

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DEPOK 2025

## Kerjasama:



Sekolah  
Sains Data, Matematika,  
dan Informatika



Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Depok



Indeks Kepuasan  
Masyarakat Kota Depok  
Tahun 2025

# Indeks Kepuasan Masyarakat Kota

## Depok Tahun 2025

Ukuran Buku/ <i>Book Size</i>	: A4 29.7 cm × 21.0 cm
Jumlah halaman/ <i>Total size</i>	: 221 halaman/221 <i>page</i>
Naskah/ <i>Manuscript</i>	: Sekolah Sains Data, Matematika dan Informatika (SSMI), IPB University
Gambar kulit dan Seting/ <i>Cover design and Setting</i>	: Sekolah Sains Data, Matematika dan Informatika (SSMI), IPB University
Diterbitkan oleh/ <i>Published by</i>	: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok

Boleh mengutip dengan menyebut sumbernya

*May be cited with the reference to the sources*

## KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok 2025 ini dapat diterbitkan.

Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok 2025 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 2025, begitu juga kepada semua pihak yang sudah berperan dalam penerbitan buku ini.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

**Depok, November 2025**

**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 merupakan tolok ukur keberhasilan dan kepercayaan pelayanan publik pemerintahan. Oleh karena itu, untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah, diperlukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Hasil pengukuran IKM juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Untuk memberikan informasi mengenai perencanaan pelaksanaan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan layanan organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Depok pada tahun 2025, maka Laporan Akhir ini disusun. Laporan Akhir ini merupakan bagian dari Kegiatan Penyusunan Buku Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2025.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Pemerintah Kota Depok, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok yang telah memberikan kepercayaan kepada Sekolah Sains Data, Matematika dan Informatika IPB University dalam kerjasama menyusun buku ini.

Permohonan maaf kami haturkan, atas nama Sekolah Sains Data, Matematika dan Informatika IPB University, apabila masih ada kekurangan dalam pelaksanaan kegiatan dan hasil yang diperoleh. Semoga buku ini bermanfaat dalam memberikan kontribusi untuk perencanaan pembangunan di Kota Depok.

Wassalamu 'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

**Bogor, November 2025**

**Dekan Sekolah Sains Data, Matematika, dan  
Informatika, IPB University**

**Prof. Dr. Ir. Agus Buono, M.Si., M.Kom.**

**NIP. 196607021993011001**

# DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.3 Luaran yang Diharapkan.....	2
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>3</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	3
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.3 Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.....	9
2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
<b>3. METODOLOGI.....</b>	<b>15</b>
3.1 Metodologi Pengumpulan Data.....	15
3.1.1 Jenis Layanan .....	15
3.1.2 Metode Pengumpulan Data .....	20
3.2 Metodologi Analisis Data .....	24

3.2.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	24
3.2.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	24
3.2.3	Implikasi Manajerial .....	27
<b>4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1	<i>Profil Responden</i> .....	29
4.2	<i>Deskripsi Skor Kepuasan Masyarakat Kota Depok</i> .....	34
<b>5.</b>	<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DEPOK .....</b>	<b>38</b>
5.1	<i>Indeks Kepuasan Masyarakat</i> .....	38
5.2	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	40
5.3	<i>Perkembangan Nilai IKM Pemerintah Kota Depok 2020-2025</i> .....	42
<b>6.</b>	<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH.....</b>	<b>43</b>
6.1	<i>Pendahuluan</i> .....	43
6.1.1	Dinas Kesehatan (Dinkes) .....	44
6.1.2	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) .....	47
6.1.3	Dinas Pendidikan (Disdik) .....	50
6.1.4	Dinas PUPR (PUPR) .....	52
6.1.5	Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan (DLHK) .....	55
6.1.6	Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) .....	58
6.1.7	Dinas Perhubungan (Dishub) .....	61
6.1.8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) .....	64
6.1.9	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan (DKP3) .....	67
6.1.10	Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin) .....	70
6.1.11	Badan Keuangan Daerah (BKD) .....	72
6.1.12	Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar) .....	75



6.1.13	Pelayanan pada Kelurahan .....	77
6.1.14	Dinas Sosial (Dinsos) .....	80
6.1.15	Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) .....	82
6.2	<i>Perkembangan Nilai IKM Pemerintah Kota Depok 2020-2025</i> .....	85
<b>7.</b>	<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP LAYANAN</b> .....	<b>90</b>
7.1	<i>Dinas Kesehatan</i> .....	90
7.1.1	Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas) .....	90
7.1.2	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) .....	92
7.1.3	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA) .....	95
7.1.4	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) .....	98
7.1.5	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA) .....	101
7.1.6	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) .....	103
7.1.7	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) .....	106
7.1.8	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) .....	109
7.1.9	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) .....	112
7.1.10	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) .....	114
7.1.11	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) .....	117
7.1.12	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA) .....	120
7.1.13	Pelayanan pendaftaran PBI APBD .....	123
7.1.14	Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga .....	125
7.1.15	Pelayanan Kegawatdaruratan Medis PSC 119 Kota Depok .....	128
7.2	<i>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)</i> .....	131
7.2.1	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan .....	131
7.2.2	Pelayanan Izin Pemasangan Reklame .....	134

7.2.3	Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan.....	136
7.2.4	Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan .....	139
7.3	<i>Dinas Pendidikan (Disdik)</i> .....	142
7.3.1	Pelayanan Pendidikan Dasar .....	142
7.3.2	Pelayanan Pendidikan TK/PAUD.....	144
7.3.3	Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan .....	147
7.4	<i>Dinas PUPR (PUPR)</i> .....	150
7.4.1	Jalan Kolektor .....	150
7.4.2	Jalan Lingkungan .....	152
7.4.3	Pelayanan Limbah.....	154
7.5	<i>Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)</i> .....	157
7.5.1	Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat .....	157
7.5.2	Pelayanan Sampah Komersil.....	159
7.6	<i>Dinas Tenaga Kerja (Disnaker)</i> .....	162
7.6.1	Pelayanan Simpel Kepok .....	162
7.7	<i>Dinas Perhubungan (Dishub)</i> .....	164
7.7.1	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) .....	164
7.7.2	Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan .....	167
7.7.3	Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) .....	169
7.7.4	Pelayanan Lampu Lalu Lintas .....	171
7.8	<i>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)</i> .....	173
7.8.1	Pelayanan Akte Kelahiran .....	173
7.8.2	Pelayanan Akta Kematian .....	176
7.8.3	Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP .....	178
7.8.4	Pelayanan Kartu Identitas Anak .....	181
7.8.5	Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok.....	183

7.9	<i>Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)</i> .....	186
7.9.1	Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) .....	186
7.9.2	Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI).....	189
7.10	<i>Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin)</i> .....	191
7.10.1	Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) .....	191
7.10.2	Pelayanan Tera/Tera Ulang .....	194
7.11	<i>Badan Keuangan Daerah (BKD)</i> .....	196
7.11.1	Pelayanan PBB .....	196
7.11.2	Pelayanan BPHTB .....	199
7.11.3	Pelayanan Pajak Reklame .....	201
7.12	<i>Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar)</i> .....	204
7.12.1	Pelayanan Pemadam Kebakaran .....	204
7.12.2	Pelayanan Penyelamatan .....	206
7.13	<i>Pelayanan pada Kelurahan</i> .....	209
7.13.1	Pelayanan Pada Kelurahan .....	209
7.14	<i>Dinas Sosial (Dinsos)</i> .....	211
7.14.1	Pelayanan Kesejahteraan Sosial .....	211
7.15	<i>Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana (DP3AP2KB)</i> .....	214
7.15.1	Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga .....	214
<b>8.</b>	<b>IMPLIKASI MANEJERIAL .....</b>	<b>218</b>
8.1	<i>Pendahuluan</i> .....	218
8.2	<i>Gambaran Umum dan Pergerakan Hasil IPA</i> .....	220
8.3	<i>Interpretasi Hasil IPA dan Service Gap Analysis</i> .....	222

8.4	<i>Analisis Saran dan Persepsi Kualitatif Masyarakat</i> .....	224
8.5	<i>Strategi Integratif Berdasarkan Setiap Kuadran</i> .....	225
8.5.1	Kuadran I – <i>Service Recovery Zone (High Importance/Low Performance)</i> .....	228
8.5.2	Kuadran II – <i>Service Delight Zone (High Importance/High Performance)</i> .....	229
8.5.3	Kuadran III – <i>Basic Service Zone (Low Importance/Low Performance)</i> .....	230
8.5.4	Kuadran IV – <i>Efficiency Zone (Low Importance/High Performance)</i> .....	232
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>236</b>
<b>SUSUNAN TIM</b> .....		<b>238</b>
<b>RANCANGAN KUISIONER</b> .....		<b>239</b>
<b>PETUNJUK TEKNIS (JUKNIS) PELAKSANAAN SURVEI</b> .....		<b>252</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rekomendasi Solusi untuk Setiap Jenis <i>Quality Gap</i> .....	6
Tabel 2.2	Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat .....	14
Tabel 3.1	Jenis Layanan Target Survei IKM Kota Depok Tahun 2025 .....	15
Tabel 5.1	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kota Depok .....	39
Tabel 6.1	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan (Dinkes) .....	45
Tabel 6.2	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) .....	48
Tabel 6.3	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan (Disdik) .....	50
Tabel 6.4	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas PUPR (PUPR) .....	53
Tabel 6.5	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) .....	56
Tabel 6.6	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) .....	59
Tabel 6.7	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan (Dishub) .....	62
Tabel 6.8	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) .....	65
Tabel 6.9	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3) .....	68
Tabel 6.10	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin).....	70
Tabel 6.11	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah (BKD).....	73

Tabel 6.12	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar).....	75
Tabel 6.13	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan pada Kelurahan .....	78
Tabel 6.14	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial (Dinsos) .....	80
Tabel 6.15	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana (DP3AP2KB) .....	83
Tabel 6.16	Perbandingan Nilai IKM Tahun 2020 s.d 2025 per Layanan .....	85
Tabel 7.1	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas).....	90
Tabel 7.2	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA).....	93
Tabel 7.3	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA).....	96
Tabel 7.4	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) .....	99
Tabel 7.5	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA).....	101
Tabel 7.6	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA).....	104
Tabel 7.7	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA).....	107

Tabel 7.8	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA).....	110
Tabel 7.9	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA).....	112
Tabel 7.10	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA).....	115
Tabel 7.11	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) .....	118
Tabel 7.12	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA) .....	121
Tabel 7.13	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendaftaran PBI APBD ....	123
Tabel 7.14	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga.....	126
Tabel 7.15	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kegawatdaruratan Medis PSC 119 Kota Depok .....	129
Tabel 7.16	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan	132
Tabel 7.17	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Pemasangan Reklame	134
Tabel 7.18	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan .....	137
Tabel 7.19	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan.....	140
Tabel 7.20	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar .....	142
Tabel 7.21	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan TK/PAUD .....	145

Tabel 7.22	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan .....	148
Tabel 7.23	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Jalan Kolektor*).....	151
Tabel 7.24	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Jalan Lingkungan*).....	153
Tabel 7.25	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah.....	155
Tabel 7.26	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat .....	157
Tabel 7.27	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersil .....	160
Tabel 7.28	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Simpel Kepok.....	162
Tabel 7.29	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) .....	165
Tabel 7.30	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan*) .....	168
Tabel 7.31	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)*) .....	170
Tabel 7.32	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas*) .....	172
Tabel 7.33	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akte Kelahiran.....	174
Tabel 7.34	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kematian.....	176
Tabel 7.35	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP.....	179
Tabel 7.36	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Identitas Anak.....	181
Tabel 7.37	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok	184
Tabel 7.38	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas) .....	187
Tabel 7.39	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI) .....	189



Tabel 7.40	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) .....	192
Tabel 7.41	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Tera/Tera Ulang .....	194
Tabel 7.42	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan PBB.....	197
Tabel 7.43	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan BPHTB .....	199
Tabel 7.44	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Reklame .....	202
Tabel 7.45	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran.....	204
Tabel 7.46	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan .....	207
Tabel 7.47	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pada Kelurahan .....	209
Tabel 7.48	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesejahteraan Sosial .....	212
Tabel 7.49	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga .....	215
Tabel 8.1	Pergerakan Atribut Layanan pada Kuadran IPA Tahun 2020-2025.....	221
Tabel 8.2	Atribut layanan pada Kuadran IPA untuk setiap OPD tahun 2025 .....	226

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kesenjangan dalam Desain dan Pengiriman Layanan.....	4
Gambar 3.1	Alur Proses Pengambilan Data Responden .....	23
Gambar 3.2	Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	26
Gambar 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Pendekatan Survei Wawancara dan Mandiri .....	29
Gambar 4.2	Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan .....	30
Gambar 4.3	Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Gambar 4.4	Sebaran Responden Berdasarkan Perwakilan.....	31
Gambar 4.5	Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	31
Gambar 4.6	Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	32
Gambar 4.7	Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan .....	33
Gambar 4.8	Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan.....	33
Gambar 4.9	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Gambar 4.10	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan .....	35
Gambar 4.11	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan ....	36
Gambar 4.12	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Gambar 4.13	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	37
Gambar 5.1	Diagram IPA Kota Depok .....	40
Gambar 5.2	Perkembangan IKM Pemerintah Kota Depok 2020-2025.....	42
Gambar 6.1	Diagram IPA Dinas Kesehatan (Dinkes).....	46

Gambar 6.2	Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).....	49
Gambar 6.3	Diagram IPA Dinas Pendidikan (Disdik).....	51
Gambar 6.4	Diagram IPA Dinas PUPR (PUPR) .....	54
Gambar 6.5	Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) .....	57
Gambar 6.6	Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) .....	60
Gambar 6.7	Diagram IPA Dinas Perhubungan (Dishub) .....	63
Gambar 6.8	Diagram IPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) .....	66
Gambar 6.9	Diagram IPA Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3) .	69
Gambar 6.10	Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin) .....	71
Gambar 6.11	Diagram IPA Badan Keuangan Daerah (BKD) .....	74
Gambar 6.12	Diagram IPA Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar) .....	76
Gambar 6.13	Diagram IPA Pelayanan pada Kelurahan .....	79
Gambar 6.14	Diagram IPA Dinas Sosial (Dinsos) .....	81
Gambar 6.15	Diagram IPA Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana (DP3AP2KB).....	84
Gambar 7.1	Diagram IPA Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas).....	91
Gambar 7.2	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) .....	94
Gambar 7.3	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA) .....	97
Gambar 7.4	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) .....	100

Gambar 7.5	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA) ...	102
Gambar 7.6	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) .....	105
Gambar 7.7	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) .....	108
Gambar 7.8	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) .....	111
Gambar 7.9	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) .....	113
Gambar 7.10	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) ...	116
Gambar 7.11	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) .....	119
Gambar 7.12	Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA) ..	122
Gambar 7.13	Diagram IPA Pelayanan Pendaftaran PBI APBD .....	124
Gambar 7.14	Diagram IPA Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga .....	127
Gambar 7.15	Diagram IPA Pelayanan Kegawatdaruratan Medis PSC 119 Kota Depok..	130
Gambar 7.16	Diagram IPA Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan .....	133
Gambar 7.17	Diagram IPA Pelayanan Izin Pemasangan Reklame .....	135
Gambar 7.18	Diagram IPA Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan.....	138
Gambar 7.19	Diagram IPA Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan .....	141
Gambar 7.20	Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar .....	143
Gambar 7.21	Diagram IPA Pelayanan Pendidikan TK/PAUD .....	146
Gambar 7.22	Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan.....	149
Gambar 7.23	Diagram IPA Jalan Kolektor .....	152
Gambar 7.24	Diagram IPA Jalan Lingkungan .....	154

Gambar 7.25	Diagram IPA Pelayanan Limbah .....	156
Gambar 7.26	Diagram IPA Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat .....	158
Gambar 7.27	Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil.....	161
Gambar 7.28	Diagram IPA Pelayanan Simpel Kepok .....	163
Gambar 7.29	Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).....	166
Gambar 7.30	Diagram IPA Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan .....	169
Gambar 7.31	Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) .....	171
Gambar 7.32	Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas .....	173
Gambar 7.33	Diagram IPA Pelayanan Akte Kelahiran .....	175
Gambar 7.34	Diagram IPA Pelayanan Akta Kematian .....	177
Gambar 7.35	Diagram IPA Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP .....	180
Gambar 7.36	Diagram IPA Pelayanan Kartu Identitas Anak .....	182
Gambar 7.37	Diagram IPA Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok.....	185
Gambar 7.38	Diagram IPA Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas) .....	188
Gambar 7.39	Diagram IPA Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI).....	190
Gambar 7.40	Diagram IPA Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli).....	193
Gambar 7.41	Diagram IPA Pelayanan Tera/Tera Ulang.....	195
Gambar 7.42	Diagram IPA Pelayanan PBB .....	198
Gambar 7.43	Diagram IPA Pelayanan BPHTB .....	200
Gambar 7.44	Diagram IPA Pelayanan Pajak Reklame.....	203
Gambar 7.45	Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran .....	205
Gambar 7.46	Diagram IPA Pelayanan Penyelamatan .....	208
Gambar 7.47	Diagram IPA Pelayanan Pada Kelurahan.....	210

Gambar 7.48 Diagram IPA Pelayanan Kesejahteraan Sosial.....	213
Gambar 7.49 Diagram IPA Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga .....	216
Gambar 8.1 Wordcloud saran terhadap layanan Kota Depok .....	225

# **1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah Daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik, baik yang bersifat dasar maupun non-dasar. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan wujud konkret dari keberpihakan pemerintah kepada masyarakat, yang harus diwujudkan secara berkesinambungan dan profesional.

Dalam pelaksanaannya, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama Pemerintah Daerah. Upaya ini bertujuan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga untuk mengurangi keluhan dan aduan yang muncul. Salah satu instrumen yang digunakan dalam proses perbaikan ini adalah Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai alat ukur evaluatif dan reflektif terhadap kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat wajib dilakukan secara berkala, minimal satu kali dalam setahun. Survei ini menjadi penting karena mampu mengungkap persepsi, harapan, dan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik, sehingga memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan terhadap penyelenggara layanan.

Hal ini menjadi pedoman dan sejalan dengan Visi Kota Depok 2025-2029 "Bersama Depok Maju". Maju mencerminkan kondisi Kota Depok yang modern, kreatif dan berdaya saing dengan sumber daya manusia yang produktif, infrastruktur yang ramah lingkungan, ekonomi yang kreatif berbasis teknologi, serta tata kelola pemerintahan yang transparan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Salah satu misi untuk mewujudkan visi "Bersama Depok Maju", yaitu misi ke 4 adalah peningkatan transformasi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan berbasis digital. Untuk itu, survei IKM pada tahun 2025 mencakup pelayanan publik secara langsung maupun secara digital.

Hasil survei IKM memiliki nilai strategis sebagai dasar dalam menetapkan kebijakan dan perencanaan peningkatan kualitas layanan publik di masa mendatang. Selain itu, survei

ini juga mendorong persaingan yang positif antar unit pelayanan, sehingga memacu terobosan dan inovasi baru dalam sistem penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.

Berangkat dari urgensi tersebut, Pemerintah Kota Depok melalui kerja sama dengan perguruan tinggi melaksanakan **Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2025** menggunakan mekanisme Swakelola Tipe II. Survei ini dilaksanakan sebagai bentuk evaluasi menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai pijakan dalam menyusun arah pembangunan Kota Depok yang lebih inklusif, partisipatif, dan responsif serta transparan terhadap kebutuhan warganya.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud pelaksanaan Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Depok.

Tujuan pelaksanaan Pekerjaan Survei IKM Kota Depok ini adalah tersedianya data IKM Kota Depok serta data IKM per jenis pelayanan di Kota Depok.

## **1.3 Luaran yang Diharapkan**

Output Pekerjaan Penyusunan ini adalah:

1. Pelaksanaan FGD IKM 2025, meliputi:
  - Mengevaluasi jenis-jenis layanan yang akan disurvei untuk tahun 2025.
  - Mengumpulkan data dan informasi terkait layanan ke Perangkat Dinas.
  - Menampung usulan dan saran dari Perangkat Daerah.
2. Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok dalam bentuk softcopy.
3. Analisis hasil IKM tahun 2025 dengan tahun sebelumnya.
4. Pelaksanaan sosialisasi hasil kegiatan.
5. Menyusun metadata kegiatan survei kepuasan Masyarakat (Sesuai Format yang tersedia).
6. Raw Data (Data mentah) hasil survei IKM tahun 2025



## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial karena secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta citra penyelenggara layanan. Dalam literatur pemasaran jasa, konsep kualitas pelayanan lebih menitikberatkan pada kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu sikap yang terbentuk dari perbandingan antara harapan (ekspektasi) dengan persepsi atas kinerja aktual suatu layanan (Kang, 2006). Hal ini menjadikan kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang kompleks karena ditentukan banyak elemen-elemen yang tidak berwujud dan sulit diukur secara objektif.

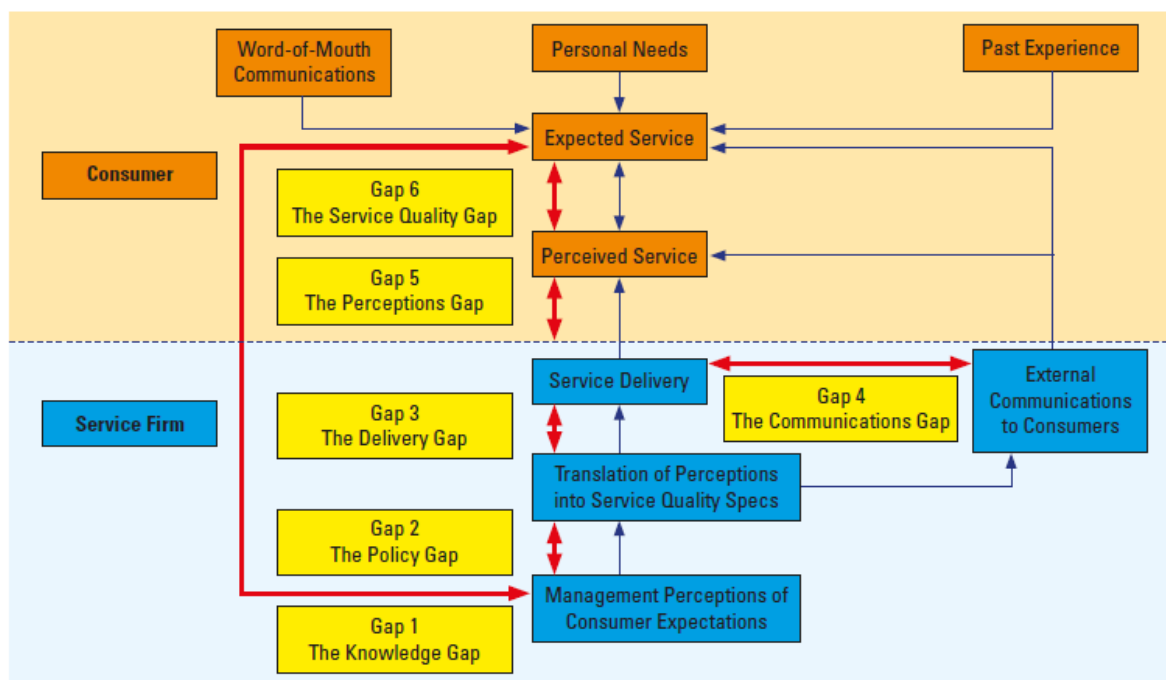
Sejumlah penelitian telah memperkuat pentingnya pengukuran kualitas layanan dalam konteks yang lebih holistik. Zeithaml *et al.* (1990) kemudian menyusun instrumen pengukuran kualitas layanan ke dalam sepuluh dimensi utama, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication*, dan *Understanding the Customer*. Dimensi-dimensi ini mencerminkan berbagai aspek psikologis dan operasional yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta menjadi acuan dalam merancang dan mengevaluasi kualitas pelayanan jasa secara komprehensif.

Seiring dengan penyesuaian terhadap perkembangan keilmuan yang ada, maka Parasuraman *et al.* (1990) menyederhanakannya menjadi lima dimensi SERVQUAL yang terdiri dari:

1. *Reliability* (Kehandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Cepat tanggap), kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat dan tanggap sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.
3. *Assurance* (Jaminan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan dimana karyawan melayani dengan rasa percaya diri.
4. *Empathy* (Empati), kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen.

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

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



Gambar 2.1 Model Kesenjangan dalam Desain dan Pengiriman Layanan

Sumber: Wirtz dan Lovelock (2018)

Pada model tersebut kualitas layanan diukur dengan menggunakan analisis gap yang dihasilkan dari selisih antara nilai kepentingan dan nilai kepuasan. Hasil gap ini dapat

bernilai positif (kinerja layanan baik) dan negative (kinerja layanan belum baik). Beberapa gap pada model terbaru ini antara lain:

1. Gap 1: *The knowledge gap*

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

2. Gap 2: *The policy gap*

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

3. Gap 3: *The delivery gap*

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

4. Gap 4: *The communication gap*

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

5. Gap 5: *The perceptions gap*

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

6. Gap 6: *The service quality gap*

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

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

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

Tabel 2.1 Rekomendasi Solusi untuk Setiap Jenis *Quality Gap*

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

Sumber: Wirtz dan Lovelock (2018)

*Gap 1 The Knowledge Gap* ini terjadi ketika manajemen tidak memahami secara akurat apa yang diharapkan pelanggan. Solusinya adalah dengan melakukan riset pelanggan secara berkala (seperti survei, wawancara, dan forum diskusi), agar pihak manajemen mendapatkan pemahaman yang mendalam dan faktual mengenai harapan, kebutuhan, dan persepsi pelanggan terhadap layanan.

*Gap 2: The Policy Gap* muncul saat kebijakan internal atau standar layanan tidak selaras dengan ekspektasi pelanggan. Solusinya adalah merancang standar pelayanan berbasis bukti, memperhatikan hasil survei kepuasan, dan melibatkan pelanggan dalam proses perancangan kebijakan melalui pendekatan partisipatif atau co-creation.

*Gap 3: The Delivery Gap* terjadi ketika layanan yang diberikan tidak konsisten dengan kebijakan atau prosedur yang sudah ditetapkan. Solusinya mencakup pelatihan staf secara berkelanjutan, penggunaan indikator kinerja utama (*key performance indicators*), dan penerapan sistem monitoring serta *reward and punishment* untuk menjaga kesesuaian antara rencana dan pelaksanaan.

*Gap 4: The Communications Gap* muncul ketika informasi yang dikomunikasikan ke pelanggan, baik melalui iklan, brosur, maupun frontliners, tidak sesuai dengan kenyataan. Solusinya mencakup penguatan koordinasi antar-unit, validasi ulang semua materi promosi, dan pelatihan staf layanan agar mampu menyampaikan pesan dengan akurat dan transparan.

*Gap 5: The Perception Gap* terjadi karena sering kali pelanggan tidak menyadari bahwa mereka telah menerima layanan berkualitas. Solusinya adalah dengan membuat kualitas tersebut menjadi nyata melalui *visual cue* (penampilan fisik layanan), komunikasi proaktif, dan pemanfaatan bukti fisik seperti sertifikat, testimoni, atau dashboard pelayanan yang menunjukkan capaian kinerja.

*Gap 6: The Service Gap* merupakan akumulasi dari lima gap sebelumnya. Solusinya bersifat sistemik dan menyeluruh melibatkan integrasi data pelanggan, kebijakan yang responsif, pelatihan SDM yang adaptif, komunikasi yang jujur, serta penggunaan teknologi dan inovasi untuk menutup seluruh kesenjangan secara berkelanjutan.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Sebagai bagian dari komitmen menuju tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), perhatian terhadap kualitas pelayanan publik menjadi hal yang tak terpisahkan dari agenda reformasi birokrasi. Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan, pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk bertransformasi menjadi *Customer Driven Government*. Pergeseran paradigma ini menandai perubahan orientasi dari pola pelayanan yang berfokus pada birokrasi, menjadi pelayanan yang lebih berpusat pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks regulasi, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas, dan jasa yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada hakikatnya tidak dapat dipisahkan dari kepentingan umum masyarakat, karena berperan penting dalam menunjang kesejahteraan dan kualitas hidup warga secara menyeluruh.

Pemerintah dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Pelayanan Administratif

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

2. Pelayanan Barang.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan 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 adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.

3. Pelayanan Jasa.

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

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik (Warella 1997). Pelayanan prima (*service excellence*) dalam layanan publik seharusnya sudah menjadi budaya yang melekat pada institusi pemerintahan. Soetopo (1999) menjelaskan beberapa variabel yang menentukan pelayanan prima sektor publik meliputi: (a) Pemerintahan yang bertugas melayani; (b) Masyarakat yang dilayani pemerintah; (c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik; (d) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih; (e) Sumber daya yang tersedia; (f) Kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar; (g) Manajemen dan kepemimpinan; (h) Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, 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 merupakan respon emosional, baik berupa rasa senang maupun kecewa, yang muncul setelah konsumen membandingkan harapan mereka terhadap suatu produk (barang atau jasa) dengan kinerja nyata produk tersebut (Kotler & Keller, 2012). Jika performa produk tidak sesuai harapan, maka kekecewaan akan timbul. Sebaliknya, jika performanya setara atau melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas atau bahkan sangat puas.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen adalah Gap Model atau model kesenjangan. Pendekatan ini menekankan pentingnya pengukuran kualitas layanan untuk mengidentifikasi celah antara harapan dan kenyataan. Tanpa pengukuran tersebut, penyedia layanan akan kesulitan mengenali kesenjangan yang ada, apalagi mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan secara efektif.

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

- a. Sistem Keluhan dan Saran

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

b. Survei Kepuasan Konsumen

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

c. *Ghost Shopping*

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

d. Analisa Konsumen yang Hilang

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

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 keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 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 keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Di samping itu, hasil pengukuran IKM juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran IKM juga dipandang sebagai upaya *continues improvement* dari suatu instansi pemerintahan sehingga *Good Governance* dapat tercapai.

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

### **1. Persyaratan**

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif \*)

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana \*\*)

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

7. Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

Catatan:

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

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

Unsur kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana penting ditanyakan untuk layanan secara *offline* (luring). Bila jenis layanan yang akan di survei berbasis website (*online/daring*), maka dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain terkait layanan secara *online*. Selanjutnya, layanan yang dilakukan secara *hybrid*, akan ditanyakan terkait unsur kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana, maupun terkait layanan secara *online*. Sebagaimana diketahui, bahwa beberapa unit pelayanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Depok sudah menggunakan layanan 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 2.2.

Tabel 2.2 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	2,60 – 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.

### 3. METODOLOGI

#### 3.1 Metodologi Pengumpulan Data

##### 3.1.1 Jenis Layanan

Untuk menjamin representasi yang menyeluruh terhadap pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2025* menargetkan beragam jenis layanan dari berbagai perangkat daerah. Cakupan layanan yang dijadikan objek survei mencerminkan spektrum kebutuhan dasar dan non-dasar warga Kota Depok, mulai dari layanan kesehatan, pendidikan, perizinan, administrasi kependudukan, hingga urusan kesejahteraan sosial dan penanggulangan kebencanaan.

Secara spesifik, survei ini akan menjangkau 15 kelompok layanan yang tersebar di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), yang terdiri dari 49 jenis layanan utama yang menjadi titik ukur kepuasan masyarakat. Pemilihan layanan didasarkan pada relevansi, volume interaksi publik, serta peran strategisnya dalam mendukung kesejahteraan masyarakat. Daftar jenis layanan disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jenis Layanan Target Survei IKM Kota Depok Tahun 2025

No	Layanan
1.	Pelayanan Dinas kesehatan (15 Layanan)
	1.1. Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)
	1.2. Pelayanan Kesehatan Lanjutan (Rumah Sakit Umum)
	1.2.1. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA)
	1.2.2. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA)

No	Layanan
	1.2.3. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA)
	1.2.4. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA)
	1.2.5. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA)
	1.2.6. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA)
	1.2.7. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA)
	1.2.8. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA)
	1.2.9. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA)
	1.2.10. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA)
	1.2.11. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Chek Up (MCU) (KISA)
	1.3. Pelayanan Pendaftaran PBI APBD
	1.4. Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan IRT
	1.5. Pelayanan Kegawatdaruratan Medis PSC 119 Kota Depok
2.	Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSTP) (4 Layanan)
	2.1. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

No	Layanan
	2.2. Pelayanan Izin Pemasangan Reklame
	2.3. Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan
	2.4. Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan
3.	Pelayanan Pendidikan pada Dinas Pendidikan (3 layanan)
	3.1. Pelayanan Pendidikan Dasar
	3.2. Pelayanan Pendidikan TK/PAUD
	3.3. Pelayanan Pendidikan Non-Formal/Kesetaraan
4.	Pelayanan Jalan dan Limbah pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) (3 Layanan)
	4.1. Jalan Arteri
	4.2. Jalan Lingkungan
	4.3. Pelayanan Limbah
5.	Pelayanan Persampahan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) (2 Layanan)
	5.1. Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

No	Layanan
	5.2. Pelayanan Sampah Komersil
6.	Pelayanan Aplikasi Simpel Kepok pada Dinas tenaga Kerja (Disnaker) (1 Layanan)
7.	Pelayanan Uji Kendaraan dan Fasilitas Jalan Raya pada Dinas Perhubungan (DisHub) (4 Layanan)
	7.1. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
	7.2. Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan
	7.3. Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)
	7.4. Pelayanan Lampu Lalu Lintas
8.	Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) (5 Layanan)
	8.1. Pelayanan Akte Kelahiran
	8.2. Pelayanan Akte Kematian
	8.3. Pelayanan Cetak Ulang KTP
	8.4. Pelayanan Kartu Identitas Anak
	8.5. Pelayanan Pindah Antar Kecamatan



No	Layanan
9.	Pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3) (2 Layanan)
	9.1. Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan)
	9.2. Pusat Balai Benih Ikan (BBI)
10.	Pelayanan Pasar dan Tera Ulang pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian (2 Layanan)
	10.1. Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)
	10.2. Pelayanan Tera/Tera Ulang
11.	Pelayanan Pembayaran Pajak pada Badan Keuangan Daerah (BKD) (3 Layanan)
	11.1. Pelayanan Pembayaran PBB
	11.2. Pelayanan Pembayaran BPHTB
	11.3. Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame
12.	Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (2 Layanan)
	12.1. Pelayanan Pemadam Kebakaran
	12.2. Pelayanan Penyelamatan

No	Layanan
13.	Pelayanan pada Kelurahan (1 Layanan)
14.	Pelayanan Kesejahteraan Sosial (3 Layanan)
	14.1 Layanan SLRT / Surat Keterangan DTKS/DTSEN
	14.2 Layanan Santunan Kematian
	14.3 Layanan Tanda Daftar Yayasan
15.	Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB)(1 Layanan)

### 3.1.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh gambaran yang utuh dan mendalam mengenai persepsi serta pengalaman masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Depok, Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 mengadopsi dua pendekatan utama dalam pengumpulan data, yakni *Focus Group Discussion* (FGD) dan survei kuantitatif. Pendekatan FGD digunakan untuk menggali wawasan kualitatif dari perwakilan masyarakat terkait harapan, hambatan, serta masukan konstruktif terhadap layanan publik. Diskusi ini bersifat eksploratif dan diarahkan untuk menangkap nuansa dan konteks lokal yang tidak dapat diungkap melalui instrumen survei biasa.

Sementara itu, pendekatan survei digunakan untuk memperoleh data kuantitatif yang terstandarisasi melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang mewakili berbagai segmen masyarakat. Hasil dari metode ini memungkinkan pengukuran tingkat kepuasan secara sistematis dan terukur, sekaligus memberikan dasar numerik untuk analisis

lebih lanjut. Kombinasi kedua metode ini bertujuan menghasilkan hasil survei yang tidak hanya valid secara statistik, tetapi juga relevan secara sosial dan kontekstual sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Depok.

Penjelasan rinci kedua metode pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

#### **3.1.2.1 FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)**

Secara sederhana FGD didefinisikan sebagai suatu diskusi yang dilakukan secara sistematis dan terarah mengenai suatu isu atau masalah tertentu. Proses FGD pada kegiatan ini akan dilaksanakan sebanyak dua kali, yaitu sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan survei. FGD tahap pertama dilakukan dengan tujuan untuk melakukan sosialisasi rencana kegiatan sedangkan FGD tahap kedua dilakukan dengan tujuan untuk melakukan sosialisasi hasil kegiatan. Beberapa hal yang ingin ditangkap dari FGD tahap pertama 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.

