajikan pada Gambar 40. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pendidikan Menengah berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti

atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 40 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Menengah

#### 4.3.2.5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah sebanyak dua layanan, yaitu Pelayanan Jalan Arteri dan Pelayanan Jalan Lingkungan. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,17 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

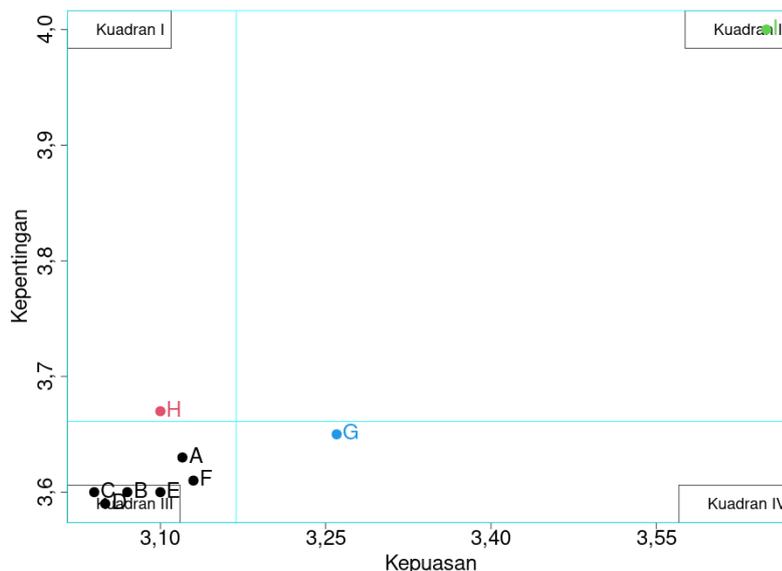
Tabel 29 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,12	78,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,07	76,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,04	76,00	C
D	Kewajaran Biaya	3,05	76,25	C
E	Kesesuaian Produk	3,10	77,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,13	78,25	B
G	Perilaku Petugas	3,26	81,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,10	77,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,65	91,25	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 29. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Diagram IPA untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok disajikan pada Gambar 41. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan**

**Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 41 Diagram IPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

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

**a. Pelayanan Jalan Arteri**

Pelayanan Jalan Arteri memiliki nilai IKM sebesar **3,17** dengan nilai konversi IKM setara **79,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Jalan Arteri berada pada interval mutu

pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

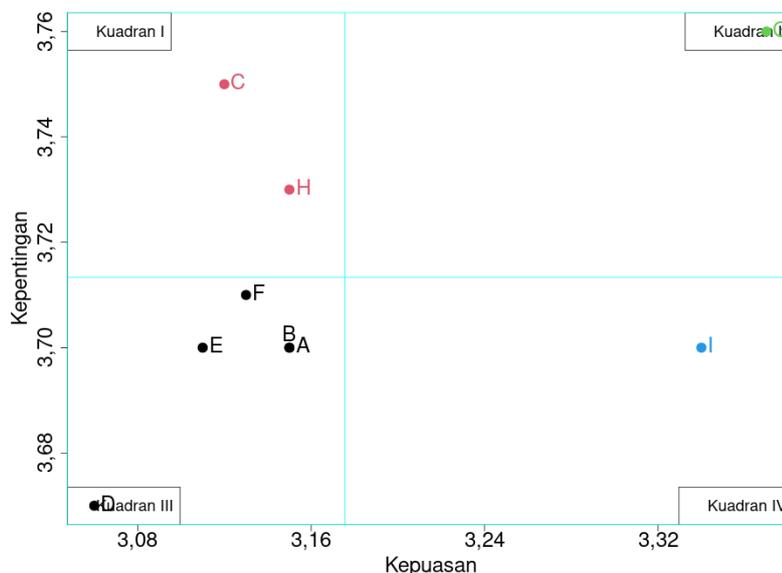
Tabel 30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Arteri

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,15	78,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,15	78,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,12	78,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,06	76,50	C
E	Kesesuaian Produk	3,11	77,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,13	78,25	B
G	Perilaku Petugas	3,37	84,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,15	78,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,34	83,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Jalan Arteri pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 30. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Jalan Arteri, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Jalan Arteri adalah atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

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

diberikan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. 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 terdiri dari atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 42 Diagram IPA Pelayanan Jalan Arteri

### b. Pelayanan Jalan Lingkungan

Pelayanan Jalan Lingkungan memiliki nilai IKM sebesar **3,09** dengan nilai konversi IKM setara **77,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Jalan Lingkungan berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

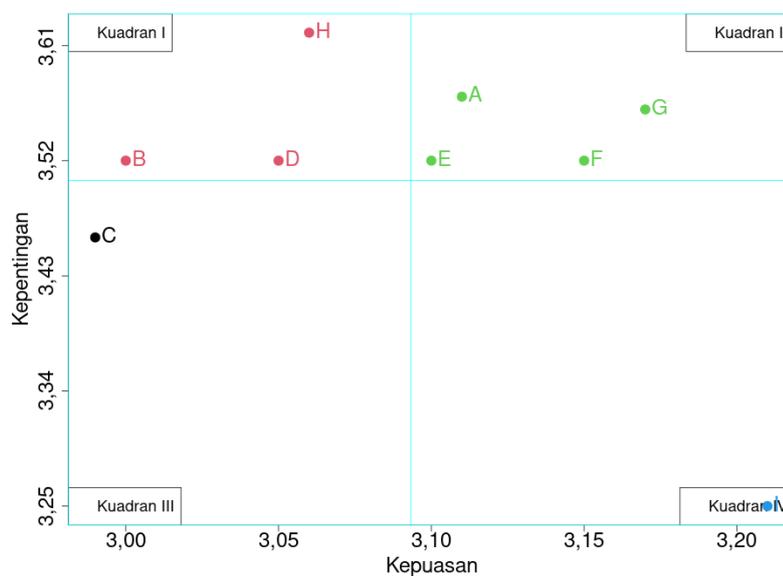
Tabel 31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jalan Lingkungan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,11	77,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,00	75,00	C
C	Kecepatan Waktu	2,99	74,75	C
D	Kewajaran Biaya	3,05	76,25	C
E	Kesesuaian Produk	3,10	77,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,15	78,75	B
G	Perilaku Petugas	3,17	79,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,06	76,50	C
I	Penanganan Pengaduan	3,21	80,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Jalan Lingkungan pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 31. Secara umum atribut yang dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Jalan Lingkungan lebih banyak, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Jalan Lingkungan adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Lingkungan disajikan pada Gambar 43. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Jalan Lingkungan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **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 **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**,

Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati Kuadran IV.



Gambar 43 Diagram IPA Pelayanan Jalan Lingkungan

#### 4.3.2.6. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah sebanyak tiga layanan, yaitu Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat, Pelayanan Sampah Komersil, dan Pelayanan Limbah. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,26 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan

bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

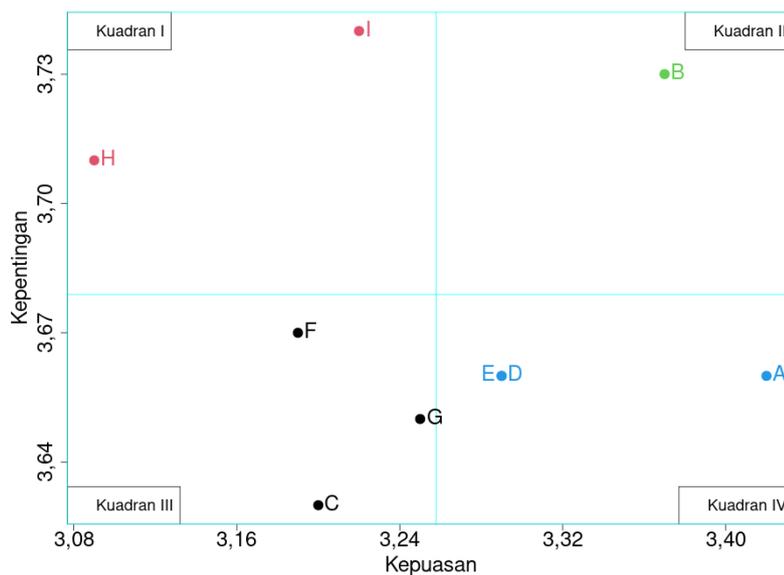
Tabel 32 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,42	85,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,37	84,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,20	80,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,29	82,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,29	82,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,19	79,75	B
G	Perilaku Petugas	3,25	81,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,09	77,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,22	80,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok pada tahun 2023 disajikan Tabel 32. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

Diagram IPA untuk Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok disajikan pada Gambar 44. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode

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



Gambar 44 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

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

### a. Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat

Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat memiliki nilai IKM sebesar **2,99** dengan nilai konversi IKM setara **74,75**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat berada pada interval mutu pelayanan bernilai **C**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Kurang Baik**.

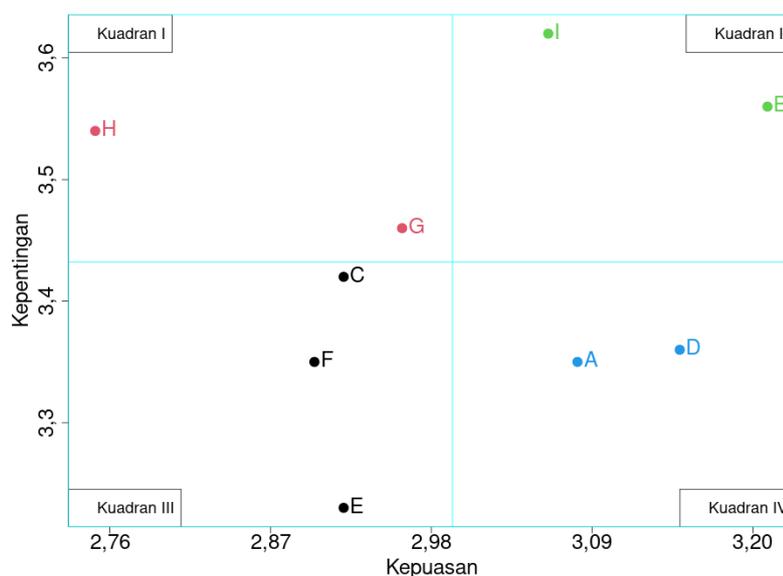
Tabel 33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,08	77,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,21	80,25	B
C	Kecepatan Waktu	2,92	73,00	C
D	Kewajaran Biaya	3,15	78,75	B
E	Kesesuaian Produk	2,92	73,00	C
F	Kompetensi Petugas	2,90	72,50	C
G	Perilaku Petugas	2,96	74,00	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,75	68,75	C
I	Penanganan Pengaduan	3,06	76,50	C

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 33. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **kurang baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di bawah** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat disajikan pada Gambar 45. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan**

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



Gambar 45 Diagram IPA Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat

## b. Pelayanan Sampah Komersil

Pelayanan Sampah Komersil memiliki nilai IKM sebesar **3,46** dengan nilai konversi IKM setara **86,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Sampah Komersil berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

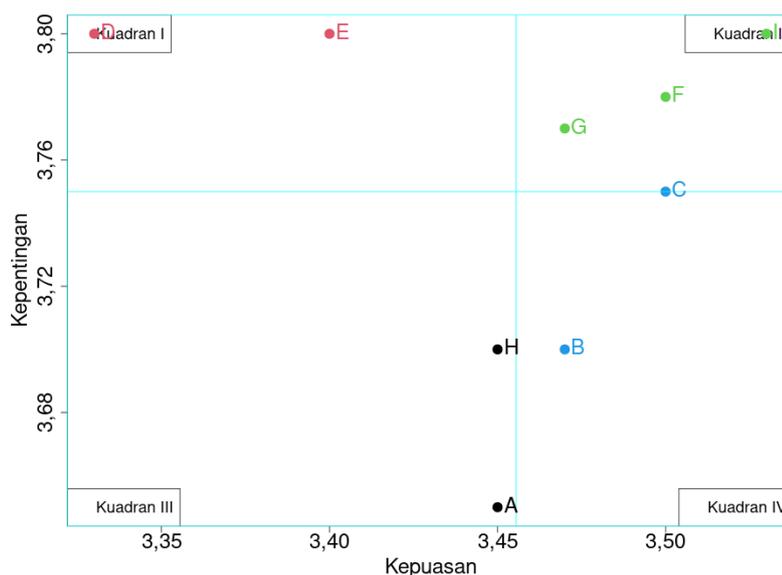
Tabel 34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersil

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,45	86,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,47	86,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,50	87,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,33	83,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,40	85,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,50	87,50	B
G	Perilaku Petugas	3,47	86,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,45	86,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,53	88,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Sampah Komersil pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 34. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Sampah Komersil, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Sampah Komersil adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Sampah Komersil disajikan pada Gambar 46. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dinilai oleh pengguna layanan di

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



Gambar 46 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil

### c. Pelayanan Limbah

Pelayanan Limbah memiliki nilai IKM sebesar **3,29** dengan nilai konversi IKM setara **82,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Limbah berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