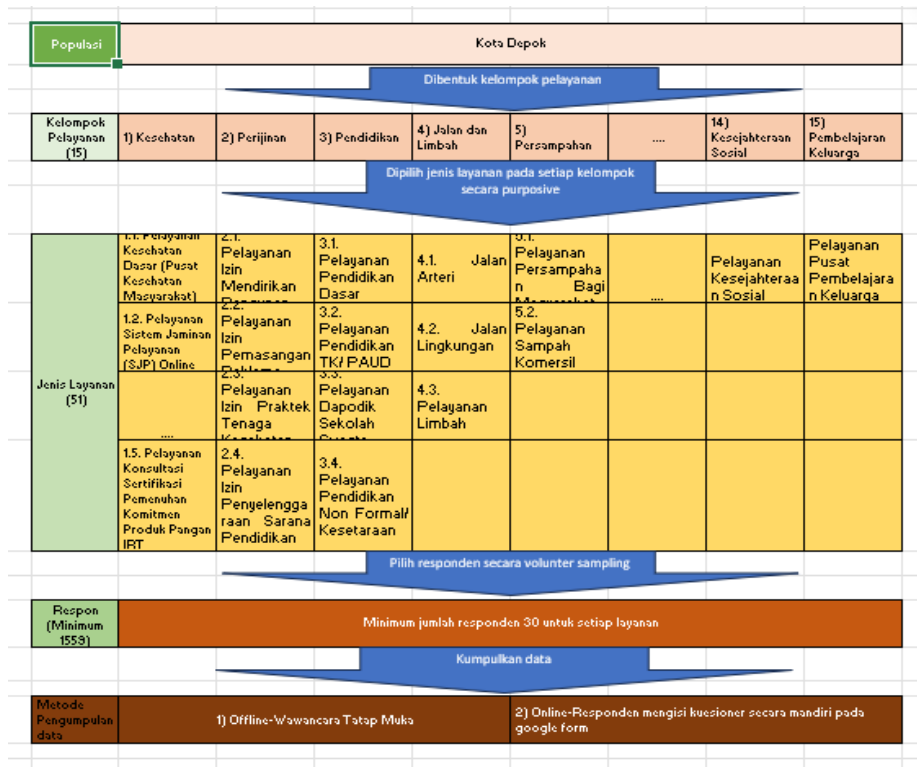
Beberapa informasi terkait dengan pelayanan yang diberikan dan pengguna layanan sangat dibutuhkan sebagai bahan agar pelaksanaan kegiatan tepat sasaran sehingga diperoleh hasil yang baik. Oleh karena itu sebagai bahan FGD tahap pertama akan dilakukan konfirmasi terhadap instansi-instansi yang terlibat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

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

### **3.1.2.2 SURVEI**

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2025 adalah Quota Sampling, yaitu teknik pemilihan responden secara stratifikasi proporsional untuk memenuhi kuota tertentu sesuai jumlah yang ditetapkan peneliti. Sampel survei ini mencakup individu yang telah memperoleh layanan publik Kota Depok selama tahun 2025, baik melalui kunjungan langsung ke instansi maupun melalui layanan daring. Pendekatan ini memungkinkan pemetaan representatif terhadap kepuasan masyarakat atas berbagai jenis pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara tatap muka menggunakan kuesioner terstruktur, yang dilaksanakan oleh enumerator kepada responden yang datang langsung ke lokasi pelayanan. Sementara itu, untuk unit layanan yang memiliki jumlah pengguna relatif kecil, survei dapat dilaksanakan melalui metode telepon ataupun dengan mengunjungi domisili responden. Untuk memastikan cakupan minimal yang memadai, survei ini menargetkan sekurang-kurangnya 30 responden per jenis layanan, sehingga total responden diproyeksikan cukup untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap layanan pemerintah Kota Depok. Alur proses pengambilan datanya dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Proses Pengambilan Data Responden

Sebagai pembandingan, dengan proyeksi jumlah penduduk Kota Depok sebesar 2.163.635 jiwa (BPS 2024), apabila digunakan metode *probability sampling* dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 2,5%, maka jumlah responden minimum yang dibutuhkan adalah 1.599 orang. Dalam konteks ini, metode quota sampling dianggap lebih efektif secara operasional, tanpa mengurangi validitas hasil survei. Adapun pelaksanaan pengumpulan data dijadwalkan berlangsung selama bulan Juni hingga Juli 2025, guna menjangkau tanggapan masyarakat secara aktual dan relevan terhadap kualitas pelayanan publik sepanjang tahun berjalan.

Penentuan jumlah *sample* dapat dibandingkan dengan perhitungan melalui formula Slovin:

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

dalam hal ini:

$n$  = Jumlah Sampel,

$N$  = Jumlah Populasi Masyarakat Depok,

$e$  = Margin of Error.

Dengan menggunakan  $N = 2.163.635$  dengan  $e = 2,5\%$ , maka diperoleh  $n$  sekitar 1599 responden.

## **3.2 Metodologi Analisis Data**

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

### **3.2.1 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.

### **3.2.2 Importance Performance Analysis (IPA)**

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

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

lembaga dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau IPA (Supranto, 2001). Rumus IPA tersebut adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (2)$$

dalam hal ini:

$Tki$  = Tingkat kesesuaian pelanggan

$X_i$  = Skor penilaian kinerja

$Y_i$  = Skor penilaian harapan pelanggan

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

Rumus untuk menentukan setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (4)$$

Keterangan :

$X$  = Skor rata-rata tingkat kinerja/pelaksanaan

$Y$  = Skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan

$n$  = Jumlah responden

Rumus yang digunakan untuk menjabarkan diagram Kartesius adalah :

$$X_1 = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k} \quad (5)$$

$$Y_1 = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k} \quad (6)$$

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 3.2. Peringkat jasa dapat diketahui menurut kepentingan pelanggan dan kinerja institusi, serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan manajemen

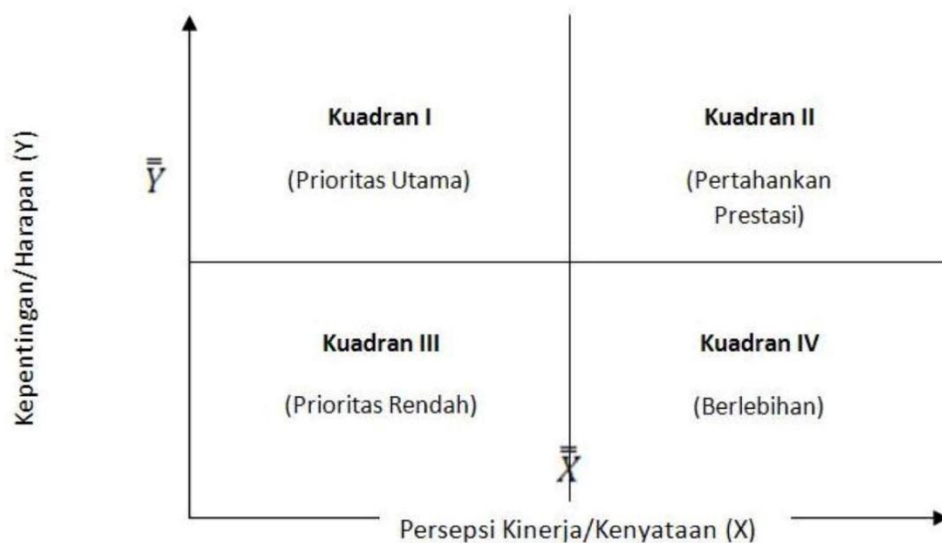
institusi/lembaga melalui penjabaran keseluruhan atribut mutu pelayanan ke dalam diagram Kartesius dengan cara berikut :

### 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.



Gambar 3.2 Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

### Kuadran III

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja rendah. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam Kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh *pengguna layanan* dan penyedia layanan hanya melaksanakannya secara biasa, sehingga belum terlalu perlu mengalokasikan biaya



dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah). Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam Kuadran ini tetap perlu diwaspadai, dicermati dan dikontrol, karena tingkat kepentingan pelanggan dapat berubah seiring dengan meningkatnya kebutuhan.

#### **Kuadran IV**

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

#### **3.2.3 Implikasi Manajerial**

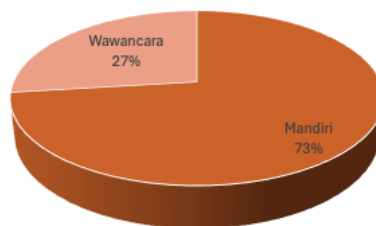
Implikasi manajerial pada kajian survei IKM ini berlandaskan integrasi beberapa pendekatan teoritis yaitu pendekatan *logical framework approach* (LFA), *force field analysis* (FFA), dan *the house model*. *Logical framework approach* (LFA) meliputi identifikasi hubungan kausatif antara *input*, *process*, 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 (*inhibitors*) dan faktor penghambat (*exhibitors*) dari Kuadran IPA agar dapat diformulasikan alternatif strategi yang sesuai untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan Pemerintah Daerah Kota Depok. Pemetaan implikasi manajerial secara komprehensif dituangkan ke dalam kerangka *the house model* (Horovitz & Ohlsson 2007). *The house model* merupakan salah satu pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan usaha organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Model ini memvisualisasikan organisasi sebagai rumah yang memiliki pondasi (*supporting behavior*), pilar-pilar (*key way and action*) dan atap (*dream with a deadline*). Hasil pemetaan Kuadran IPA digunakan sebagai “*input*” dalam bagan implikasi manajerial. Bagian “*process*” berisi tentang rekomendasi teknis yang diformulasikan berbasis hasil kajian di lapangan. Sedangkan pada tahap “*output*” mendeskripsikan tujuan utama dari objek kajian.



## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

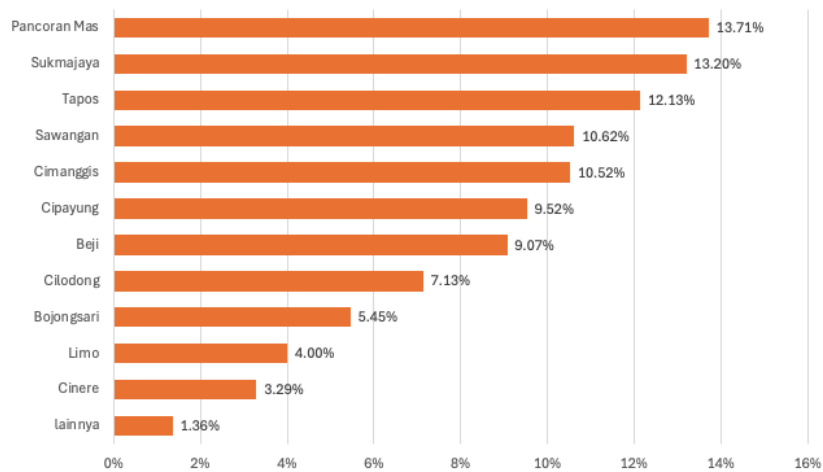
### 4.1 Profil Responden

Survei IKM Kota Depok pada tahun 2025 dilaksanakan dengan dua pendekatan. Pendekatan pertama dilaksanakan secara mandiri oleh responden secara daring, sedangkan pendekatan kedua melalui wawancara dengan responden. Banyaknya responden yang mengisi form secara mandiri adalah sebanyak 73%, sedangkan banyaknya responden melalui wawancara sebanyak 27%. Pada survei ini, setiap responden masyarakat dimungkinkan untuk memberikan penilaian kepada lebih dari satu jenis layanan yang mereka terima pada tahun 2024. Pada saat laporan antara ini dibuat (31 Agustus 2025), didapatkan perolehan sebanyak 3099 penilaian responden yang tersebar pada 49 layanan. Proporsi perolehan sementara jumlah responden tahun 2025 berdasarkan pendekatan survei selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut ini.



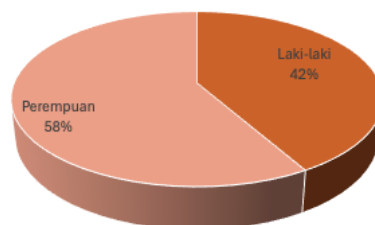
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Pendekatan Survei Wawancara dan Mandiri

Sebaran perolehan responden berdasarkan asal Kecamatan pada survei IKM tahun 2025 disajikan pada Gambar 4.2. Pada perolehan ini, sebaran tertinggi berasal dari Kecamatan Pancoran Mas sebesar 13,71%. Berikutnya, nilai tertinggi pada tahun ini berasal dari Kecamatan Sukmajaya sebanyak 13,20%. Kemudian, sebanyak 12,13% berasal dari Kecamatan Tapos, sebanyak 10,62% berasal dari Kecamatan Sawangan, dan sebanyak 10,52% berasal dari Kecamatan Cimanggis. Kemudian sisanya dari berbagai Kecamatan lainnya seperti Kecamatan Cipayung, Beji, Cilodong, dan lainnya, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.2.



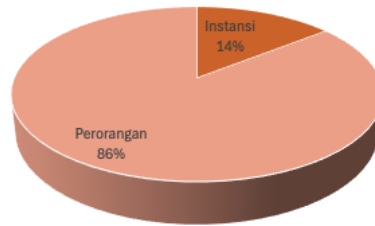
Gambar 4.2 Sebaran Responden Berdasarkan Asal Kecamatan

Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin pada tahun ini relative sama dengan tahun 2024, yaitu masih didominasi oleh responden perempuan sebanyak 58%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 42%. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 4.3.



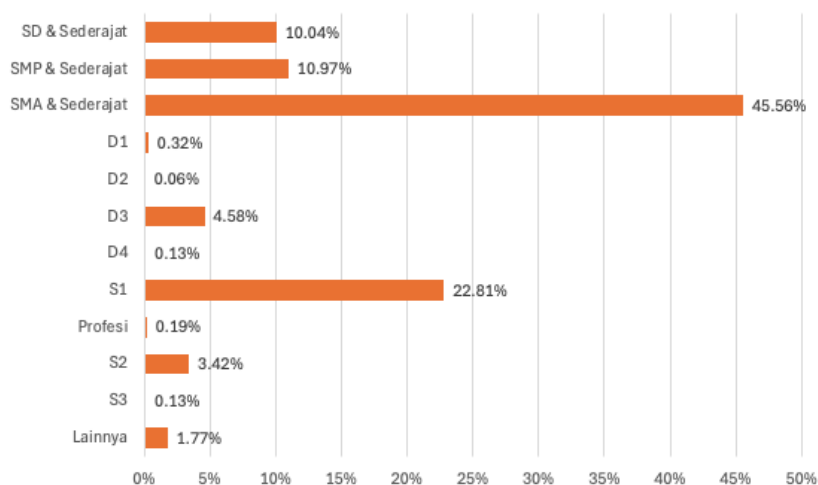
Gambar 4.3 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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 survei IKM tahun 2025 ini umumnya adalah menyatakan pendapat perorangan, yaitu sebesar 86%. Sedangkan responden lainnya, sebesar 14% mereka mewakili institusi tertentu.



Gambar 4.4 Sebaran Responden Berdasarkan Perwakilan

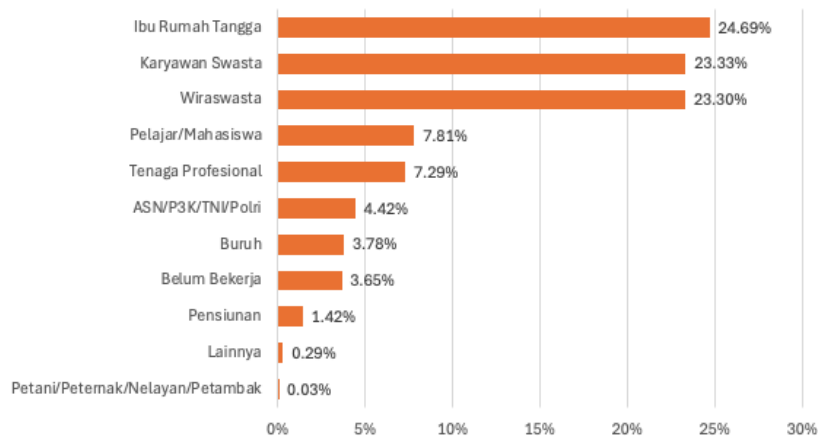
Informasi sebaran responden sementara berdasarkan pendidikan terakhirnya disajikan pada Gambar 4.5. Dari survei ini didapat bahwa, mayoritas responden pada survei IKM tahun 2025 adalah berpendidikan SMA/SMK atau sederajat dengan total sebesar 45,65%, dilanjutkan dengan responden yang memiliki gelar Sarjana (S1), yaitu sebesar 22,81%. Terdapat 10,97% responden yang memiliki gelar SMP atau sederajat, dan 10,04% berpendidikan SD atau sederajat, sedangkan lainnya di bawah 13%, yaitu adalah lulusan diploma (5,09%), master (S2) (3,42%), profesi (0,19%), S3 (0,13%), dan lainnya (1,77%). Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah dan tinggi.



Gambar 4.5 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

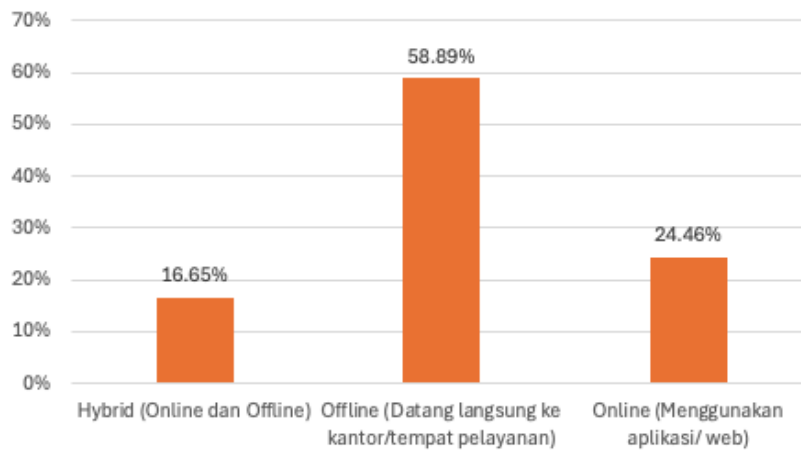
Sementara ini, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 4.6, sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaannya didominasi oleh responden ibu rumah tangga yaitu sebanyak 24,69% dan karyawan swasta yaitu sebanyak 23,33%. Selanjutnya yang bekerja pada sektor wirausaha dan sejenisnya sebanyak 23,30%, disusul responden

pelajar/mahasiswa sebanyak 7,81%, tenaga profesional sebanyak 7,29%, ASN/P3K/TNI/POLRI sebanyak 4,42%, buruh sebanyak 3,78%, belum bekerja sebanyak 3,65%, pensiunan sebanyak 1,42%, Petani/Peternak/Nelayan/Petambak sebanyak 0,03%, dan lainnya sebanyak 0.29%.



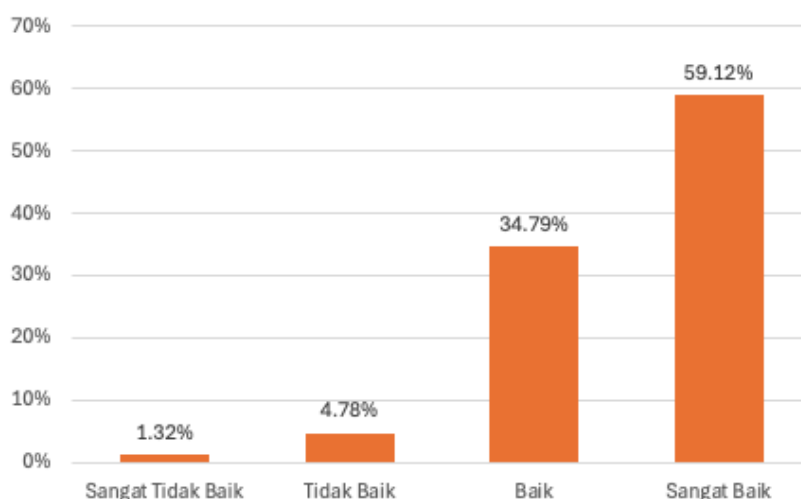
Gambar 4.6 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pada Gambar 4.6, ditampilkan bagaimana cara responden memperoleh layanan dari Pemerintah Kota Depok pada tahun 2025, yang mana sebanyak 58,89% responden merasakan layanan secara offline saja (datang langsung ke kantor/tempat pelayanan) dan terdapat 24,46% yang memperoleh layanan secara online saja (menggunakan aplikasi/web). Sisanya sebesar 16,65% responden mendapatkan layanan secara hybrid atau gabungan offline dan online. Hal ini menunjukkan, terjadi peningkatan jumlah responden yang memperoleh layanan secara online saja, dibandingkan tahun 2024 yaitu sebanyak 14,30% responden.



Gambar 4.7 Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan

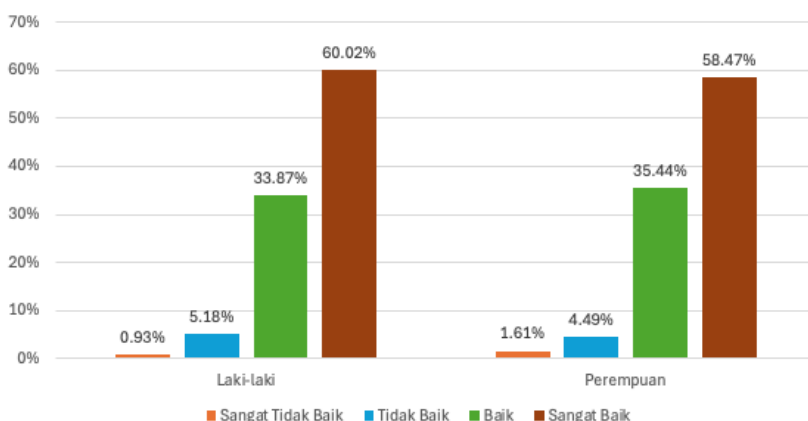
Sejauh ini, bila dilihat dari sebaran tingkat kepuasan rata-rata diketahui bahwa pada tahun 2025 umumnya responden merasa layanan yang diberikan Pemerintah Kota Depok sudah memenuhi ekspektasi masyarakat. Pada survei IKM tahun 2025, terdapat 93,91% responden yang menjawab baik dan sangat baik, serta hanya sebanyak 6,09% responden menyatakan tidak baik dan kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan di tahun 2025. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.8. Bila dibandingkan dengan hasil survei IKM tahun 2024, yaitu sebanyak 68,19% responden yang menjawab baik dan sangat baik, maka terdapat peningkatan kepuasan rata-rata responden terhadap layanan yang diberikan Pemerintah Kota Depok.



Gambar 4.8 Sebaran Responden Berdasarkan Kepuasan

## 4.2 Deskripsi Skor Kepuasan Masyarakat Kota Depok

Tingkat kepuasan responden berdasarkan jenis kelamin untuk data yang diperoleh pada tahun 2025 disajikan pada Gambar 4.9. Responden perempuan yang menilai baik dan sangat baik pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Depok adalah sebesar 58,47% dan 35,44% dari total semua responden perempuan. Sedangkan responden laki-laki yang menilai baik dan sangat baik pelayanan pemerintah Kota Depok adalah sebesar 60,02% dan 33,87% dari semua responden laki-laki. Walaupun mayoritas menyatakan menilai baik dan sangat baik, tapi masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas (tidak baik dan sangat tidak baik) terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok, yaitu sebesar 6,10% responden perempuan dan 6,11% responden laki-laki. Bila dibandingkan dengan data tahun 2024, yaitu sebanyak 32,76% responden perempuan dan sebanyak 30,43% responden laki-laki menyatakan ketidakpuasan (tidak baik dan kurang baik), maka terjadi penurunan persentase responden yang tidak puas terhadap pelayanan Kota Depok pada tahun 2025.

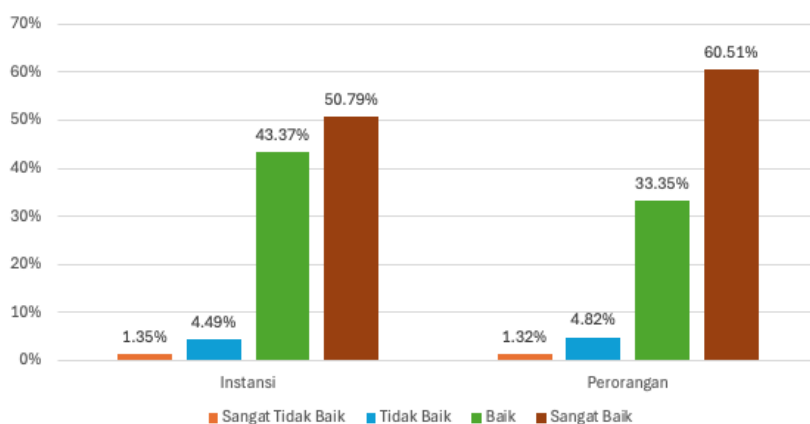


Gambar 4.9 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat Kepuasan Responden pada Kelompok Pengguna yang mewakili instansi dan dirinya sendiri (perorangan) pada data ini ditampilkan pada Gambar 4.10. Sebanyak 60,51% dan 33,35% responden perorangan yang menilai Sangat Baik dan Baik, sementara pada responden yang mewakili Instansi masing-masing sebesar 50,79% dan 43,37% yang menilai Sangat Baik dan Baik. Hal ini menunjukkan kecenderungan responden perorangan memiliki tingkat kepuasan yang relatif sama dengan responden yang mewakili instansi, yaitu sangat baik dan baik. Terdapat responden Instansi yang merasa tidak puas (Tidak Baik dan

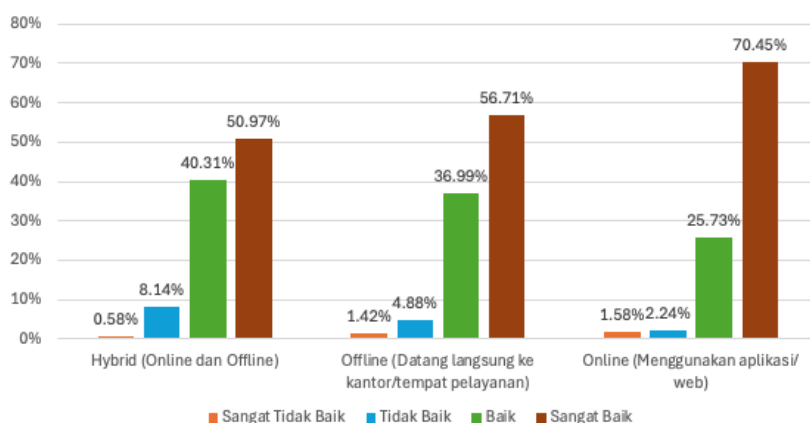


Sangat Tidak Baik) yakni sebanyak 5,84%, sedangkan untuk responden perorangan terdapat 6,14% responden yang merasa tidak puas (Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik).



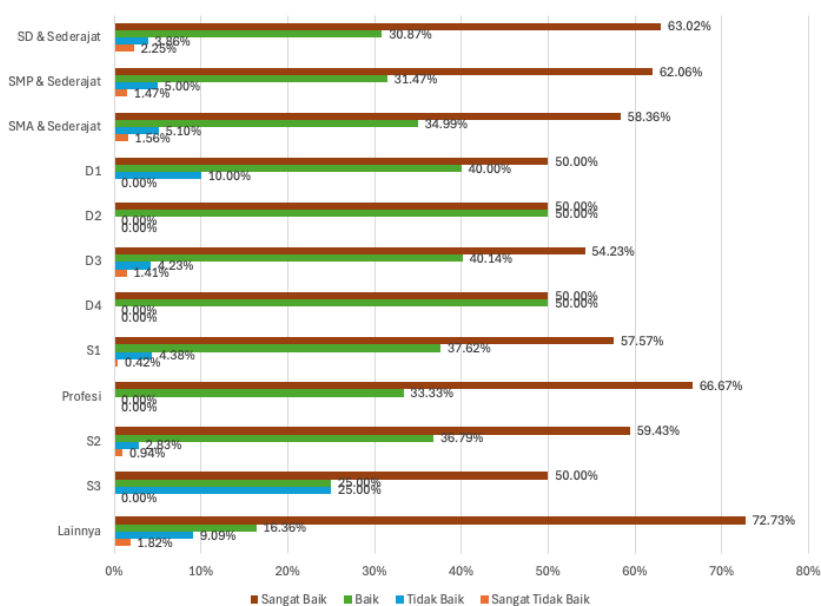
Gambar 4.10 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Perwakilan

Sementara itu Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan cara memperoleh pelayanan dari Pemerintah Kota Depok untuk data yang diperoleh saat ini, ditunjukkan pada Gambar 4.11. Responden yang menilai puas (Baik dan Sangat Baik) pelayanan Pemerintah Kota Depok lebih tinggi pada layanan secara Online (96,17%) dibanding layanan secara Offline (93,70%) ataupun Hybrid (91,28%). Hal ini berbeda dengan hasil survei IKM tahun 2024, dimana tingkat kepuasan relative lebih tinggi pada layanan secara offline dibandingkan layanan secara online atau hybrid. Dengan demikian pelayanan publik pada tahun 2025 ini sudah sejalan dengan upaya pencapaian misi ke 4 Pemerintah Kota Depok, yaitu peningkatan transformasi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan berbasis digital.



Gambar 4.11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Layanan

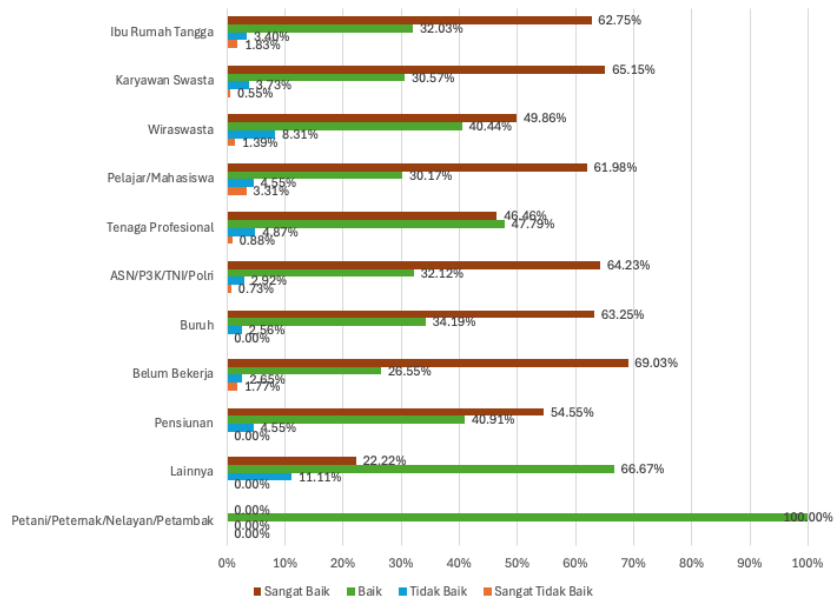
Tingkat Kepuasan Responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir pada data ini ditampilkan pada Gambar 4.12. Secara keseluruhan, pada Responden dengan Tingkat Pendidikan D2, D4, dan jenjang profesi yang tidak ada yang menilai Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik, sedangkan pada Tingkat Pendidikan SD & Sederajat, SMP & sederajat, SMA & sederajat, D3, S1, dan lainnya terdapat beberapa responden yang menilai Sangat Tidak Baik.



Gambar 4.12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan status pekerjaannya, secara umum responden memiliki pola yang berbeda-beda. Secara umum, semua responden dengan berbagai jenis pekerjaannya menilai Tingkat Kepuasan Baik dan Sangat Baik lebih tinggi. Responden dengan jenis pekerjaan

Lainnya dan Wiraswasta memberikan kepuasan yang lebih rendah (Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik) sebesar 11,76% dan 9,70% yang lebih besar daripada penilaian responden pada jenis pekerjaan yang lain.



Gambar 4.13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

## **5. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DEPOK**

Untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kota Depok, survei dilakukan terhadap 50 jenis layanan publik yang tersebar di 15 Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Beragam layanan ini mencerminkan komitmen Pemerintah Kota dalam menyediakan pelayanan yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat. Daftar OPD dan Dinas yang di survei pada tahun ini terdiri dari:

1. Dinas Kesehatan (Dinkes)
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
3. Dinas Pendidikan (Disdik)
4. Dinas PUPR (PUPR)
5. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)
6. Dinas Tenaga Kerja (Disnaker)
7. Dinas Perhubungan (Dishub)
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
9. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)
10. Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin)
11. Badan Keuangan Daerah (BKD)
12. Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar)
13. Pelayanan pada Kelurahan
14. Dinas Sosial (Dinsos)
15. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana (DP3AP2KB)

### **5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil survei terhadap masyarakat pengguna layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok tahun 2025 tercatat sebesar 3,51,

dengan nilai konversi 87,77. Angka ini menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya, di mana IKM tahun 2024 berada pada angka 3,39 dengan nilai konversi 84,75. Mengacu pada pedoman PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai IKM tahun 2025 termasuk dalam kategori mutu pelayanan B, yang berarti kinerja pelayanan publik di Kota Depok dinilai Baik.

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,53	88,36	A
B	Kemudahan Prosedur	3,53	88,28	B
C	Kecepatan Waktu	3,45	86,37	B
D	Kewajaran Biaya	3,57	89,22	A
E	Kesesuaian Produk	3,52	87,98	B
F	Kompetensi Petugas	3,53	88,37	A
G	Perilaku Petugas	3,54	88,41	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,47	86,76	B
I	Penanganan Pengaduan	3,45	86,18	B

Implikasi dari hasil ini tidak hanya memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, tetapi juga memberikan dasar yang lebih akurat untuk perencanaan, penganggaran, dan pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam peningkatan kualitas layanan ke depan.

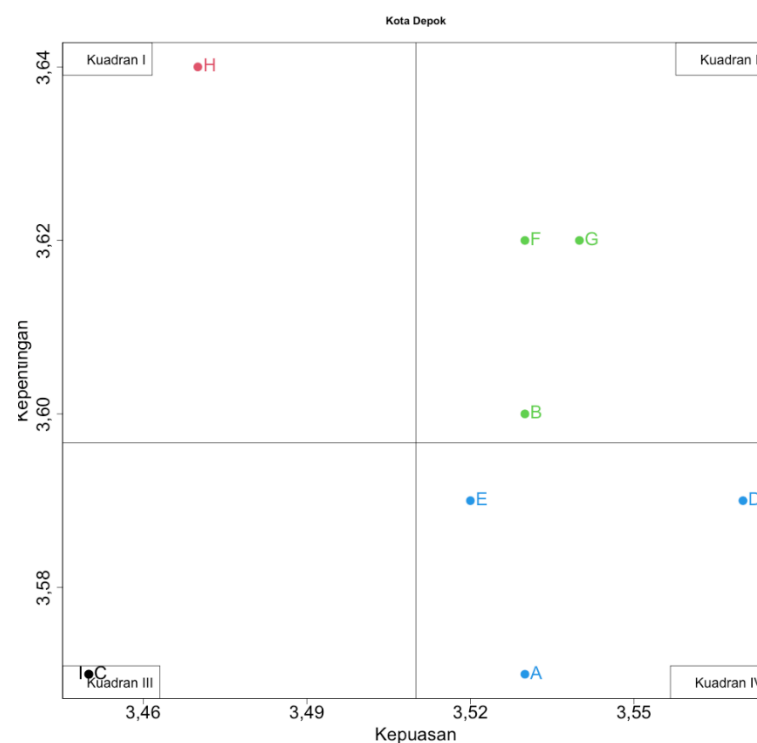
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok tahun 2025, yang disusun berdasarkan penilaian masyarakat terhadap masing-masing atribut pelayanan

publik, disajikan pada Tabel 5.1. Data ini diperoleh dari responden yang telah menggunakan layanan pemerintah daerah selama periode tersebut. Secara umum, sebagian besar atribut menunjukkan kinerja yang Baik, ditandai dengan nilai konversi yang melampaui ambang batas 76,60, sesuai dengan kategori mutu dalam pedoman PERMENPAN-RB.

## 5.2 Importance and Performance Analysis (IPA)

Atribut dengan skor tertinggi adalah Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), yang mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap aspek keterjangkauan dan keadilan biaya layanan. Sebaliknya, skor terendah tercatat pada Penanganan pengaduan pengguna layanan (I), yang mengindikasikan bahwa mekanisme respons terhadap keluhan masih perlu ditingkatkan.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa meskipun secara umum pelayanan publik di Kota Depok telah berjalan baik, terdapat aspek tertentu yang membutuhkan perhatian khusus untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.



Gambar 5.1 Diagram IPA Kota Depok

Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk Kota Depok disajikan pada Gambar 5.1 sebagai alat bantu visual dalam mengevaluasi prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik. Diagram ini memetakan atribut-atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.

Pada Kuadran I, atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) menempati posisi strategis karena dinilai sangat penting oleh masyarakat namun memiliki kinerja yang masih rendah. Oleh karena itu, atribut ini menjadi prioritas utama untuk perbaikan pada periode berikutnya, mengingat dampaknya yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan.

Kuadran III dihuni oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C). Kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kepuasan yang juga relatif kecil. Meskipun bukan prioritas utama, perbaikan tetap perlu dipertimbangkan agar tidak menjadi titik lemah dalam keseluruhan sistem pelayanan, terutama jika ekspektasi masyarakat terhadap aspek ini meningkat di masa mendatang.

Sementara itu, Kuadran II mencakup atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik, yaitu Perilaku petugas (kesopanan dan keramahan) (G), Kompetensi/kemampuan petugas (F), dan Kemudahan prosedur pelayanan (B). Atribut-atribut ini telah memenuhi harapan masyarakat dan menjadi elemen yang perlu dijaga dan dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan tidak mengalami penurunan.

Adapun Kuadran IV, yang biasanya berisi atribut dengan kepentingan rendah namun kinerja tinggi, tidak ditempati oleh atribut manapun dalam pelayanan Kota Depok. Atribut seperti Kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar (E), Kewajaran biaya/tarif (D), dan Kesesuaian persyaratan pelayanan (A) menunjukkan kinerja yang baik, namun tidak masuk dalam Kuadran ini. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada kelebihan yang berlebihan pada aspek yang kurang penting, sehingga sumber daya dapat lebih difokuskan pada area yang benar-benar membutuhkan peningkatan.

### 5.3 Perkembangan Nilai IKM Pemerintah Kota Depok 2020-2025

Perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok selama periode 2020 hingga 2025 dilakukan untuk melihat tren perkembangan kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan. Pada tahun 2025, jumlah responden yang berhasil dijangkau melebihi target yang ditetapkan, sehingga hasil survei dinilai sangat representatif terhadap populasi pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengukuran, nilai IKM Kota Depok tahun 2025 tercatat sebesar 3,51, menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Tren positif ini mengindikasikan bahwa berbagai upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Depok mulai memberikan dampak nyata terhadap kepuasan masyarakat. Visualisasi perkembangan nilai IKM selama lima tahun terakhir dapat dilihat pada Gambar 5.2, yang menggambarkan arah peningkatan kualitas pelayanan publik secara konsisten.



Gambar 5.2 Perkembangan IKM Pemerintah Kota Depok 2020-2025



## 6. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

### 6.1 Pendahuluan

Sebanyak 15 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Dinas di Kota Depok telah menjadi objek survei dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025. Survei ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik secara menyeluruh di berbagai sektor. Nilai IKM yang diperoleh dari masing-masing OPD dan Dinas akan dijelaskan secara rinci pada subbab berikut, guna memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh setiap unit kerja.

Dalam analisis ini, setiap unit pelayanan divisualisasikan melalui Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Diagram tersebut menampilkan persebaran atribut berdasarkan dua sumbu utama, yaitu sumbu (Y) yang merepresentasikan tingkat kepentingan (*importance*) dan sumbu (X) yang menunjukkan tingkat kepuasan (*performance*). Kedua sumbu ini membentuk empat area Kuadran dengan arti dan warna pembeda sebagai berikut:

- Kuadran I (merah), terletak pada bagian kiri atas, menunjukkan atribut yang memiliki kepentingan tinggi namun tingkat kepuasan rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.
- Kuadran II (hijau), terletak pada bagian kanan atas, menggambarkan atribut dengan kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi, sehingga kinerjanya perlu dipertahankan.
- Kuadran III (hitam), terletak pada bagian kiri bawah, berisi atribut yang kurang penting dan tingkat kepuasannya rendah, sehingga memerlukan evaluasi lebih lanjut.

- Kuadran IV (biru), terletak pada bagian kanan bawah, menunjukkan atribut dengan kepentingan rendah namun kepuasan tinggi, sehingga perlu dipantau agar efisiensi tetap terjaga.

Pembedaan warna pada tiap Kuadran ini bertujuan untuk mempermudah pembacaan dan interpretasi hasil analisis, sekaligus memastikan posisi setiap atribut pada diagram dapat diidentifikasi dengan jelas dan akurat.

#### **6.1.1 Dinas Kesehatan (Dinkes)**

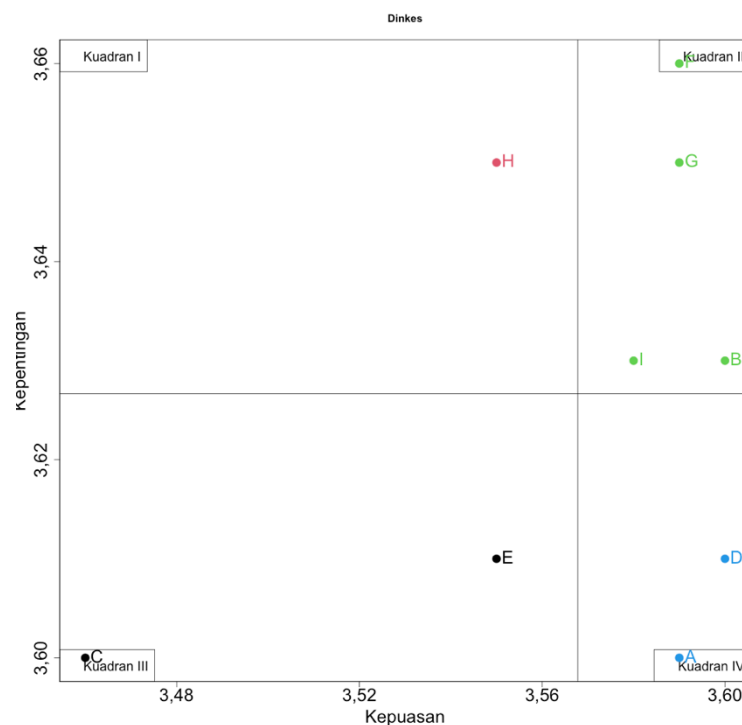
Layanan yang disurvei untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kesehatan (Dinkes) mencakup sebanyak 15 layanan.

Nilai IKM berdasarkan pendapat masyarakat pengguna layanan yang diperoleh untuk Dinas Kesehatan (Dinkes) di tahun 2025 adalah sebesar 3,57 atau berada pada nilai konversi sebesar 89,19. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, secara keseluruhan terjadi peningkatan, di mana nilai IKM pada tahun 2024 tercatat sebesar 3,5 dengan nilai konversi sebesar 87,5. Menurut kategori yang diatur berdasarkan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM pada tahun 2025 ini berada dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu A, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Kesehatan (Dinkes) termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Tabel 6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan (Dinkes)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,59	89,69	A
B	Kemudahan Prosedur	3,60	89,89	A
C	Kecepatan Waktu	3,46	86,44	B
D	Kewajaran Biaya	3,60	89,97	A
E	Kesesuaian Produk	3,55	88,80	A
F	Kompetensi Petugas	3,59	89,83	A
G	Perilaku Petugas	3,59	89,86	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,55	88,68	A
I	Penanganan Pengaduan	3,58	89,52	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 Kesehatan (Dinkes) pada tahun 2025 disajikan pada Tabel 6.1. Secara umum sebagian besar atribut telah dinilai Sangat Baik oleh responden pengguna layanan dari Dinas Kesehatan (Dinkes), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada di atas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator layanan pada Dinas Kesehatan (Dinkes) adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 6.1 Diagram IPA Dinas Kesehatan (Dinkes)

Gambar 6.1 menampilkan Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Dinas Kesehatan (Dinkes). Berdasarkan hasil analisis, atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran I, yang berarti atribut ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya pada periode selanjutnya.

Selanjutnya, Kuadran II ditempati oleh atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Keempat atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya agar mutu pelayanan tetap stabil.

Sementara itu, Kuadran III diisi oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C) dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E). Kedua atribut ini dinilai kurang penting oleh pengguna dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif

rendah, sehingga memerlukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan.

Adapun Kuadran IV merupakan wilayah yang menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi. Pada unit pelayanan Dinas Kesehatan (Dinkes), tidak terdapat atribut yang menempati Kuadran ini..

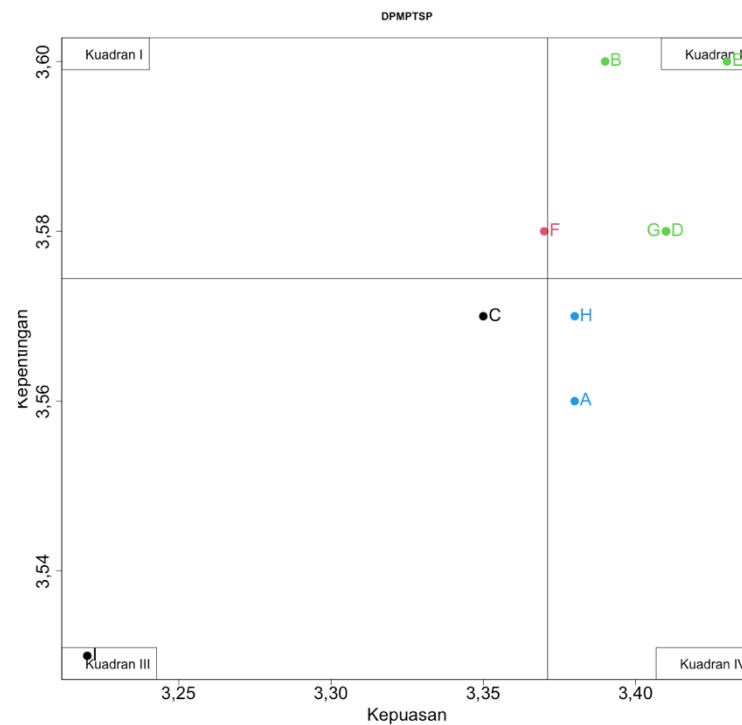
#### **6.1.2 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**

Survei untuk penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mencakup 4 layanan utama. Berdasarkan hasil survei tahun 2025, nilai IKM DPMPTSP sebesar 3,37 dengan nilai konversi 84,30. Angka ini menunjukkan sedikit penurunan dibanding capaian tahun 2024 yang memperoleh skor 3,39 dengan konversi 84,75. Berdasarkan klasifikasi dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik), yang menggambarkan kualitas layanan publik DPMPTSP masih berada pada tingkat yang memuaskan.

Tabel 6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,38	84,58	B
B	Kemudahan Prosedur	3,39	84,83	B
C	Kecepatan Waktu	3,35	83,71	B
D	Kewajaran Biaya	3,41	85,30	B
E	Kesesuaian Produk	3,43	85,86	B
F	Kompetensi Petugas	3,37	84,32	B
G	Perilaku Petugas	3,41	85,14	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,38	84,56	B
I	Penanganan Pengaduan	3,22	80,42	B

Hasil perhitungan IKM untuk tiap atribut pelayanan publik di DPMPTSP ditampilkan pada Tabel 6.2. Secara umum, sebagian besar atribut mendapat penilaian Baik, ditunjukkan oleh nilai konversi yang berada di atas 76,60. Atribut dengan skor tertinggi adalah Kesesuaian antara produk pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), sedangkan nilai terendah terdapat pada Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 6.2 Diagram IPA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Gambar 6.2 menyajikan diagram IPA untuk DPMPTSP. Dari hasil analisis, atribut Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan (F) termasuk Kuadran I, yang berarti perlu diprioritaskan dalam peningkatan kinerja pada periode berikutnya.

Selanjutnya, atribut Kesopanan petugas (G), Kesesuaian hasil layanan (E), Kewajaran biaya/tarif (D), dan Kemudahan prosedur (B) menempati Kuadran II, menandakan aspek-aspek tersebut telah berjalan baik dan harus dipertahankan.

Kuadran III ditempati oleh Penanganan pengaduan (I) dan Kecepatan waktu pelayanan (C) yang dinilai kurang penting dengan kepuasan relatif rendah.

Adapun Kuadran IV, yang biasanya diisi atribut berkinerja tinggi namun kurang penting, di DPMPTSP hanya mencakup Kualitas sarana dan prasarana (H) serta Kesesuaian persyaratan pelayanan (A), tanpa adanya atribut yang dominan di dalamnya.

### 6.1.3 Dinas Pendidikan (Disdik)

Survei kepuasan masyarakat terhadap Dinas Pendidikan (Disdik) dilakukan pada 3 jenis layanan yang menjadi dasar penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan hasil survei tahun 2025, nilai IKM Disdik mencapai 3,38 dengan nilai konversi 84,50. Capaian ini menunjukkan adanya peningkatan dibanding tahun 2024 yang memperoleh nilai 3,35 dengan konversi 83,75. Berdasarkan ketentuan dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, hasil tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik), yang menandakan bahwa kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan (Disdik) telah menunjukkan kinerja yang baik dan mengalami perbaikan dari tahun sebelumnya.

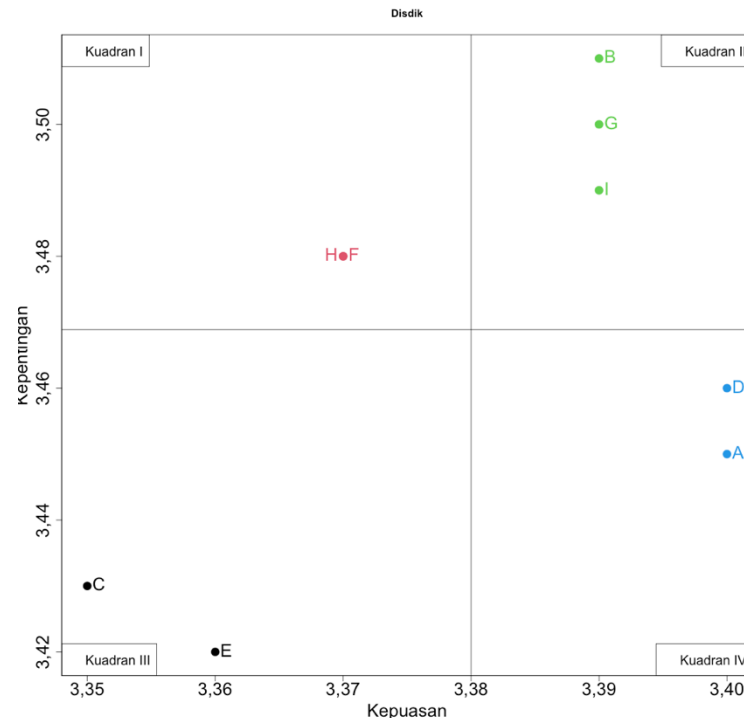
Tabel 6.3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan (Disdik)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,40	84,89	B
B	Kemudahan Prosedur	3,39	84,74	B
C	Kecepatan Waktu	3,35	83,69	B
D	Kewajaran Biaya	3,40	84,99	B
E	Kesesuaian Produk	3,36	84,06	B
F	Kompetensi Petugas	3,37	84,37	B
G	Perilaku Petugas	3,39	84,74	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,37	84,33	B
I	Penanganan Pengaduan	3,39	84,66	B

Tabel 6.3 menampilkan hasil pengukuran IKM berdasarkan masing-masing atribut pelayanan publik pada Dinas Pendidikan (Disdik) tahun 2025. Secara umum, mayoritas atribut memperoleh penilaian Baik dari responden, yang tercermin dari nilai konversi yang sebagian besar berada di atas 76,60. Atribut dengan nilai tertinggi adalah Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D),



sedangkan nilai terendah terdapat pada Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 6.3 Diagram IPA Dinas Pendidikan (Disdik)

Gambar 6.3 menampilkan Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Dinas Pendidikan (Disdik). Berdasarkan hasil analisis, atribut Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran I, yang menunjukkan bahwa keduanya merupakan prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelayanan pada periode selanjutnya. Perlu dicatat bahwa kedua titik atribut ini saling berdekatan pada diagram dikarenakan memiliki nilai indeks kepuasan yang hampir sama.

Selanjutnya, Kuadran II ditempati oleh atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), serta Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Ketiga atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya agar kualitas pelayanan tetap optimal.

Sementara itu, Kuadran III memuat atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C) dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E). Kedua atribut ini dinilai kurang penting oleh pengguna dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan untuk memperbaiki persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan.

Adapun Kuadran IV diisi oleh atribut Kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan (D) dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A). Kedua atribut ini menunjukkan kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya rendah, dan tidak terdapat atribut lain yang menempati Kuadran ini pada unit pelayanan Dinas Pendidikan (Disdik).

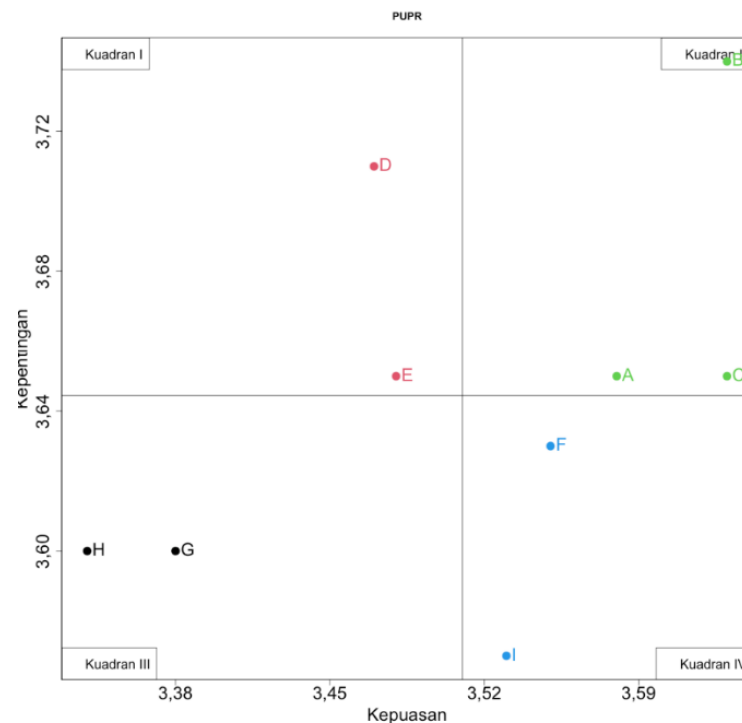
#### **6.1.4 Dinas PUPR (PUPR)**

Survei kepuasan masyarakat terhadap Dinas PUPR (PUPR) mencakup 3 jenis layanan utama yang menjadi dasar perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan hasil survei tahun 2025, diperoleh nilai IKM sebesar 3,51 dengan nilai konversi 87,75. Hasil ini menunjukkan adanya penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, di mana pada tahun 2024 nilai IKM tercatat 3,68 dengan konversi 92,00. Berdasarkan pedoman dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, capaian tersebut berada pada kategori mutu pelayanan B (Baik), yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan publik pada Dinas PUPR masih tergolong baik meskipun mengalami sedikit penurunan dibanding periode sebelumnya.

Tabel 6.4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas PUPR (PUPR)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,58	89,52	A
B	Kemudahan Prosedur	3,63	90,73	A
C	Kecepatan Waktu	3,63	90,73	A
D	Kewajaran Biaya	3,47	86,69	B
E	Kesesuaian Produk	3,48	87,10	B
F	Kompetensi Petugas	3,55	88,71	A
G	Perilaku Petugas	3,38	84,41	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,34	83,60	B
I	Penanganan Pengaduan	3,53	88,28	B

Tabel 6.4 menyajikan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan setiap atribut pelayanan publik pada Dinas PUPR tahun 2025. Secara umum, sebagian besar atribut memperoleh penilaian Baik dari pengguna layanan, yang tercermin dari nilai konversi yang umumnya berada di atas 76,60. Atribut dengan skor tertinggi adalah Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), sementara nilai terendah terdapat pada Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 6.4 Diagram IPA Dinas PUPR (PUPR)

Selanjutnya, Gambar 6.4 menampilkan Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Dinas PUPR (PUPR). Berdasarkan hasil pemetaan, atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E) serta Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) berada pada Kuadran I, yang berarti keduanya menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan pada periode mendatang.

Adapun atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kemudahan prosedur pelayanan (B), serta Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) termasuk dalam Kuadran II, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut telah memiliki kinerja baik dengan tingkat kepentingan tinggi dan perlu dipertahankan.

Kuadran III diisi oleh atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G). Atribut-atribut ini dinilai kurang penting oleh

pengguna dan memiliki tingkat kepuasan relatif rendah, sehingga tetap perlu diperhatikan untuk peningkatan berkelanjutan.

Sementara itu, Kuadran IV, yang menggambarkan atribut dengan kinerja tinggi namun tingkat kepentingan rendah, diisi oleh Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F). Tidak terdapat atribut lain yang menempati Kuadran ini pada unit pelayanan Dinas PUPR.

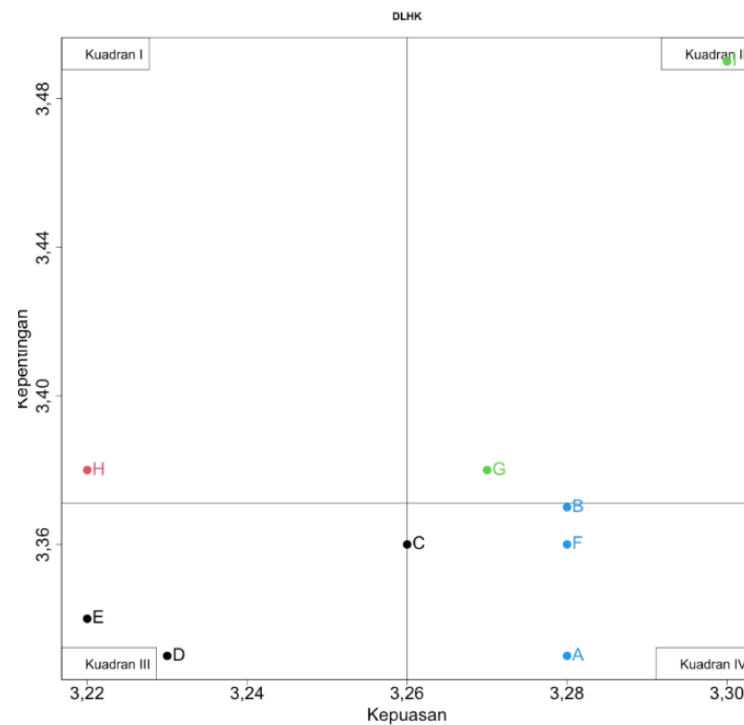
#### **6.1.5 Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan (DLHK)**

Pelayanan publik yang menjadi objek pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) terdiri atas dua jenis layanan utama. Berdasarkan hasil penilaian masyarakat pengguna layanan, diperoleh nilai IKM tahun 2025 sebesar 3,26, dengan nilai konversi 81,51. Jika dibandingkan dengan capaian tahun 2024 yang mencatat nilai IKM sebesar 3,29 atau setara dengan nilai konversi 82,25, tampak adanya sedikit penurunan. Berdasarkan kategori mutu pelayanan sesuai pedoman PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam huruf mutu B, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada DLHK tergolong baik.

Tabel 6.5 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,28	81,99	B
B	Kemudahan Prosedur	3,28	82,07	B
C	Kecepatan Waktu	3,26	81,41	B
D	Kewajaran Biaya	3,23	80,76	B
E	Kesesuaian Produk	3,22	80,59	B
F	Kompetensi Petugas	3,28	81,91	B
G	Perilaku Petugas	3,27	81,69	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,22	80,59	B
I	Penanganan Pengaduan	3,30	82,60	B

Rekapitulasi nilai IKM yang dihitung dari tanggapan para responden pengguna layanan DLHK pada tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel 6.5. Secara umum, mayoritas unsur pelayanan memperoleh penilaian Baik, tercermin dari nilai konversi sebagian besar atribut yang berada di atas 76,60. Atribut dengan skor tertinggi terdapat pada Penanganan pengaduan pengguna layanan (I), sedangkan skor terendah tercatat pada Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 6.5 Diagram IPA Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)

Visualisasi hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut ditunjukkan melalui Diagram IPA pada Gambar 6.5. Hasil pemetaan memperlihatkan bahwa Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran I, yang berarti aspek ini memerlukan perhatian dan perbaikan prioritas pada periode berikutnya.

Adapun atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) berada pada Kuadran II, menunjukkan bahwa kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan telah menunjukkan kinerja yang memuaskan, sehingga perlu dipertahankan konsistensinya.

Sementara itu, Kuadran III ditempati oleh atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), serta Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C). Ketiganya dinilai memiliki tingkat kepentingan rendah

dengan tingkat kepuasan yang juga relatif kecil, sehingga dapat dipertimbangkan untuk ditingkatkan secara selektif.

Adapun Kuadran IV mencakup atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, yaitu Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kemudahan prosedur pelayanan (B), serta Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A). Dalam layanan DLHK, tidak terdapat atribut yang menempati Kuadran ini.

#### **6.1.6 Dinas Tenaga Kerja (Disnaker)**

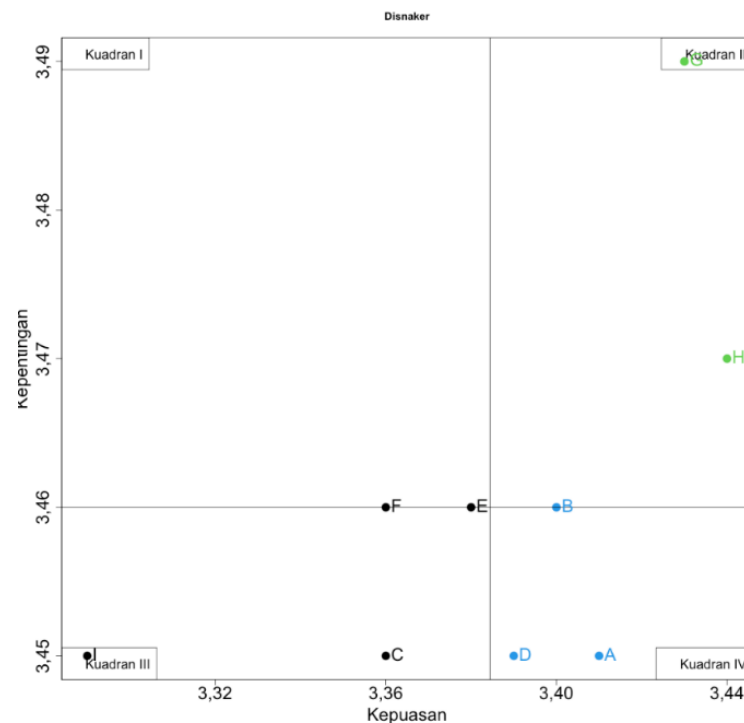
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) dilakukan terhadap satu jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penilaian dari pengguna layanan, diperoleh nilai IKM tahun 2025 sebesar 3,38, dengan nilai konversi 84,60. Jika dibandingkan dengan capaian tahun 2024, yaitu 3,56 atau setara nilai konversi 89, terlihat adanya sedikit penurunan. Berdasarkan ketentuan dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam huruf mutu B, yang berarti mutu pelayanan Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) tergolong baik.



Tabel 6.6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja (Disnaker)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,41	85,29	B
B	Kemudahan Prosedur	3,40	85,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,36	83,97	B
D	Kewajaran Biaya	3,39	84,85	B
E	Kesesuaian Produk	3,38	84,41	B
F	Kompetensi Petugas	3,36	84,12	B
G	Perilaku Petugas	3,43	85,64	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,44	85,88	B
I	Penanganan Pengaduan	3,29	82,20	B

Hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing atribut pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) tahun 2025 tercantum pada Tabel 6.6. Secara keseluruhan, mayoritas indikator memperoleh penilaian Baik, yang ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada di atas 76,60. Atribut dengan skor tertinggi adalah Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), sedangkan skor terendah diperoleh pada Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 6.6 Diagram IPA Dinas Tenaga Kerja (Disnaker)

Hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari tiap atribut digambarkan dalam Diagram IPA pada Gambar 6.6. Berdasarkan hasil pemetaan, tidak terdapat atribut yang menempati Kuadran I, sehingga tidak ada indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja pada periode berikutnya.

Selanjutnya, atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) serta Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) berada pada Kuadran II, menandakan bahwa keduanya dinilai penting dan telah menunjukkan kinerja yang memuaskan, sehingga perlu dijaga konsistensinya.

Sementara itu, Kuadran III diisi oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), serta Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dengan tingkat kepuasan yang juga tidak terlalu tinggi, sehingga

perlu dipertimbangkan perbaikannya agar tidak menurunkan persepsi kualitas layanan.

Adapun Kuadran IV, berisi atribut dengan kepentingan rendah namun kinerja tinggi, yaitu Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kemudahan prosedur pelayanan (B), dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A). Dalam evaluasi ini, tidak ditemukan atribut yang menempati Kuadran tersebut.

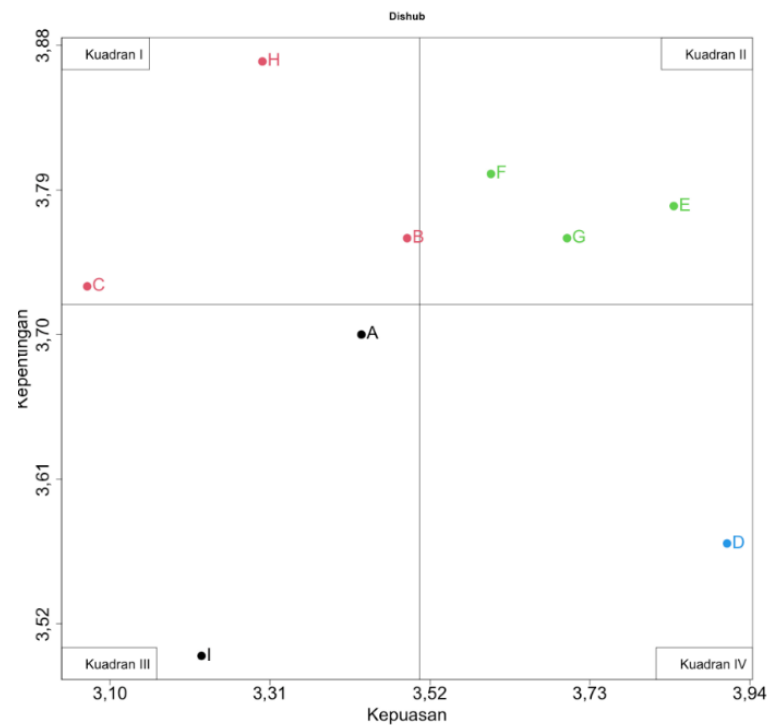
#### **6.1.7 Dinas Perhubungan (Dishub)**

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan (Dishub) meliputi empat jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap penilaian pengguna layanan, diperoleh nilai IKM tahun 2025 sebesar 3,51 dengan nilai konversi 87,67. Jika dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya yaitu 3,64 atau setara nilai konversi 91, terlihat adanya sedikit penurunan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan ketentuan dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, hasil tersebut berada pada huruf mutu B, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan Dinas Perhubungan (Dishub) masih tergolong baik.

Tabel 6.7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan (Dishub)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,43	85,83	B
B	Kemudahan Prosedur	3,49	87,22	B
C	Kecepatan Waktu	3,07	76,67	B
D	Kewajaran Biaya	3,91	97,77	A
E	Kesesuaian Produk	3,85	96,11	A
F	Kompetensi Petugas	3,60	90,00	A
G	Perilaku Petugas	3,70	92,50	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,30	82,39	B
I	Penanganan Pengaduan	3,22	80,56	B

Rincian hasil pengukuran terhadap masing-masing atribut pelayanan publik Dinas Perhubungan (Dishub) tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel 6.7. Secara umum, mayoritas atribut memperoleh penilaian Baik, sebagaimana tercermin dari nilai konversi sebagian besar atribut yang melebihi 76,60. Dari hasil tersebut, atribut dengan nilai tertinggi adalah Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), sedangkan nilai terendah diperoleh pada Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 6.7 Diagram IPA Dinas Perhubungan (Dishub)

Visualisasi hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tiap atribut pelayanan digambarkan melalui Diagram IPA yang disajikan pada Gambar 6.7. Berdasarkan hasil analisis, atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), serta Kemudahan prosedur pelayanan (B) termasuk dalam Kuadran I, yang berarti perlu menjadi prioritas utama perbaikan kinerja pada periode mendatang.

Sementara itu, Kuadran III diisi oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), yang dinilai memiliki tingkat kepentingan relatif rendah dan tingkat kepuasan yang juga tidak terlalu tinggi. Atribut ini tetap perlu mendapat perhatian agar tidak menurunkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan.

Kemudian, atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E) termasuk dalam Kuadran II,

menunjukkan bahwa ketiganya dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan kualitasnya.

Adapun Kuadran IV, yang berisi atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, hanya mencakup Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D). Dalam konteks ini, tidak ada atribut lain yang menempati Kuadran tersebut.

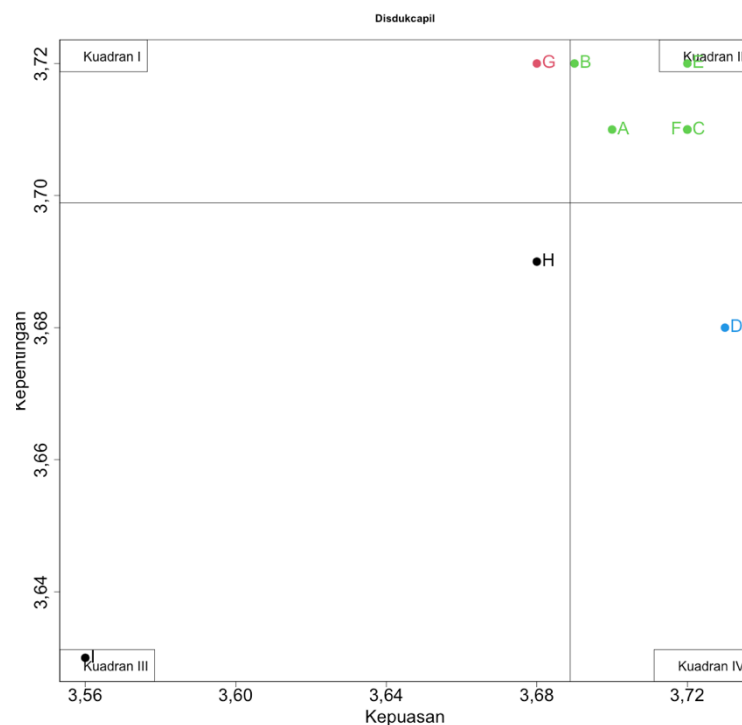
#### **6.1.8 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dilakukan terhadap lima jenis layanan utama yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penilaian responden pengguna layanan, diperoleh nilai IKM tahun 2025 sebesar 3,69 dengan nilai konversi 92,25. Angka ini menunjukkan adanya peningkatan kinerja pelayanan dibandingkan tahun 2024 yang mencatat nilai IKM 3,35 dengan konversi 83,75. Berdasarkan pedoman PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, capaian tersebut menempatkan mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) pada kategori A (Sangat Baik), yang berarti pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi standar kualitas tinggi.

Tabel 6.8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,70	92,55	A
B	Kemudahan Prosedur	3,69	92,15	A
C	Kecepatan Waktu	3,72	93,09	A
D	Kewajaran Biaya	3,73	93,26	A
E	Kesesuaian Produk	3,72	93,09	A
F	Kompetensi Petugas	3,72	93,09	A
G	Perilaku Petugas	3,68	91,89	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,68	92,11	A
I	Penanganan Pengaduan	3,56	89,02	A

Rincian hasil pengukuran terhadap setiap atribut pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) tahun 2025 ditampilkan pada Tabel 6.8. Secara keseluruhan, mayoritas atribut memperoleh penilaian Sangat Baik, sebagaimana tercermin dari nilai konversi yang sebagian besar berada di atas 76,60. Dari hasil tersebut, atribut dengan skor tertinggi adalah Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), sedangkan atribut dengan skor terendah adalah Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 6.8 Diagram IPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut pelayanan divisualisasikan melalui Diagram Importance Performance Analysis (IPA) yang ditampilkan pada Gambar 6.8. Berdasarkan hasil analisis, atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) menempati Kuadran I, sehingga menjadi fokus utama untuk peningkatan kinerja pada periode berikutnya.

Sementara itu, atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kemudahan prosedur pelayanan (B), dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) masuk dalam Kuadran II, menandakan bahwa kinerjanya telah baik pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh masyarakat. Oleh karena itu, pencapaian ini perlu dipertahankan secara konsisten.



Selanjutnya, Kuadran III ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) serta Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Kedua atribut ini dinilai memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan relatif rendah, sehingga perlu dipertimbangkan strategi peningkatan yang lebih tepat sasaran.

Adapun Kuadran IV, yang merepresentasikan atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, diisi oleh Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D). Pada periode pengukuran ini, tidak terdapat atribut lain yang berada dalam Kuadran tersebut.

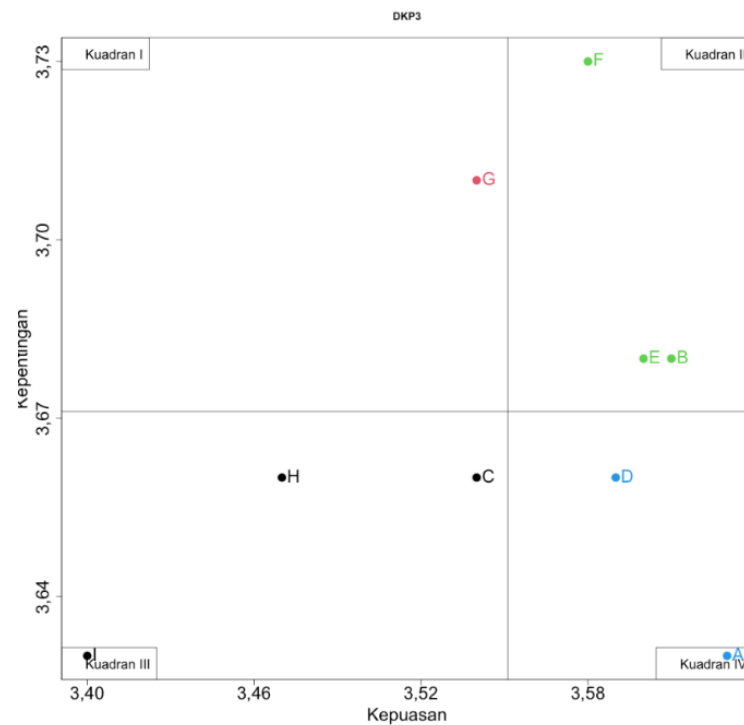
#### **6.1.9 Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan (DKP3)**

Dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3) tahun 2025, terdapat dua jenis layanan yang menjadi objek pengukuran. Berdasarkan hasil penilaian masyarakat pengguna layanan, diperoleh nilai IKM sebesar 3,55, yang setara dengan nilai konversi 88,77. Capaian ini menunjukkan adanya peningkatan kinerja pelayanan dibandingkan tahun 2024 yang memiliki nilai IKM 3,51 atau konversi 87,75. Berdasarkan ketentuan dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, hasil tersebut menempatkan DKP3 pada kategori mutu pelayanan A, yang berarti kinerja pelayanannya tergolong Sangat Baik.