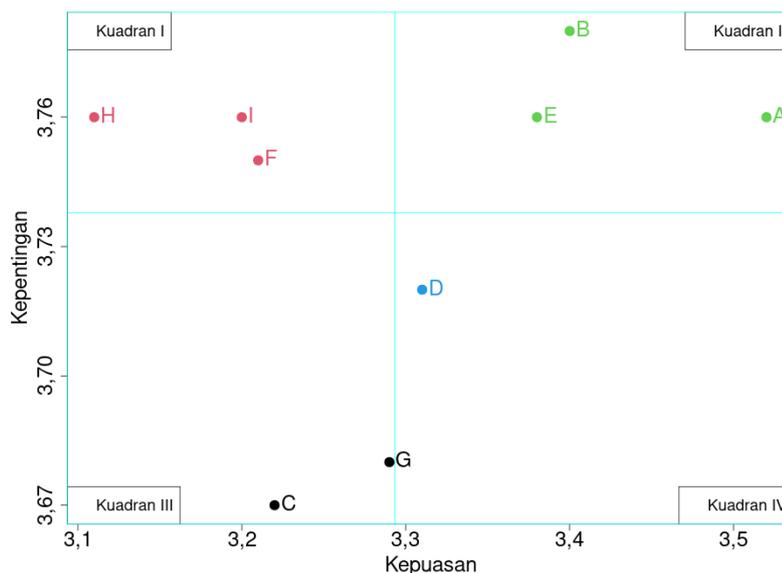
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Limbah pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 35. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Limbah, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Limbah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,52	88,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,40	85,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,22	80,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,31	82,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,38	84,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,21	80,25	B
G	Perilaku Petugas	3,29	82,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,11	77,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,20	80,00	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Limbah disajikan pada Gambar 47. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Limbah berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini

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



Gambar 47 Diagram IPA Pelayanan Limbah

#### 4.3.2.7. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok adalah sebanyak satu layanan, yaitu

Pelayanan Kartu Kuning. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,34 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Tenaga Kerja Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

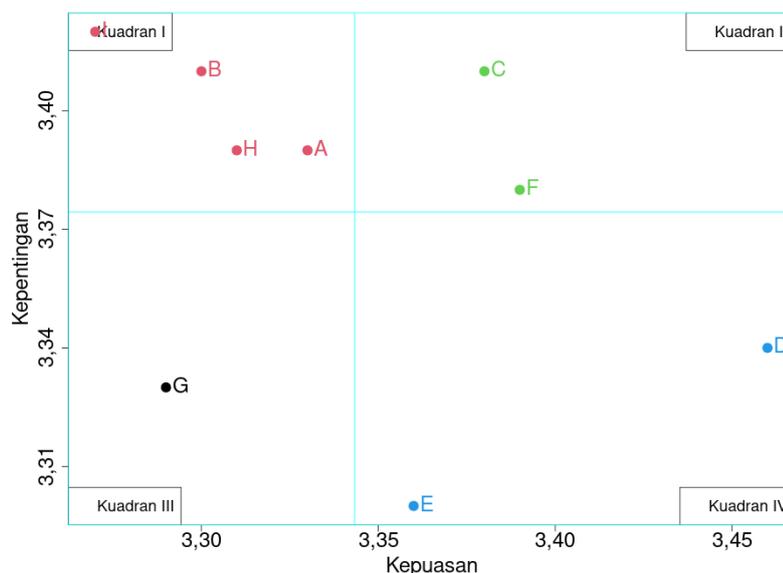
Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,33	83,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,30	82,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,38	84,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,46	86,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,36	84,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,39	84,75	B
G	Perilaku Petugas	3,29	82,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,31	82,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,27	81,75	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 36. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Dinas Tenaga Kerja Kota Depok disajikan pada Gambar 48. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, **Kemudahan prosedur pelayanan**, dan

Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kecepatan waktu 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 48 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

#### 4.3.2.8. Dinas Perhubungan Kota Depok

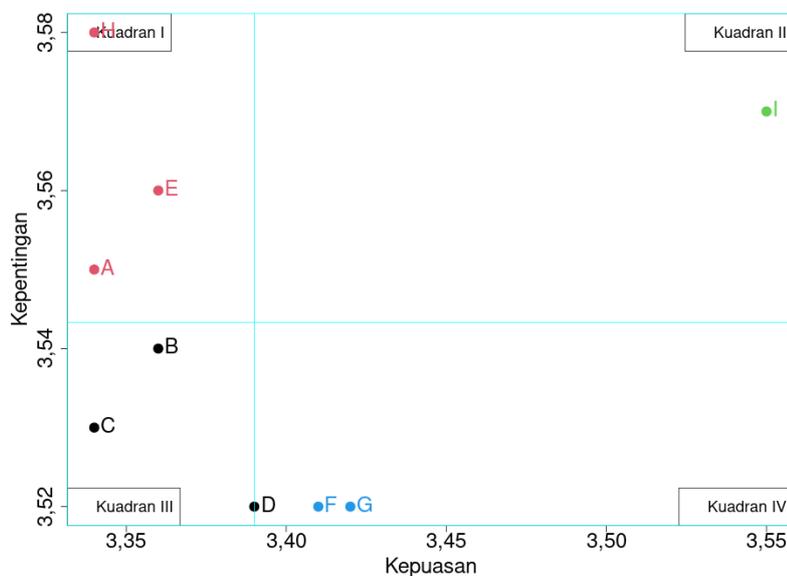
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan Kota Depok adalah sebanyak empat layanan, yaitu Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan, Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU), dan Pelayanan Lampu Lalu Lintas. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Perhubungan Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,39 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Perhubungan Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

Tabel 37 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,34	83,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,36	84,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,34	83,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,39	84,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,36	84,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,41	85,25	B
G	Perilaku Petugas	3,42	85,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,34	83,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,55	88,75	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Perhubungan Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 37. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Perhubungan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Perhubungan Kota Depok adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna**

layanan, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.**



Gambar 49 Diagram IPA Dinas Perhubungan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Perhubungan Kota Depok disajikan pada Gambar 49. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan,** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Perhubungan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik,

sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.**

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)**

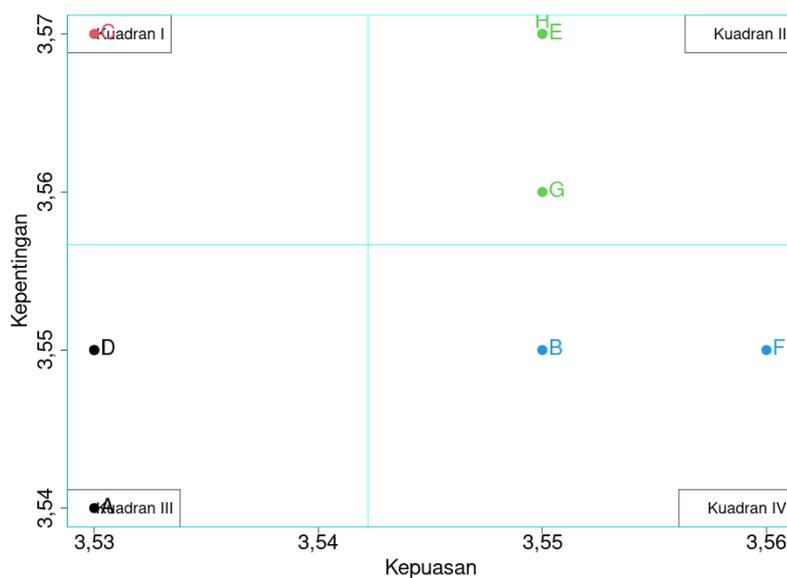
Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki nilai IKM sebesar **3,54** dengan nilai konversi IKM setara **88,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

Tabel 38 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,53	88,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,55	88,75	A
C	Kecepatan Waktu	3,53	88,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,53	88,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,55	88,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,56	89,00	A
G	Perilaku Petugas	3,55	88,75	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,55	88,75	A
I	Penanganan Pengaduan	3,53	88,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 38. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pengujian

Kendaraan Bermotor (PKB), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.**



Gambar 50 Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Diagram IPA untuk Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) disajikan pada Gambar 50. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk

melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

#### b. Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

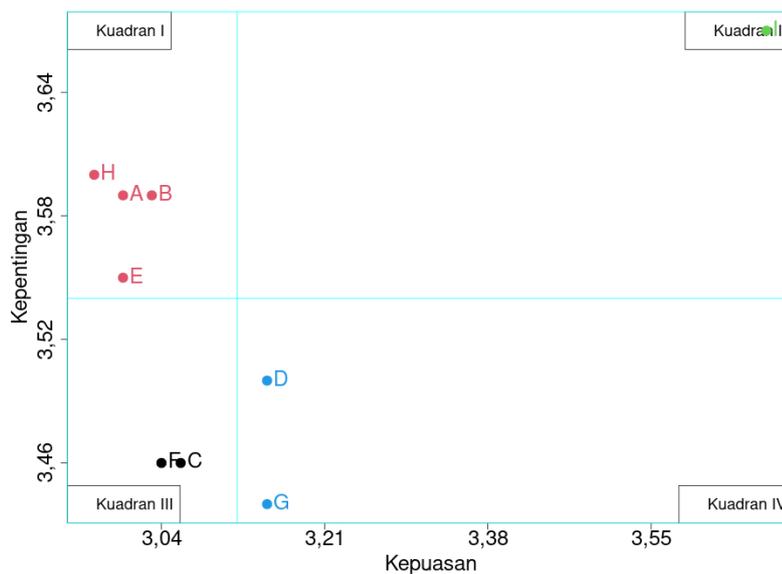
Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan memiliki nilai IKM sebesar **3,12** dengan nilai konversi IKM setara **78,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Tabel 39 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,00	75,00	C
B	Kemudahan Prosedur	3,03	75,75	C
C	Kecepatan Waktu	3,06	76,50	C
D	Kewajaran Biaya	3,15	78,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,00	75,00	C
F	Kompetensi Petugas	3,04	76,00	C
G	Perilaku Petugas	3,15	78,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,97	74,25	C
I	Penanganan Pengaduan	3,67	91,75	A

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

yang telah menggunakan Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 39. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 51 Diagram IPA Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan

Diagram IPA untuk Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan disajikan pada Gambar 51. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan**

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

### c. Pelayanan Penerangan Jalan Umum

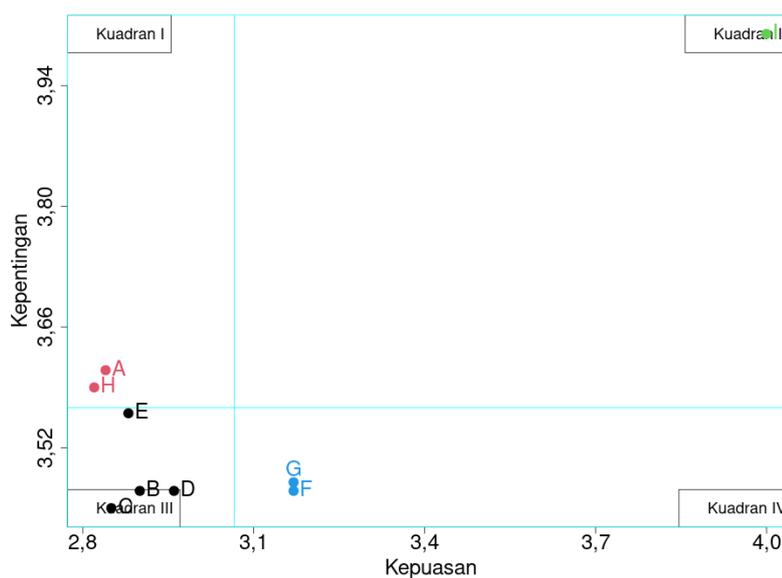
Pelayanan Penerangan Jalan Umum memiliki nilai IKM sebesar **3,07** dengan nilai konversi IKM setara **76,75**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Tabel 40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	2,84	71,00	C
B	Kemudahan Prosedur	2,90	72,50	C
C	Kecepatan Waktu	2,85	71,25	C
D	Kewajaran Biaya	2,96	74,00	C
E	Kesesuaian Produk	2,88	72,00	C
F	Kompetensi Petugas	3,17	79,25	B
G	Perilaku Petugas	3,17	79,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,82	70,50	C
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

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

yang telah menggunakan Pelayanan Penerangan Jalan Umum pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 40. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Penerangan Jalan Umum, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Penerangan Jalan Umum adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 52 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum

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

merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan**.

**d. Pelayanan Lampu Lalu Lintas**

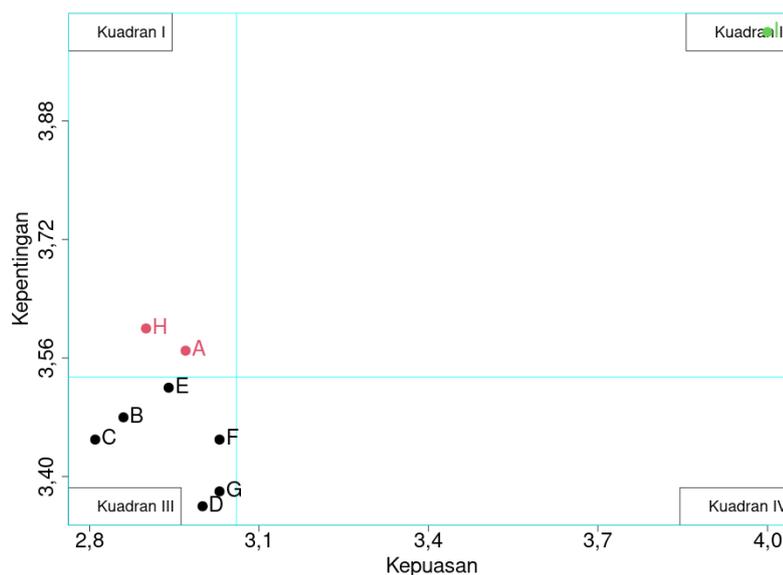
Pelayanan Lampu Lalu Lintas memiliki nilai IKM sebesar **3,06** dengan nilai konversi IKM setara **76,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Lampu Lalu Lintas berada pada interval mutu pelayanan bernilai **C**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Kurang Baik**.