Tabel 6.9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,63	90,67	A
B	Kemudahan Prosedur	3,61	90,24	A
C	Kecepatan Waktu	3,54	88,53	A
D	Kewajaran Biaya	3,59	89,64	A
E	Kesesuaian Produk	3,60	89,90	A
F	Kompetensi Petugas	3,58	89,55	A
G	Perilaku Petugas	3,54	88,47	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,47	86,87	B
I	Penanganan Pengaduan	3,40	85,10	B

Hasil pengukuran pada setiap atribut penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diperoleh dari responden pengguna layanan DKP3 tahun 2025 ditampilkan pada Tabel 6.9. Secara keseluruhan, mayoritas atribut mendapatkan penilaian Sangat Baik, yang tercermin dari nilai konversi di atas 76,60. Atribut dengan skor tertinggi adalah Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), sedangkan nilai terendah diperoleh oleh Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 6.9 Diagram IPA Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)

Sementara itu, hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3) dapat dilihat pada Gambar 6.9. Berdasarkan diagram tersebut, atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) menempati Kuadran I, yang berarti menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pada periode berikutnya. Atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), serta Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C) berada pada Kuadran III, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut dinilai kurang penting dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah, sehingga perlu pertimbangan dalam perbaikan. Adapun atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), serta Kemudahan prosedur pelayanan (B) termasuk dalam Kuadran II, yang menandakan kinerja sudah baik dan perlu dipertahankan. Terakhir,

Kuadran IV diisi oleh atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun memiliki kinerja tinggi, yaitu Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A). Pada pelayanan ini, tidak terdapat atribut lain yang masuk dalam kategori tersebut.

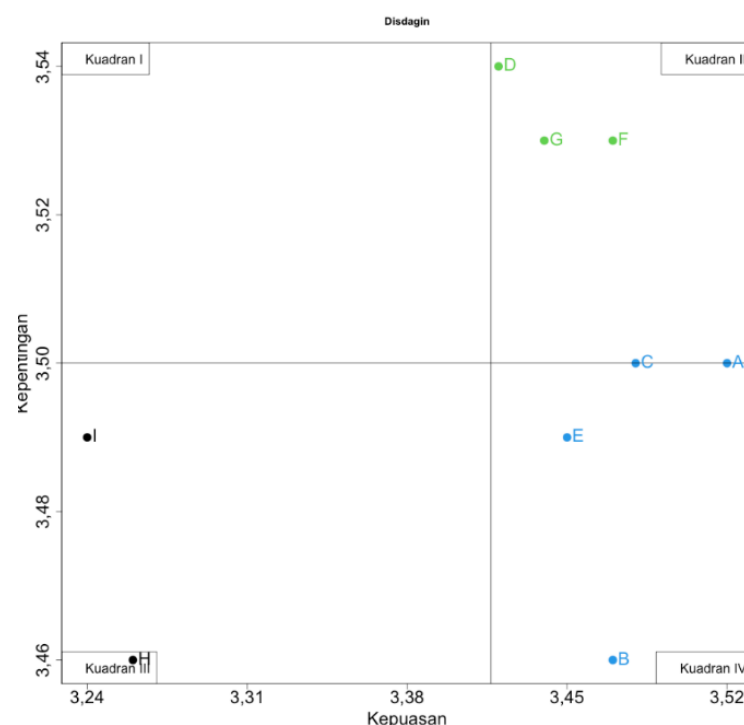
#### 6.1.10 Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin)

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin) tahun 2025 melibatkan dua jenis layanan yang menjadi objek evaluasi. Berdasarkan hasil penilaian masyarakat pengguna layanan, diperoleh nilai IKM sebesar 3,42, dengan nilai konversi 85,41. Capaian ini menunjukkan adanya peningkatan kinerja pelayanan dibandingkan tahun 2024, di mana nilai IKM tercatat 3,31 dengan konversi 82,75. Berdasarkan ketentuan dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai tersebut menempatkan Dinas Perdagangan dan Perindustrian dalam kategori mutu pelayanan B, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanannya termasuk dalam kategori Baik.

Tabel 6.10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,52	87,95	B
B	Kemudahan Prosedur	3,47	86,82	B
C	Kecepatan Waktu	3,48	87,05	B
D	Kewajaran Biaya	3,42	85,45	B
E	Kesesuaian Produk	3,45	86,36	B
F	Kompetensi Petugas	3,47	86,82	B
G	Perilaku Petugas	3,44	85,98	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,26	81,40	B
I	Penanganan Pengaduan	3,24	80,88	B

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap responden yang telah memanfaatkan layanan di lingkungan Dinas Perdagangan dan Perindustrian tahun 2025, Tabel 6.10 menampilkan nilai IKM menurut masing-masing atribut penyelenggaraan pelayanan publik. Secara keseluruhan, sebagian besar unsur pelayanan memperoleh penilaian Baik, yang tercermin dari nilai konversi di atas 76,60. Di antara seluruh atribut, skor tertinggi diperoleh oleh Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), sedangkan nilai terendah ditemukan pada atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 6.10 Diagram IPA Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin)

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin) digambarkan dalam Gambar 6.10. Dari hasil tersebut diketahui bahwa tidak terdapat atribut yang menempati Kuadran I, sehingga tidak ada unsur yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan kinerja pada periode berikutnya. Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), serta Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D)

berada pada Kuadran II, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan.

Selanjutnya, Kuadran III berisi atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Kedua atribut ini dinilai memiliki tingkat kepentingan rendah dan kepuasan relatif kecil, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan ke depan.

Sementara itu, Kuadran IV ditempati oleh atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kemudahan prosedur pelayanan (B), dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A). Atribut-atribut ini memiliki kinerja tinggi meskipun tingkat kepentingannya relatif rendah. Pada pelayanan ini, tidak terdapat atribut tambahan yang termasuk dalam Kuadran tersebut.

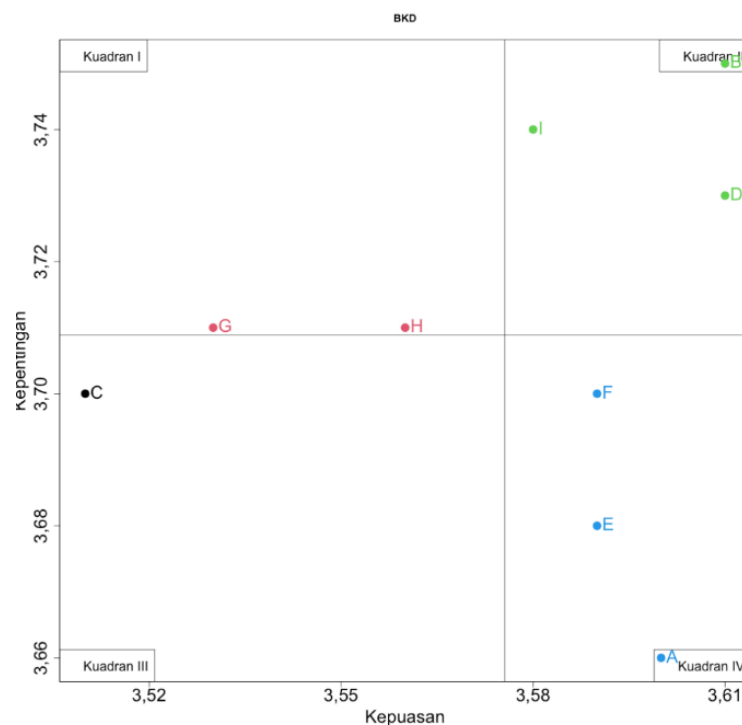
#### **6.1.11 Badan Keuangan Daerah (BKD)**

Cakupan layanan yang menjadi dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Keuangan Daerah (BKD) terdiri atas tiga jenis layanan utama. Berdasarkan hasil penilaian masyarakat pengguna layanan, diperoleh nilai IKM tahun 2025 sebesar 3,57 dengan nilai konversi 89,37. Jika dibandingkan dengan capaian tahun 2024 yang memiliki nilai IKM 3,37 dan nilai konversi 84,25, tampak adanya peningkatan kinerja pelayanan secara keseluruhan. Mengacu pada kategori mutu pelayanan sesuai PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, capaian IKM tahun 2025 ini termasuk dalam huruf mutu A (Sangat Baik), yang menunjukkan bahwa pelayanan BKD telah memberikan kinerja optimal kepada masyarakat.

Tabel 6.11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah (BKD)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,60	89,96	A
B	Kemudahan Prosedur	3,61	90,26	A
C	Kecepatan Waktu	3,51	87,74	B
D	Kewajaran Biaya	3,61	90,26	A
E	Kesesuaian Produk	3,60	89,78	A
F	Kompetensi Petugas	3,59	89,66	A
G	Perilaku Petugas	3,53	88,30	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,56	88,90	A
I	Penanganan Pengaduan	3,58	89,45	A

Tabel 6.11 berikut menggambarkan rincian IKM berdasarkan setiap atribut penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BKD. Nilai-nilai tersebut dihitung dari hasil tanggapan responden yang telah memperoleh layanan selama tahun 2025. Secara umum, hampir seluruh atribut memperoleh penilaian Sangat Baik, ditandai dengan nilai konversi di atas 76,60. Atribut dengan skor tertinggi adalah Kemudahan prosedur pelayanan (B), sedangkan nilai terendah terdapat pada Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 6.11 Diagram IPA Badan Keuangan Daerah (BKD)

Selanjutnya, Gambar 6.12 menampilkan Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk BKD. Dari hasil pemetaan tersebut, terlihat bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) serta Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) berada pada Kuadran I, yang berarti keduanya perlu mendapatkan perhatian utama dalam peningkatan kinerja ke depan. Sementara itu, atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C) terletak pada Kuadran III, yang mencerminkan tingkat kepentingan dan kepuasan relatif rendah sehingga perlu pertimbangan dalam upaya perbaikannya. Adapun atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), serta Kemudahan prosedur pelayanan (B) termasuk dalam Kuadran II, menunjukkan kinerja yang sudah baik dan perlu dipertahankan. Terakhir, Kuadran IV memuat atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, yaitu Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), serta Kesesuaian antara



persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A). Pada hasil pengukuran ini tidak terdapat atribut tambahan yang menempati Kuadran IV.

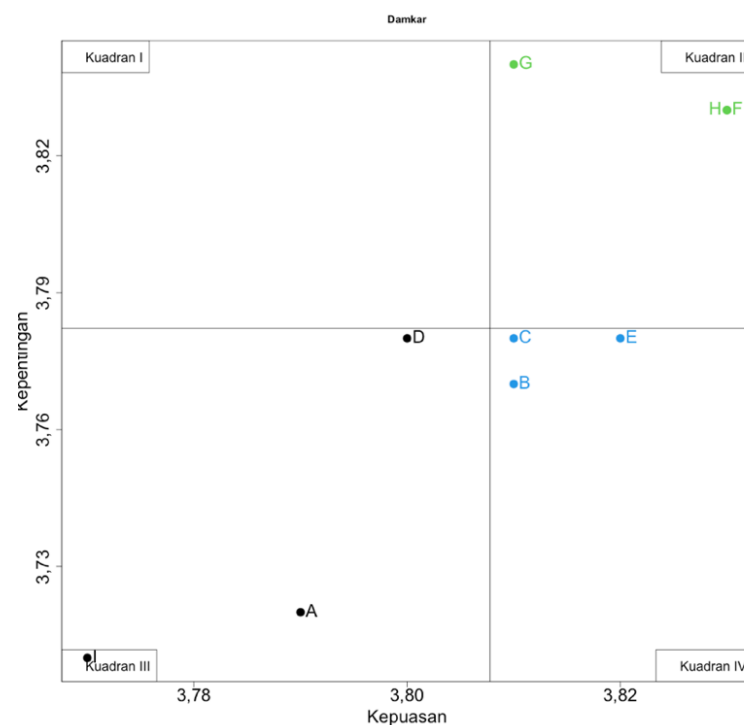
#### 6.1.12 Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar)

Pelayanan yang menjadi objek pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar) mencakup dua jenis layanan utama, yaitu layanan pemadaman kebakaran serta layanan penyelamatan (*rescue*). Berdasarkan hasil penilaian masyarakat pengguna layanan, diperoleh nilai IKM tahun 2025 sebesar 3,81, dengan nilai konversi 95,19. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang memiliki nilai IKM 3,38 dan nilai konversi 84,5, terlihat adanya peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan. Berdasarkan pedoman dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai IKM tahun 2025 ini termasuk dalam kategori huruf mutu A (Sangat Baik), yang menunjukkan bahwa pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan telah memenuhi standar kinerja yang sangat memuaskan.

Tabel 6.12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,79	94,87	A
B	Kemudahan Prosedur	3,81	95,34	A
C	Kecepatan Waktu	3,81	95,15	A
D	Kewajaran Biaya	3,80	94,96	A
E	Kesesuaian Produk	3,82	95,52	A
F	Kompetensi Petugas	3,83	95,71	A
G	Perilaku Petugas	3,81	95,21	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,83	95,65	A
I	Penanganan Pengaduan	3,77	94,32	A

Berdasarkan hasil pengukuran yang disajikan pada Tabel 6.12, data tersebut dihimpun dari hasil evaluasi responden yang telah menggunakan layanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar) selama tahun 2025. Secara umum, sebagian besar atribut memperoleh penilaian Sangat Baik, dengan nilai konversi yang melampaui 76,60. Atribut dengan skor tertinggi adalah Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), sedangkan atribut dengan nilai terendah adalah Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 6.12 Diagram IPA Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar)

Gambaran hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut pelayanan dapat dilihat pada Gambar 6.12 yang memuat Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar). Berdasarkan diagram tersebut, tidak terdapat atribut yang menempati Kuadran I, sehingga belum ada aspek yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan.

Sementara itu, atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan

(G), dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) berada pada Kuadran II, yang menunjukkan kinerja tinggi pada aspek yang dianggap penting oleh pengguna. Dengan demikian, kinerja ketiga atribut tersebut perlu terus dipertahankan.

Adapun Kuadran III diisi oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), serta Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A). Atribut-atribut ini dipersepsikan pengguna sebagai kurang penting dengan tingkat kepuasan yang masih relatif rendah, sehingga tetap memerlukan perhatian untuk peningkatan di masa mendatang.

Terakhir, Kuadran IV berisi atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, yang terdiri dari Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), dan Kemudahan prosedur pelayanan (B). Dalam hasil evaluasi ini, tidak terdapat atribut tambahan yang menempati Kuadran IV.

#### **6.1.13 Pelayanan pada Kelurahan**

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Pelayanan pada Kelurahan mencakup satu jenis layanan utama, yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penilaian masyarakat pengguna layanan, diperoleh nilai IKM tahun 2025 sebesar 3,38, dengan nilai konversi 84,49. Jika dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya, yaitu 3,00 dengan konversi 74,75, tampak adanya peningkatan kualitas pelayanan yang cukup signifikan. Berdasarkan pedoman PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori huruf mutu B (Baik), yang berarti pelayanan pada tingkat kelurahan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 6.13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan pada Kelurahan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,38	84,48	B
B	Kemudahan Prosedur	3,40	84,91	B
C	Kecepatan Waktu	3,29	82,23	B
D	Kewajaran Biaya	3,53	88,31	B
E	Kesesuaian Produk	3,39	84,82	B
F	Kompetensi Petugas	3,37	84,31	B
G	Perilaku Petugas	3,44	85,90	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,33	83,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,29	82,18	B

Rincian hasil penilaian IKM berdasarkan setiap atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 6.13. Data ini bersumber dari hasil evaluasi responden yang telah menggunakan layanan kelurahan sepanjang tahun 2025. Secara umum, hampir seluruh atribut memperoleh penilaian Baik, yang terlihat dari nilai konversi sebagian besar atribut berada di atas 76,60. Atribut dengan skor tertinggi terdapat pada Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), sementara nilai terendah ditemukan pada Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).

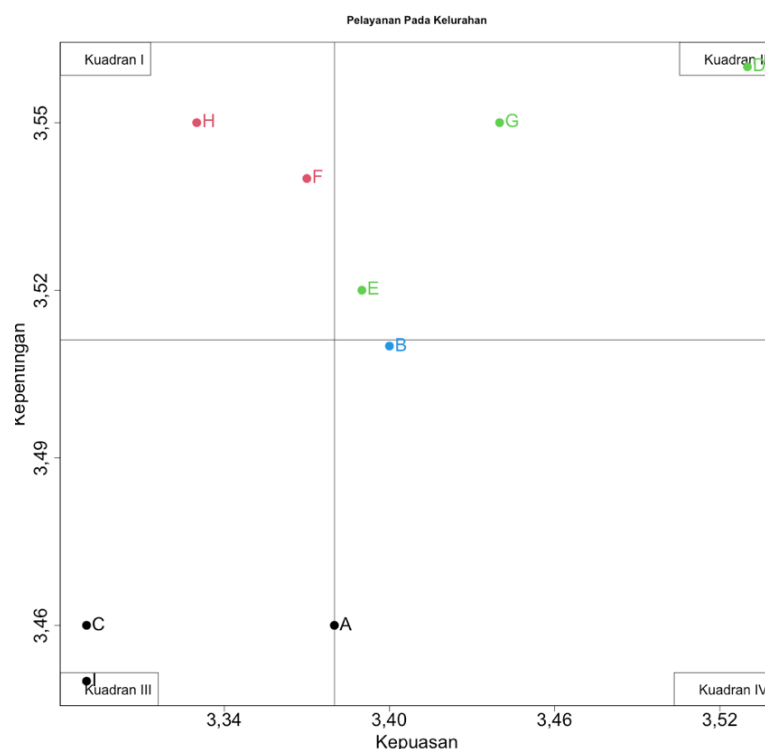
Hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut pelayanan divisualisasikan melalui Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Gambar 6.13. Berdasarkan diagram tersebut, atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) serta Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) berada pada Kuadran I, sehingga kedua atribut ini menjadi fokus prioritas untuk peningkatan kinerja pada periode selanjutnya.

Sementara itu, atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), serta Perilaku (kesopanan dan keramahan)

petugas dalam memberikan pelayanan (G) berada pada Kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, sehingga kinerjanya perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya.

Selanjutnya, Kuadran III ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), serta Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Ketiga atribut ini dinilai memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang relatif rendah, sehingga memerlukan perhatian lebih lanjut agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

Adapun Kuadran IV mencakup atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, yaitu Kemudahan prosedur pelayanan (B). Atribut ini tidak menjadi prioritas utama untuk perbaikan, namun tetap perlu dipertahankan agar kinerjanya tidak menurun di periode berikutnya.



Gambar 6.13 Diagram IPA Pelayanan pada Kelurahan

#### 6.1.14 Dinas Sosial (Dinsos)

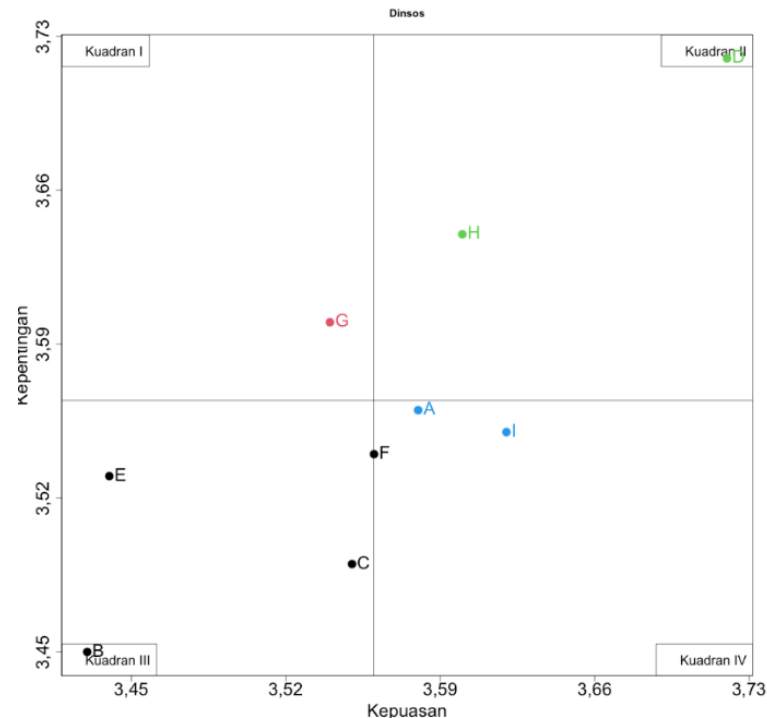
Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Sosial (Dinsos) mencakup satu jenis layanan utama yang menjadi objek penilaian masyarakat. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap tanggapan pengguna layanan, diperoleh nilai IKM tahun 2025 sebesar 3,56 dengan nilai konversi 88,98. Jika dibandingkan dengan capaian pada tahun 2024, yaitu 3,48 dengan konversi 87,00, terdapat peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan pedoman PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, nilai tersebut berada pada kategori huruf mutu A (Sangat Baik), yang menandakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Sosial telah memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat.

Tabel 6.14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial (Dinsos)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,58	89,58	A
B	Kemudahan Prosedur	3,43	85,65	B
C	Kecepatan Waktu	3,55	88,66	A
D	Kewajaran Biaya	3,72	92,94	A
E	Kesesuaian Produk	3,44	85,88	B
F	Kompetensi Petugas	3,56	89,12	A
G	Perilaku Petugas	3,54	88,54	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,60	90,05	A
I	Penanganan Pengaduan	3,62	90,38	A

Hasil penilaian terhadap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 6.14. Data tersebut berasal dari responden yang telah menerima layanan pada tahun 2025. Secara umum, mayoritas atribut memperoleh penilaian Sangat Baik, terlihat dari nilai konversi yang sebagian besar melebihi 76,60. Atribut

dengan nilai tertinggi adalah Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), sedangkan nilai terendah terdapat pada Kemudahan prosedur pelayanan (B).



Gambar 6.14 Diagram IPA Dinas Sosial (Dinsos)

Analisis lebih lanjut mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut ditampilkan melalui Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Gambar 6.14. Berdasarkan diagram tersebut, atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) termasuk dalam Kuadran I, yang berarti aspek ini perlu menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelayanan.

Adapun atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) serta Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) berada pada Kuadran II, menandakan keduanya memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan.

Sementara itu, Kuadran III ditempati oleh atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E),

Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), serta Kemudahan prosedur pelayanan (B). Atribut-atribut ini dinilai memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang relatif rendah sehingga perlu mendapat perhatian perbaikan.

Sedangkan Kuadran IV mencakup atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, yaitu Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A). Tidak terdapat atribut lain yang menempati Kuadran ini.

#### **6.1.15 Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB)**

Pelayanan yang menjadi objek pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) meliputi 1 layanan, yaitu pelayanan program keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan serta perlindungan anak.

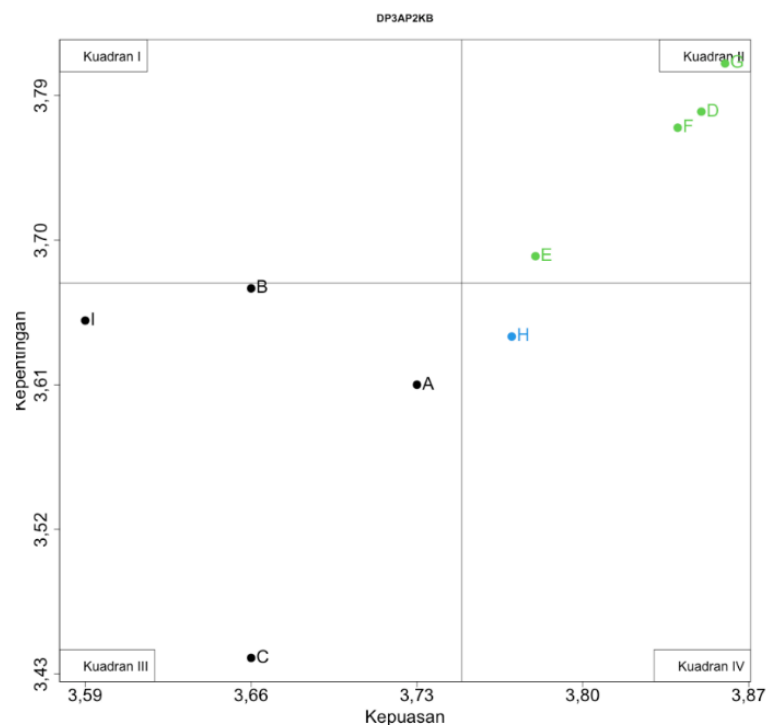
Berdasarkan hasil penilaian masyarakat pengguna layanan, IKM DP3AP2KB pada tahun 2025 mencapai skor 3,75 dengan nilai konversi sebesar 93,69. Capaian ini menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun 2024, di mana nilai IKM sebelumnya sebesar 3,66 dengan konversi 91,5. Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan dengan huruf mutu A, yang berarti kinerja pelayanan DP3AP2KB tergolong Sangat Baik.



Tabel 6.15 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana (DP3AP2KB)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,73	93,16	A
B	Kemudahan Prosedur	3,66	91,41	A
C	Kecepatan Waktu	3,66	91,41	A
D	Kewajaran Biaya	3,85	96,29	A
E	Kesesuaian Produk	3,78	94,53	A
F	Kompetensi Petugas	3,84	96,09	A
G	Perilaku Petugas	3,86	96,48	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,77	94,14	A
I	Penanganan Pengaduan	3,59	89,71	A

Pengukuran terhadap masing-masing atribut pelayanan didasarkan pada tanggapan responden pengguna layanan selama tahun 2025. Secara umum, hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas atribut memperoleh penilaian Sangat Baik, terlihat dari nilai konversi yang sebagian besar berada di atas 76,60. Atribut dengan skor tertinggi terdapat pada aspek Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), sementara atribut dengan skor terendah adalah Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 6.15 Diagram IPA Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana (DP3AP2KB)

Dari hasil pemetaan tersebut diketahui bahwa tidak terdapat atribut yang berada pada Kuadran I, sehingga tidak ada faktor yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan kinerja.

Pada Kuadran II, terdapat beberapa atribut meliputi Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), serta Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D). Atribut-atribut tersebut mencerminkan kinerja yang baik dan penting untuk dipertahankan.

Sementara itu, pada Kuadran III terdapat beberapa atribut seperti Penanganan pengaduan pengguna layanan (I), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kemudahan prosedur pelayanan (B), serta Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) yang dinilai memiliki

tingkat kepentingan dan kepuasan relatif rendah. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut dapat dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan.

Adapun Kuadran IV berisi atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, yaitu Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Dalam layanan ini, tidak ditemukan atribut lain yang menempati posisi pada Kuadran IV.

## 6.2 Perkembangan Nilai IKM Pemerintah Kota Depok 2020-2025

Pada beberapa OPD terjadi peningkatan yang signifikan tetapi ada beberapa OPD yang mengalami penurunan di Pemerintah Kota Depok. Gambar 44 berikut menunjukkan kenaikan nilai IKM mulai tahun 2020 sampai 2025. Secara lebih rinci nilai IKM pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Depok dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2025 disajikan pada Tabel 6.16.

Tabel 6.16 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2020 s.d 2025 per Layanan

Instansi/Dinas/ OPD	Jenis Layanan	Nilai IKM					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
Pemerintah Kota Depok		3,08	3,08	3,33	3,37	3,39	3,51
Dinas Kesehatan Kota Depok	Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)	3,14	3,09	3,26	3,5	3,33	3,47
	Pelayanan Pendaftaran PBI APBD					3,65	3,64
	Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga					3,39	3,55
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium	3,14	3,23	3,48	3,84	3,08	3,60
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran	3,14	3,16	3,44	3,45	3,33	3,42
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD	3,24	3,18	3,42	3,4	3,21	3,63
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin	3,3	3,18	3,58	3,46	3,12	3,54

Instansi/Dinas/ OPD	Jenis Layanan	Nilai IKM					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan	3,07	3,07	3,39	3,18	3,18	3,39
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap	3	3,18	3,46	3,17	3,33	3,80
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi	3,32	3,43	3,56	2,99	3,24	3,79
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi	3,13	3,19	3,48	3,57	3,36	3,53
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi	3,13	3,15	3,44	3,47	3,12	3,40
	Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan	3,11	3,17	3,37	3,05	3,16	3,58
	Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD				3,09	3,47	3,51
	Pelayanan kegawatdaruratan medis psc 119 kota depok						3,50
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	3,22	3,07	3,18	3,21	3,24	3,22
	Pelayanan Izin Pemasangan Reklame	3,24	3,35	3,27	3,76	3,59	3,45
	Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan			3,17	3,44	3,42	3,33
	Pelayanan Izin PAUD	3,29	3,06	3,1	3,39		
	Pelayanan Ijin Pelayanan Kesehatan Swasta	3,34	3,1				
	Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan					3,44	3,53
Dinas Pendidikan	Pelayanan Pendidikan TK/PAUD					3,36	3,16
	Pelayanan Pendidikan Dasar	3,11	3,13	3,36	3,3	3,45	3,59
	Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan					3,20	3,47
	Pelayanan Pendidikan Menengah	3,09	3,08	3,54	3,29		

Instansi/Dinas/ OPD	Jenis Layanan	Nilai IKM					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
	Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta					3,38	
	Pelayanan PPDB Online					3,2	
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok	Pelayanan Jalan Kolektor						3,70
	Pelayanan Jalan Lingkungan	3,03	2,86	3,15	2,89	3,85	2,59
	Pelayanan Limbah					3,42	3,51
Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok	Pelayanan Persampahan bagi Masyarakat	3,03	3	3,05	2,99	3,31	3,27
	Pelayanan Sampah Komersil	3,07	3,2	3,44	3,46	3,27	3,24
	Pelayanan Limbah	3,14	3,25	3,31	3,29		
Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	Pelayanan Simpel Kepok						3,38
	Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Tenaga Kerja	3,19	2,88	3,7	3,34	3,56	
Dinas Perhubungan Kota Depok	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	3,06	3,09	3,6	3,54	3,20	3,50
	Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan	3,01	2,99	3,02	3,12	3,86	3,15
	Penerangan Jalan Umum	3,01	2,77	3,23	3,07	3,87	3,33
	Lampu Lalu Lintas	3,01	3,02	3,03	3,06	3,94	3,72
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Pelayanan Akte Kelahiran	3,17	3,13	3,35	3,49	3,33	3,69
	Akta Kematian			3,47	3,6	3,41	3,73
	Pelayanan Pindah Keluar					3,35	3,68
	Pelayanan Kartu Identitas Anak					3,38	3,64
	Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP						3,73
	Pelayanan KTP	3,14	3,11	3,2	3,47		
	Pelayanan KK	3,12	3,04	3,27	3,35		
Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan	Pusat Kesehatan Hewan			3,35	3,32	3,76	3,53
	Pusat Balai Benih Ikan (BBI)					3,05	3,60
	Pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH)	3,25	3,09	3,46	3,12		

Instansi/Dinas/ OPD	Jenis Layanan	Nilai IKM					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
Perikanan Kota Depok							
Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)					3,17	2,96
	Pelayanan Tera/Tera Ulang					3,45	3,60
	Pelayanan Pasar Pedagang	3,06	2,86	2,91	3,36		
	Pelayanan Pasar Pembeli	2,95	2,92	3,07	3,32		
Badan Keuangan Daerah Kota Depok	Pelayanan Pembayaran PBB	3,11	3,04	3,38	3,89	3,29	3,58
	Pelayanan Pembayaran BPHTB	3,01	3,04	3,45	3,59	3,35	3,35
	Pelayanan Pajak Reklame	3,21	3,32	3,53	3,71	3,47	3,87
	Pelayanan Pajak air bawah tanah	2,95	2,95	3,19	3,37		
Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok	Pelayanan Air Bersih Wilayah A (Area Pelayanan Wilayah Barat - Kukusan, Beji)	3,05	2,91				
	Pelayanan Air Bersih Wilayah B (Area Pelayanan Wilayah Timur - Depok Timur)	3,08	3,16				
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	Pelayanan Pemadam Kebakaran	2,89	3,31	3,44	3,65	3,48	3,74
	Pelayanan Penyelamatan	3,38	3,19	3,41	3,42	3,27	3,84
Kelurahan	Pelayanan pada Kelurahan			3,14	3,38	2,99	3,38
Dinas Sosial	Pelayanan Kesejahteraan Sosial Secara Terpadu				3,55	3,48	3,56
	TRC Joss Gandos (Tim Reaksi Cepat Orang Terlantar dan Orang Dengan Gangguan Jiwa)				3,33		

Instansi/Dinas/ OPD	Jenis Layanan	Nilai IKM					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	Pusat Pembelajaran keluarga				3,65	3,66	3,75
	Perlindungan Perempuan dan Anak				3,61		

## 7. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP LAYANAN

### 7.1 Dinas Kesehatan

#### 7.1.1 Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)

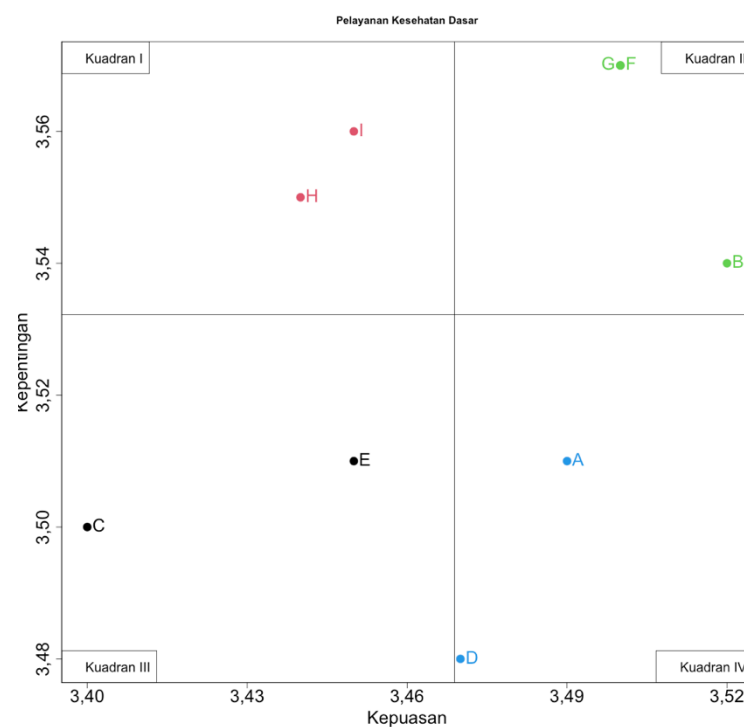
Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,47 atau nilai konversi sebesar 86,73. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,49	87,24	B
B	Kemudahan Prosedur	3,52	87,92	B
C	Kecepatan Waktu	3,40	85,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,47	86,74	B
E	Kesesuaian Produk	3,45	86,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,50	87,60	B
G	Perilaku Petugas	3,50	87,59	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,44	86,02	B
I	Penanganan Pengaduan	3,45	86,17	B



Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.1. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas) adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B) sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 7.1 Diagram IPA Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas)

Diagram IPA untuk Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas) disajikan pada Gambar 7.1. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang

pelayanan (H), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) 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 (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), 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 (B), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), 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 (A), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D).

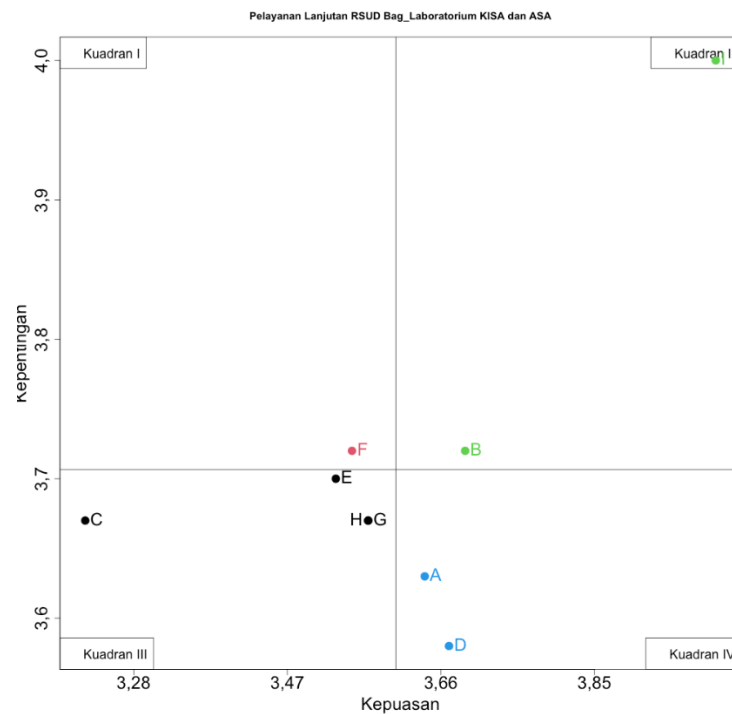
### **7.1.2 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA)**

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,60 atau nilai konversi sebesar 90,10. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,64	91,02	A
B	Kemudahan Prosedur	3,69	92,19	A
C	Kecepatan Waktu	3,22	80,47	B
D	Kewajaran Biaya	3,67	91,80	A
E	Kesesuaian Produk	3,53	88,28	B
F	Kompetensi Petugas	3,55	88,67	A
G	Perilaku Petugas	3,57	89,19	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,57	89,32	A
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.2. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 7.2 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 7.2. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium (KISA dan ASA) berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil.

Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D).

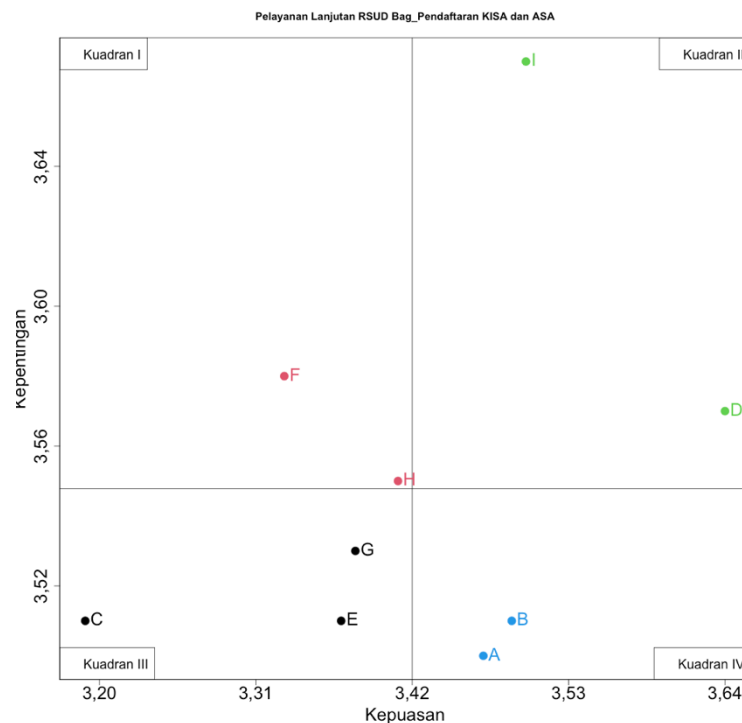
#### **7.1.3 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA)**

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,42 atau nilai konversi sebesar 85,47. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,47	86,63	B
B	Kemudahan Prosedur	3,49	87,21	B
C	Kecepatan Waktu	3,19	79,65	B
D	Kewajaran Biaya	3,64	90,99	A
E	Kesesuaian Produk	3,37	84,30	B
F	Kompetensi Petugas	3,33	83,14	B
G	Perilaku Petugas	3,38	84,59	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,41	85,17	B
I	Penanganan Pengaduan	3,5	87,5	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.3. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA) adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 7.3 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Pendaftaran (KISA dan ASA)

Gambar 7.3 menampilkan Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Pendaftaran (KISA dan ASA). Berdasarkan hasil analisis, atribut Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) serta Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran I, yang berarti kedua atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya pada periode berikutnya. Selanjutnya, Kuadran II ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dan Kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan (D). Kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang sudah baik, sehingga perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya. Sementara itu, Kuadran III memuat atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), serta Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G). Ketiga atribut ini dinilai kurang penting oleh pengguna

layanan dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah, sehingga diperlukan evaluasi dan tindak lanjut untuk meningkatkan persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan.

Adapun Kuadran IV berisi atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) dan Kemudahan prosedur pelayanan (B). Kedua atribut ini memiliki tingkat kepuasan tinggi namun kepentingan rendah, sehingga perlu dipantau agar efisiensi pelayanan tetap terjaga.

#### **7.1.4 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA)**

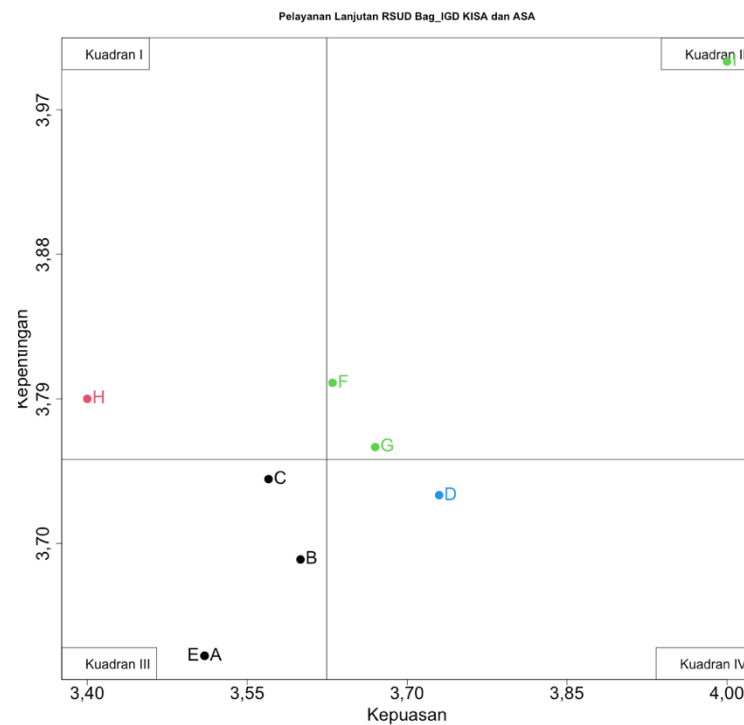
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,63 atau nilai konversi sebesar 90,63. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.



Tabel 7.4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,51	87,86	B
B	Kemudahan Prosedur	3,60	90,00	A
C	Kecepatan Waktu	3,57	89,29	A
D	Kewajaran Biaya	3,73	93,21	A
E	Kesesuaian Produk	3,51	87,86	B
F	Kompetensi Petugas	3,63	90,71	A
G	Perilaku Petugas	3,67	91,79	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,40	85,00	B
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.4. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 7.4 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 7.4. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD (KISA dan ASA) berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Kuadran III ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), 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 (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) 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 (D).

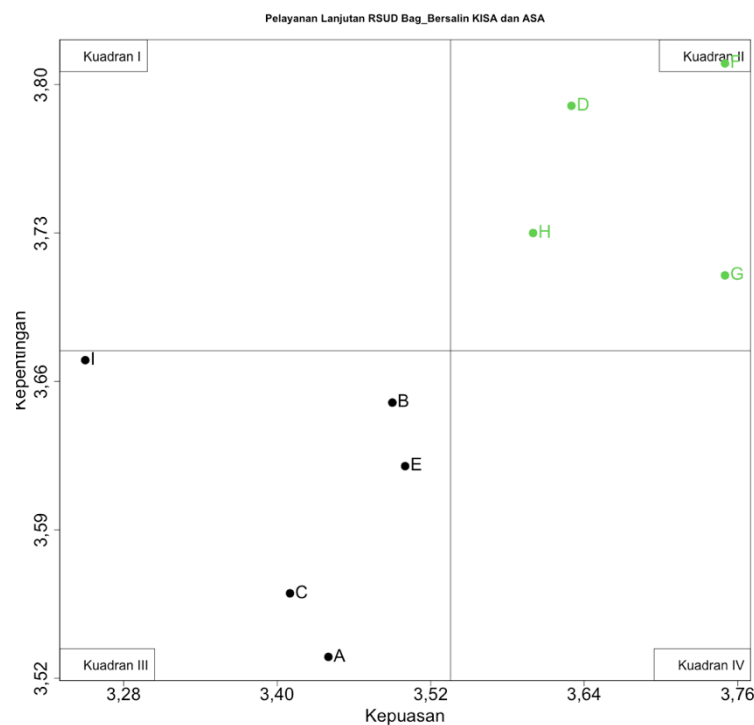
#### 7.1.5 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA)

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,54 atau nilai konversi sebesar 88,40. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.5 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,44	86,03	B
B	Kemudahan Prosedur	3,49	87,13	B
C	Kecepatan Waktu	3,41	85,29	B
D	Kewajaran Biaya	3,63	90,81	A
E	Kesesuaian Produk	3,50	87,50	B
F	Kompetensi Petugas	3,75	93,75	A
G	Perilaku Petugas	3,75	93,87	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,60	89,95	A
I	Penanganan Pengaduan	3,25	81,25	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.5. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA) adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.5 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 7.5. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin (KISA dan

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

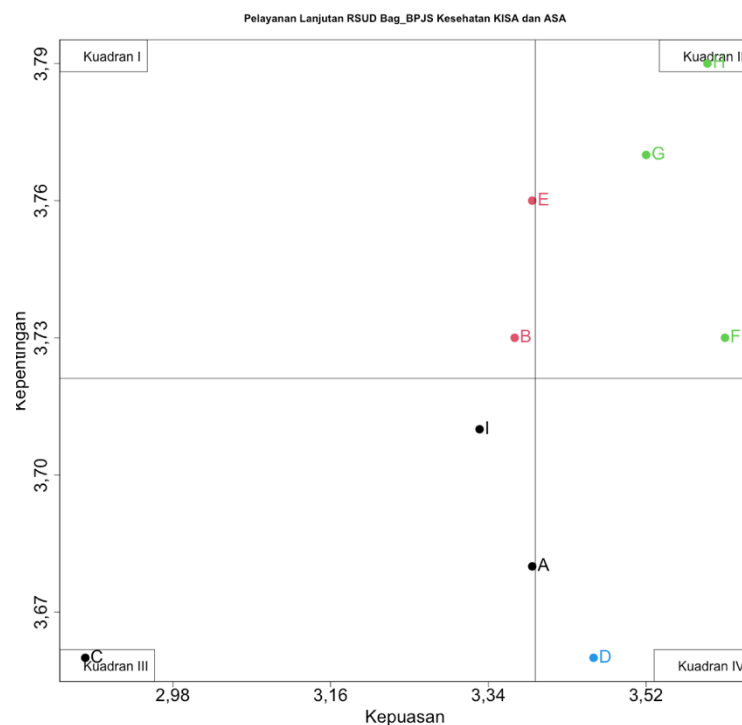
#### **7.1.6 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA)**

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,39 atau nilai konversi sebesar 84,84. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,39	84,76	B
B	Kemudahan Prosedur	3,37	84,15	B
C	Kecepatan Waktu	2,88	71,95	C
D	Kewajaran Biaya	3,46	86,59	B
E	Kesesuaian Produk	3,39	84,76	B
F	Kompetensi Petugas	3,61	90,24	A
G	Perilaku Petugas	3,52	88,11	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,59	89,63	A
I	Penanganan Pengaduan	3,33	83,33	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.6. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 7.6 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 7.6. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan (KISA dan ASA) berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Kuadran III ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) 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 (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam

memberikan pelayanan (G), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), 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 (D).

#### **7.1.7 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA)**

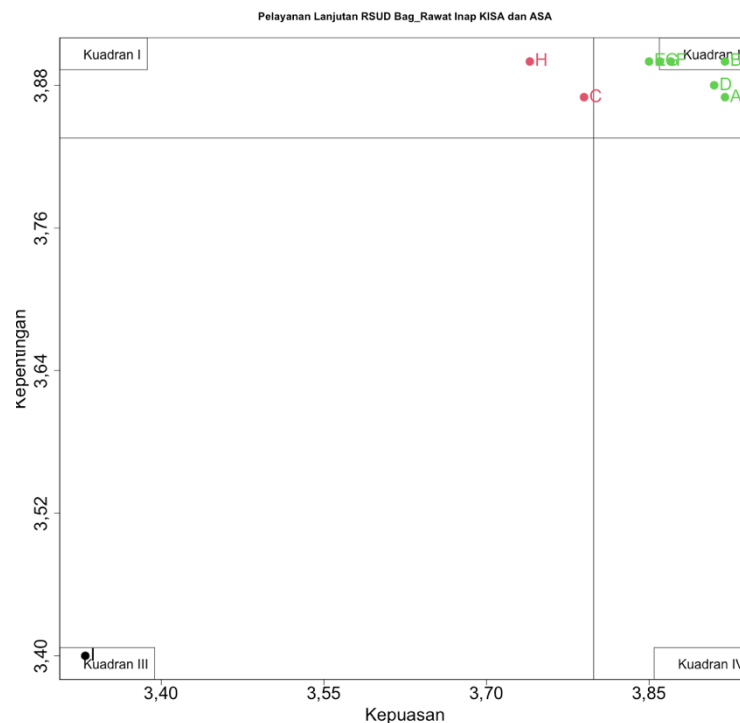
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,80 atau nilai konversi sebesar 95,01. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.



Tabel 7.7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,92	98,08	A
B	Kemudahan Prosedur	3,92	98,08	A
C	Kecepatan Waktu	3,79	94,87	A
D	Kewajaran Biaya	3,91	97,76	A
E	Kesesuaian Produk	3,85	96,15	A
F	Kompetensi Petugas	3,87	96,79	A
G	Perilaku Petugas	3,86	96,47	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,74	93,59	A
I	Penanganan Pengaduan	3,33	83,33	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.7. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.7 Diagram IPA Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA)

Diagram IPA untuk Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 7.7. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap (KISA dan ASA) berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran

III ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut.

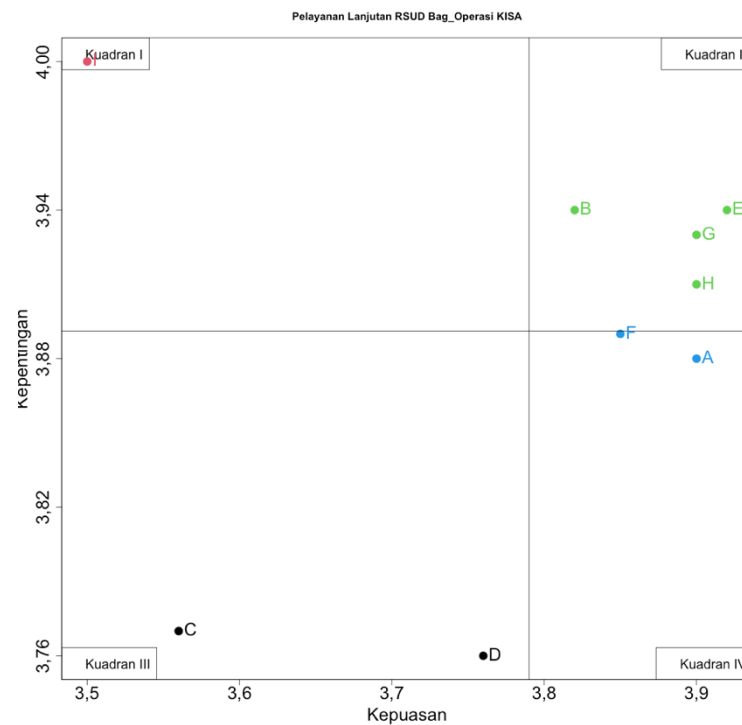
#### **7.1.8 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA)**

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,79 atau nilai konversi sebesar 94,77. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,90	97,58	A
B	Kemudahan Prosedur	3,82	95,56	A
C	Kecepatan Waktu	3,56	89,11	A
D	Kewajaran Biaya	3,76	93,95	A
E	Kesesuaian Produk	3,92	97,98	A
F	Kompetensi Petugas	3,85	96,37	A
G	Perilaku Petugas	3,90	97,45	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,90	97,45	A
I	Penanganan Pengaduan	3,50	87,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.8. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) adalah atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.8 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) disajikan pada Gambar 7.8. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi (KISA) berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk

melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F).

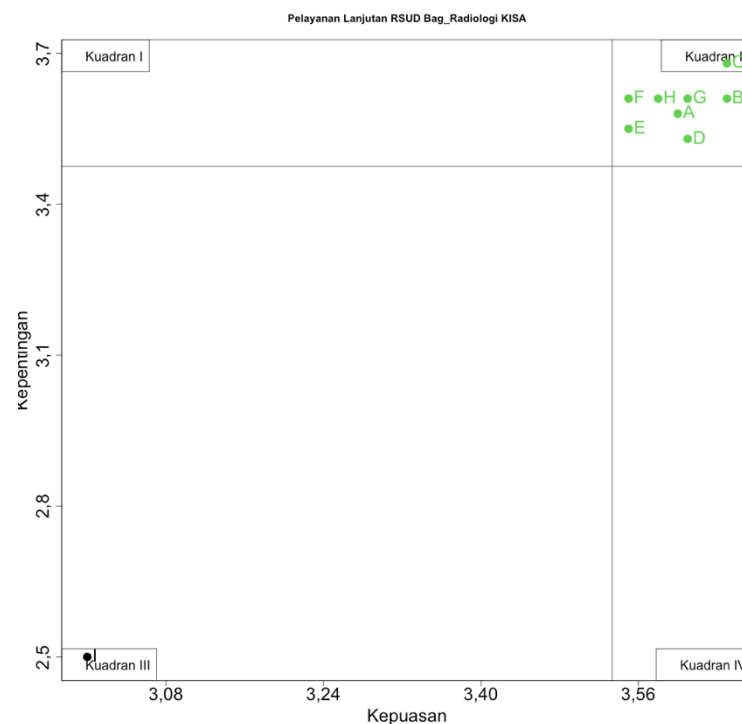
#### 7.1.9 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA)

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,53 atau nilai konversi sebesar 88,31. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,60	89,92	A
B	Kemudahan Prosedur	3,65	91,13	A
C	Kecepatan Waktu	3,65	91,13	A
D	Kewajaran Biaya	3,61	90,32	A
E	Kesesuaian Produk	3,55	88,71	A
F	Kompetensi Petugas	3,55	88,71	A
G	Perilaku Petugas	3,61	90,32	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,58	89,52	A
I	Penanganan Pengaduan	3,00	75,00	C

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.9. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.9 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) disajikan pada Gambar 7.9. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi (KISA) berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kesesuaian

antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), berada pada Kuadran II. Kuadran III ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) 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. 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.

#### **7.1.10 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA)**

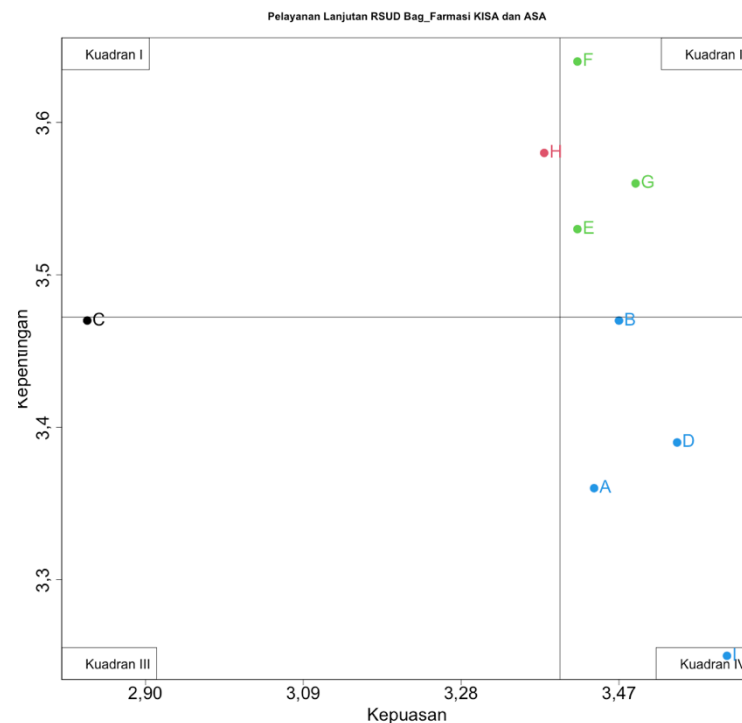
Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,40 atau nilai konversi sebesar 84,96. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.



Tabel 7.10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,44	86,11	B
B	Kemudahan Prosedur	3,47	86,81	B
C	Kecepatan Waktu	2,83	70,83	C
D	Kewajaran Biaya	3,54	88,54	A
E	Kesesuaian Produk	3,42	85,42	B
F	Kompetensi Petugas	3,42	85,42	B
G	Perilaku Petugas	3,49	87,15	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,38	84,38	B
I	Penanganan Pengaduan	3,60	90,00	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.10. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA) adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 7.10 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi (KISA dan ASA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bagian Farmasi (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 7.10. Gambar tersebut menunjukkan bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran I, sehingga atribut ini merupakan prioritas utama yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan kinerja pada periode selanjutnya. Kuadran II ditempati oleh atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang sudah baik, sehingga perlu dipertahankan. Selanjutnya, Kuadran III diisi oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C). Atribut ini dianggap memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang relatif rendah oleh pengguna layanan, sehingga perlu dipertimbangkan kembali prioritas perbaikannya. Sementara itu,

Kuadran IV berisi atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun memiliki kinerja yang tinggi, yaitu Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Atribut-atribut ini perlu dijaga agar efisiensi sumber daya tetap optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan yang sudah baik.

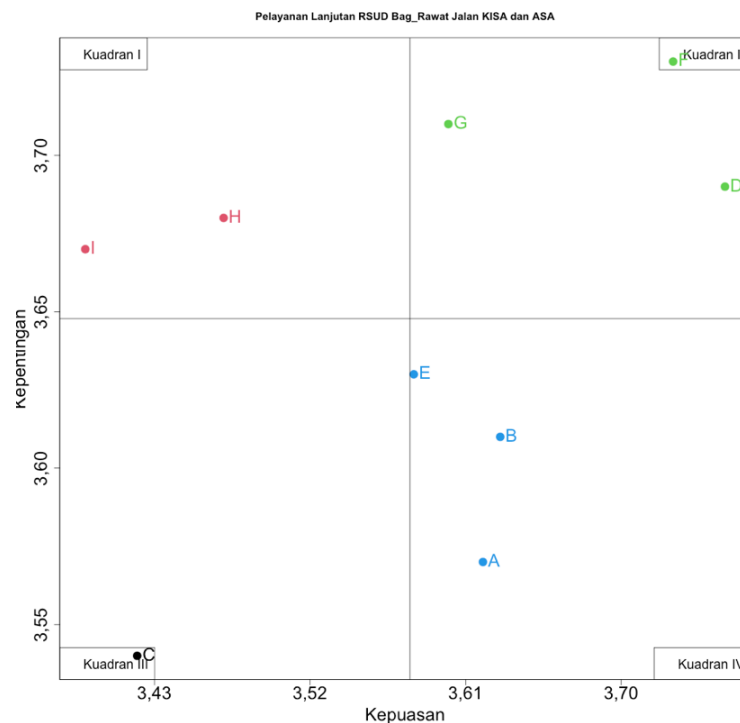
#### **7.1.11 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA)**

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,58 atau nilai konversi sebesar 89,43. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,62	90,48	A
B	Kemudahan Prosedur	3,63	90,77	A
C	Kecepatan Waktu	3,42	85,42	B
D	Kewajaran Biaya	3,76	94,05	A
E	Kesesuaian Produk	3,58	89,58	A
F	Kompetensi Petugas	3,73	93,15	A
G	Perilaku Petugas	3,60	89,98	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,47	86,71	B
I	Penanganan Pengaduan	3,39	84,72	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.11. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.11 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) disajikan pada Gambar 7.11. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan (KISA dan ASA) berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu

diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E).

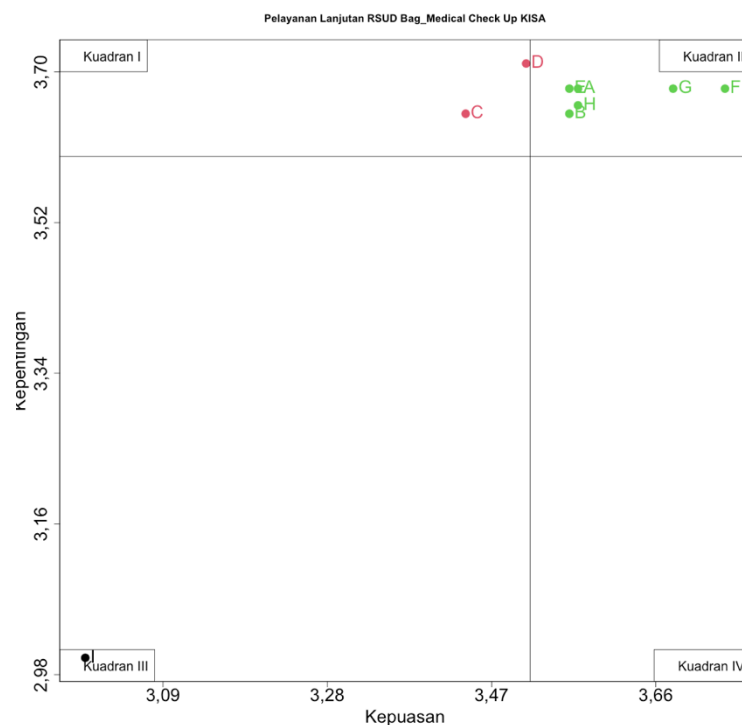
#### **7.1.12 Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA)**

Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,51 atau nilai konversi sebesar 87,87. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,57	89,34	A
B	Kemudahan Prosedur	3,56	88,97	A
C	Kecepatan Waktu	3,44	86,03	B
D	Kewajaran Biaya	3,51	87,87	B
E	Kesesuaian Produk	3,56	88,97	A
F	Kompetensi Petugas	3,74	93,38	A
G	Perilaku Petugas	3,68	91,91	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,57	89,34	A
I	Penanganan Pengaduan	3,00	75,00	C

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.12. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA) adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.12 Diagram IPA Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA)

Diagram IPA untuk Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Medical Check Up (KISA) disajikan pada Gambar 7.12. Gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C) dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) berada pada Kuadran I, yang berarti kedua atribut ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya pada periode berikutnya karena dianggap sangat penting namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya, Kuadran II ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), serta Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang tinggi, sehingga kinerja yang sudah baik perlu dipertahankan. Adapun Kuadran III hanya ditempati oleh atribut



Penanganan pengaduan pengguna layanan (I), yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan relatif rendah. Oleh karena itu, perbaikan terhadap atribut ini dapat dipertimbangkan, namun dengan prioritas yang lebih rendah dibanding atribut pada Kuadran lainnya.

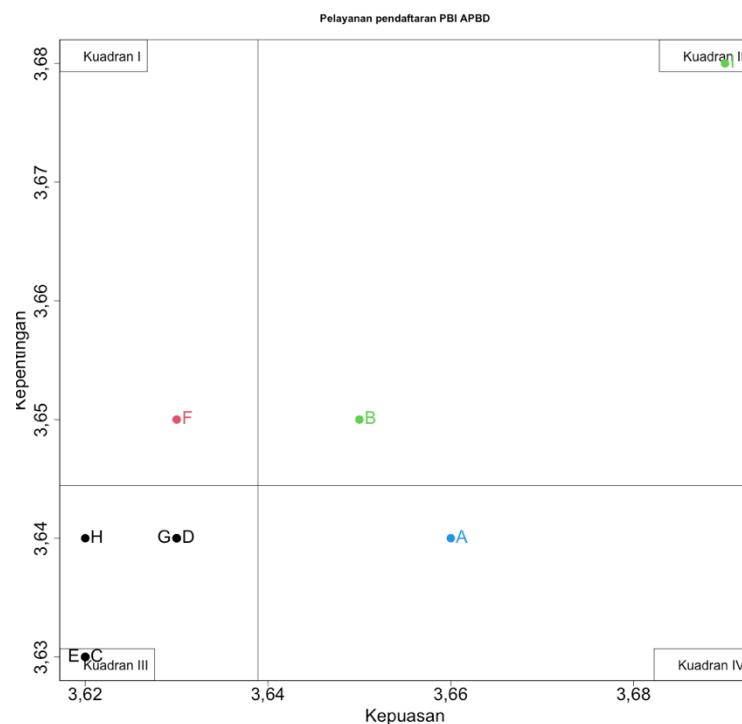
#### 7.1.13 Pelayanan pendaftaran PBI APBD

Pelayanan pendaftaran PBI APBD. mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,64 atau nilai konversi sebesar 90,96. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendaftaran PBI APBD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,66	91,48	A
B	Kemudahan Prosedur	3,65	91,31	A
C	Kecepatan Waktu	3,62	90,50	A
D	Kewajaran Biaya	3,63	90,69	A
E	Kesesuaian Produk	3,62	90,50	A
F	Kompetensi Petugas	3,63	90,63	A
G	Perilaku Petugas	3,63	90,77	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,62	90,49	A
I	Penanganan Pengaduan	3,69	92,27	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan pendaftaran PBI APBD. pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.13. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan pendaftaran PBI APBD., hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan pendaftaran PBI APBD. adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 7.13 Diagram IPA Pelayanan Pendaftaran PBI APBD

Diagram IPA untuk Pelayanan pendaftaran PBI APBD. disajikan pada Gambar 7.13. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan pendaftaran PBI APBD. berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan

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

#### **7.1.14 Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan**

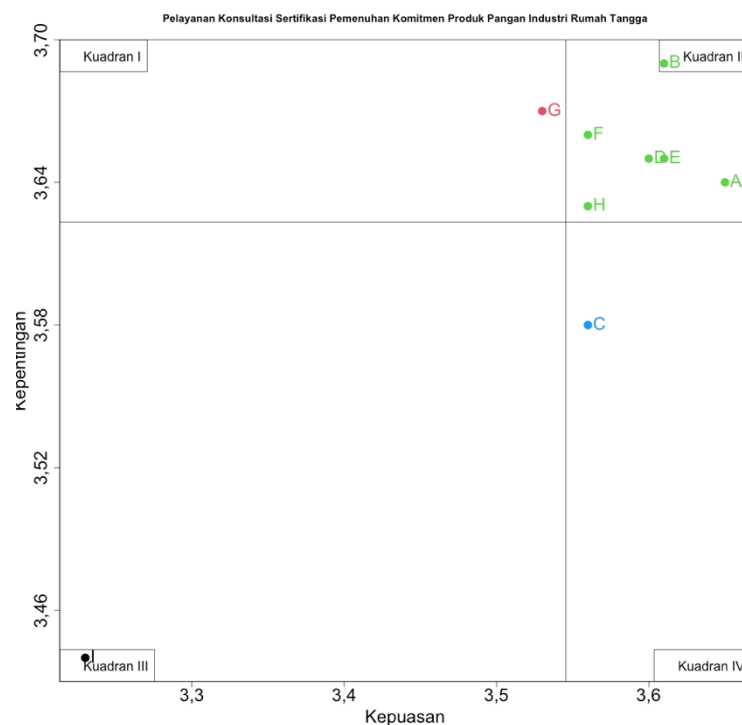
##### **Industri Rumah Tangga**

Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,55 atau nilai konversi sebesar 88,65. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,65	91,13	A
B	Kemudahan Prosedur	3,61	90,32	A
C	Kecepatan Waktu	3,56	89,11	A
D	Kewajaran Biaya	3,60	90,02	A
E	Kesesuaian Produk	3,61	90,32	A
F	Kompetensi Petugas	3,56	88,91	A
G	Perilaku Petugas	3,53	88,31	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,56	88,98	A
I	Penanganan Pengaduan	3,23	80,77	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.14. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.14 Diagram IPA Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga

Diagram IPA untuk Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga disajikan pada Gambar 7.14. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga

kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).

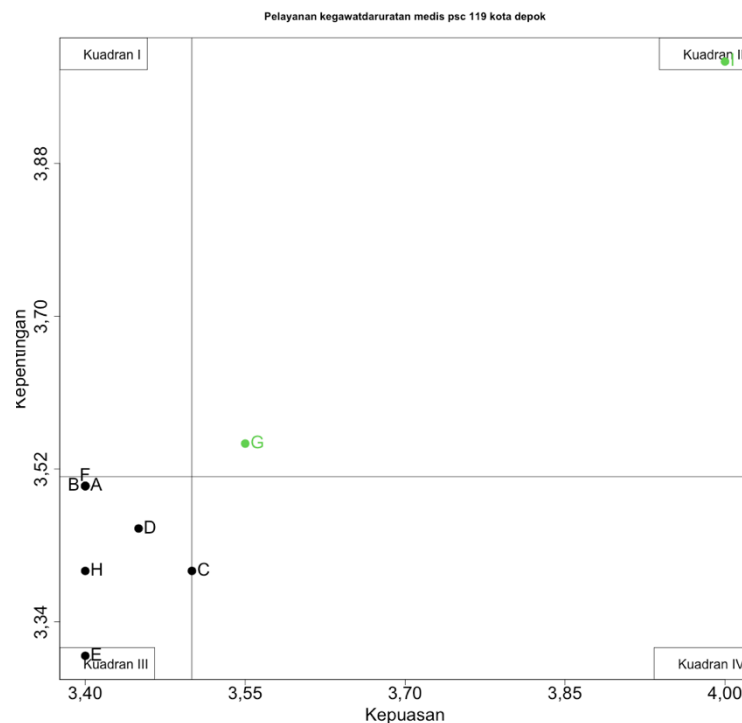
#### **7.1.15 Pelayanan Kegawatdaruratan Medis PSC 119 Kota Depok**

Pelayanan kegawatdaruratan medis PSC 119 Kota Depok mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,50 atau nilai konversi sebesar 87,50. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.15 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kegawatdaruratan Medis PSC 119 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	3,40	85,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,50	87,50	B
D	Kewajaran Biaya	3,45	86,25	B
E	Kesesuaian Produk	3,40	85,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,40	85,00	B
G	Perilaku Petugas	3,55	88,75	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,40	85,00	B
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan kegawatdaruratan medis PSC 119 Kota Depok pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.15. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan kegawatdaruratan medis PSC 119 Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan kegawatdaruratan medis PSC 119 Kota Depok adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A).



Gambar 7.15 Diagram IPA Pelayanan Kegawatdaruratan Medis PSC 119 Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan kegawatdaruratan medis PSC 119 Kota Depok disajikan pada Gambar 7.15. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan kegawatdaruratan medis PSC 119 Kota Depok berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kualitas



sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).

## **7.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**

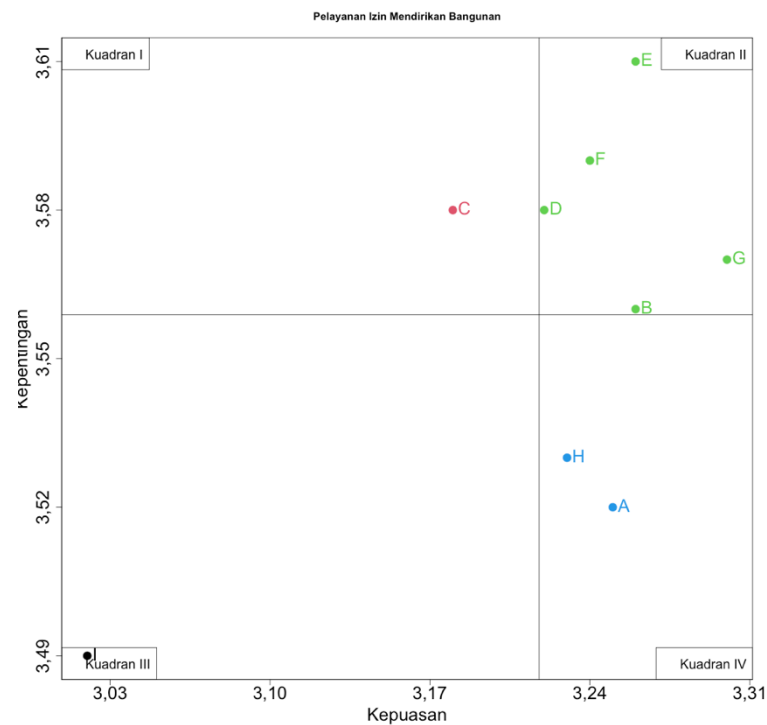
### **7.2.1 Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan**

Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,22 atau nilai konversi sebesar 80,46. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.16 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,25	81,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,26	81,44	B
C	Kecepatan Waktu	3,18	79,55	B
D	Kewajaran Biaya	3,22	80,49	B
E	Kesesuaian Produk	3,26	81,44	B
F	Kompetensi Petugas	3,24	81,06	B
G	Perilaku Petugas	3,30	82,58	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,23	80,81	B
I	Penanganan Pengaduan	3,02	75,57	C

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.16. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.16 Diagram IPA Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan disajikan pada Gambar 7.16. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk

melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).

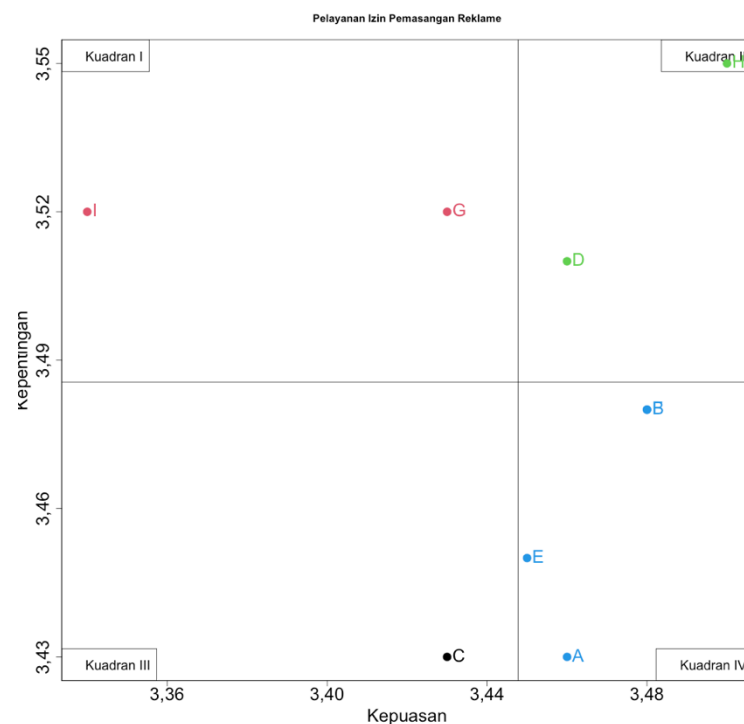
### 7.2.2 Pelayanan Izin Pemasangan Reklame

Pelayanan Izin Pemasangan Reklame mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,45 atau nilai konversi sebesar 86,16. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.17 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Pemasangan Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,46	86,56	B
B	Kemudahan Prosedur	3,48	86,88	B
C	Kecepatan Waktu	3,42	85,63	B
D	Kewajaran Biaya	3,46	86,56	B
E	Kesesuaian Produk	3,45	86,25	B
F	Kompetensi Petugas	3,48	86,88	B
G	Perilaku Petugas	3,42	85,63	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,50	87,50	B
I	Penanganan Pengaduan	3,34	83,59	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Izin Pemasangan Reklame pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.17. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Izin Pemasangan Reklame, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Izin Pemasangan Reklame adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.17 Diagram IPA Pelayanan Izin Pemasangan Reklame

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin Pemasangan Reklame disajikan pada Gambar 7.17. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Izin Pemasangan Reklame berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan

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

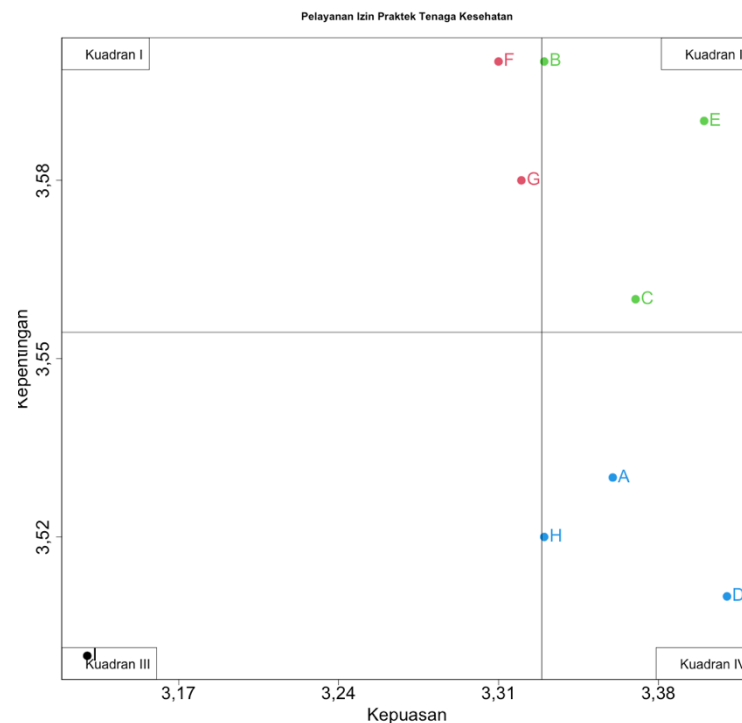
### **7.2.3 Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan**

Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,33 atau nilai konversi sebesar 83,26. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.18 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	83,93	B
B	Kemudahan Prosedur	3,33	83,21	B
C	Kecepatan Waktu	3,37	84,29	B
D	Kewajaran Biaya	3,41	85,36	B
E	Kesesuaian Produk	3,40	85,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,31	82,86	B
G	Perilaku Petugas	3,32	83,10	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,33	83,33	B
I	Penanganan Pengaduan	3,13	78,29	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.18. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.18 Diagram IPA Pelayan Izin Praktek Tenaga Kesehatan

Diagram IPA untuk Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan disajikan pada Gambar 7.18. Berdasarkan hasil analisis, atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) berada pada Kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa kedua atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan pada periode berikutnya. Selanjutnya, Kuadran II ditempati oleh atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), serta Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang tinggi, sehingga kinerjanya perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Sementara itu, Kuadran III diisi oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan relatif rendah. Dengan demikian, perbaikan



terhadap atribut ini dapat dilakukan secara bertahap, menyesuaikan dengan prioritas peningkatan kinerja lainnya. Adapun Kuadran IV terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, sehingga perlu dipertahankan efisiensinya tanpa harus menjadi fokus utama perbaikan..