Tabel 41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	2,97	74,25	C
B	Kemudahan Prosedur	2,86	71,50	C
C	Kecepatan Waktu	2,81	70,25	C
D	Kewajaran Biaya	3,00	75,00	C
E	Kesesuaian Produk	2,94	73,50	C
F	Kompetensi Petugas	3,03	75,75	C
G	Perilaku Petugas	3,03	75,75	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,90	72,50	C
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Lampu Lalu Lintas pada tahun 2023 disajikan

pada Tabel 41. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **kurang baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Lampu Lalu Lintas, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di bawah** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lampu Lalu Lintas adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 53 Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Diagram IPA untuk Pelayanan Lampu Lalu Lintas disajikan pada Gambar 53. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lampu Lalu Lintas berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam**

**memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

#### **4.3.2.9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok**

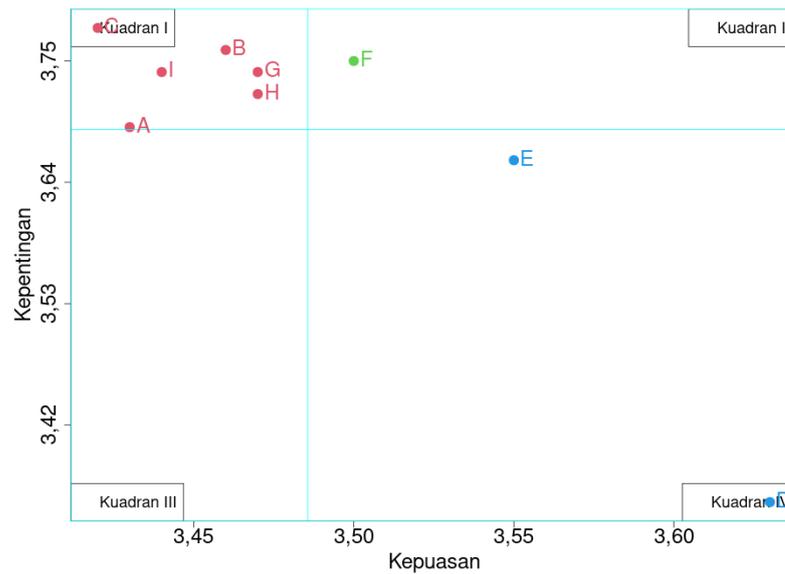
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah sebanyak empat layanan, yaitu Pelayanan Akte Kelahiran, Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelayanan Kartu Keluarga (KK), dan Pelayanan Akta Kematian. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,49 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 42. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,43	85,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,46	86,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,42	85,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,63	90,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,55	88,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,50	87,50	B
G	Perilaku Petugas	3,47	86,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,47	86,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,44	86,00	B

Diagram IPA untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok disajikan pada Gambar 54. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran III** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. 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 terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 54 Diagram IPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

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

**a. Pelayanan Akte Kelahiran**

Pelayanan Akte Kelahiran memiliki nilai IKM sebesar **3,49** dengan nilai konversi IKM setara **87,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Akte Kelahiran berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Akte Kelahiran pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 43. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Akte Kelahiran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Akte Kelahiran adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian**

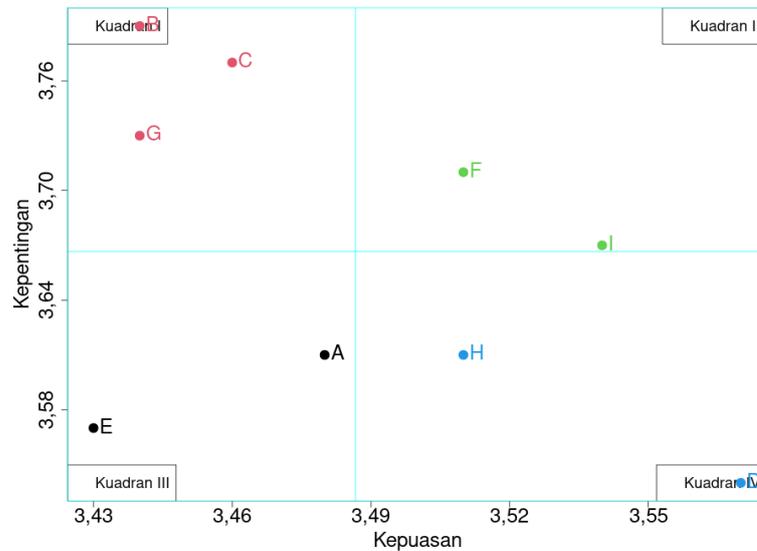
antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Tabel 43 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akte Kelahiran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,48	87,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,44	86,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,46	86,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,57	89,25	A
E	Kesesuaian Produk	3,43	85,75	B
F	Kompetensi Petugas	3,51	87,75	B
G	Perilaku Petugas	3,44	86,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,51	87,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,54	88,50	A

Diagram IPA untuk Pelayanan Akte Kelahiran disajikan pada Gambar 55. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Akte Kelahiran berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah

dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.**



Gambar 55 Diagram IPA Pelayanan Akte Kelahiran

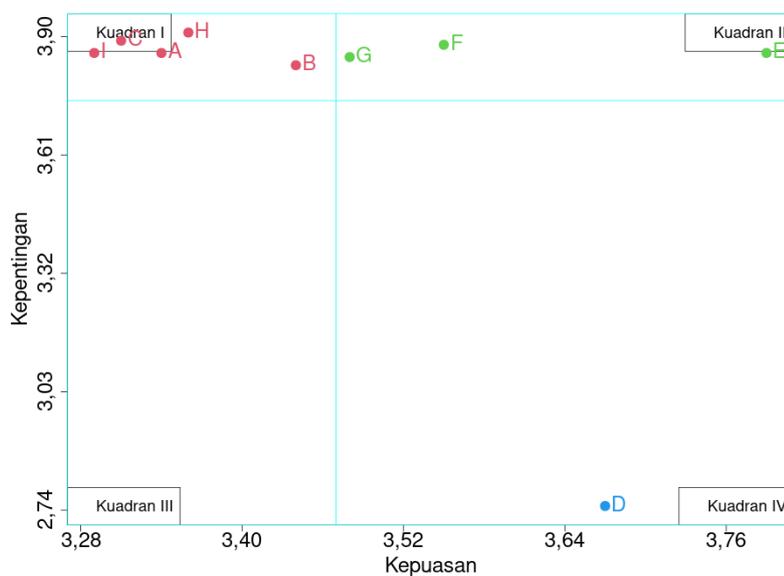
**b. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

Pelayanan KTP memiliki nilai IKM sebesar **3,47** dengan nilai konversi IKM setara **86,75**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan KTP berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Tabel 44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,34	83,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,44	86,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,31	82,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,67	91,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,79	94,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,55	88,75	A
G	Perilaku Petugas	3,48	87,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,36	84,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,29	82,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan KTP pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 44. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan KTP, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan KTP adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 56 Diagram IPA Pelayanan KTP

Diagram IPA untuk Pelayanan KTP disajikan pada Gambar 56. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan KTP berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Tidak ada atribut pada **Kuadran III** yang merupakan atribut yang

dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

### c. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

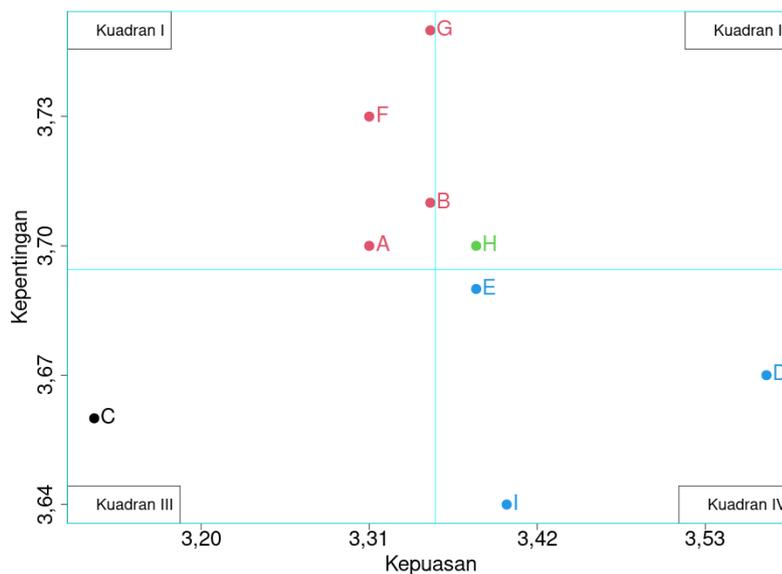
Pelayanan KK memiliki nilai IKM sebesar **3,35** dengan nilai konversi IKM setara **83,75**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan KK berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Tabel 45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KK

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,31	82,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,35	83,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,13	78,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,57	89,25	A
E	Kesesuaian Produk	3,38	84,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,31	82,75	B
G	Perilaku Petugas	3,35	83,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,38	84,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,40	85,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan KK pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 45. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna

layanan dari Pelayanan KK, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan KK adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.



Gambar 57 Diagram IPA Pelayanan KK

Diagram IPA untuk Pelayanan KK disajikan pada Gambar 57. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan KK berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan

yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.**

#### d. Pelayanan Akta Kematian

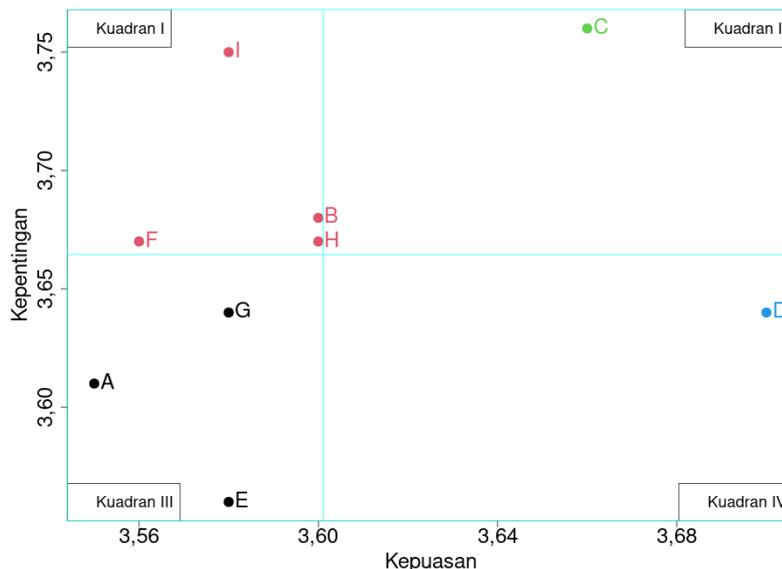
Pelayanan Akta Kematian memiliki nilai IKM sebesar **3,60** dengan nilai konversi IKM setara **90,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Akta Kematian berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

Tabel 46 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kematian

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,55	88,75	A
B	Kemudahan Prosedur	3,60	90,00	A
C	Kecepatan Waktu	3,66	91,50	A
D	Kewajaran Biaya	3,70	92,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,58	89,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,56	89,00	A
G	Perilaku Petugas	3,58	89,50	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,60	90,00	A
I	Penanganan Pengaduan	3,58	89,50	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Akta Kematian pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 46. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Akta Kematian, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Akta Kematian adalah atribut **Kewajaran**

**biaya/tarif dalam pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.



Gambar 58 Diagram IPA Pelayanan Akta Kematian

Diagram IPA untuk Pelayanan Akta Kematian disajikan pada Gambar 58. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Akta Kematian berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki

tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

#### 4.3.2.10. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok

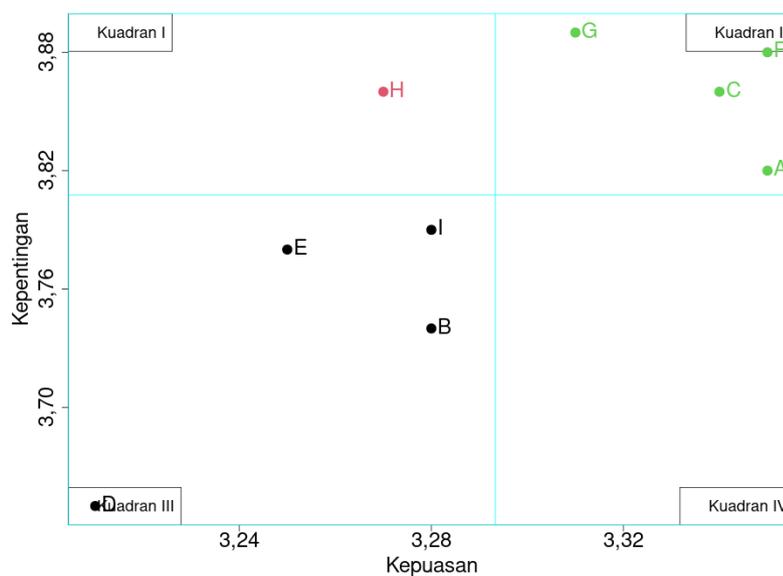
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok adalah sebanyak dua layanan, yaitu Rumah Potong Hewan (RPH) dan Pusat Kesehatan Hewan. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,30 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

Tabel 47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,35	83,75	B
B	Kemudahan Prosedur	3,28	82,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,34	83,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,21	80,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,25	81,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,35	83,75	B
G	Perilaku Petugas	3,31	82,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,27	81,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,28	82,00	B

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

Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 47. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.