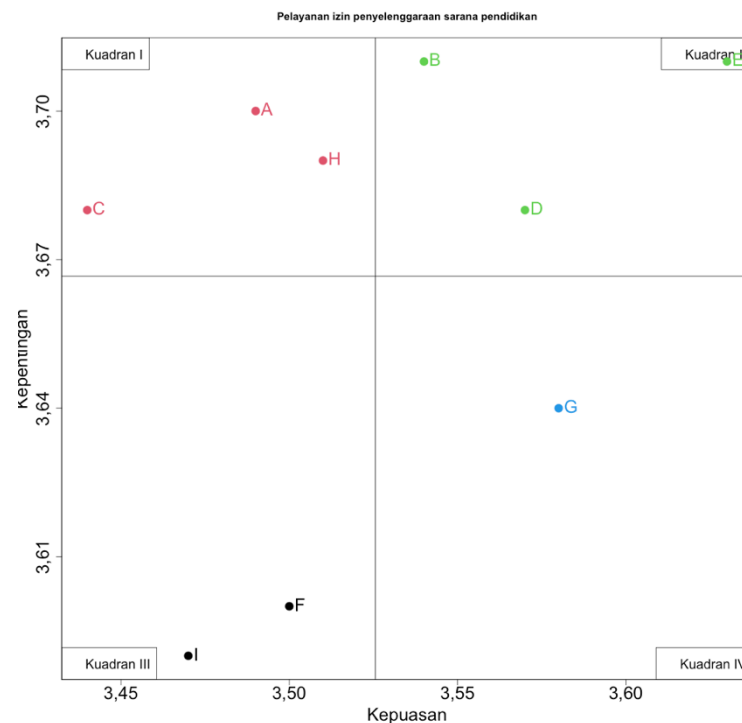
#### **7.2.4 Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan**

Pelayanan izin penyelenggaraan sarana pendidikan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,53 atau nilai konversi sebesar 88,16. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,49	87,32	B
B	Kemudahan Prosedur	3,54	88,60	A
C	Kecepatan Waktu	3,44	86,03	B
D	Kewajaran Biaya	3,57	89,15	A
E	Kesesuaian Produk	3,63	90,81	A
F	Kompetensi Petugas	3,50	87,50	B
G	Perilaku Petugas	3,58	89,46	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,51	87,75	B
I	Penanganan Pengaduan	3,47	86,84	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan izin penyelenggaraan sarana pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.19. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan izin penyelenggaraan sarana pendidikan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan izin penyelenggaraan sarana pendidikan adalah atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E) sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 7.19 Diagram IPA Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan

Diagram IPA untuk Pelayanan izin penyelenggaraan sarana pendidikan disajikan pada Gambar 7.19. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan izin penyelenggaraan sarana pendidikan berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga

relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G).

### 7.3 Dinas Pendidikan (Disdik)

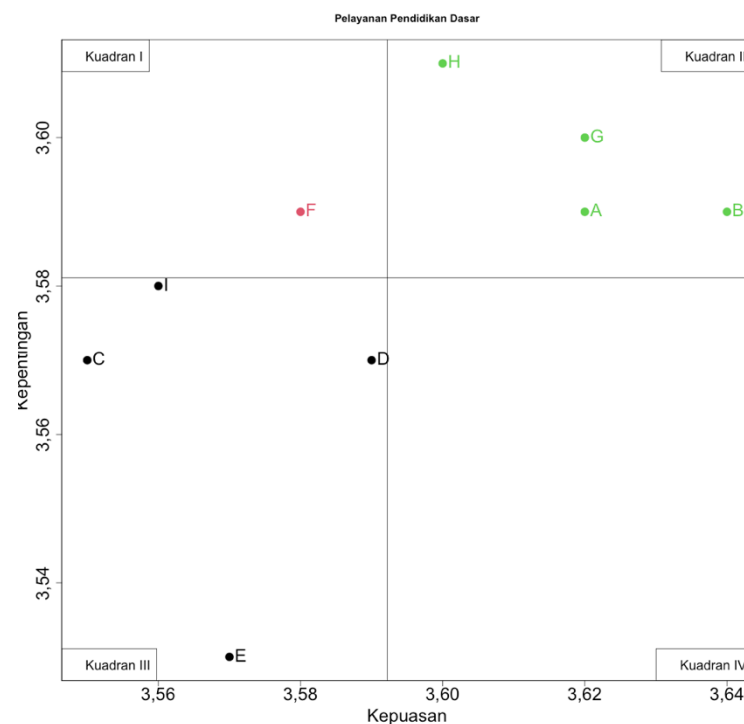
#### 7.3.1 Pelayanan Pendidikan Dasar

Pelayanan Pendidikan Dasar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,59 atau nilai konversi sebesar 89,78. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Dasar

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,62	90,50	A
B	Kemudahan Prosedur	3,64	91,00	A
C	Kecepatan Waktu	3,55	88,75	A
D	Kewajaran Biaya	3,59	89,63	A
E	Kesesuaian Produk	3,57	89,25	A
F	Kompetensi Petugas	3,58	89,50	A
G	Perilaku Petugas	3,62	90,38	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,60	90,04	A
I	Penanganan Pengaduan	3,56	88,98	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pendidikan Dasar pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.20. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan Dasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pendidikan Dasar adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B) sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 7.20 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Dasar

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Dasar disajikan pada Gambar 7.20. Berdasarkan hasil analisis, atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) berada pada Kuadran I, yang berarti atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, atribut ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kinerja pada

periode selanjutnya. Selanjutnya, Kuadran II ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), serta Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang tinggi, sehingga kinerjanya sudah baik dan perlu dipertahankan. Kemudian, Kuadran III diisi oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), serta Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Atribut-atribut pada Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan relatif rendah, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan di masa mendatang secara bertahap sesuai prioritas kebutuhan peningkatan layanan.

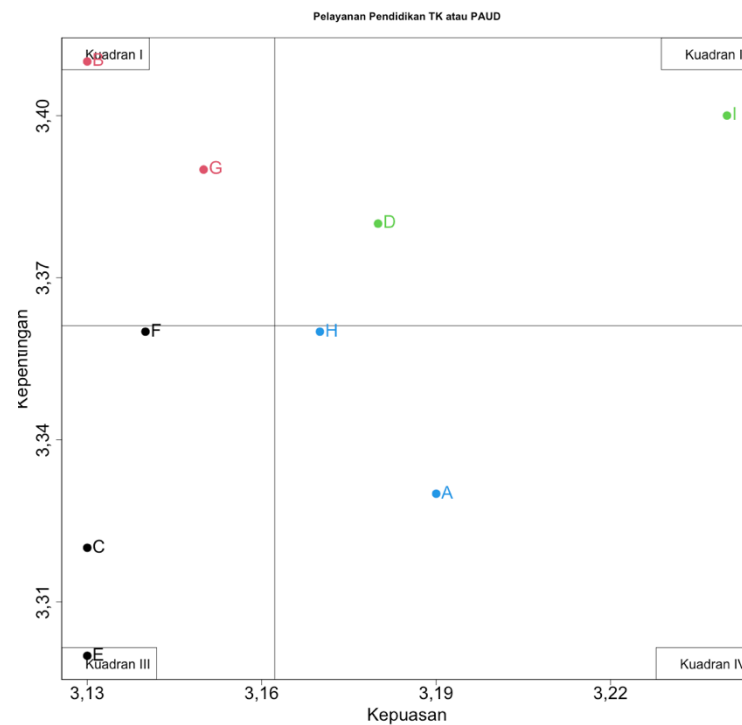
### **7.3.2 Pelayanan Pendidikan TK/PAUD**

Pelayanan Pendidikan TK/PAUD mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,16 atau nilai konversi sebesar 79,02. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan TK/PAUD

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,19	79,68	B
B	Kemudahan Prosedur	3,13	78,33	B
C	Kecepatan Waktu	3,13	78,15	B
D	Kewajaran Biaya	3,18	79,40	B
E	Kesesuaian Produk	3,13	78,15	B
F	Kompetensi Petugas	3,14	78,61	B
G	Perilaku Petugas	3,15	78,67	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,17	79,29	B
I	Penanganan Pengaduan	3,24	80,89	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pendidikan TK/PAUD pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.21. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan TK/PAUD, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pendidikan TK/PAUD adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 7.21 Diagram IPA Pelayan Pendidikan TK/PAUD

Diagram IPA untuk Pelayan Pendidikan TK/PAUD disajikan pada Gambar 7.21. Berdasarkan hasil analisis, atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B) dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) berada pada Kuadran I, yang berarti kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, keduanya menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kinerja pada periode selanjutnya. Selanjutnya, Kuadran II ditempati oleh atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) serta Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang tinggi, sehingga kinerjanya telah baik dan perlu dipertahankan agar konsistensi pelayanan tetap terjaga. Kemudian, Kuadran III diisi oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), serta Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F). Atribut-atribut tersebut tergolong kurang penting menurut pengguna dan memiliki tingkat



kepuasan yang relatif rendah, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kinerja di masa mendatang secara bertahap. Adapun Kuadran IV berisi atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, yaitu Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Kondisi ini menunjukkan bahwa kedua atribut telah memberikan kinerja yang baik meskipun dianggap kurang penting oleh pengguna, sehingga perlu dipertahankan tanpa perlu menjadi fokus utama perbaikan.

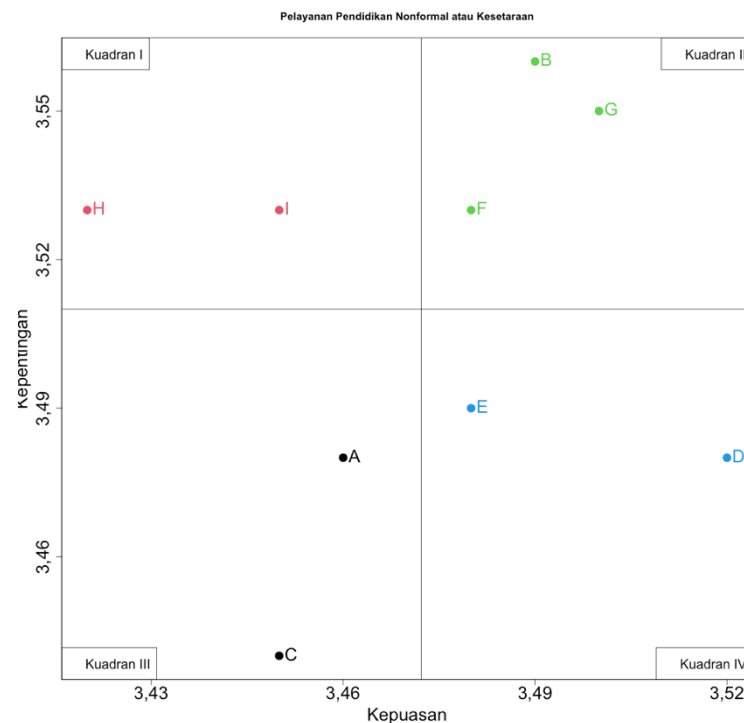
### **7.3.3 Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan**

Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,47 atau nilai konversi sebesar 86,79. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,46	86,40	B
B	Kemudahan Prosedur	3,49	87,24	B
C	Kecepatan Waktu	3,45	86,20	B
D	Kewajaran Biaya	3,52	88,02	B
E	Kesesuaian Produk	3,48	86,98	B
F	Kompetensi Petugas	3,48	87,11	B
G	Perilaku Petugas	3,50	87,41	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,42	85,46	B
I	Penanganan Pengaduan	3,45	86,30	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.22. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 7.22 Diagram IPA Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan

Diagram IPA untuk Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan disajikan pada Gambar 7.22. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk

melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E).

## **7.4 Dinas PUPR (PUPR)**

### **7.4.1 Jalan Kolektor**

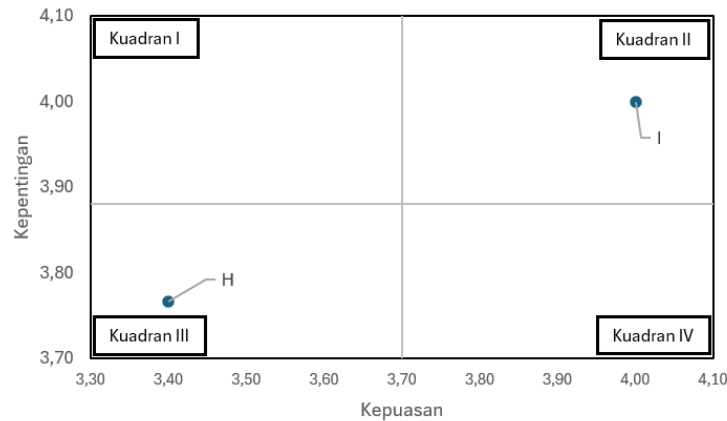
Jalan Kolektor mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,70 atau nilai konversi sebesar 92,5. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Jalan Kolektor<sup>\*)</sup>

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
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	3,40	85,00	B
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

Keterangan: \*) Pelayanan jalan kolektor termasuk pelayanan khusus dimana pelayanan yang diberikan pemerintah tanpa diminta secara khusus oleh masyarakat. Oleh karena itu, tidak semua indikator relevan diukur. Indikator yang diukur hanya meliputi dua indikator yaitu kualitas sarana prasarana (H) dan penanganan pengaduan (I).

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Jalan Kolektor pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.23. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Jalan Kolektor, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Jalan Kolektor adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 7.23 Diagram IPA Jalan Kolektor

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Kolektor disajikan pada Gambar 7.23. Berdasarkan hasil analisis, penilaian pada pelayanan ini hanya mencakup dua atribut, yaitu Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) serta Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran III, yang menunjukkan bahwa atribut ini dianggap kurang penting oleh pengguna dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap kondisi sarana dan prasarana agar persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan dapat meningkat pada periode berikutnya. Sementara itu, atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) menempati Kuadran II, yang berarti atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan konsistensinya untuk menjaga kepuasan pengguna.

#### 7.4.2 Jalan Lingkungan

Jalan Lingkungan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,17 atau nilai konversi sebesar 79,17. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori

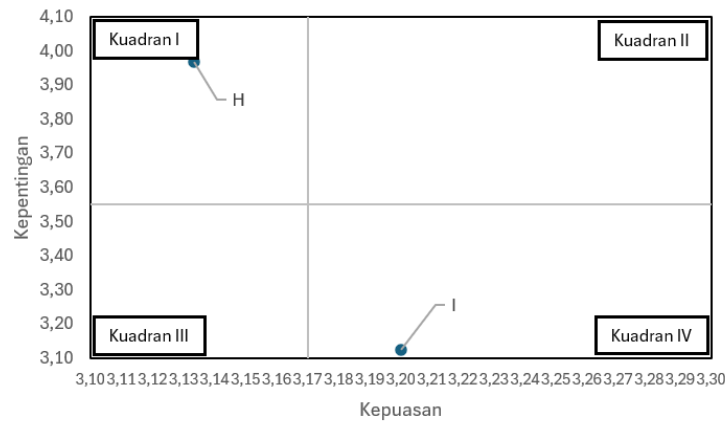
Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Jalan Lingkungan<sup>\*)</sup>

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
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	3,13	78,33	B
I	Penanganan Pengaduan	3,20	80,00	B

Keterangan: \*) Pelayanan jalan lingkungan termasuk pelayanan khusus dimana pelayanan yang diberikan pemerintah tanpa diminta secara khusus oleh masyarakat. Oleh karena itu, tidak semua indikator relevan diukur. Indikator yang diukur hanya meliputi dua indikator yaitu kualitas sarana prasarana (H) dan penanganan pengaduan (I).

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Jalan Lingkungan pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.24. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Jalan Lingkungan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Jalan Lingkungan adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 7.24 Diagram IPA Jalan Lingkungan

Diagram IPA untuk Pelayanan Jalan Lingkungan disajikan pada Gambar 7.24. Berdasarkan hasil analisis, penilaian pada pelayanan ini hanya mencakup dua atribut, yaitu Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) serta Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran I, yang berarti atribut ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kinerja pada periode selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tingkat kepuasan pengguna masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat. Sementara itu, atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) menempati Kuadran IV, yang menunjukkan bahwa atribut ini memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah. Dengan demikian, kinerja yang telah baik pada aspek ini perlu dipertahankan, namun tidak menjadi fokus utama dalam prioritas peningkatan kinerja.

#### 7.4.3 Pelayanan Limbah

Pelayanan Limbah mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,51 atau nilai konversi sebesar 87,75. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori

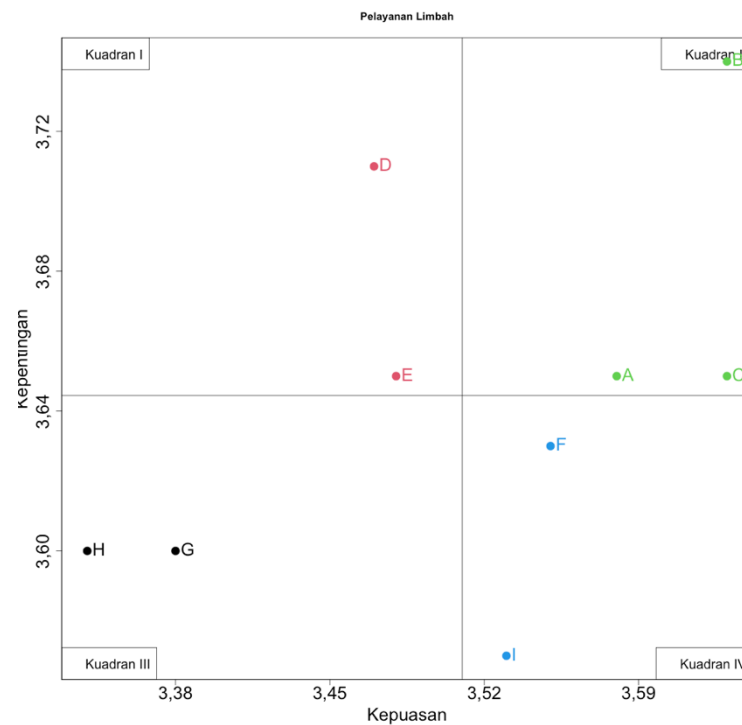


Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Limbah

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,58	89,52	A
B	Kemudahan Prosedur	3,63	90,73	A
C	Kecepatan Waktu	3,63	90,73	A
D	Kewajaran Biaya	3,47	86,69	B
E	Kesesuaian Produk	3,48	87,10	B
F	Kompetensi Petugas	3,55	88,71	A
G	Perilaku Petugas	3,38	84,41	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,34	83,60	B
I	Penanganan Pengaduan	3,53	88,28	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Limbah pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.25. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Limbah, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Limbah adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B) sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 7.25 Diagram IPA Pelayanan Limbah

Diagram IPA untuk Pelayanan Limbah disajikan pada Gambar 7.25. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), 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. Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada

atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).

## 7.5 Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)

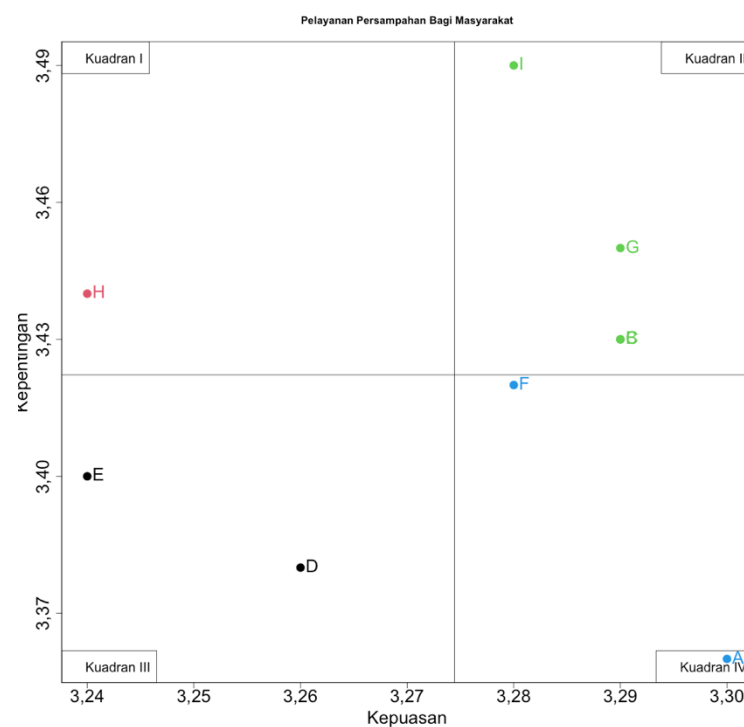
### 7.5.1 Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,27 atau nilai konversi sebesar 81,87. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.26 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,30	82,47	B
B	Kemudahan Prosedur	3,29	82,24	B
C	Kecepatan Waktu	3,29	82,24	B
D	Kewajaran Biaya	3,26	81,52	B
E	Kesesuaian Produk	3,24	80,98	B
F	Kompetensi Petugas	3,28	82,07	B
G	Perilaku Petugas	3,29	82,16	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,24	80,98	B
I	Penanganan Pengaduan	3,28	81,94	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.26. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) sedangkan yang terendah adalah atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E).



Gambar 7.26 Diagram IPA Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat

Diagram IPA untuk Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat disajikan pada Gambar 7.26. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), 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. Atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A).

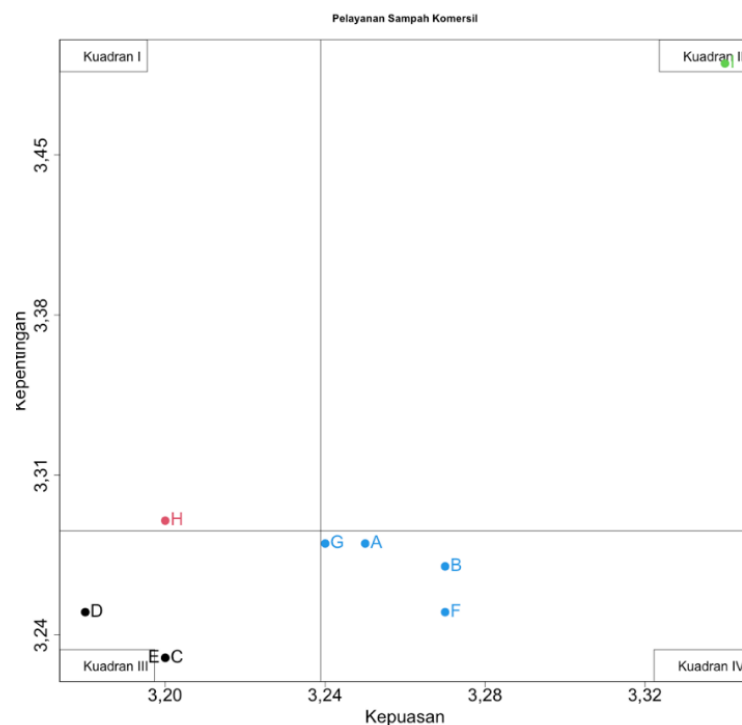
### **7.5.2 Pelayanan Sampah Komersil**

Pelayanan Sampah Komersil mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,24 atau nilai konversi sebesar 80,97. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sampah Komersil

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,25	81,25	B
B	Kemudahan Prosedur	3,27	81,67	B
C	Kecepatan Waktu	3,20	80,00	B
D	Kewajaran Biaya	3,18	79,58	B
E	Kesesuaian Produk	3,20	80,00	B
F	Kompetensi Petugas	3,27	81,67	B
G	Perilaku Petugas	3,24	80,97	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,20	80,00	B
I	Penanganan Pengaduan	3,34	83,59	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Sampah Komersil pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.27. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Sampah Komersil, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Sampah Komersil adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D).



Gambar 7.27 Diagram IPA Pelayanan Sampah Komersil

Diagram IPA untuk Pelayanan Sampah Komersil disajikan pada Gambar 7.27. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), 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. Atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV

merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G).

## 7.6 Dinas Tenaga Kerja (Disnaker)

### 7.6.1 Pelayanan Sempel Kepok

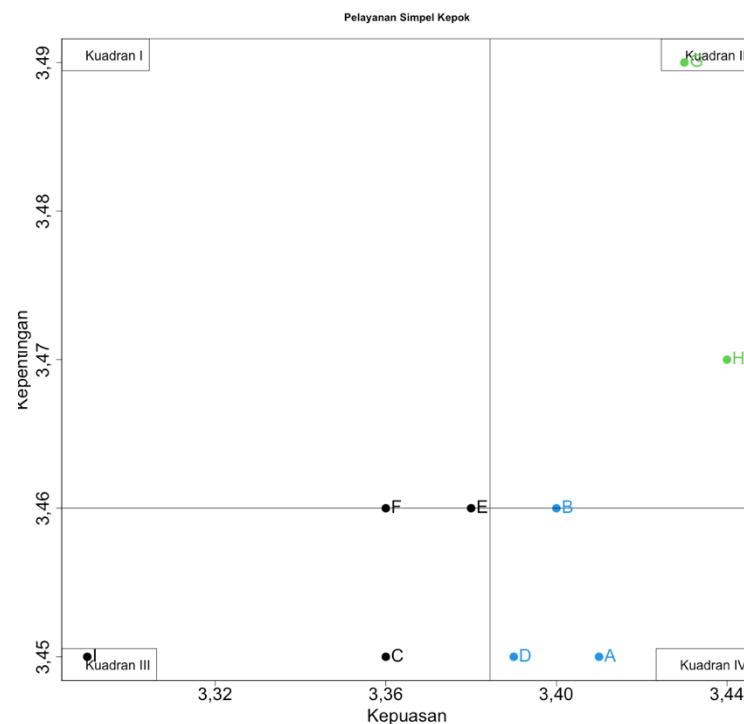
Pelayanan Sempel Kepok mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,38 atau nilai konversi sebesar 84,60. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.28 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sempel Kepok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,41	85,29	B
B	Kemudahan Prosedur	3,40	85,00	B
C	Kecepatan Waktu	3,36	83,97	B
D	Kewajaran Biaya	3,39	84,85	B
E	Kesesuaian Produk	3,38	84,41	B
F	Kompetensi Petugas	3,36	84,12	B
G	Perilaku Petugas	3,43	85,63	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,44	85,88	B
I	Penanganan Pengaduan	3,29	82,20	B



Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Sempel Kepok pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.28. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Sempel Kepok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Sempel Kepok adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.28 Diagram IPA Pelayanan Sempel Kepok

Diagram IPA untuk Pelayanan Sempel Kepok disajikan pada Gambar 7.28. Berdasarkan hasil analisis, tidak terdapat atribut yang menempati Kuadran I. Kuadran II diisi oleh atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) serta Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga kinerjanya perlu dipertahankan agar kepuasan

pengguna tetap terjaga. Selanjutnya, Kuadran III ditempati oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), serta Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Atribut-atribut pada Kuadran ini dinilai kurang penting oleh pengguna dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan secara bertahap untuk memperbaiki persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, Kuadran IV, yang menggambarkan atribut dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, terdiri dari Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D). Atribut-atribut ini tidak menjadi prioritas utama untuk peningkatan, tetapi kinerja yang baik tetap perlu dijaga agar tidak mengalami penurunan di periode selanjutnya..

## **7.7 Dinas Perhubungan (Dishub)**

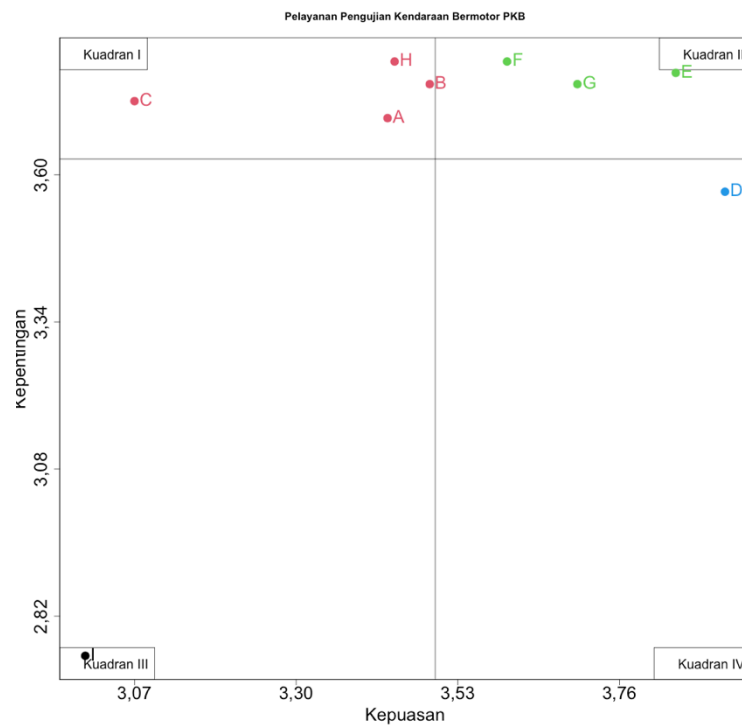
### **7.7.1 Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)**

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,50 atau nilai konversi sebesar 87,47. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.29 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	3,43	85,83	B
B	Kemudahan Prosedur	3,49	87,22	B
C	Kecepatan Waktu	3,07	76,67	B
D	Kewajaran Biaya	3,91	97,78	A
E	Kesesuaian Produk	3,84	96,11	A
F	Kompetensi Petugas	3,60	90,00	A
G	Perilaku Petugas	3,70	92,50	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,44	86,11	B
I	Penanganan Pengaduan	3,00	75,00	C

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.29. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.29 Diagram IPA Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Diagram IPA untuk Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) disajikan pada Gambar 7.29. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), 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. Atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang

penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D).

#### **7.7.2 Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan**

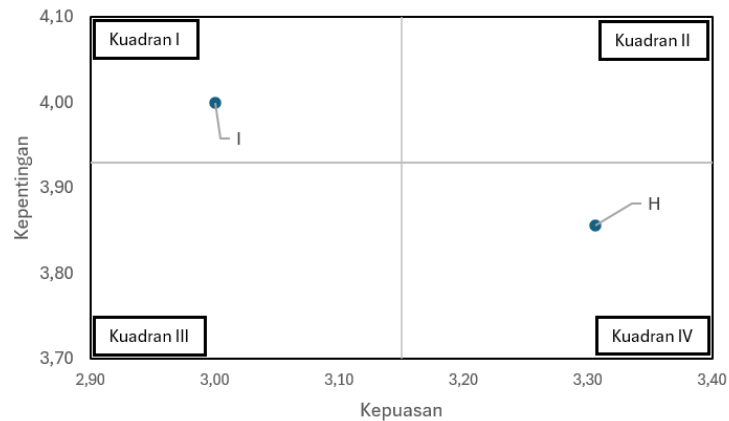
Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,15 atau nilai konversi sebesar 78,82. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.30 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan<sup>\*)</sup>

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
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	3,31	82,64	B
I	Penanganan Pengaduan	3,00	75,00	C

Keterangan: \*) Pelayanan rambu-rambu petunjuk jalan termasuk pelayanan khusus dimana pelayanan yang diberikan pemerintah tanpa diminta secara khusus oleh masyarakat. Oleh karena itu, tidak semua indikator relevan diukur. Indikator yang diukur hanya meliputi dua indikator yaitu kualitas sarana prasarana (H) dan penanganan pengaduan (I).

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.30. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.30 Diagram IPA Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan

Diagram IPA untuk Pelayanan Rambu-rambu Petunjuk Jalan disajikan pada Gambar 7.30. Berdasarkan hasil analisis, penilaian pada pelayanan ini hanya mencakup dua atribut, yaitu Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) menempati Kuadran I, yang menunjukkan bahwa atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasan pengguna masih rendah. Oleh karena itu, aspek ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kinerja pada periode berikutnya agar penanganan pengaduan dapat lebih responsif dan memuaskan bagi masyarakat. Sementara itu, atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran IV, yang berarti atribut ini memiliki kinerja yang tinggi tetapi tingkat kepentingannya relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pada aspek sarana dan prasarana sudah baik, namun tidak menjadi fokus utama peningkatan, sehingga yang diperlukan adalah upaya pemeliharaan dan konsistensi kinerja yang sudah dicapai.

### 7.7.3 Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,33 atau nilai konversi sebesar 83,19. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017,

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

Tabel 7.31 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)\*)

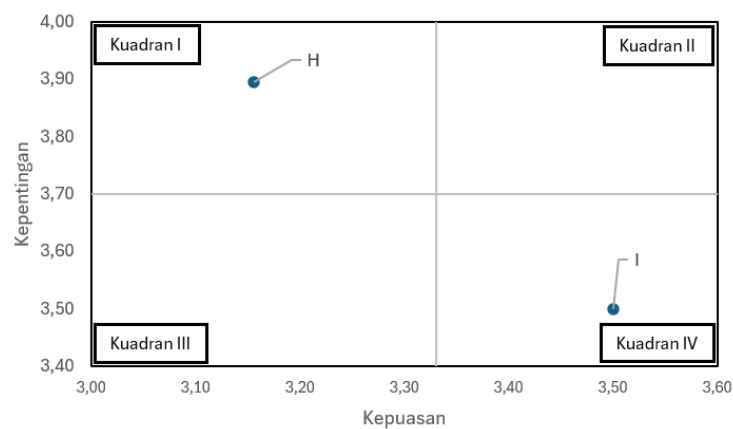
Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	-	-	-
B	Kemudahan Prosedur	-	-	-
C	Kecepatan Waktu	-	-	-
D	Kewajaran Biaya	-	-	-
E	Kesesuaian Produk	-	-	-
F	Kompetensi Petugas	-	-	-
G	Perilaku Petugas	-	-	-
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,16	78,89	B
I	Penanganan Pengaduan	3,50	87,50	B

Keterangan: \*) Pelayanan penerangan jalan umum termasuk pelayanan khusus dimana pelayanan yang diberikan pemerintah tanpa diminta secara khusus oleh masyarakat. Oleh karena itu, tidak semua indikator relevan diukur. Indikator yang diukur hanya meliputi dua indikator yaitu kualitas sarana prasarana (H) dan penanganan pengaduan (I).

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.31. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I)



sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 7.31 Diagram IPA Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU)

Diagram IPA untuk Pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) disajikan pada Gambar 7.31. Gambar ini menunjukkan bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran I, yang berarti atribut tersebut perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan kinerja pada periode selanjutnya. Sementara itu, atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) berada pada Kuadran IV, yang menunjukkan bahwa atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun kinerja yang tinggi, sehingga perbaikannya tidak perlu diprioritaskan, tetapi kinerjanya tetap perlu dipertahankan agar konsistensi pelayanan tetap terjaga.

#### 7.7.4 Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Pelayanan Lampu Lalu Lintas mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,72 atau nilai konversi sebesar 92,92. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam

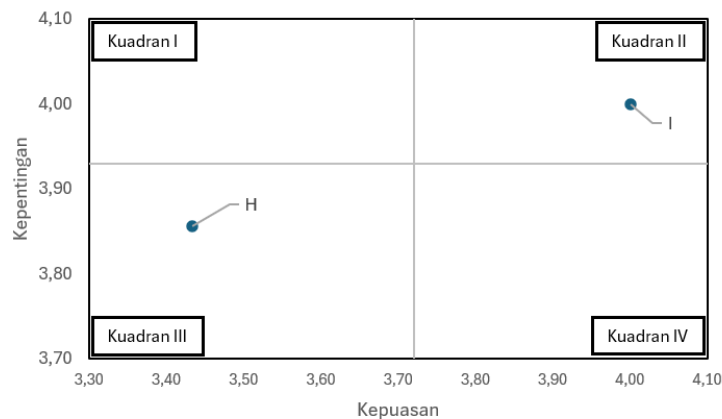
kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.32 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Lampu Lalu Lintas<sup>\*)</sup>

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
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	3,43	85,83	B
I	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	A

Keterangan: <sup>\*)</sup> Pelayanan lampu lalu lintas termasuk pelayanan khusus dimana pelayanan yang diberikan pemerintah tanpa diminta secara khusus oleh masyarakat. Oleh karena itu, tidak semua indikator relevan diukur. Indikator yang diukur hanya meliputi dua indikator yaitu kualitas sarana prasarana (H) dan penanganan pengaduan (I).

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Lampu Lalu Lintas pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.32. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Lampu Lalu Lintas, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Lampu Lalu Lintas adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 7.32 Diagram IPA Pelayanan Lampu Lalu Lintas

Diagram IPA untuk Pelayanan Lampu Lalu Lintas disajikan pada Gambar 7.32. Gambar ini menunjukkan bahwa atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) berada pada Kuadran II, yang berarti atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap konsisten. Sementara itu, atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) berada pada Kuadran III, yang menunjukkan bahwa atribut ini dianggap kurang penting oleh pengguna dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah. Oleh karena itu, perbaikan terhadap atribut ini dapat dipertimbangkan kemudian, menyesuaikan dengan prioritas peningkatan pelayanan lainnya.

## 7.8 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

### 7.8.1 Pelayanan Akte Kelahiran

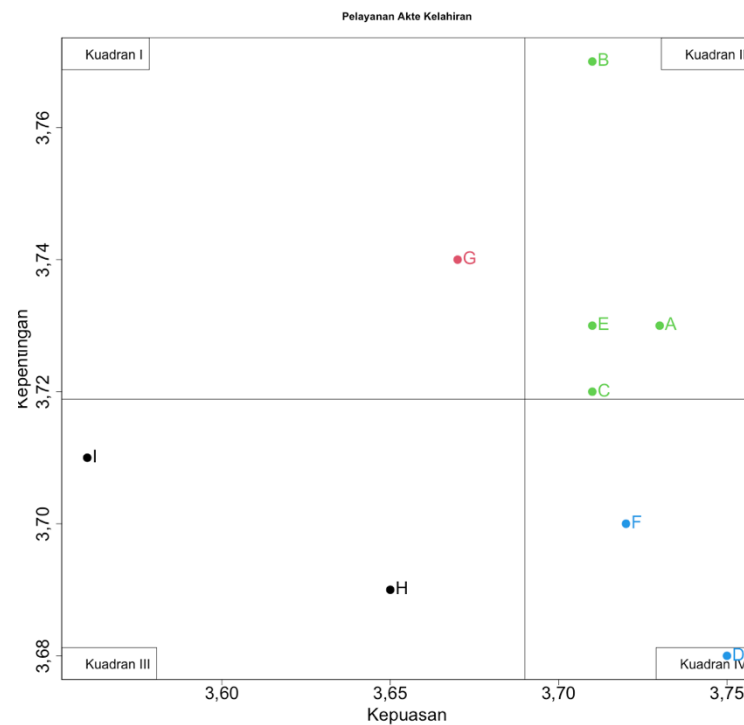
Pelayanan Akte Kelahiran mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,69 atau nilai konversi sebesar 92,24. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori

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

Tabel 7.33 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akte Kelahiran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,73	93,31	A
B	Kemudahan Prosedur	3,71	92,78	A
C	Kecepatan Waktu	3,71	92,78	A
D	Kewajaran Biaya	3,75	93,66	A
E	Kesesuaian Produk	3,71	92,78	A
F	Kompetensi Petugas	3,72	92,96	A
G	Perilaku Petugas	3,67	91,67	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,65	91,37	A
I	Penanganan Pengaduan	3,56	88,89	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Akte Kelahiran pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.33. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Akte Kelahiran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Akte Kelahiran adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.33 Diagram IPA Pelayanan Akte Kelahiran

Diagram IPA untuk Pelayanan Akte Kelahiran disajikan pada Gambar 7.33. Gambar ini menunjukkan bahwa atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) berada pada Kuadran I, sehingga atribut ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya pada periode selanjutnya. Kuadran II ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), dan Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi serta kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap optimal. Sementara itu, Kuadran III berisi atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (I), yang dinilai kurang penting oleh pengguna dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah. Oleh karena itu, perbaikan terhadap atribut-atribut ini dapat dipertimbangkan kemudian, menyesuaikan dengan prioritas perbaikan lainnya. Adapun Kuadran IV

mencakup atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, sehingga tidak perlu menjadi fokus utama perbaikan, tetapi tetap dijaga agar konsistensi kinerjanya tidak menurun.

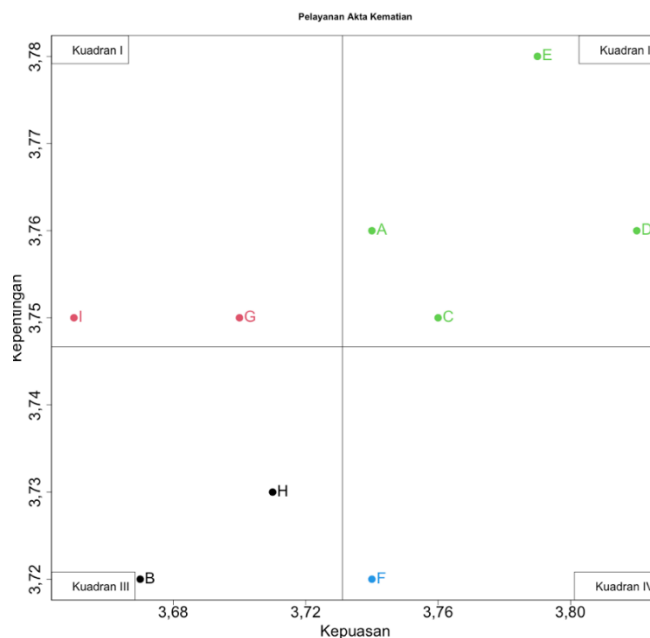
### 7.8.2 Pelayanan Akta Kematian

Pelayanan Akta Kematian mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,73 atau nilai konversi sebesar 93,28. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.34 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Akta Kematian

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,74	93,42	A
B	Kemudahan Prosedur	3,67	91,78	A
C	Kecepatan Waktu	3,76	94,08	A
D	Kewajaran Biaya	3,82	95,56	A
E	Kesesuaian Produk	3,79	94,74	A
F	Kompetensi Petugas	3,74	93,42	A
G	Perilaku Petugas	3,70	92,54	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,71	92,87	A
I	Penanganan Pengaduan	3,65	91,15	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Akta Kematian pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.34. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Akta Kematian, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Akta Kematian adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.34 Diagram IPA Pelayanan Akta Kematian

Diagram IPA untuk Pelayanan Akta Kematian disajikan pada Gambar 7.34. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) 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. Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kecepatan waktu

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

### **7.8.3 Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP**

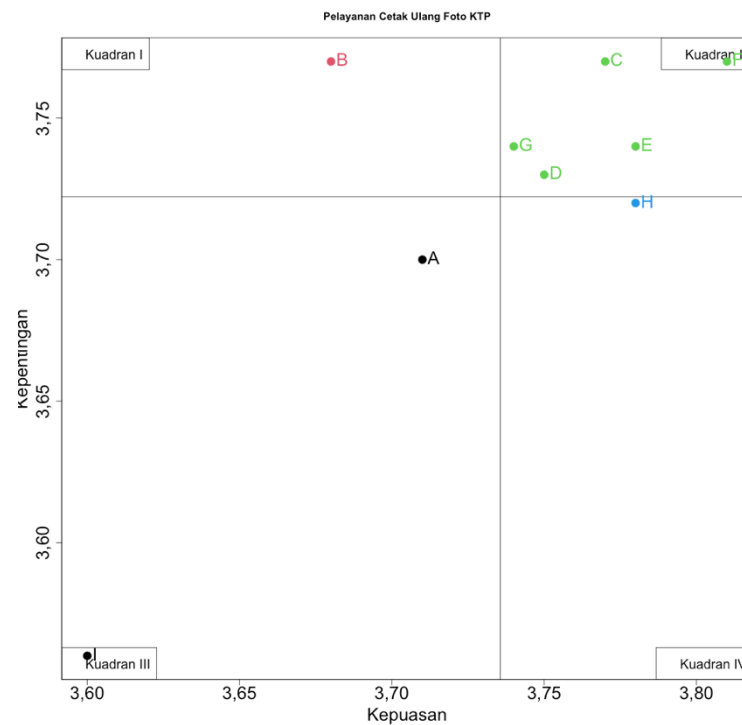
Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,73 atau nilai konversi sebesar 93,37. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.



Tabel 7.35 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,71	92,69	A
B	Kemudahan Prosedur	3,68	92,02	A
C	Kecepatan Waktu	3,77	94,15	A
D	Kewajaran Biaya	3,75	93,75	A
E	Kesesuaian Produk	3,78	94,41	A
F	Kompetensi Petugas	3,81	95,21	A
G	Perilaku Petugas	3,74	93,62	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,78	94,50	A
I	Penanganan Pengaduan	3,60	90,00	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.35. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.35 Diagram IPA Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP

Diagram IPA untuk Pelayanan Cetak Ulang Foto KTP disajikan pada Gambar 7.35. Gambar ini menunjukkan bahwa atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B) berada pada Kuadran I, sehingga atribut ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya pada periode selanjutnya. Kuadran II ditempati oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), dan Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi serta kinerja yang baik, sehingga perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap terjaga secara konsisten. Sementara itu, Kuadran III berisi atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dan Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A). Kedua atribut ini dinilai kurang penting oleh pengguna layanan dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah, sehingga perbaikannya dapat dipertimbangkan kemudian sesuai prioritas

peningkatan lainnya. Adapun Kuadran IV mencakup atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun kinerja tinggi, sehingga tidak menjadi fokus utama perbaikan, tetapi perlu dipertahankan agar kinerjanya tidak menurun di masa mendatang.

#### 7.8.4 Pelayanan Kartu Identitas Anak

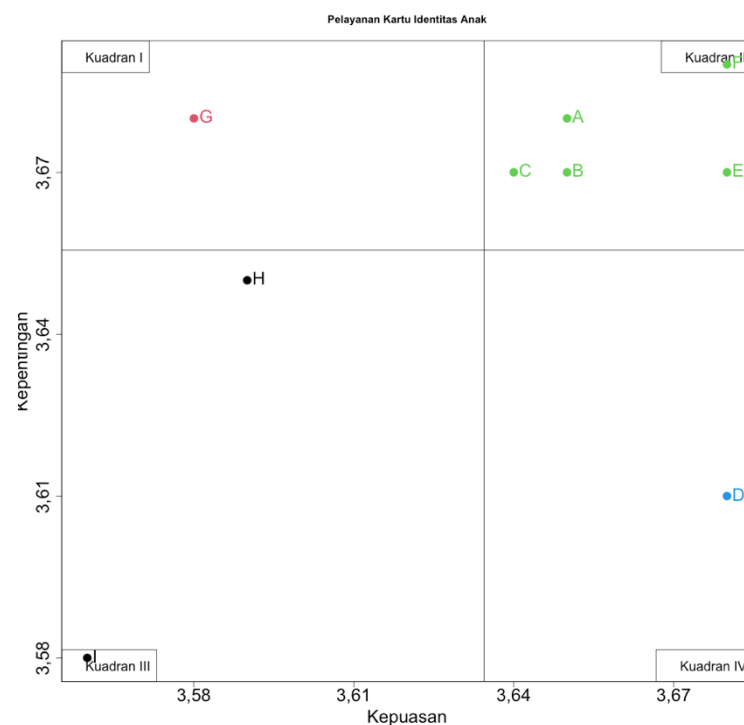
Pelayanan Kartu Identitas Anak mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,64 atau nilai konversi sebesar 90,88. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.36 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Identitas Anak

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,65	91,16	A
B	Kemudahan Prosedur	3,65	91,27	A
C	Kecepatan Waktu	3,64	91,04	A
D	Kewajaran Biaya	3,68	91,98	A
E	Kesesuaian Produk	3,68	91,98	A
F	Kompetensi Petugas	3,68	91,98	A
G	Perilaku Petugas	3,58	89,62	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,59	89,86	A
I	Penanganan Pengaduan	3,56	89,06	A

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

menggunakan layanan Pelayanan Kartu Identitas Anak pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.36. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Kartu Identitas Anak, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Kartu Identitas Anak adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.36 Diagram IPA Pelayanan Kartu Identitas Anak

Diagram IPA untuk Pelayanan Kartu Identitas Anak disajikan pada Gambar 7.36. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Kartu Identitas Anak berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum

dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D).

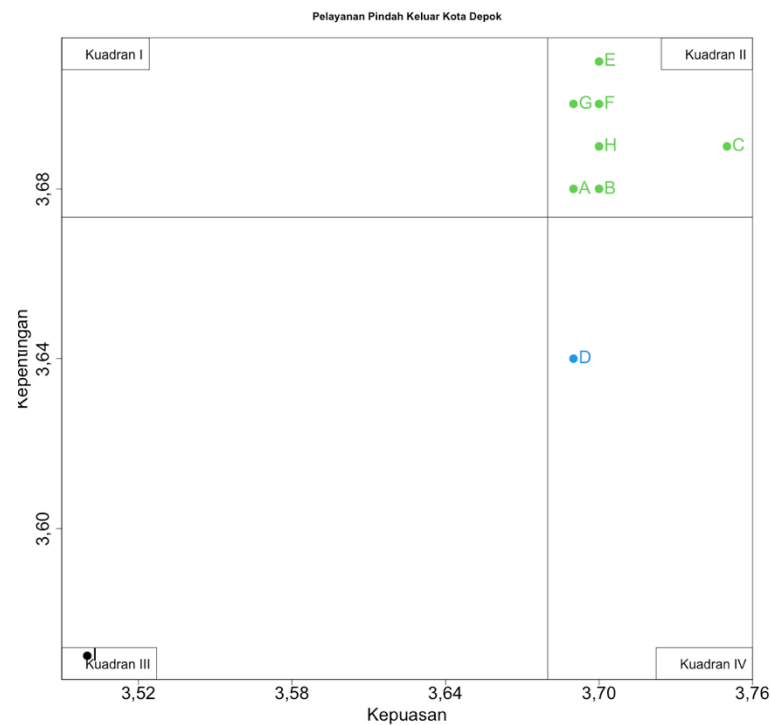
#### **7.8.5 Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok**

Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,68 atau nilai konversi sebesar 92,00. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.37 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,69	92,29	A
B	Kemudahan Prosedur	3,70	92,47	A
C	Kecepatan Waktu	3,75	93,66	A
D	Kewajaran Biaya	3,69	92,29	A
E	Kesesuaian Produk	3,70	92,47	A
F	Kompetensi Petugas	3,70	92,47	A
G	Perilaku Petugas	3,69	92,29	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,70	92,52	A
I	Penanganan Pengaduan	3,50	87,50	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.37. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.37 Diagram IPA Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok

Diagram IPA untuk Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok disajikan pada Gambar 7.37. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pindah Keluar Kota Depok berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat

kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D).

## **7.9 Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)**

### **7.9.1 Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan)**

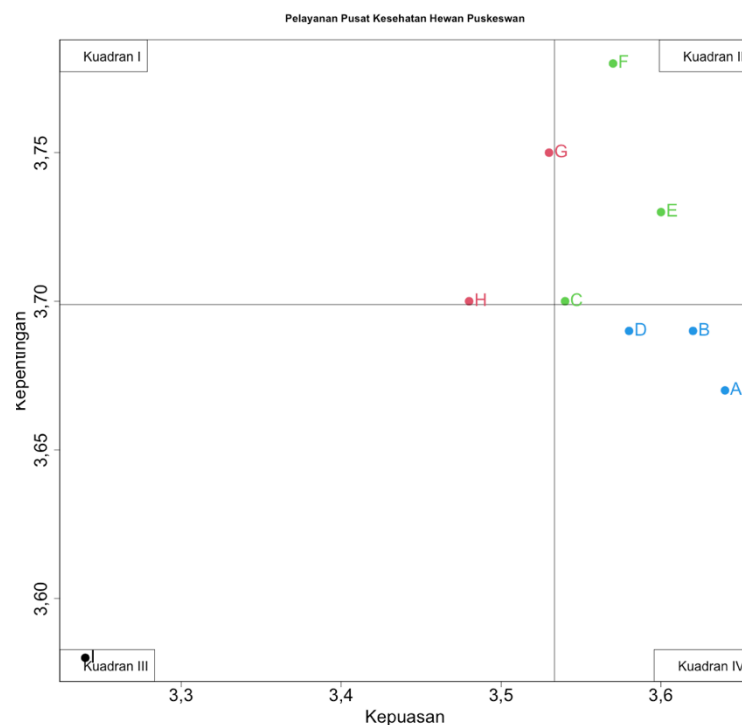
Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,53 atau nilai konversi sebesar 88,33. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.



Tabel 7.38 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,64	90,93	A
B	Kemudahan Prosedur	3,62	90,52	A
C	Kecepatan Waktu	3,54	88,51	A
D	Kewajaran Biaya	3,58	89,42	A
E	Kesesuaian Produk	3,60	90,12	A
F	Kompetensi Petugas	3,57	89,31	A
G	Perilaku Petugas	3,53	88,24	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,48	86,96	B
I	Penanganan Pengaduan	3,24	80,92	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.38. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.38 Diagram IPA Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan)

Diagram IPA untuk Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) disajikan pada Gambar 7.38. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk

melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D).

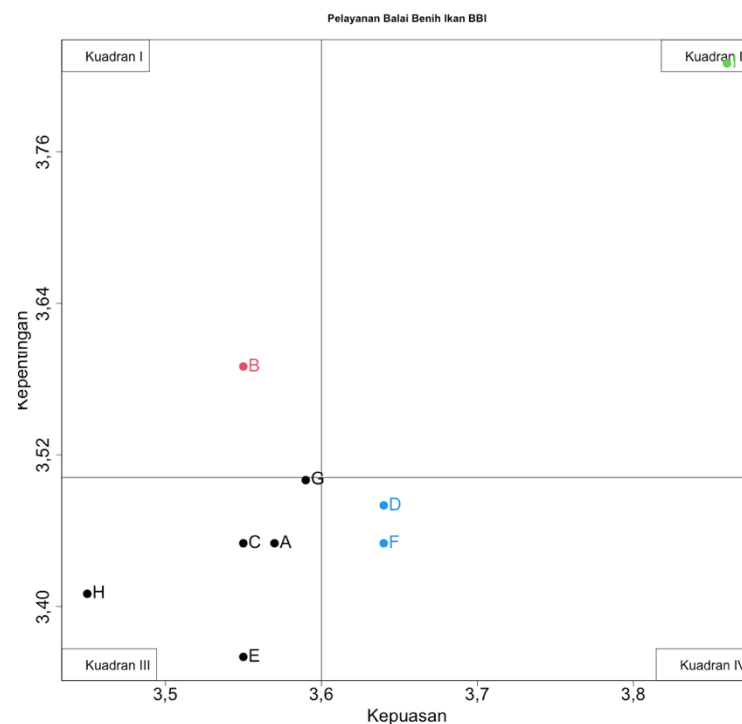
### 7.9.2 Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI)

Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,60 atau nilai konversi sebesar 89,94. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.39 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,57	89,20	A
B	Kemudahan Prosedur	3,55	88,64	A
C	Kecepatan Waktu	3,55	88,64	A
D	Kewajaran Biaya	3,64	90,91	A
E	Kesesuaian Produk	3,55	88,64	A
F	Kompetensi Petugas	3,64	90,91	A
G	Perilaku Petugas	3,59	89,77	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,45	86,36	B
I	Penanganan Pengaduan	3,86	96,43	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.39. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI) adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).



Gambar 7.39 Diagram IPA Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI)

Diagram IPA untuk Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI) disajikan pada Gambar 7.39. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Balai Benih Ikan (BBI) berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Penanganan

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

## **7.10 Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagin)**

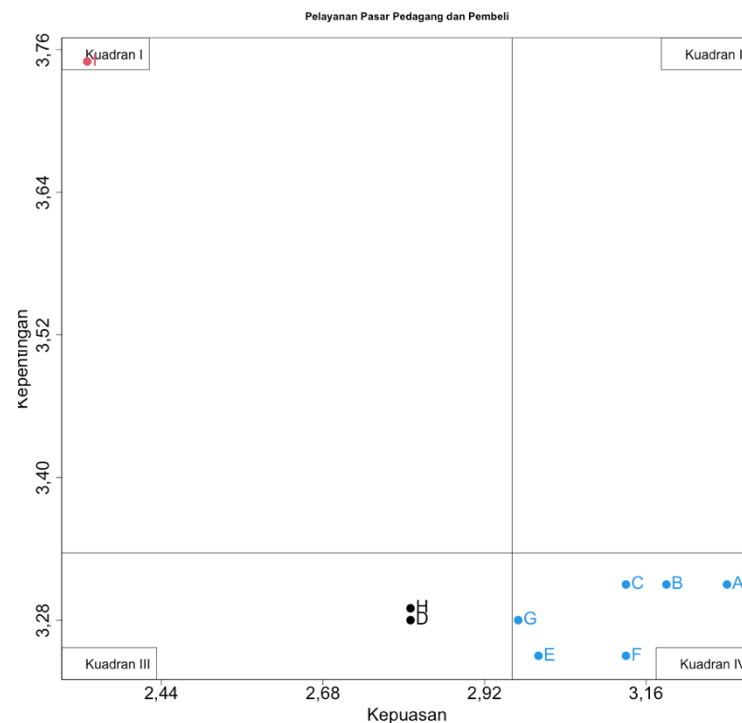
### **7.10.1 Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)**

Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 2,96 atau nilai konversi sebesar 74,00. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar C. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Kurang Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.40 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,28	82,03	B
B	Kemudahan Prosedur	3,29	79,69	B
C	Kecepatan Waktu	3,13	78,13	B
D	Kewajaran Biaya	2,81	70,31	C
E	Kesesuaian Produk	3,00	75,00	C
F	Kompetensi Petugas	3,13	78,13	B
G	Perilaku Petugas	2,97	74,22	C
H	Kualitas Sarana Prasarana	2,80	70,16	C
I	Penanganan Pengaduan	2,33	58,33	D

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.40. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Kurang Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli), hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada dibawah 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.40 Diagram IPA Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli)

Diagram IPA untuk Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) disajikan pada Gambar 7.40. Pada gambar ini terlihat bahwa atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) berada pada Kuadran I, sehingga atribut ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya pada periode berikutnya agar kepuasan pengguna layanan dapat meningkat secara signifikan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) dan Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H). Kedua atribut ini dinilai kurang penting oleh pengguna layanan dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah, sehingga perbaikannya dapat dipertimbangkan kemudian sesuai dengan prioritas peningkatan lainnya. Sementara itu, Kuadran IV mencakup atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), serta Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas

dalam memberikan pelayanan (G). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun kinerja tinggi, sehingga tidak menjadi fokus utama perbaikan, tetapi perlu dipertahankan agar mutu pelayanan tetap konsisten dan tidak menurun di masa mendatang.

#### 7.10.2 Pelayanan Tera/Tera Ulang

Pelayanan Tera/Tera Ulang mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,60 atau nilai konversi sebesar 90,03. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

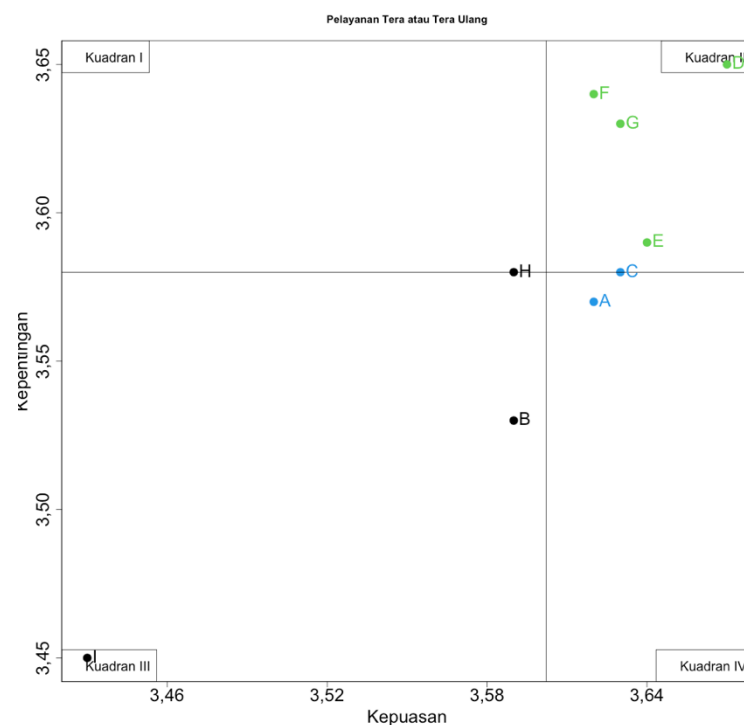
Tabel 7.41 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Tera/Tera Ulang

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,62	90,38	A
B	Kemudahan Prosedur	3,59	89,74	A
C	Kecepatan Waktu	3,63	90,71	A
D	Kewajaran Biaya	3,67	91,67	A
E	Kesesuaian Produk	3,64	91,03	A
F	Kompetensi Petugas	3,62	90,38	A
G	Perilaku Petugas	3,63	90,81	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,59	89,85	A
I	Penanganan Pengaduan	3,43	85,71	B

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



menggunakan layanan Pelayanan Tera/Tera Ulang pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.41. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Tera/Tera Ulang, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Tera/Tera Ulang adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.41 Diagram IPA Pelayanan Tera/Tera Ulang

Diagram IPA untuk Pelayanan Tera/Tera Ulang disajikan pada Gambar 7.41. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Tera/Tera Ulang berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G),

berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).

## **7.11 Badan Keuangan Daerah (BKD)**

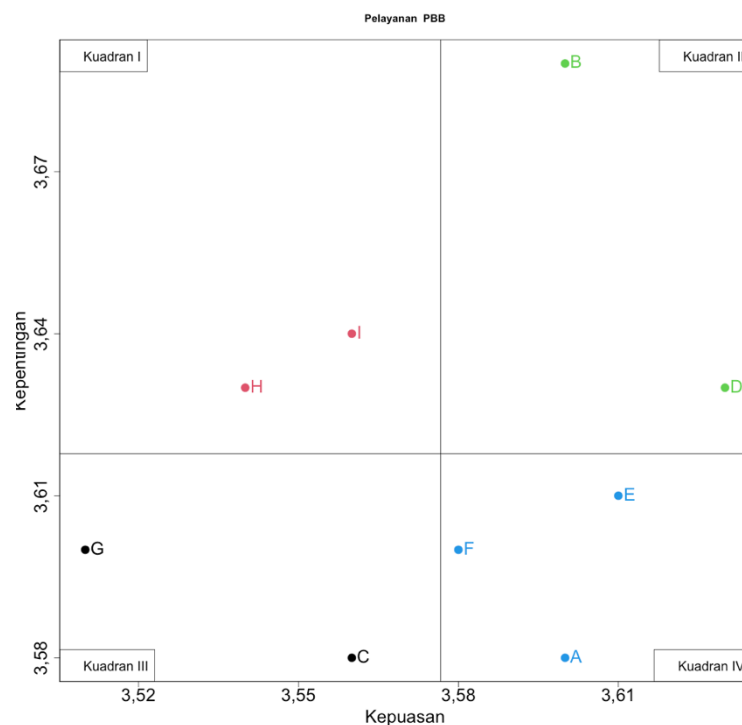
### **7.11.1 Pelayanan PBB**

Pelayanan PBB mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,58 atau nilai konversi sebesar 89,42. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.42 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan PBB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,60	89,92	A
B	Kemudahan Prosedur	3,60	89,92	A
C	Kecepatan Waktu	3,56	89,11	A
D	Kewajaran Biaya	3,63	90,73	A
E	Kesesuaian Produk	3,61	90,32	A
F	Kompetensi Petugas	3,58	89,52	A
G	Perilaku Petugas	3,50	87,63	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,54	88,58	A
I	Penanganan Pengaduan	3,56	89,06	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan PBB pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.42. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan PBB, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan PBB adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G).



Gambar 7.42 Diagram IPA Pelayanan PBB

Diagram IPA untuk Pelayanan PBB disajikan pada Gambar 7.42. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan PBB berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan

rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F).

#### 7.11.2 Pelayanan BPHTB

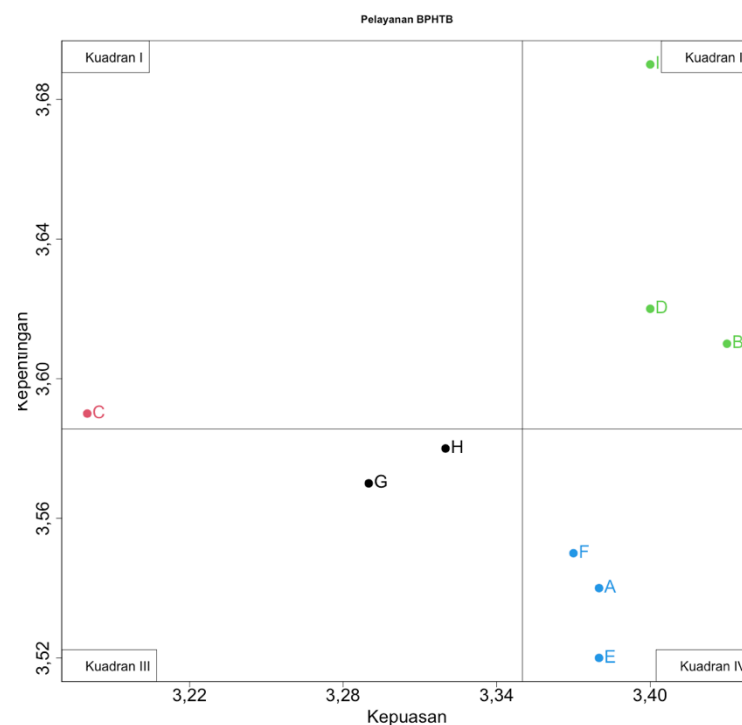
Pelayanan BPHTB mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,35 atau nilai konversi sebesar 83,74. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.43 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan BPHTB

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,38	84,60	B
B	Kemudahan Prosedur	3,43	85,67	B
C	Kecepatan Waktu	3,18	79,57	B
D	Kewajaran Biaya	3,40	84,91	B
E	Kesesuaian Produk	3,38	84,45	B
F	Kompetensi Petugas	3,37	84,15	B
G	Perilaku Petugas	3,29	82,31	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,32	82,93	B
I	Penanganan Pengaduan	3,40	85,08	B

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

menggunakan layanan Pelayanan BPHTB pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.43. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan BPHTB, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan BPHTB adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B) sedangkan yang terendah adalah atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).



Gambar 7.43 Diagram IPA Pelayanan BPHTB

Diagram IPA untuk Pelayanan BPHTB disajikan pada Gambar 7.43. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan BPHTB berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang

baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F).

#### **7.11.3 Pelayanan Pajak Reklame**

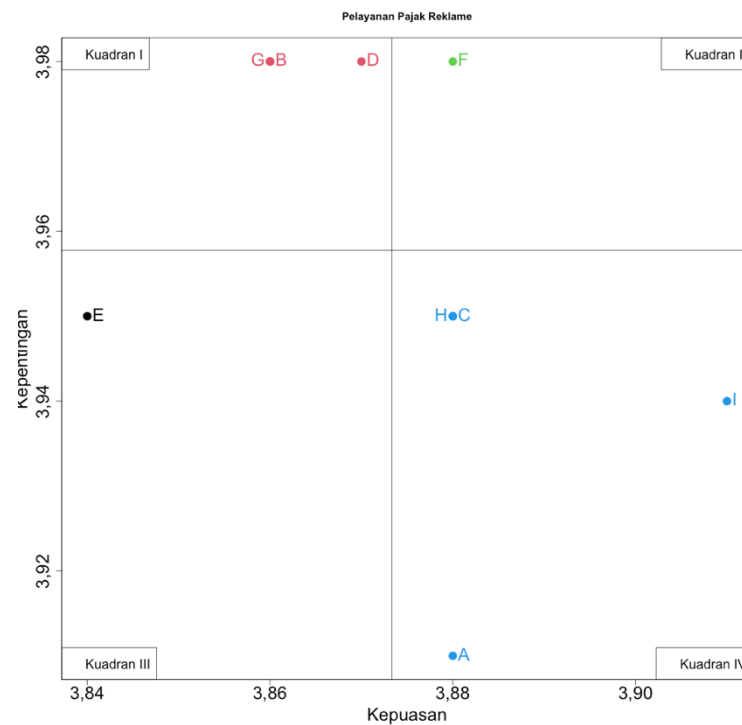
Pelayanan Pajak Reklame mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,87 atau nilai konversi sebesar 96,80. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.44 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Reklame

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,88	96,88	A
B	Kemudahan Prosedur	3,86	96,48	A
C	Kecepatan Waktu	3,88	96,88	A
D	Kewajaran Biaya	3,87	96,68	A
E	Kesesuaian Produk	3,84	96,09	A
F	Kompetensi Petugas	3,88	96,88	A
G	Perilaku Petugas	3,86	96,61	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,88	96,88	A
I	Penanganan Pengaduan	3,91	97,79	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pajak Reklame pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.44. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pajak Reklame, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pajak Reklame adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) sedangkan yang terendah adalah atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E).





Gambar 7.44 Diagram IPA Pelayanan Pajak Reklame

Diagram IPA untuk Pelayanan Pajak Reklame disajikan pada Gambar 7.44. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pajak Reklame berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut

dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).

## **7.12 Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar)**

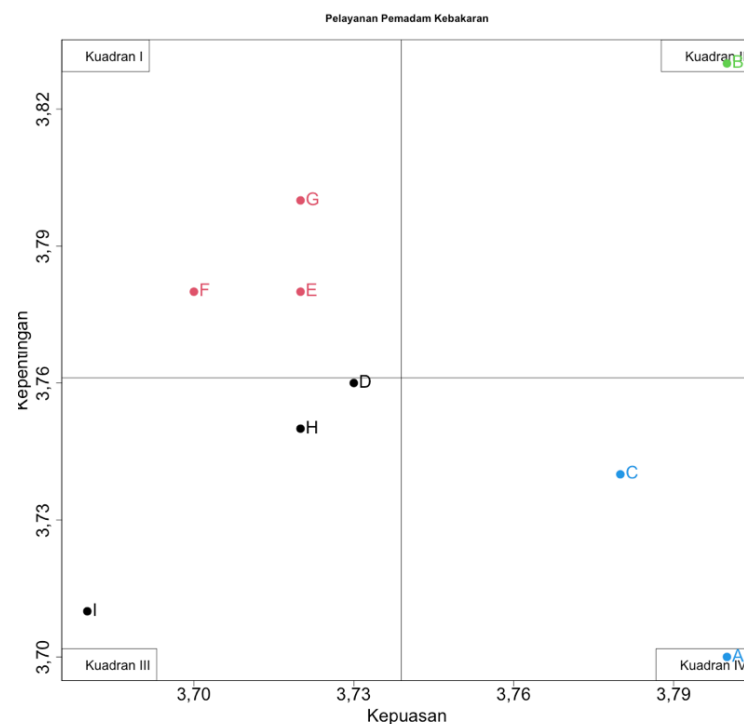
### **7.12.1 Pelayanan Pemadam Kebakaran**

Pelayanan Pemadam Kebakaran mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,74 atau nilai konversi sebesar 93,49. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.45 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pemadam Kebakaran

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,80	95,11	A
B	Kemudahan Prosedur	3,80	95,11	A
C	Kecepatan Waktu	3,78	94,57	A
D	Kewajaran Biaya	3,73	93,21	A
E	Kesesuaian Produk	3,72	92,93	A
F	Kompetensi Petugas	3,70	92,39	A
G	Perilaku Petugas	3,72	93,12	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,72	93,12	A
I	Penanganan Pengaduan	3,67	91,88	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pemadam Kebakaran pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.45. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pemadam Kebakaran, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pemadam Kebakaran adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.45 Diagram IPA Pelayanan Pemadam Kebakaran

Diagram IPA untuk Pelayanan Pemadam Kebakaran disajikan pada Gambar 7.45. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), 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. Atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C).