Gambar 59 Diagram IPA Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok disajikan pada Gambar 59. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam**

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

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

**a. Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)**

Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) memiliki nilai IKM sebesar **3,12** dengan nilai konversi IKM setara **78,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 48. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian**

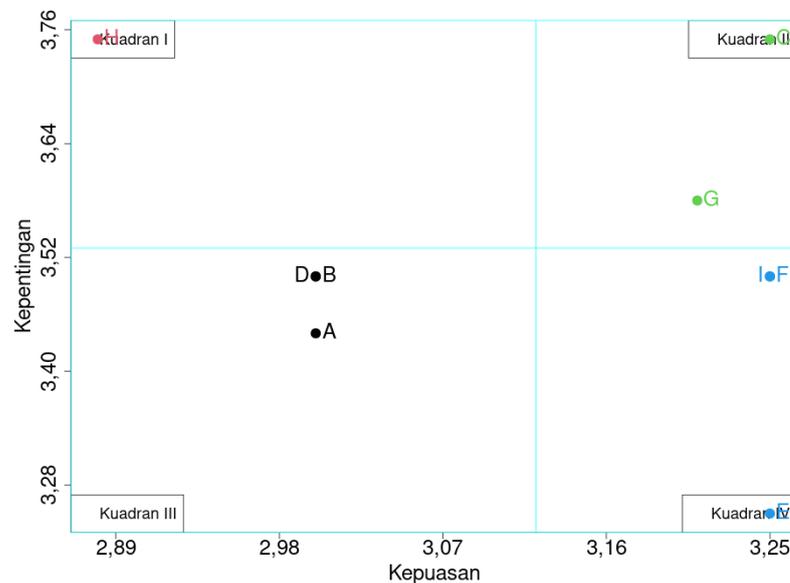
antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan sedangkan yang terendah adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

Tabel 48 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	3,00	75,00	C
B	Kemudahan Prosedur	3,00	75,00	C
C	Kecepatan Waktu	3,25	81,25	B
D	Kewajaran Biaya	3,00	75,00	C
E	Kesesuaian Produk	3,25	81,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,25	81,25	B
G	Perilaku Petugas	3,21	80,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,88	72,00	C
I	Penanganan Pengaduan	3,25	81,25	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) disajikan pada Gambar 60. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH) berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-

atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.**



Gambar 60 Diagram IPA Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)

### b. Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan

Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan memiliki nilai IKM sebesar **3,32** dengan nilai konversi IKM setara **83,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 49. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan adalah

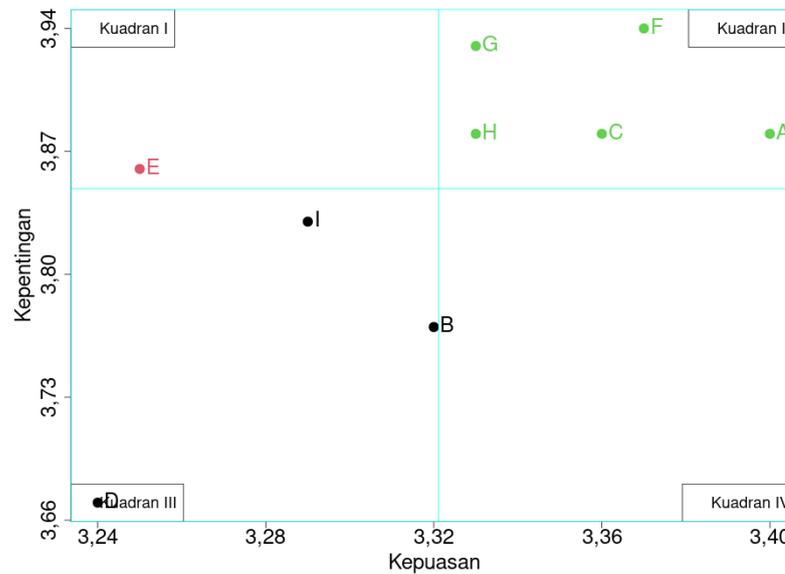
atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

Tabel 49 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,40	85,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,32	83,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,36	84,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,24	81,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,25	81,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,37	84,25	B
G	Perilaku Petugas	3,33	83,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,33	83,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,29	82,25	B

Diagram IPA untuk Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan disajikan pada Gambar 61. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang

baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 61 Diagram IPA Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan

#### 4.3.2.11. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok adalah sebanyak dua layanan, yaitu Pelayanan yang diterima oleh Pedagang dan yaitu Pelayanan yang diterima oleh Pembeli. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,33 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

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

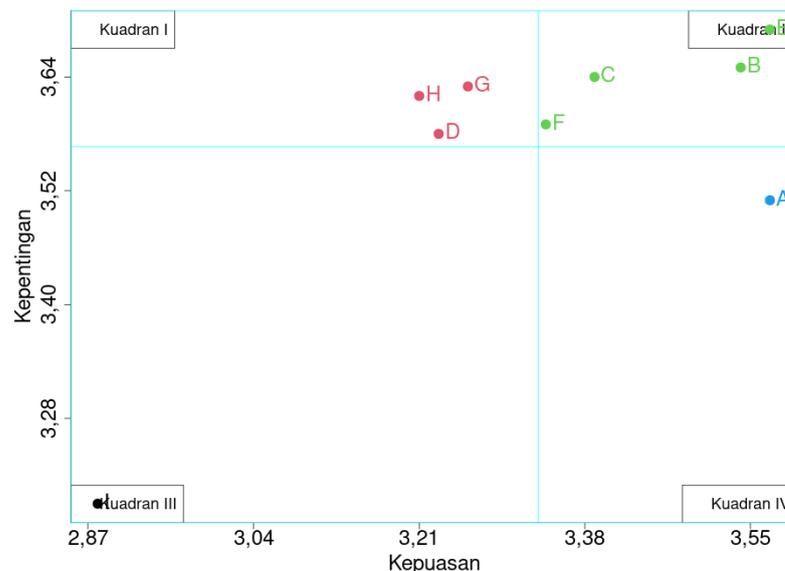
Perindustrian Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 50. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 50 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,57	89,25	A
B	Kemudahan Prosedur	3,54	88,50	A
C	Kecepatan Waktu	3,39	84,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,23	80,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,57	89,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,34	83,50	B
G	Perilaku Petugas	3,26	81,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,21	80,25	B
I	Penanganan Pengaduan	2,88	72,00	C

Diagram IPA untuk Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok disajikan pada Gambar 62. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk

melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.



Gambar 62 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok

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 untuk Pedagang**

Pelayanan Pasar untuk Pedagang memiliki nilai IKM sebesar **3,36** dengan nilai konversi IKM setara **84,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pasar untuk Pedagang berada

pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

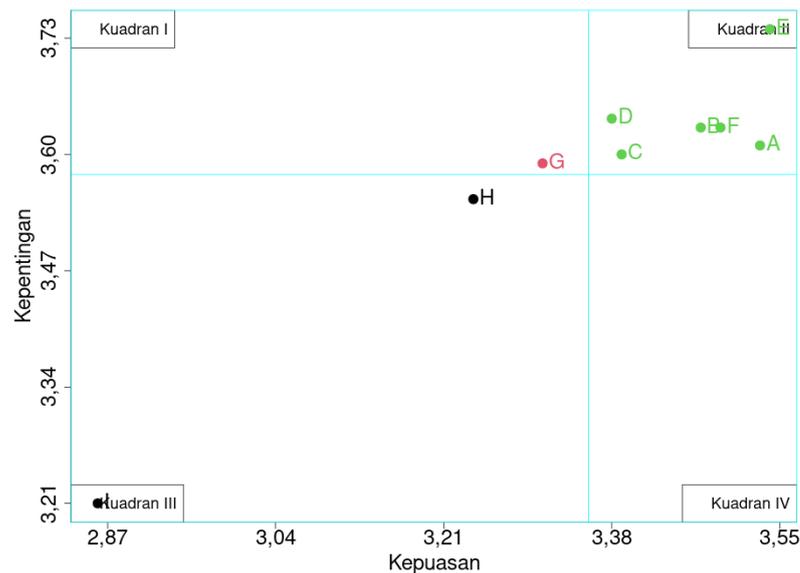
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pasar untuk Pedagang pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 51. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pasar untuk Pedagang, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pasar untuk Pedagang adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 51 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar untuk Pedagang

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,53	88,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,47	86,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,39	84,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,38	84,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,54	88,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,49	87,25	B
G	Perilaku Petugas	3,31	82,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,24	81,00	B
I	Penanganan Pengaduan	2,86	71,50	C

Diagram IPA untuk Pelayanan Pasar untuk Pedagang disajikan pada Gambar 63. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pasar Pedagang berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang

merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 63 Diagram IPA Pelayanan Pasar untuk Pedagang

**b. Pelayanan Pasar untuk Pembeli**

Pelayanan Pasar untuk Pembeli memiliki nilai IKM sebesar **3,32** dengan nilai konversi IKM setara **83,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pasar untuk Pembeli berada pada interval

mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

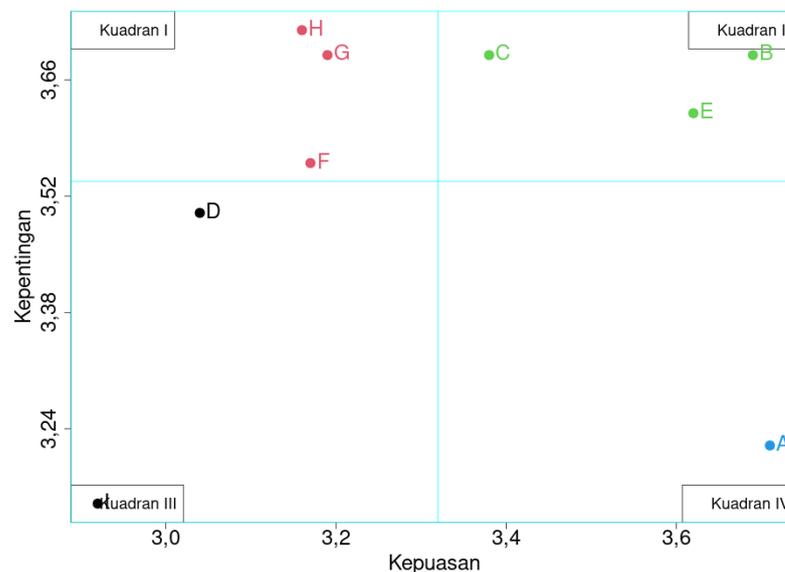
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pasar untuk Pembeli pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 52. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pasar untuk Pembeli, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pasar untuk Pembeli adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 52 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar untuk Pembeli

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,71	92,75	A
B	Kemudahan Prosedur	3,69	92,25	A
C	Kecepatan Waktu	3,38	84,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,04	76,00	C
E	Kesesuaian Produk	3,62	90,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,17	79,25	B
G	Perilaku Petugas	3,19	79,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,16	79,00	B
I	Penanganan Pengaduan	2,92	73,00	C

Diagram IPA untuk Pelayanan Pasar untuk Pembeli disajikan pada Gambar 64. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pasar Pembeli berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III**

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



Gambar 64 Diagram IPA Pelayanan Pasar untuk Pembeli

#### 4.3.2.12. Badan Keuangan Daerah Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah sebanyak empat layanan, yaitu Pelayanan Pembayaran PBB, Pelayanan Pembayaran BPHTB, Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame, dan Pelayanan Pembayaran pajak Air Bawah tanah.

Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Badan Keuangan Daerah Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,53 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

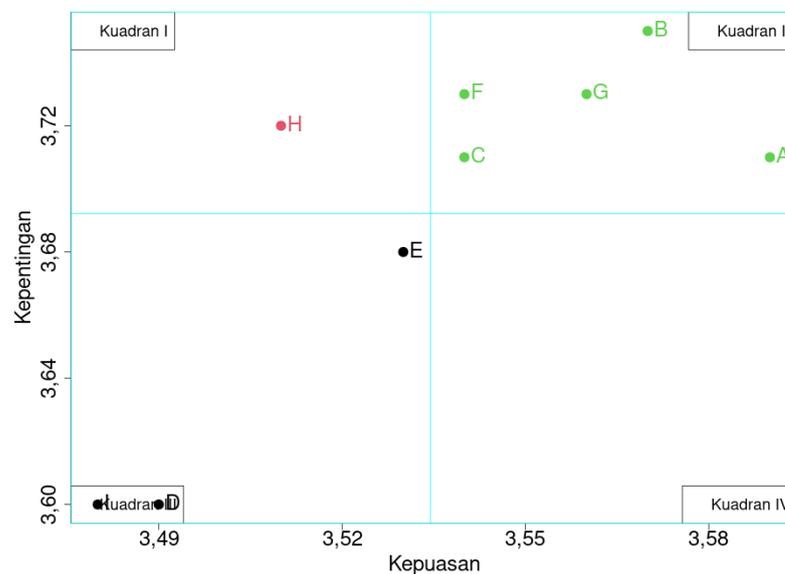
Tabel 53 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,59	89,75	A
B	Kemudahan Prosedur	3,57	89,25	A
C	Kecepatan Waktu	3,54	88,50	A
D	Kewajaran Biaya	3,49	87,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,53	88,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,54	88,50	A
G	Perilaku Petugas	3,56	89,00	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,51	87,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,48	87,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 53. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Sangat Baik** oleh responden pengguna layanan dari Badan Keuangan Daerah Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 88,30. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Badan Keuangan Daerah Kota Depok disajikan Gambar 65. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut

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



Gambar 65 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah Kota Depok

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

**a. Pelayanan Pembayaran PBB**

Pelayanan Pembayaran PBB memiliki nilai IKM sebesar **3,64** dengan nilai konversi IKM setara **91,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pembayaran PBB berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

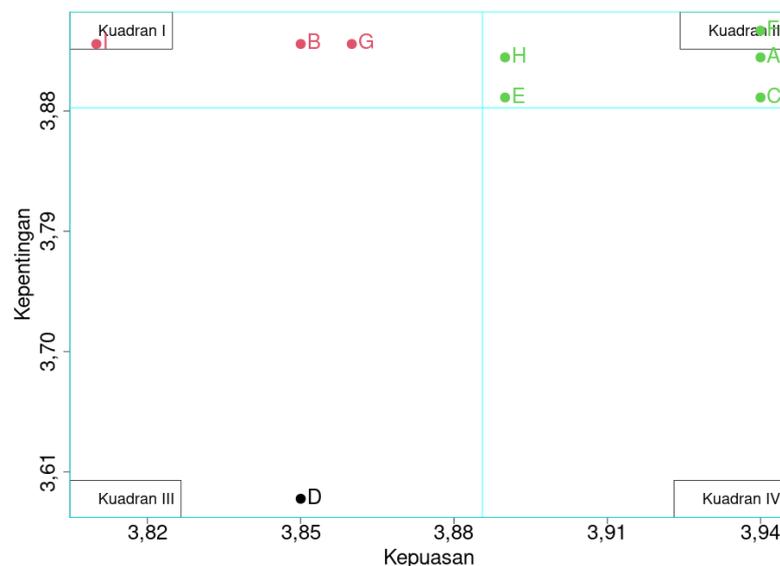
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pembayaran PBB pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 54. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pembayaran PBB, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pembayaran PBB adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Tabel 54 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,70	92,50	A
B	Kemudahan Prosedur	3,66	91,50	A
C	Kecepatan Waktu	3,65	91,25	A
D	Kewajaran Biaya	3,61	90,25	A
E	Kesesuaian Produk	3,67	91,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,64	91,00	A
G	Perilaku Petugas	3,63	90,75	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,62	90,50	A
I	Penanganan Pengaduan	3,58	89,50	A

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran PBB disajikan pada Gambar 66. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan,**

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



Gambar 66 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran PBB

**b. Pelayanan Pembayaran BPHTB**

Pelayanan Pembayaran BPHTB memiliki nilai IKM sebesar **3,52** dengan nilai konversi IKM setara **88,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pembayaran BPHTB berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

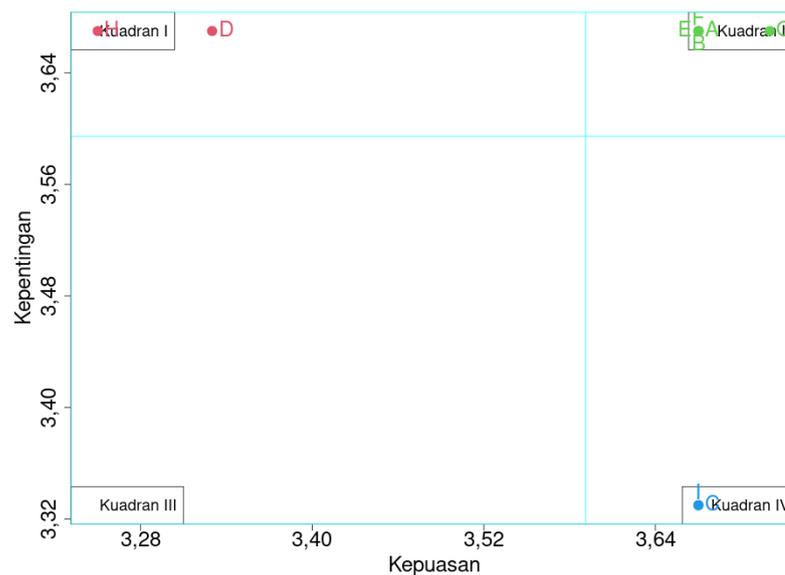
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pembayaran BPHTB pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 55. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pembayaran BPHTB, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pembayaran BPHTB adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

Tabel 55 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran BPHTB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,49	87,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,55	88,75	A
C	Kecepatan Waktu	3,46	86,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,38	84,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,59	89,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,57	89,25	A
G	Perilaku Petugas	3,59	89,75	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,45	86,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,62	90,50	A

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran BPHTB disajikan pada Gambar 67. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pembayaran BPHTB berada pada **kuadran I**, oleh

karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Tidak ada atribut pada **Kuadran III** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan**.



Gambar 67 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran BPHTB

### c. Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame

Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame memiliki nilai IKM sebesar **3,62** dengan nilai konversi IKM setara **90,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh

PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

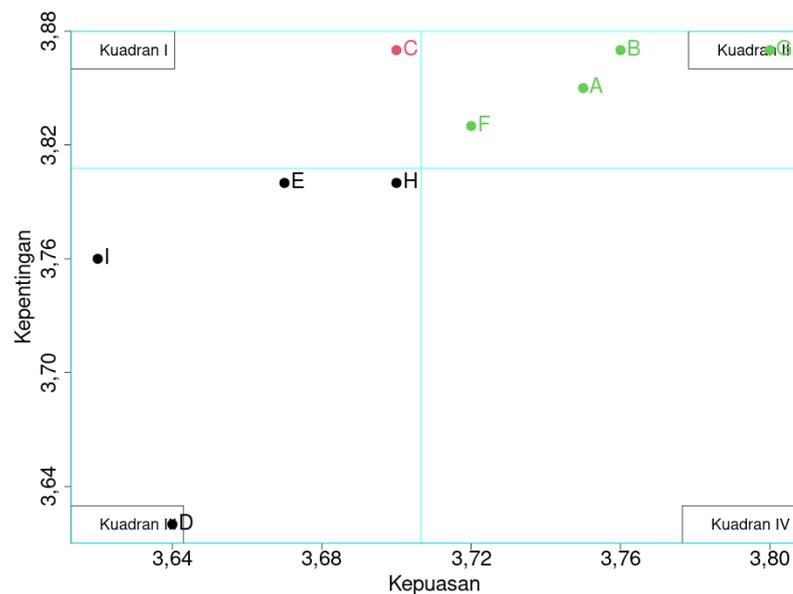
Tabel 56 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,65	91,25	A
B	Kemudahan Prosedur	3,64	91,00	A
C	Kecepatan Waktu	3,65	91,25	A
D	Kewajaran Biaya	3,58	89,50	A
E	Kesesuaian Produk	3,61	90,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,64	91,00	A
G	Perilaku Petugas	3,67	91,75	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,58	89,50	A
I	Penanganan Pengaduan	3,55	88,75	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 56. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame adalah atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**.

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame disajikan pada Gambar 68. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar**

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



Gambar 68 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame

#### d. Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah

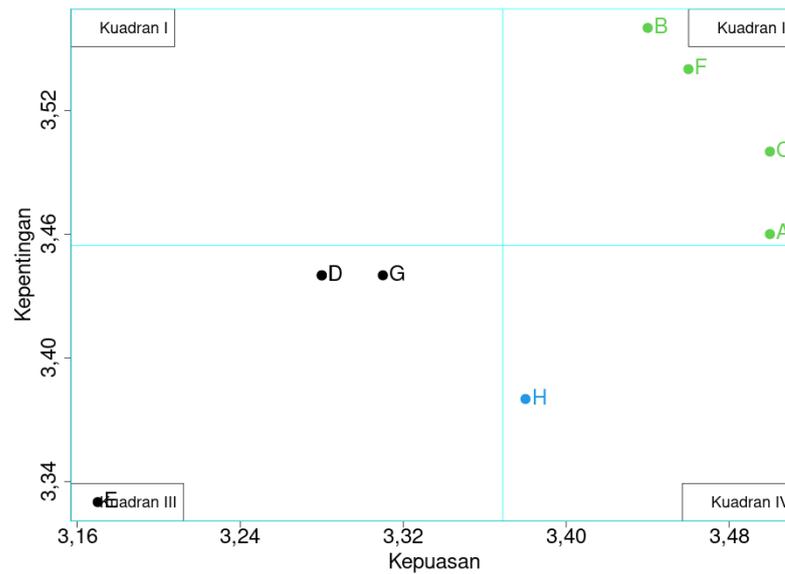
Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah memiliki nilai IKM sebesar **3,28** dengan nilai konversi IKM setara **82,00**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pembayaran Pajak

Air Bawah Tanah berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Tabel 57 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,32	83,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,31	82,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,36	84,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,28	82,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,18	79,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,31	82,75	B
G	Perilaku Petugas	3,25	81,25	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,30	82,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,20	80,00	B

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 57. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



Gambar 69 Diagram IPA Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah

Diagram IPA untuk Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah disajikan pada Gambar 69. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut yang dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pembayaran Pajak Air Bawah Tanah berada pada **kuadran I**, yaitu atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya atau dengan kata lain prioritas perbaikan kinerjanya adalah mempertahankan atribut pada **kuadran II**. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk

dipertahankan. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.

#### 4.3.2.13. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

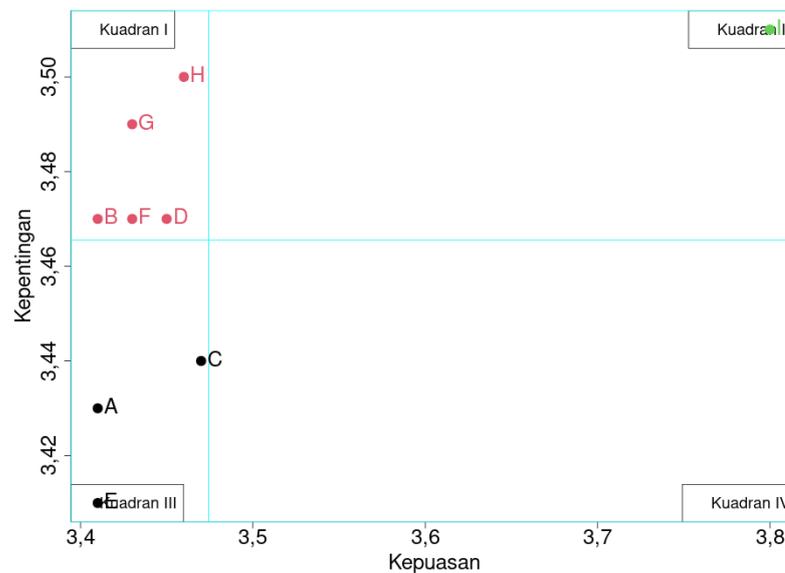
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah sebanyak dua layanan, yaitu Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Pelayanan Penyelamatan. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,47 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,75. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

Tabel 58 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	3,41	85,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,41	85,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,47	86,75	B
D	Kewajaran Biaya	3,45	86,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,41	85,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,43	85,75	B
G	Perilaku Petugas	3,43	85,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,46	86,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,80	95,00	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 58.

Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**



Gambar 70 Diagram IPA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok

Diagram IPA untuk Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok disajikan pada Gambar 70. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan**

perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.

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

#### a. Pelayanan Pemadam Kebakaran

Pelayanan Pemadam Kebakaran memiliki nilai IKM sebesar **3,65** dengan nilai konversi IKM setara **91,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pemadam Kebakaran berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pemadam Kebakaran pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 59. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pemadam Kebakaran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pemadam Kebakaran adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah

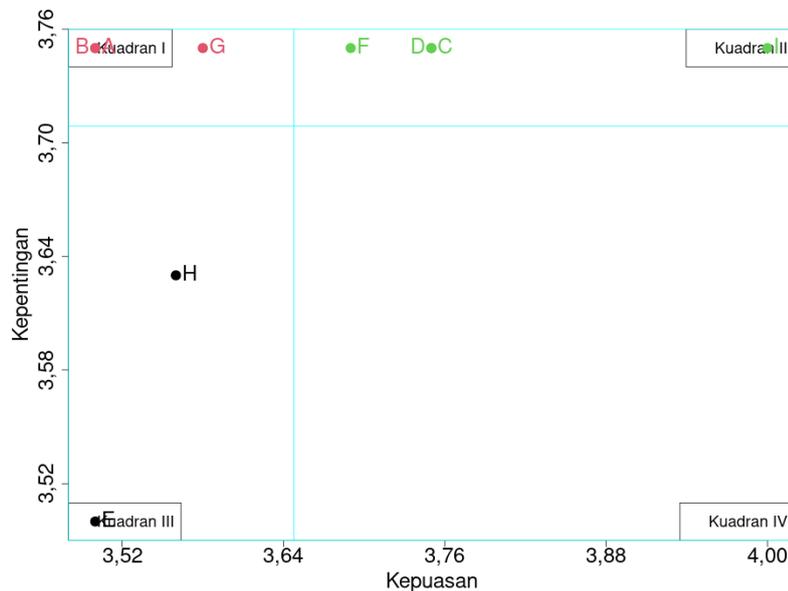
adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**

Tabel 59 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,50	87,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,50	87,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,75	93,75	A
D	Kewajaran Biaya	3,75	93,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,50	87,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,69	92,25	A
G	Perilaku Petugas	3,58	89,50	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,56	89,00	A
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

Diagram IPA untuk Pelayanan Pemadam Kebakaran disajikan pada Gambar 71. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pemadam Kebakaran berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**, yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini

berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 71 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran

### b. Pelayanan Penyelamatan

Pelayanan Penyelamatan memiliki nilai IKM sebesar **3,42** dengan nilai konversi IKM setara **85,50**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Penyelamatan berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Penyelamatan pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 60. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Penyelamatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk

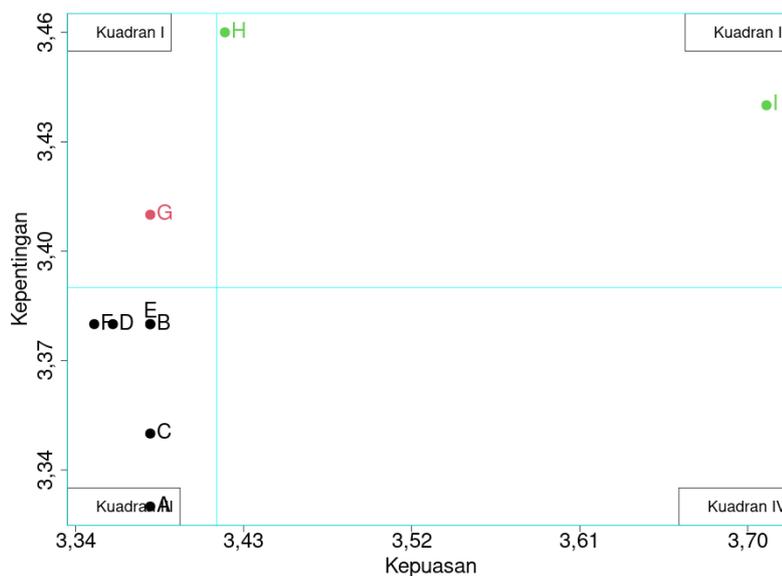
aspek/unsur indikator Pelayanan Penyelamatan adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 60 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,38	84,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,38	84,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,38	84,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,36	84,00	B
E	Kesesuaian Produk	3,38	84,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,35	83,75	B
G	Perilaku Petugas	3,38	84,50	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,42	85,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,71	92,75	A

Diagram IPA untuk Pelayanan Penyelamatan disajikan pada Gambar 72. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Penyelamatan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan

telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi. Pada Pelayanan ini tidak ada atribut yang menempati **Kuadran IV**.



Gambar 72 Diagram IPA Pelayanan Penyelamatan

#### 4.3.2.14. Pelayanan pada Kelurahan

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Kelurahan adalah pelayanan yang diberikan oleh masing-masing perwakilan kelurahan di seluruh kecamatan di Kota Depok. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Pelayanan pada Kelurahan di tahun 2023 adalah sebesar 3,38 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,50. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Pelayanan pada Kelurahan adalah masuk dalam kategori **Baik**.

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

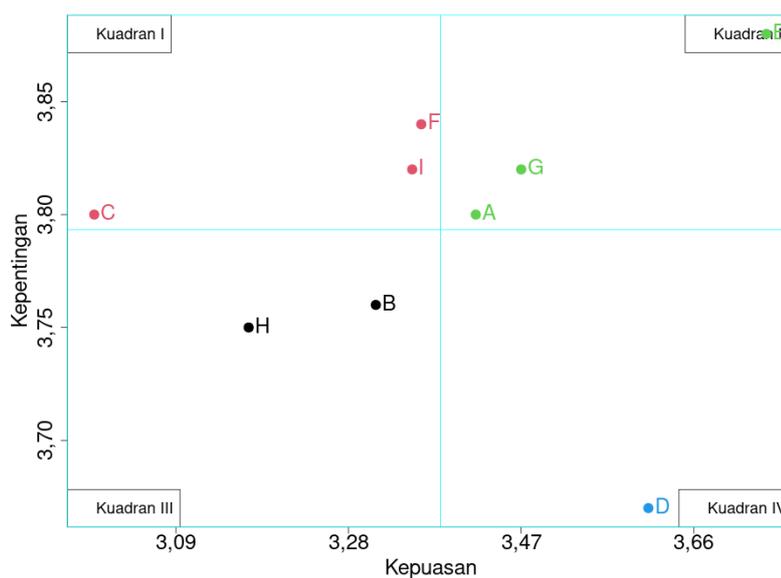
Kelurahan pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 61. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan pada Kelurahan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Pelayanan pada Kelurahan adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 61 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan pada Kelurahan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,42	85,50	B
B	Kemudahan Prosedur	3,31	82,75	B
C	Kecepatan Waktu	3,00	75,00	C
D	Kewajaran Biaya	3,61	90,25	A
E	Kesesuaian Produk	3,74	93,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,36	84,00	B
G	Perilaku Petugas	3,47	86,75	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,17	79,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,35	83,75	B

Diagram IPA untuk Pelayanan pada Kelurahan disajikan pada Gambar 73. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan pada Kelurahan berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kesesuaian antara produk pelayanan**

yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.



Gambar 73 Diagram IPA Pelayanan pada Kelurahan

#### 4.3.2.15. Dinas Sosial Kota Depok

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Sosial Kota Depok adalah sebanyak dua layanan, yaitu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu dan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) yang diukur mulai tahun 2023. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Sosial Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,53 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,25. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada

interval mutu pelayanan bernilai **B**, artinya kinerja Dinas Sosial Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Baik**.

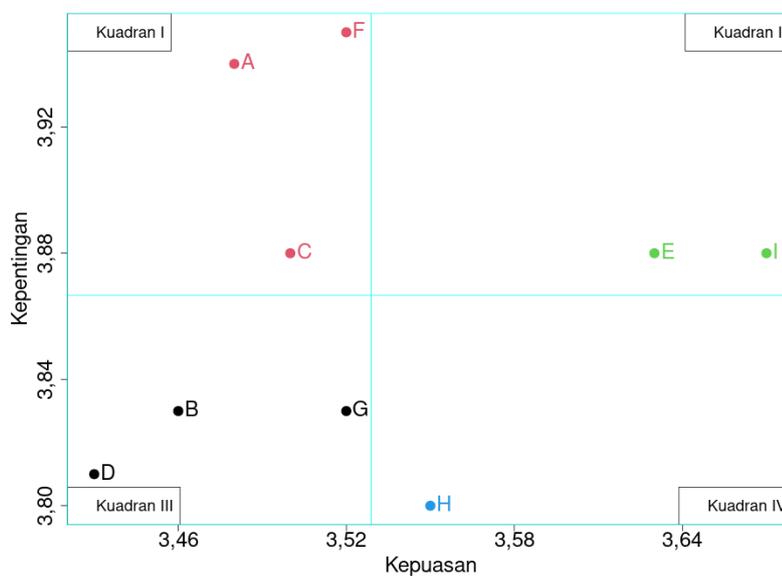
Tabel 62 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,48	87,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,46	86,50	B
C	Kecepatan Waktu	3,50	87,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,43	85,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,63	90,75	A
F	Kompetensi Petugas	3,52	88,00	B
G	Perilaku Petugas	3,52	88,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,55	88,75	A
I	Penanganan Pengaduan	3,67	91,75	A

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Sosial Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 62. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Sosial Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Sosial Kota Depok adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

Diagram IPA untuk Dinas Sosial Kota Depok disajikan pada Gambar 74. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Sosial Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Perilaku**

(kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan**.



Gambar 74 Diagram IPA Dinas Sosial Kota Depok

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

**a. Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu**

Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu memiliki nilai IKM sebesar **3,55** dengan nilai konversi IKM setara **88,75**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Kesejahteraan

Sosial Secara Terpadu berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

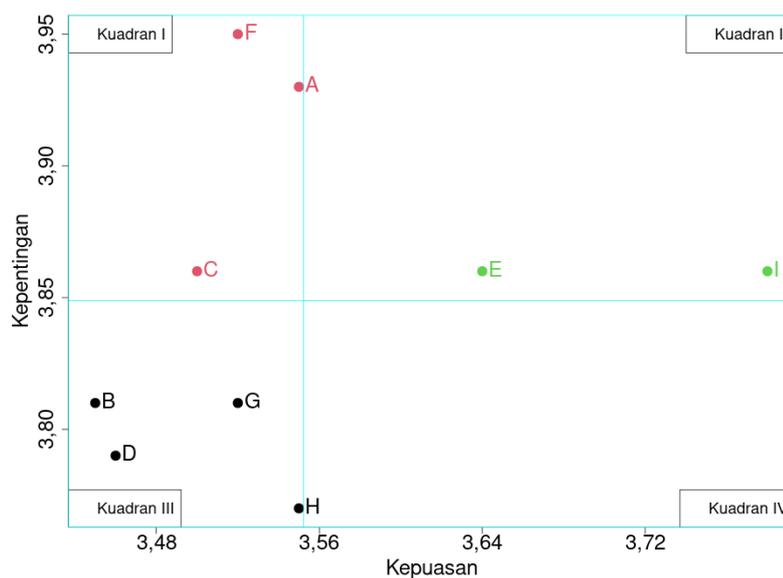
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 63. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan**.

Tabel 63 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,55	88,75	A
B	Kemudahan Prosedur	3,45	86,25	B
C	Kecepatan Waktu	3,50	87,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,46	86,50	B
E	Kesesuaian Produk	3,64	91,00	A
F	Kompetensi Petugas	3,52	88,00	B
G	Perilaku Petugas	3,52	88,00	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,55	88,75	A
I	Penanganan Pengaduan	3,78	94,50	A

Diagram IPA untuk Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu disajikan pada Gambar 75. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode

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



Gambar 75 Diagram IPA Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu

**b. Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa)**

Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) memiliki nilai IKM sebesar **3,33** dengan nilai konversi IKM

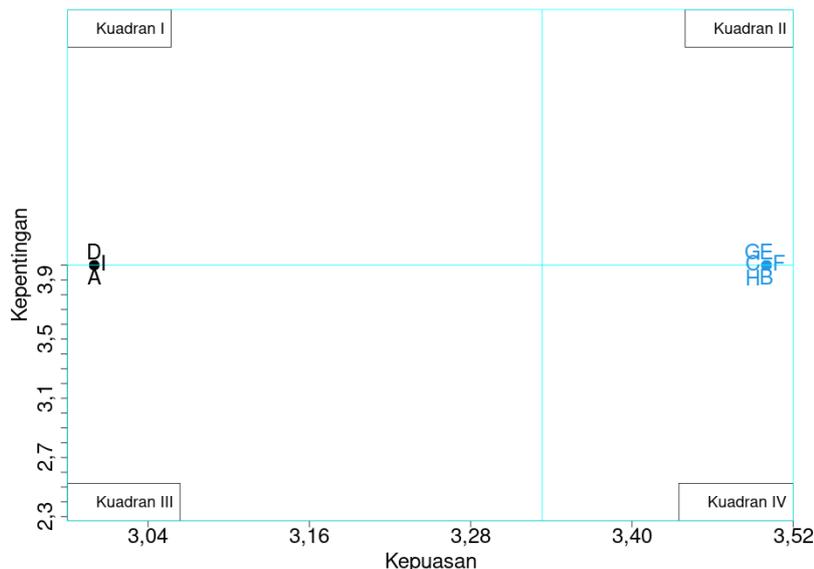
setara **83,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) berada pada interval mutu pelayanan bernilai **B**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Baik**.

Tabel 64 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa)

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

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 64. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) adalah atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan

yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.**



Gambar 76 Diagram IPA Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa)

Diagram IPA untuk Pelayanan TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) disajikan pada Gambar 76. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut yang dinilai oleh pengguna layanan di TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa) berada pada **kuadran I**, yaitu atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Tidak ada atribut yang berada pada **kuadran II** atau hal ini berarti tidak ada atribut-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 terdiri dari atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.**

#### **4.3.2.16. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok**

Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok adalah sebanyak dua layanan, yaitu Pusat Pembelajaran keluarga dan Perlindungan Perempuan dan Anak yang diukur mulai tahun 2023. Nilai IKM hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang diperoleh oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok di tahun 2023 adalah sebesar 3,64 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,00. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM pada tahun 2023 berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, artinya kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok adalah masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh dari hasil perhitungan terhadap responden yang telah menggunakan layanan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 65. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **Sangat Baik** oleh responden pengguna layanan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator

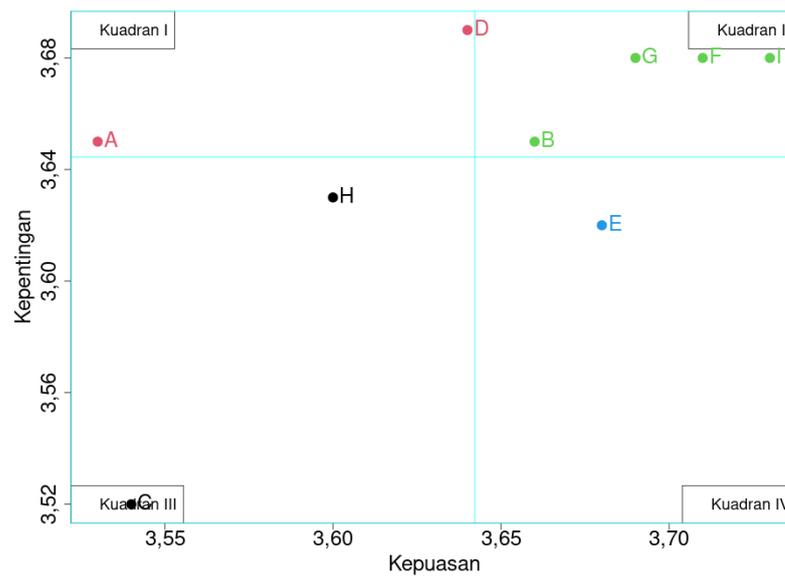
layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan**, sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**.

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

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,53	88,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,66	91,50	A
C	Kecepatan Waktu	3,54	88,50	A
D	Kewajaran Biaya	3,64	91,00	A
E	Kesesuaian Produk	3,68	92,00	A
F	Kompetensi Petugas	3,71	92,75	A
G	Perilaku Petugas	3,69	92,25	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,60	90,00	A
I	Penanganan Pengaduan	3,73	93,25	A

Diagram IPA untuk Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok disajikan pada Gambar 77. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** dinilai oleh pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Atribut **Kemudahan prosedur pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan, dan**

**Penanganan pengaduan pengguna layanan** berada pada **kuadran II**. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk **dipertahankan**. **Kuadran IV** merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**.



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

Nilai IKM dan pembahasan diagram IPA untuk masing-masing layanan yang diukur pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok adalah sebagai berikut:

**a. Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga**

Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga memiliki nilai IKM sebesar **3,65** dengan nilai konversi IKM setara **91,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

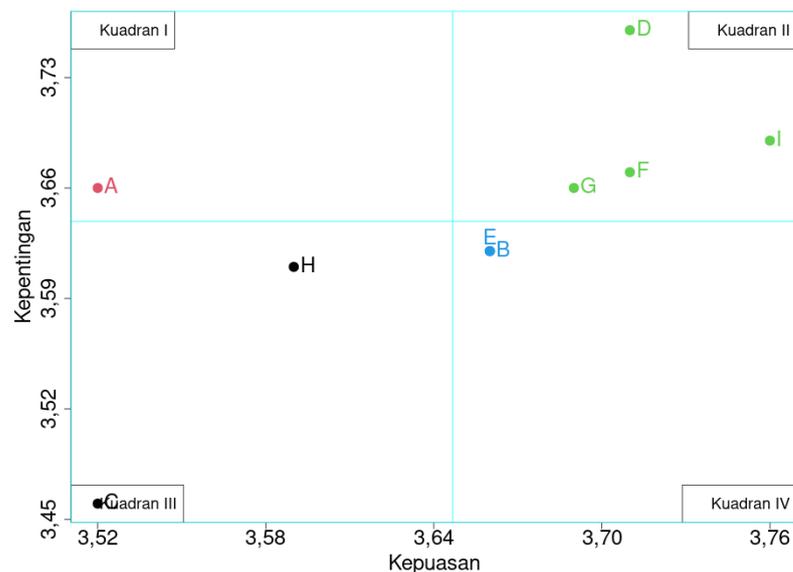
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 66. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga adalah atribut **Penanganan pengaduan pengguna layanan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**.

Tabel 66 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,52	88,00	B
B	Kemudahan Prosedur	3,66	91,50	A
C	Kecepatan Waktu	3,52	88,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,71	92,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,66	91,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,71	92,75	A
G	Perilaku Petugas	3,69	92,25	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,59	89,75	A
I	Penanganan Pengaduan	3,76	94,00	A

Diagram IPA untuk Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga disajikan pada Gambar 78. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut **Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** dinilai oleh pengguna layanan di Pusat Pembelajaran keluarga berada pada **kuadran I**, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. **Kuadran III** ditempati oleh atribut **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan** yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat

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



Gambar 78 Diagram IPA Pelayanan Pusat Pembelajaran keluarga

**b. Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak**

Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak memiliki nilai IKM sebesar **3,61** dengan nilai konversi IKM setara **90,25**. Menurut kategori yang dibuat oleh PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 nilai IKM untuk Pelayanan Perlindungan

Perempuan dan Anak berada pada interval mutu pelayanan bernilai **A**, dengan kata lain kinerja pelayanan tersebut masuk kategori **Sangat Baik**.

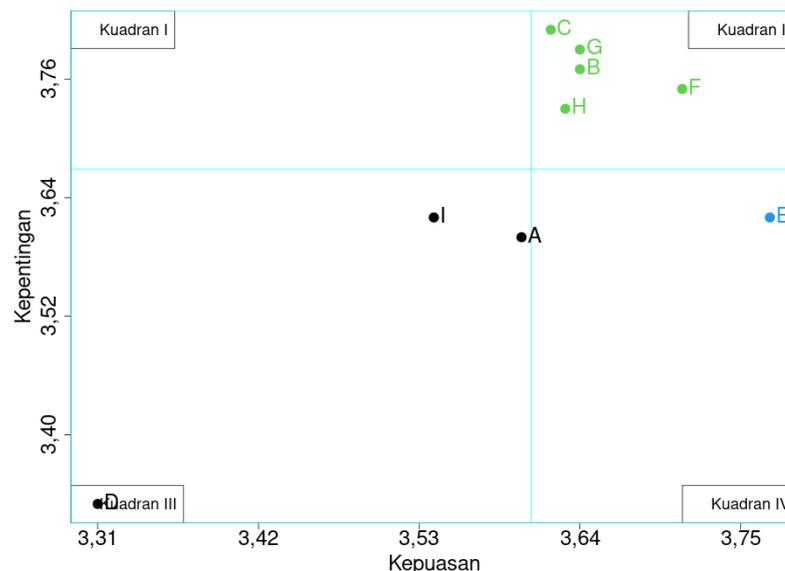
Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan masing-masing atribut diukur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diperoleh terhadap responden yang telah menggunakan Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak pada tahun 2023 disajikan pada Tabel 67. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai **sangat baik** oleh responden pengguna layanan dari Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada **di atas** 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak adalah atribut **Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** sedangkan yang terendah adalah atribut **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**.

Tabel 67 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,60	90,00	A
B	Kemudahan Prosedur	3,64	91,00	A
C	Kecepatan Waktu	3,62	90,50	A
D	Kewajaran Biaya	3,31	82,75	B
E	Kesesuaian Produk	3,77	94,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,71	92,75	A
G	Perilaku Petugas	3,64	91,00	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,63	90,75	A
I	Penanganan Pengaduan	3,54	88,50	A

Diagram IPA untuk Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak disajikan pada Gambar 79. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa tidak ada atribut yang dinilai oleh pengguna layanan di Perlindungan Perempuan dan Anak berada pada **kuadran I**, yaitu atribut yang harus **diprioritaskan** perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya atau dengan kata lain prioritas perbaikan kinerjanya adalah

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



Gambar 79 Diagram IPA Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak

#### 4.4. Implikasi Manajerial

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

Reformasi birokrasi pada pelayanan publik dinilai sebagai *entry point* dan penggerak utama dalam mewujudkan nilai-nilai *good governance* secara lebih nyata dan terukur. Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada instansi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang, pemerintah memiliki peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat guna menunjang kebutuhannya untuk meningkatkan kualitas hidup sosial hingga dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat telah dimandatkan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel. Survei kepuasan masyarakat diatur secara teknis di dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan-RB No. 16/2014 yang kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam menghadapi era *society* 5.0 atau *super smart society* dibutuhkan penyesuaian diberbagai sektor termasuk pada sektor pelayanan publik. Untuk itu,

dalam menghadapi persaingan tersebut maka dibutuhkan perubahan pada penyelenggaraan pelayanan yang ada. Bonus demografi generasi milenial di masa mendatang juga menjadi tantangan tersendiri, pasalnya penyelenggara pelayanan publik akan dihadapkan dengan tuntutan masyarakat yang semakin kritis dalam menyikapi pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik sejatinya diharapkan untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin kompleks sesuai dengan perkembangan zaman.

Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survey mengenai kebutuhan dan penilaian masyarakat dalam bentuk *assessment* obyektif pada kinerja produk dan layanan yang telah diberikan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap pelayanan publik berorientasi pada pemenuhan prinsip pelayanan prima sesuai 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.

Implikasi manajerial pada survey IKM ini berlandaskan integrasi beberapa pendekatan teoritis yaitu pendekatan *logical framework approach* (LFA), *force field analysis* (FFA), dan *the house model*. *Logical framework approach* (LFA) meliputi identifikasi hubungan kausatif antara input, proses, dan output (Kellog 2004) yang digunakan sebagai basis alur berpikir bagan implikasi manajerial. Selanjutnya dilakukan pendekatan *force field analysis* (David 2010) untuk mengidentifikasi faktor pendukung (*exhibitors*) dan faktor penghambat (*inhibitors*) dari kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) agar dapat diformulasikan alternatif strategi yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Pemerintah Kota Depok. Pemetaan implikasi manajerial secara komprehensif dituangkan ke dalam kerangka *the house model* (Horovitz & Ohlsson 2007). *The house model* merupakan salah satu pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan

organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Model ini memvisualisasikan organisasi sebagai rumah yang memiliki pondasi (*supporting behavior*), pilar-pilar (*key way and action*) dan atap (*dream with a deadline*). Hasil pemetaan kuadran IPA digunakan sebagai “input” dalam bagan implikasi manajerial. Selanjutnya, bagian “proses” berisi tentang rekomendasi teknis yang berbasis hasil kajian di lapangan. Sedangkan pada tahap “output” mendeskripsikan tujuan utama yang ingin dicapai oleh objek kajian yaitu Pemerintah Kota Depok.

Secara umum berdasarkan kuadran *Importance Performance Analysis* terdapat 4 pendekatan strategi berbasis *resource allocation* yang dapat dilakukan **Pemerintah Kota Depok, yaitu:** (a) Kuadran I (tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja rendah) → *Concentrate here* → *Improve*; (b) Kuadran II (tingkat kepentingan tinggi & tingkat kinerja tinggi) → *Keep up the good work* → *Maintain*; (c) Kuadran III (tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja rendah) → *Low priority* → *Reduce*; (d) Kuadran IV (tingkat kepentingan rendah & tingkat kinerja tinggi) → *Possible overkill* → *Eliminate*.

Tabel 68 Pergerakan atribut pada kuadran IPA tahun 2020-2023

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

Pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* pada survey IKM pengguna layanan Pemerintah Kota Depok di tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 9 atribut pelayanan publik yang dilakukan penilaian, hanya ada 1 atribut pelayanan publik yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya (kuadran I) yaitu: Kualitas Sarana Prasarana (atribut H). Berdasarkan hasil survey IKM selama 4 tahun

terakhir (Tabel 68), terlihat bahwa Pemerintah Kota Depok telah konsisten untuk mendukung penuh perbaikan kinerja layanan publik dari tahun ke tahun.

Pada tahun 2022, atribut layanan seperti Kecepatan waktu (atribut C) dan Kompetensi petugas (atribut F) menjadi aspek yang berada pada kuadran I dimana perlu ditingkatkan segera kinerjanya. Pemerintah Kota Depok telah melaksanakan rekomendasi tahun 2022 melalui penyelenggaraan kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas di setiap OPD. Hal ini memberikan dampak positif bagi pelaksanaan pelayanan publik sehingga Kompetensi petugas (atribut F) dinilai sangat baik oleh masyarakat dan bergeser dari kuadran I ke kuadran II di tahun 2023. Di samping itu, atribut layanan Perilaku Petugas (atribut G) posisinya tetap berada pada kuadran II baik pada tahun 2022 dan 2023. Hal yang berbeda terjadi pada atribut layanan Penanganan Pengaduan (atribut I), dimana tahun 2020-2022 berada pada kuadran III dan bergeser ke kuadran II tahun 2023. Kinerja semua atribut yang berada di kuadran II perlu dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, karena keberadaannya memiliki keunggulan dalam pandangan Masyarakat penerima layanan.

Setelah dilakukan pemetaan seluruh atribut layanan pada kuadran IPA, selanjutnya dilakukan kategorisasi atribut mana saja yang termasuk faktor pendukung (*exhibitor*) dan faktor penghambat (*inhibitor*) kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan *force field analysis* (FFA) disajikan pada Gambar 80. Pada tahun 2023, dimensi SERVQUAL seperti *Assurance*, *Empathy*, *Responsiveness*, dan *Reliability* merupakan dimensi yang sudah memenuhi kepuasan masyarakat pengguna layanan. Namun, dimensi layanan *Tangibles* menjadi dimensi layanan yang perlu segera diperbaiki kinerjanya karena masih belum optimal dalam memenuhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Hasil survey Masyarakat penerima layanan Pemerintah Kota Depok menunjukkan bahwa atribut layanan Kualitas Sarana Prasarana (dimensi *Tangibles*) menjadi atribut layanan yang perlu segera ditingkatkan kinerjanya selama 2 tahun terakhir (tahun 2022-2023). Pada kajian ini, atribut Kualitas Sarana Prasarana (atribut H) diukur dengan beberapa pertanyaan seperti (a) kualitas sarana dan

prasarana, (b) kebersihan dan kerapihan lingkungan tempat pelayanan serta (c) kelengkapan dan kemutakhiran sarana prasarana pelayanan. Berdasarkan pada PERMENPANRB No 17/ 2017 atribut ini termasuk pada kelompok aspek 3 yaitu sarana dan prasarana pelayanan publik.

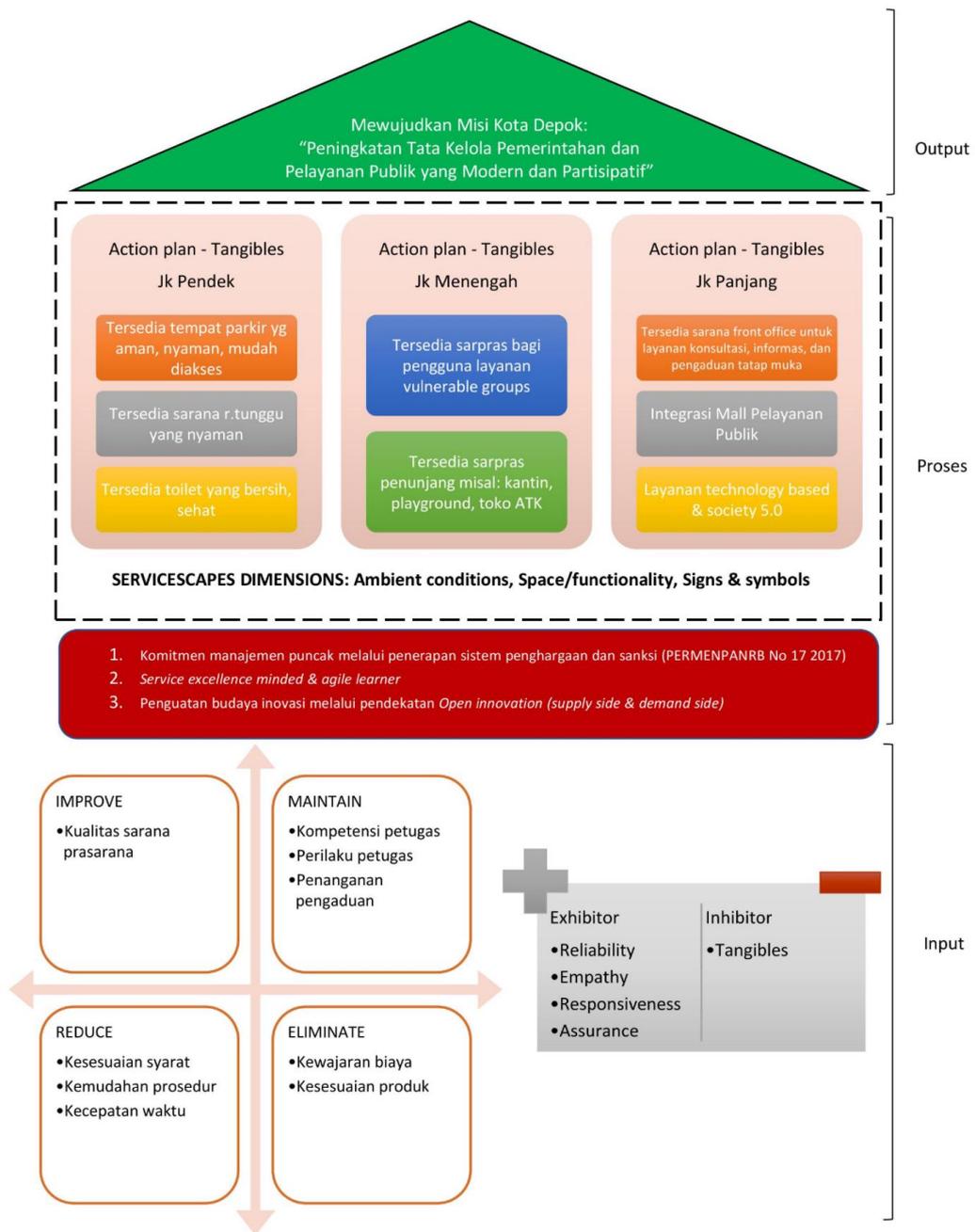
Dari 16 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan instansi Pemerintah Kota Depok, terdapat 9 OPD yang memerlukan peningkatan kinerja dalam hal kualitas sarana dan prasarana yaitu: (1) Dinas Kesehatan Kota Depok; (2) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok; (3) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok; (4) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok; (5) Dinas Perhubungan Kota Depok; (6) Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok; (7) Dinas Ketahanan Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Depok; (8) Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok; dan (9) Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum atribut kualitas sarana dan prasarana menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh Masyarakat penerima layanan di sebagian besar OPD Pemerintah Kota Depok.

Kualitas sarana prasarana (sarpras) meliputi kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi serta atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas, musik dan lainnya. Agar dapat terealisasi perbaikan kinerja dalam aspek kualitas sarana dan prasarana pihak Pemerintah Kota Depok dapat membuat *action plan* berbasis periode waktu kerja jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Secara umum Masyarakat penerima layanan di tahun 2023 menilai sarana dan prasarana pada kelompok 1 terkait parkir dan ruang tunggu menjadi hal mendesak untuk diperbaiki kinerjanya. Sebagian besar Masyarakat mengeluhkan lokasi parkir yang terlalu jauh dari tempat pelayanan publik serta ruang tunggu pelayanan yang kurang nyaman. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi OPD terkait untuk dapat memprioritaskan perbaikannya pada periode jangka pendek. Langkah awal yang dapat dilakukan oleh OPD terkait adalah melakukan identifikasi ketersediaan seluruh kelompok dalam aspek sarana prasarana sesuai

PERMENPANRB No 17/ 2017, mulai dari kelompok 1 (Parkir dan Ruang Tunggu), kelompok 2 (Sarana bagi yang berkebutuhan khusus), kelompok 3 (Sarana Penunjang Lain) dan kelompok 4 (Sarana Front Office). Setelah dilakukan pengecekan ketersediaan atau kelengkapan dari seluruh kelompok sarpras, selanjutnya dapat dilakukan peningkatan kualitas sarpras melalui pengaturan layout yang memudahkan aksesibilitas Masyarakat penerima layanan, kenyamanan sarana dan prasarana, serta atmosfer sarana dan prasarana yang rapih, bersih dan teratur. Secara keseluruhan perbaikan dalam kualitas sarana dan prasarana dapat berbasis pada dimensi utama dari lingkungan tempat layanan (*servicescape*) yang terdiri dari *Ambient conditions*, *Space/functionality* dan *Signs, symbols*.

Dalam mengimplementasikan kerangka *The House Model* diperlukan pondasi yang kuat berupa *supporting behavior* dari internal manajemen organisasi. Pondasi ini dapat dilakukan melalui (1) komitmen penuh manajemen puncak melalui penerapan sistem penghargaan dan sanksi sebagai rekognisi setiap pencapaian petugas layanan yang dapat didokumentasikan dalam bentuk *Hall of Fame* dan insentif kinerja; (2) Penguatan *service excellence minded* dan *agile learner*; (3) Penerapan konsep *Open innovation* dimana memberikan kedudukan yang sejajar terhadap berbagai ide yang bernilai baik yang berasal dari dalam (*supply side*) atau luar (*demand side*). Melalui pendekatan *Open Innovation*, ide untuk lahirnya inovasi hingga pengembangan inovasi tersebut dapat berasal dari pihak di luar birokrasi dan tidak menutup kemungkinan inovasi tersebut hanya dapat lahir dan dikembangkan dengan lebih baik dengan keterlibatan pihak luar tersebut. Selain itu, Pemerintah Kota Depok juga dapat melakukan *innovation award* sesuai yang telah dilakukan Kementerian PANRB untuk menciptakan atau replikasi inovasi yang dilombakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang secara rutin digelar oleh Kementerian PANRB. Pada akhirnya, perbaikan berkelanjutan (*key way*) akan menjadi pilar dalam mencapai *dream* dari *the house model* yaitu terlaksananya salah satu misi Kota Depok dalam “Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang Modern dan Partisipatif”.



Gambar 80 Implikasi Manajerial

## DAFTAR PUSTAKA

- David F. 2010. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta (ID): Salemba Empat.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Horovitz J, Ohlsson-Corboz A. 2007. *A Dream with Deadline: Turning Strategy Into Action*. Amazon (US): Trans-Atlantic Publications, Inc.
- Kang, G. (2006). The Hierarchical of Service Quality: Integration of Technical and Functional Quality. *Managing Service Quality*, 16 (1): 37-50.
- Kellogg, W. 2004. *Logic Model Development Guide*. Kellogg Foundation
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Parasuraman, A, Berry, L.L, Zeithaml, V.A. 1990. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima* (Diklat Adum). Jakarta: LAN.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: BP Undip.
- Zauhar, Soesilo. 2001. Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah 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 1 Layanan yang Disurvei Sesuai Kegiatan Tahun 2023

No	Instansi	Jenis Layanan
1	Dinas Kesehatan Kota Depok	Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)
		Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online
2	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan
		Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
		Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame
		Pelayanan Izin PAUD
		Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan
4	Dinas Pendidikan Kota Depok	Pelayanan TK/PAUD
		Pelayanan Pendidikan Dasar
		Pelayanan Pendidikan Menengah
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	Pelayanan Jalan Arteri
		Pelayanan Jalan Lingkungan
6	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat
		Pelayanan Sampah Komersil
		Pelayanan Limbah
7	Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja
8	Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

No	Instansi	Jenis Layanan
		Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan
		Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)
		Pelayanan Lampu Lalu Lintas
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Pelayanan Akte Kelahiran
		Pelayanan KTP
		Pelayanan KK
		Pelayanan Akta Kematian
10	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok	Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)
		Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan
11	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	Pelayanan Pasar Pedagang
		Pelayanan Pasar Pembeli
12	Badan Keuangan Daerah Kota Depok	Pelayanan Pembayaran PBB
		Pelayanan Pembayaran BPHTB
		Pelayanan Pajak Reklame
		Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah
13	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	Pelayanan Pemadam Kebakaran
		Pelayanan Penyelamatan
14	Kelurahan	Pelayanan pada Kelurahan
15	Dinas Sosial Kota Depok	Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu
		TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa)
16	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Depok	Pusat Pembelajaran keluarga
		Perlindungan Perempuan dan Anak

Lampiran 2 Jumlah Pengguna Layanan Pemerintah Daerah Kota Depok

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

Lampiran 3 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Depok 2023

Kuesioner disusun secara *online* dan dapat diakses melalui: <https://ee.kobotoolbox.org/x/c0GGfJs8>

Halaman depan dari kuesioner sebagai berikut:

The screenshot shows a web browser window displaying a survey form. The browser's address bar shows the URL [ee.kobotoolbox.org/x/c0GGfJs8](https://ee.kobotoolbox.org/x/c0GGfJs8). The page title is "IKM Kota Depok (1 Respondent 1 Service)". The form is titled "Kuesioner IKM" and contains the following fields:

- Tanggal Survey:** A date input field with a placeholder "yyyy-mm-dd" and a refresh icon.
- Asal Kecamatan:** A list of radio button options for sub-districts: Beji, Bojongsari, Cilodong, Cimanggis, Cinere, Cipayung, Limo, Pancoran Mas, Sawangan, Sukmajaya, and Tapos.

At the bottom of the form, there is a blue "Next" button. Below the form, there are navigation links: "Return to Beginning" and "Go to End". The page is powered by ENKETO.

Lampiran 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2023

Nomor	Instansi	Jenis Layanan	Nilai IKM
1	Dinas Kesehatan Kota Depok	Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)	3,50
		Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online	3,30
2	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium	3,84
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran	3,45
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD	3,40
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin	3,46
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	3,18
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	3,17
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	2,99
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi	3,57
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi	3,47
		Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan	3,05
		Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD	3,09
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	3,21
		Pelayanan Ijin Pemasangan Reklame	3,76
		Pelayanan Izin PAUD	3,39
		Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan	3,44
4	Dinas Pendidikan Kota Depok	Pelayanan TK/ PAUD	3,26
		Pelayanan Pendidikan Dasar	3,30
		Pelayanan Pendidikan Menengah	3,29
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	Pelayanan Jalan Arteri	2,60
		Pelayanan Jalan Lingkungan	2,89
6	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat	2,99
		Pelayanan Sampah Komersil	3,46
		Pelayanan Limbah	3,29
7	Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja	3,34

Nomor	Instansi	Jenis Layanan	Nilai IKM
8	Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	3,54
		Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan	3,12
		Penerangan Jalan Umum	3,07
		Lampu Lalu Lintas	3,06
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Pelayanan Akte Kelahiran	3,49
		Pelayanan KTP	3,47
		Pelayanan KK	3,35
		Akta Kematian	3,60
10	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok	Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)	3,12
		Pusat Kesehatan Hewan	3,32
11	Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	Pelayanan Pasar Pedagang	3,36
		Pelayanan Pasar Pembeli	3,32
12	Badan Keuangan Daerah Kota Depok	Pelayanan Pembayaran PBB	3,89
		Pelayanan Pembayaran BPHTB	3,59
		Pelayanan Pajak Reklame	3,71
		Pelayanan Pajak air bawah tanah	3,37
13	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	Pelayanan Pemadam Kebakaran	3,65
		Pelayanan Penyelamatan	3,42
14	Kelurahan	Pelayanan pada Kelurahan	3,38
15	Dinas Sosial	Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu	3,55
		TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa)	3,33
16	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian	Pusat Pembelajaran keluarga	3,65
		Perlindungan Perempuan dan Anak	3,61

<b>Nomor</b>	<b>Instansi</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Nilai IKM</b>
	Penduduk, dan Keluarga Berencana		





**Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Depok**

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