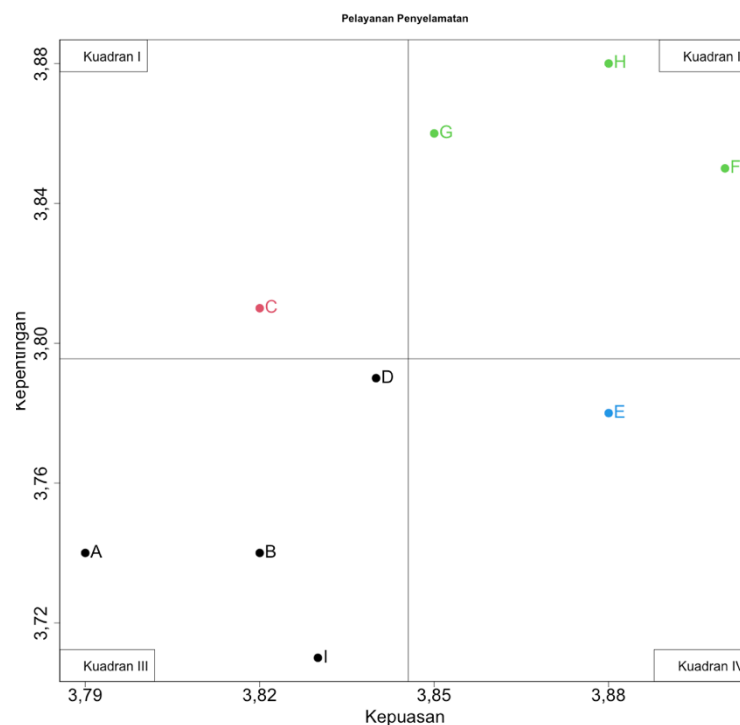
#### **7.12.2 Pelayanan Penyelamatan**

Pelayanan Penyelamatan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,84 atau nilai konversi sebesar 96,09. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.46 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyelamatan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,79	94,74	A
B	Kemudahan Prosedur	3,82	95,45	A
C	Kecepatan Waktu	3,82	95,45	A
D	Kewajaran Biaya	3,84	95,88	A
E	Kesesuaian Produk	3,88	96,88	A
F	Kompetensi Petugas	3,90	97,44	A
G	Perilaku Petugas	3,85	96,31	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,88	96,97	A
I	Penanganan Pengaduan	3,83	95,71	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Penyelamatan pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.46. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Penyelamatan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Penyelamatan adalah atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F) sedangkan yang terendah adalah atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A).



Gambar 7.46 Diagram IPA Pelayanan Penyelamatan

Diagram IPA untuk Pelayanan Penyelamatan disajikan pada Gambar 7.46. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), 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. Atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk

melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E).

### 7.13 Pelayanan pada Kelurahan

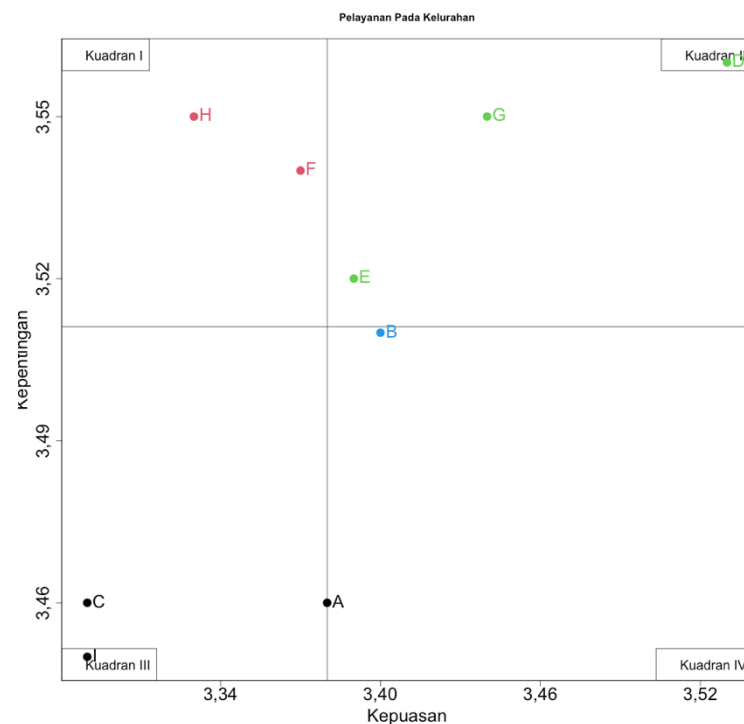
#### 7.13.1 Pelayanan Pada Kelurahan

Pelayanan Pada Kelurahan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,38 atau nilai konversi sebesar 84,49. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar B. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.47 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pada Kelurahan

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,38	84,48	B
B	Kemudahan Prosedur	3,40	84,91	B
C	Kecepatan Waktu	3,29	82,23	B
D	Kewajaran Biaya	3,53	88,31	B
E	Kesesuaian Produk	3,39	84,82	B
F	Kompetensi Petugas	3,37	84,31	B
G	Perilaku Petugas	3,44	85,90	B
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,33	83,25	B
I	Penanganan Pengaduan	3,39	82,18	B

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pada Kelurahan pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.47. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pada Kelurahan, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pada Kelurahan adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.47 Diagram IPA Pelayanan Pada Kelurahan

Diagram IPA untuk Pelayanan Pada Kelurahan disajikan pada Gambar 7.47. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H), 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. Atribut Kewajaran



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

#### **7.14 Dinas Sosial (Dinsos)**

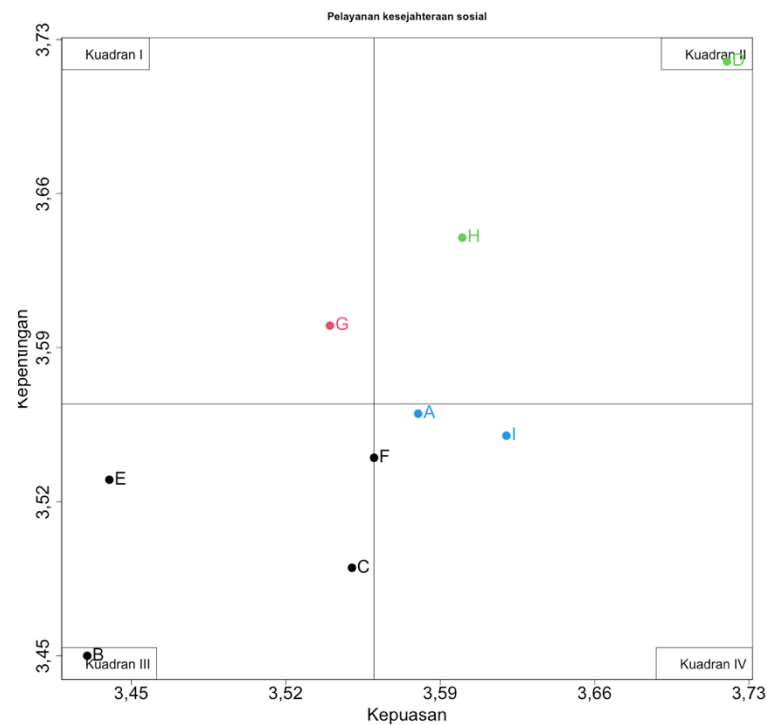
##### **7.14.1 Pelayanan Kesejahteraan Sosial**

Pelayanan kesejahteraan sosial mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,56 atau nilai konversi sebesar 88,98. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.48 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesejahteraan Sosial

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,58	89,58	A
B	Kemudahan Prosedur	3,43	85,65	B
C	Kecepatan Waktu	3,55	88,66	A
D	Kewajaran Biaya	3,72	92,94	A
E	Kesesuaian Produk	3,44	85,88	B
F	Kompetensi Petugas	3,56	89,12	A
G	Perilaku Petugas	3,54	88,54	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,60	90,05	A
I	Penanganan Pengaduan	3,62	90,38	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan kesejahteraan sosial pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.48. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan kesejahteraan sosial, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan kesejahteraan sosial adalah atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D) sedangkan yang terendah adalah atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B).



Gambar 7.48 Diagram IPA Pelayan Kesejahteraan Sosial

Diagram IPA untuk Pelayan Kesejahteraan Sosial disajikan pada Gambar 7.48. Pada gambar ini terlihat bahwa atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) berada pada Kuadran I, sehingga atribut ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya pada periode selanjutnya agar kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat meningkat. Kuadran II ditempati oleh atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H) dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D). Kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu dipertahankan agar tetap memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, Kuadran III diisi oleh atribut Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), serta Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F). Atribut-atribut ini dinilai kurang penting oleh pengguna layanan dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah, sehingga perbaikannya dapat

dilakukan secara bertahap sesuai dengan prioritas sumber daya yang tersedia. Adapun Kuadran IV mencakup atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (I). Kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, sehingga tidak menjadi fokus utama perbaikan, tetapi perlu dipertahankan agar kinerja pelayanan tetap stabil dan tidak mengalami penurunan.

## **7.15 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana (DP3AP2KB)**

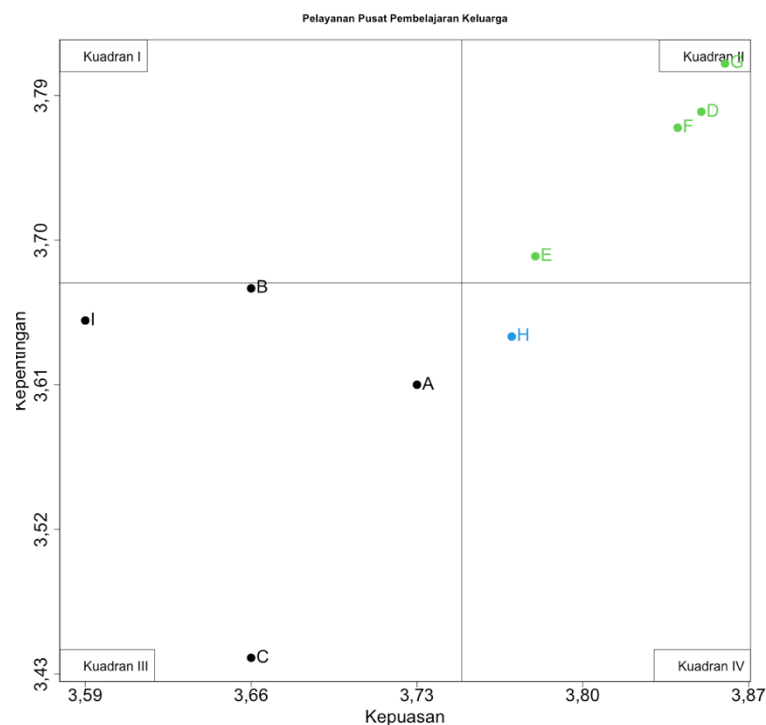
### **7.15.1 Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga**

Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,75 atau nilai konversi sebesar 93,69. Berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No. 14 Tahun 2017, nilai IKM untuk kategori ini berada dalam interval mutu pelayanan dengan nilai konversi sebesar A. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan tersebut berada dalam kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar mutu yang diharapkan menurut peraturan yang berlaku.

Tabel 7.49 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga

Kode	Atribut	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
A	Kesesuaian Syarat	3,73	93,16	A
B	Kemudahan Prosedur	3,66	91,41	A
C	Kecepatan Waktu	3,66	91,41	A
D	Kewajaran Biaya	3,85	96,29	A
E	Kesesuaian Produk	3,78	94,53	A
F	Kompetensi Petugas	3,84	96,09	A
G	Perilaku Petugas	3,86	96,48	A
H	Kualitas Sarana Prasarana	3,77	94,14	A
I	Penanganan Pengaduan	3,59	89,71	A

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing atribut diukur berdasarkan pelayanan publik yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga pada tahun 2025, sebagaimana disajikan dalam Tabel 7.49. Secara keseluruhan, sebagian besar atribut dinilai Sangat Baik oleh para pengguna layanan dari Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga, hal ini ditunjukkan oleh nilai konversi sebagian besar atribut berada diatas 76,60. Skor tertinggi untuk aspek/unsur indikator Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga adalah atribut Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G) sedangkan yang terendah adalah atribut Penanganan pengaduan pengguna layanan (I).



Gambar 7.49 Diagram IPA Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga

Diagram IPA untuk Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga disajikan pada Gambar 7.49. Pada gambar ini memperlihatkan bahwa atribut dinilai oleh pengguna layanan di Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga berada pada Kuadran I, oleh karena itu atribut ini merupakan atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya pada periode selanjutnya. Atribut Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (D), Kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (E), Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (F), Perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (G), berada pada Kuadran II. Hal ini berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah memiliki kinerja yang baik, sehingga kinerjanya perlu untuk dipertahankan. Kuadran III ditempati oleh atribut Kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (A), Kemudahan prosedur pelayanan (B), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (C), Penanganan pengaduan pengguna layanan (I) yang merupakan atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengguna dan tingkat

kepuasan juga relatif kecil. Oleh karena itu diperlukan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kategori ini. Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja tinggi terdiri dari atribut Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (H).

## 8. IMPLIKASI MANEJERIAL

### 8.1 Pendahuluan

Konsep kualitas dalam pelayanan publik kini tidak lagi hanya diukur dari tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga dari kemampuan adaptasi birokrasi terhadap inovasi digital, ekspektasi warga, dan efisiensi sistem. Penerapan *e-government* dan layanan digital berbasis transparansi serta akuntabilitas telah menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan penyedia layanan publik *modern*. Regulasi seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan tanggung jawab pemerintah dalam memastikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital, sekaligus meningkatkan kualitas hidup secara sosial, ekonomi, dan politik.

Pengukuran kepuasan masyarakat kini dilakukan secara lebih komprehensif melalui keterlibatan aktif masyarakat dalam proses evaluasi, sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan-RB No. 16 Tahun 2014 dan diperbarui melalui Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017. Transformasi kebijakan ini juga dipicu oleh dinamika global, di mana meningkatnya tuntutan terhadap akuntabilitas dan transparansi pemerintahan di berbagai negara turut memengaruhi ekspektasi masyarakat Indonesia terhadap kualitas layanan publik. Selain itu, munculnya bonus demografi generasi milenial dan Gen Z yang semakin mendominasi populasi menambah tantangan tersendiri. Generasi ini dikenal lebih kritis, menuntut kemudahan akses, kecepatan, transparansi, dan efisiensi dalam layanan. Oleh karena itu, birokrasi publik perlu terus melakukan inovasi dan peningkatan berkelanjutan agar selaras dengan tren digitalisasi dan inklusivitas layanan yang menjadi ciri masyarakat modern.

Dalam konteks tersebut, pemerintah didorong untuk mengadopsi teknologi baru seperti *artificial intelligence* (AI) dan big data analytics untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara *real-time* dan berbasis data. Pendekatan berbasis data juga menjadi dasar bagi regulasi dan strategi pelayanan publik yang adaptif



terhadap perubahan zaman. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting dalam menilai sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah memenuhi prinsip pelayanan prima sebagaimana diatur dalam Permenpan-RB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Di era digitalisasi, prinsip *service excellence* menjadi semakin krusial mengingat meningkatnya ekspektasi publik terhadap keterbukaan informasi dan profesionalisme aparatur.

Implikasi manajerial dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 Pemerintah Kota Depok berlandaskan pada integrasi beberapa pendekatan teoritis, yaitu *Logical Framework Approach* (LFA), *Force Field Analysis* (FFA), dan *The House Model*. Pendekatan LFA (Kellog, 2004) digunakan untuk mengidentifikasi hubungan kausatif antara *input*, *process*, dan *output* sebagai dasar alur berpikir dalam perumusan kebijakan manajerial. Selanjutnya, pendekatan FFA (David, 2010) membantu mengidentifikasi faktor pendukung (*exhibitors*) dan penghambat (*inhibitors*) dari hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) agar dapat diformulasikan strategi peningkatan kepuasan pengguna layanan secara tepat sasaran.

Secara visual, keseluruhan hasil dan arah kebijakan manajerial ini dituangkan ke dalam kerangka *The House Model* (Horovitz & Ohlsson, 2007). Model ini menggambarkan organisasi layaknya sebuah rumah yang memiliki pondasi (*supporting behavior*), pilar-pilar utama (*keyways and actions*), dan atap (*dream with a deadline*). Hasil pemetaan Kuadran IPA digunakan sebagai “*input*” dalam bagan implikasi manajerial, bagian “*process*” berisi rekomendasi teknis berbasis temuan lapangan, sedangkan bagian “*output*” mendeskripsikan tujuan utama yang ingin dicapai oleh Pemerintah Kota Depok dalam mewujudkan pelayanan publik unggul. Sebagai kerangka konseptual pendukung, analisis implikasi manajerial ini juga menggunakan pendekatan *Service Excellence dan Service Quality Gap Model* (Wirtz & Lovelock, 2018) untuk memastikan peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## 8.2 Gambaran Umum dan Pergerakan Hasil IPA

Secara keseluruhan, hasil pemetaan *Importance–Performance Analysis* (IPA) mengindikasikan adanya empat arah strategi utama yang dapat dijadikan dasar alokasi sumber daya oleh Pemerintah Kota Depok, yaitu:

1. Kuadran I – tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah (*Concentrate Here*), yang memerlukan fokus peningkatan kualitas secara prioritas.
2. Kuadran II – tingkat kepentingan dan kinerja sama-sama tinggi (*Keep Up the Good Work*), di mana strategi utamanya adalah mempertahankan dan memperkuat kinerja yang sudah optimal.
3. Kuadran III – tingkat kepentingan dan kinerja sama-sama rendah (*Low Priority*), sehingga dapat diberikan perhatian minimal atau efisiensi sumber daya.
4. Kuadran IV – tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi (*Possible Overkill*), yang menandakan adanya potensi kelebihan upaya atau investasi dan karenanya perlu dilakukan rasionalisasi atau realokasi sumber daya ke area yang lebih strategis.

Hasil pemetaan *Importance–Performance Analysis* (IPA) pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Pemerintah Kota Depok tahun 2025 menunjukkan bahwa dari sembilan atribut pelayanan publik yang diukur, terdapat satu atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya, yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana (atribut H) yang berada pada Kuadran I. Berdasarkan tren hasil survei IKM selama enam tahun terakhir, terlihat bahwa Pemerintah Kota Depok telah menunjukkan konsistensi dalam melakukan upaya continuous improvement guna memperkuat kinerja pelayanan publik setiap tahunnya. Peningkatan ini juga tercermin dari perolehan skor IKM yang naik menjadi 3,51 pada tahun 2025, menunjukkan arah perkembangan yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Tabel 8.1 Pergerakan Atribut Layanan pada Kuadran IPA Tahun 2020-2025

Kuadran	Tahun					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Kuadran I (Improve)	B, C	C, F, G	C, F, H	H	H, C	H
Kuadran II (Maintain)	G	H, B	B, D, E, G	F, G, I	B, D, E, F, G	B, F, G
Kuadran III (Reduce)	I	I	I	A, B, C	I	C, I
Kuadran IV (Eliminate)	A, D, E, F, H	A, D, E	A	D, E	A	A, D, E

Keterangan: 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.

Selama enam tahun terakhir (2020–2025), hasil analisis Importance–Performance Analysis (IPA) menunjukkan dinamika positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Depok. Berdasarkan tabel pergerakan atribut, terlihat bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana (atribut H) secara konsisten menjadi aspek prioritas utama yang perlu ditingkatkan kinerjanya, karena tetap berada pada Kuadran I (*Improve*) sejak tahun 2022 hingga 2025. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun sudah ada perbaikan, masyarakat masih menaruh harapan tinggi terhadap peningkatan kenyamanan dan fasilitas fisik pelayanan. Sementara itu, Kecepatan Waktu (atribut C) juga menunjukkan pola yang berulang,

menempati Kuadran I pada beberapa tahun sebelumnya (2020, 2021, 2022, dan 2024), yang mengindikasikan perlunya percepatan dan konsistensi dalam penerapan standar waktu pelayanan publik.

Menariknya, jumlah atribut yang berada pada Kuadran II (*Maintain*) — yaitu kategori dengan tingkat kepentingan dan kinerja tinggi — mencapai puncaknya pada tahun 2024, dengan lima atribut utama (B, D, E, F, dan G). Hal ini menunjukkan bahwa pada periode tersebut, Pemerintah Kota Depok berhasil mencapai stabilitas kinerja yang optimal di berbagai dimensi pelayanan, seperti kemudahan prosedur, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kompetensi, dan perilaku petugas. Tahun 2025 masih mempertahankan kecenderungan positif tersebut dengan tiga atribut kinerja tinggi di Kuadran II (B, F, dan G), yang menggambarkan komitmen Pemkot Depok dalam mempertahankan service excellence pada area layanan yang dinilai penting oleh masyarakat.

Selain itu, penurunan jumlah atribut yang berada di Kuadran III (*Reduce*) dan Kuadran IV (*Eliminate*) menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan terus mengalami peningkatan. Semakin sedikitnya atribut pada Kuadran dengan tingkat kepentingan rendah menandakan bahwa alokasi sumber daya telah lebih tepat sasaran. Secara keseluruhan, capaian ini tercermin dalam peningkatan tingkat kepuasan masyarakat yang semakin baik, dengan nilai Net Promoter Score (NPS) tahun 2025 mencapai 48,45%, atau meningkat dibandingkan tahun sebelumnya (44,28%). Angka ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari pengguna layanan bersedia merekomendasikan pelayanan publik Pemerintah Kota Depok kepada pihak lain, menandakan kepercayaan masyarakat yang semakin kuat terhadap kinerja pemerintah daerah.

### **8.3 Interpretasi Hasil IPA dan *Service Gap Analysis***

Secara umum, hasil IPA menunjukkan bahwa atribut kemudahan prosedur (B), kompetensi petugas (F), dan perilaku petugas (G) berada pada Kuadran II (kepentingan tinggi – kinerja tinggi). Ketiganya merepresentasikan elemen utama dalam *Service Excellence*, karena mencerminkan pelayanan yang responsif,

empatik, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka *Service Quality Gap*, pencapaian tinggi di area ini menunjukkan minimnya Gap 3 (*Delivery Gap*), yaitu kesenjangan antara standar pelayanan dan kinerja aktual. Artinya, Pemkot Depok telah memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan sistem pelayanan yang efektif dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Penguatan pelatihan berkelanjutan dan sistem penghargaan berbasis kinerja perlu terus dijaga agar zona ini tetap menjadi *delight zone*—wilayah pelayanan yang memberikan pengalaman positif dan konsisten.

Atribut kualitas sarana dan prasarana (H) berada pada Kuadran I (kepentingan tinggi–kinerja rendah), yang termasuk dalam *Service Recovery Zone*. Hal ini menunjukkan adanya Gap 2 (*Policy Gap*) dan Gap 3 (*Delivery Gap*), di mana standar yang ditetapkan belum diimbangi dengan kondisi fisik dan fasilitas pelayanan yang memadai. Masyarakat menilai aspek ini sangat penting karena berpengaruh terhadap kenyamanan dan persepsi profesionalisme pelayanan publik (Tangibles dalam model SERVQUAL). Oleh sebab itu, perlu dilakukan prioritas kebijakan dan alokasi anggaran khusus untuk peningkatan infrastruktur fisik, aksesibilitas bagi kelompok rentan, serta pemanfaatan teknologi digital dalam memperkuat kenyamanan layanan publik.

Selanjutnya, atribut kecepatan waktu pelayanan (C) dan penanganan pengaduan (I) berada pada Kuadran III (kepentingan rendah – kinerja rendah). Walaupun saat ini bukan prioritas utama masyarakat, namun kedua aspek ini menjadi cerminan dari Gap 4 (*Communication Gap*) dan Gap 5 (*Perception Gap*). Publik mungkin belum sepenuhnya menyadari pentingnya mekanisme pengaduan yang responsif dan sistem waktu pelayanan yang efisien, tetapi secara manajerial, aspek ini berperan penting dalam menjaga kepercayaan publik dan menghindari latent dissatisfaction. Peningkatan komunikasi publik, digitalisasi kanal pengaduan, serta *service-level agreement* (SLA) yang transparan akan memperkecil potensi kesenjangan persepsi antara pemerintah dan masyarakat.

Terakhir, atribut kesesuaian syarat (A), kewajiban biaya (D), dan kesesuaian produk pelayanan (E) berada pada Kuadran IV (kepentingan rendah – kinerja

tinggi). Hal ini mengindikasikan pelayanan yang efisien dan sesuai standar telah tercapai, mencerminkan area *Basic Service Zone*. Namun, karena masyarakat menganggapnya sudah memadai, peningkatan berlebihan di area ini dapat menimbulkan inefisiensi sumber daya. Oleh sebab itu, manajemen perlu melakukan realokasi sumber daya menuju area prioritas (Kuadran I) tanpa menurunkan standar yang telah baik. Secara teoretis, kondisi ini menunjukkan bahwa Gap 6 (*Service Quality Gap*) telah kecil—pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dasar masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil IPA ini menggambarkan bahwa Pemkot Depok telah berada pada jalur yang tepat dalam membangun budaya pelayanan prima (*service excellence culture*). Fokus utama ke depan adalah mempersempit kesenjangan di area fasilitas fisik dan memperkuat komunikasi serta kecepatan respon. Dengan mengintegrasikan konsep *Service Excellence* dan *Service Quality Gap*, strategi manajerial dapat diarahkan menuju peningkatan *citizen satisfaction* yang berkelanjutan dan kredibel secara teoritis

#### **8.4 Analisis Saran dan Persepsi Kualitatif Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengumpulan saran masyarakat pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025, aspek peningkatan kualitas sarana dan prasarana layanan publik menjadi perhatian utama. Sejalan dengan hasil *Importance–Performance Analysis* (IPA), masyarakat secara konsisten menyoroti pentingnya perbaikan fasilitas pelayanan, kebersihan lingkungan kantor, serta kenyamanan ruang tunggu. Permintaan terhadap perbaikan infrastruktur dasar juga cukup dominan, terutama terkait kondisi jalan lingkungan, drainase, dan penerangan jalan umum, yang dinilai masih memengaruhi kenyamanan dan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan publik.

Dari sisi proses pelayanan, masyarakat menekankan perlunya peningkatan efisiensi waktu layanan, khususnya pada layanan administrasi kependudukan, pajak daerah, dan pendidikan. Harapan lain yang banyak muncul adalah peningkatan keramahan, empati, dan profesionalisme petugas, sesuai dengan standar pelayanan

Selain aspek pelayanan langsung, saran masyarakat juga menyentuh dimensi sosial kemasyarakatan. Beberapa responden mengharapkan peningkatan keamanan lingkungan, penanganan kasus sosial seperti tawuran antarwarga, dan peningkatan kesejahteraan kelompok rentan. Dalam sektor pendidikan, masyarakat mendorong penambahan fasilitas pendidikan negeri dan pemerataan akses pendidikan berkualitas di wilayah pinggiran. Secara umum, analisis saran ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Depok semakin kritis dan partisipatif dalam memberikan masukan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini menjadi bukti bahwa pelayanan publik tidak hanya diukur dari kepuasan terhadap kinerja aparatur, tetapi juga dari sejauh mana pemerintah mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang bersih, aman, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan warga.



## 8.5 Strategi Integratif Berdasarkan Setiap Kuadran

225

*Empathy*, dan *Reliability* masih menjadi faktor pendorong utama (*exhibitors*) kepuasan masyarakat, yang tercermin dari atribut Kemudahan Prosedur (B), Kompetensi Petugas (F), dan Perilaku Petugas (G) di Kuadran II. Sementara itu, dimensi Tangibles dan Responsiveness tetap menjadi faktor penghambat (*inhibitors*), dengan Kualitas Sarana dan Prasarana (H) berada di Kuadran I dan Kecepatan Waktu (C) di Kuadran III. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan publik Pemkot Depok dinilai semakin profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, peningkatan pada aspek kenyamanan fasilitas dan kecepatan pelayanan masih perlu menjadi prioritas utama agar kinerja pelayanan publik semakin seimbang, adaptif, dan sesuai dengan tuntutan kualitas layanan di era Society 5.0.

Tabel 8.2 Atribut layanan pada Kuadran IPA untuk setiap OPD tahun 2025

No	OPD	Kuadran I ( <i>Improve</i> )	Kuadran II ( <i>Maintain</i> )	Kuadran III ( <i>Reduce</i> )	Kuadran IV ( <i>Eliminate</i> )
	Kota Depok	H	B, F, G	C, I	A, D, E
1	Dinas Kesehatan	H	B, F, G, I	C, E	D, A
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	F	B, E, D, G	C, I	H, A
3	Dinas Pendidikan	F, H	B, G, I	C, E	A, D
4	Dinas PUPR	D, E	A, B, C	G, H	F, I
5	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)	H	G, I	C, D, E	A, B, F
6	Dinas Tenaga Kerja (Disnaker)		G, H	C, E, F, I	B, D, A
7	Dinas Perhubungan (Dishub)	B, C, H	E, F, G	A, I	D



8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)	G	A, B, C, E, F	H, I	D
9	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3)	G	B, E, F	C, H, I	D
10	Dinas Perdagangan dan Perindustrian		D, F, G	H, I	A, B, C, E
11	Badan Keuangan Daerah (BKD)	G, H	D, B, I	C	A, E, F
12	Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan		F, G, H	A, D, I	B, C, E
13	Pelayanan pada Kelurahan	F, H	D, E, G	A, C, I	B
14	Dinas Sosial	G	D, H	B, C, E, F	A, I
15	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB)		D, E, F, G	A, B, C, I	H

Keterangan: 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.

### 8.5.1 Kuadran I – *Service Recovery Zone (High Importance/Low Performance)*

Atribut Kualitas Sarana dan Prasarana (H) yang termasuk dalam dimensi Tangibles menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya pada tahun 2025. Berdasarkan hasil SKM, indikator pengukuran atribut ini mencakup: (1) kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan, serta (2) kelengkapan dan kemutakhiran fasilitas pendukung pelayanan. Sesuai dengan Permenpan-RB No. 17 Tahun 2017, aspek ini merupakan bagian dari kelompok Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik (Aspek 3). Dari 15 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Depok, terdapat enam OPD yang perlu memprioritaskan peningkatan kualitas sarpras, yaitu Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK), Dinas Perhubungan (DishuB), Badan Keuangan Daerah (BKD), dan pelayanan di tingkat Kelurahan. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas lingkungan dan fasilitas pelayanan masih menjadi perhatian utama masyarakat dalam menilai pengalaman layanan publik.

Kualitas sarana dan prasarana tidak hanya mencakup kondisi fisik seperti kebersihan, tata ruang, dan kenyamanan ruang tunggu, tetapi juga mencerminkan *service scape* yang berperan dalam membentuk persepsi profesionalisme dan kredibilitas instansi. Posisi atribut ini yang konsisten berada di Kuadran I sejak 2022 hingga 2025 menunjukkan bahwa masyarakat menilai peningkatan kualitas fisik dan estetika ruang pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Rekomendasi teknis yang dapat diterapkan secara praktis oleh Pemkot Depok antara lain:

1. Audit sarana dan prasarana di seluruh OPD sesuai klasifikasi Permenpan-RB No. 17/2017 — mencakup kelompok parkir & ruang tunggu, sarana disabilitas, fasilitas penunjang lainnya, dan area *front office* — untuk memastikan ketersediaan dan kesesuaian standar minimal.
2. Penataan ulang tata ruang (*layout redesign*) untuk meningkatkan aksesibilitas, memperluas ruang tunggu, dan memisahkan area pelayanan

dengan area administrasi guna menciptakan pengalaman layanan yang lebih nyaman dan efisien.

3. Program kebersihan dan estetika berkelanjutan, termasuk penyediaan tanaman hijau indoor, pencahayaan yang baik, dan kebersihan lingkungan yang dikontrol secara periodik oleh petugas khusus.
4. Peningkatan fasilitas inklusif, seperti jalur kursi roda, ruang laktasi, area bermain anak, dan papan informasi digital yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
5. Integrasi teknologi dan keberlanjutan, melalui penyediaan *digital queue system*, *self-service kiosk*, dan fasilitas ramah lingkungan (energi hemat, pengelolaan sampah, serta pemanfaatan panel surya untuk efisiensi energi).
6. Monitoring berbasis indikator kinerja sarpras, dengan menambahkan metrik layanan fisik dalam laporan kinerja OPD dan sistem evaluasi IKM tahunan.

Langkah-langkah ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan fisik fasilitas, tetapi juga pada pembentukan lingkungan pelayanan publik (*service environment*) yang lebih modern, inklusif, dan selaras dengan semangat Society 5.0 yang mengutamakan efisiensi, kenyamanan, serta kepuasan masyarakat berbasis pengalaman pelayanan (*citizen experience*).

#### **8.5.2 Kuadran II – *Service Delight Zone (High Importance/High Performance)***

Atribut Kemudahan Prosedur (B), Kompetensi Petugas (F), dan Perilaku Petugas (G) termasuk dalam Kuadran II, yang menggambarkan tingkat kepentingan dan kinerja tinggi. Ketiga atribut ini merepresentasikan dimensi utama SERVQUAL, yaitu *Assurance*, *Empathy*, dan *Reliability*, yang menjadi inti dari budaya pelayanan prima (*service excellence*). Berdasarkan tabel hasil SKM 2025, atribut ini mendapat penilaian positif hampir di seluruh OPD, menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan publik Pemerintah Kota Depok sudah berjalan efektif, transparan, dan profesional. Kinerja tinggi pada Kuadran II menandakan bahwa Pemkot Depok telah berhasil membangun kepercayaan masyarakat melalui

petugas yang kompeten, berperilaku ramah, serta prosedur yang mudah dipahami dan diakses. Namun, karena atribut-atribut ini berhubungan langsung dengan persepsi publik terhadap kualitas pelayanan, menjaga konsistensi dan keberlanjutan kinerjanya menjadi hal yang sangat penting. Rekomendasi teknis untuk Kuadran II:

1. Penerapan *service charter* di setiap OPD yang menjelaskan standar waktu dan prosedur pelayanan agar masyarakat memahami hak dan kewajibannya.
2. Program pelatihan dan sertifikasi berkelanjutan bagi petugas layanan publik, terutama dalam *communication skill*, *public relation*, dan *digital service handling*.
3. Penguatan sistem *reward* and *recognition* untuk petugas yang menunjukkan kinerja unggul dan mendapatkan apresiasi dari masyarakat.
4. Penerapan standar pelayanan digital terpadu, seperti *e-signature*, *tracking system*, dan *chatbot helpdesk* untuk memudahkan komunikasi dan transparansi proses pelayanan.
5. Evaluasi berkala terhadap SOP layanan agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat serta selaras dengan prinsip *adaptive governance*.

Dengan menjaga kinerja di Kuadran II, Pemkot Depok dapat mempertahankan zona kepuasan tinggi masyarakat dan memperluas reputasi pelayanan publik yang *reliable*, *empathetic*, dan *assurance-based*.

### **8.5.3 Kuadran III – *Basic Service Zone (Low Importance/Low Performance)***

Atribut Kecepatan Waktu (C) dan Penanganan Pengaduan (I) berada pada Kuadran III, yang menunjukkan bahwa meskipun masyarakat menilai kedua aspek ini memiliki tingkat kepentingan relatif rendah, kinerjanya juga belum optimal. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi latent dissatisfaction apabila tidak segera diantisipasi. Dalam konteks pelayanan publik modern, kedua atribut ini termasuk dalam dimensi Responsiveness, yang berperan penting dalam memperkuat kepercayaan publik dan persepsi efisiensi birokrasi.

Dari tabel hasil per OPD, atribut Kecepatan Waktu (C) muncul di beberapa instansi seperti: Dinas Kesehatan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Pendidikan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK), Dinas Tenaga Kerja (Disnaker), Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3), Badan Keuangan Daerah (BKD), Pelayanan pada Kelurahan, Dinas Sosial dan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana (DP3AP2KB). Sedangkan atribut Penanganan Pengaduan (I) menjadi perhatian pada OPD: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Tenaga Kerja (Disnaker), Dinas Perhubungan (Dishub), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan (DKP3), Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Pelayanan pada Kelurahan dan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana (DP3AP2KB). Hal ini menandakan perlunya peningkatan sistem manajemen waktu pelayanan dan mekanisme penanganan pengaduan yang lebih terstruktur di masing-masing OPD tersebut.

Adapun beberapa rekomendasi teknis untuk Kuadran III diantaranya sebagai berikut:

1. Menyusun *Service Level Agreement* (SLA) untuk setiap jenis layanan agar waktu penyelesaian lebih terukur dan transparan.
2. Membangun sistem *digital complaint handling* terintegrasi untuk memudahkan masyarakat melaporkan keluhan secara *real-time*.
3. Pelatihan *customer recovery and empathy training* bagi petugas frontliner agar mampu merespons keluhan masyarakat dengan cepat dan solutif.
4. Penerapan *time tracker system* untuk mengukur efisiensi proses dan mengidentifikasi titik-titik keterlambatan pelayanan. Sistem dapat memberikan notifikasi otomatis jika suatu proses melebihi batas waktu standar.

5. Kompensasi kepada masyarakat penerima layanan, ketika waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan publik yang telah ditetapkan.
6. Penyusunan laporan umpan balik publik (*feedback loop*) setiap triwulan untuk memastikan keluhan ditindaklanjuti secara konsisten dan menjadi dasar perbaikan SOP.

Langkah-langkah ini akan membantu Pemkot Depok memperkuat responsiveness birokrasi, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan ketepatan waktu pelayanan publik.

#### **8.5.4 Kuadran IV – *Efficiency Zone (Low Importance/High Performance)***

Atribut Kesesuaian Syarat (A), Kewajaran Biaya (D), dan Kesesuaian Produk (E) termasuk dalam Kuadran IV, yang menunjukkan bahwa kinerja ketiga aspek ini dinilai sudah sangat baik, namun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dibandingkan atribut lainnya. Kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat telah menilai standar administratif, biaya layanan, dan kesesuaian hasil pelayanan sesuai ekspektasi dasar. Meskipun demikian, area Kuadran IV tetap penting untuk dipertahankan pada tingkat efisiensi optimal. Kinerja yang terlalu tinggi di aspek berprioritas rendah dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam alokasi sumber daya.

Berdasarkan tabel per OPD, atribut-atribut ini banyak muncul di instansi pelayanan seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja (Disnaker), Dinas Perdagangan dan Perindustrian, serta Badan Keuangan Daerah (BKD) yang cenderung telah memiliki sistem operasional baku dan efisien. Rekomendasi teknis untuk Kuadran IV:

1. Menjaga standar efisiensi biaya dan prosedur melalui audit berkala untuk memastikan tidak ada pemborosan sumber daya pada area dengan kepentingan rendah.
2. Melakukan reorientasi anggaran ke area prioritas (Kuadran I), terutama peningkatan fasilitas fisik dan sarana pelayanan publik.

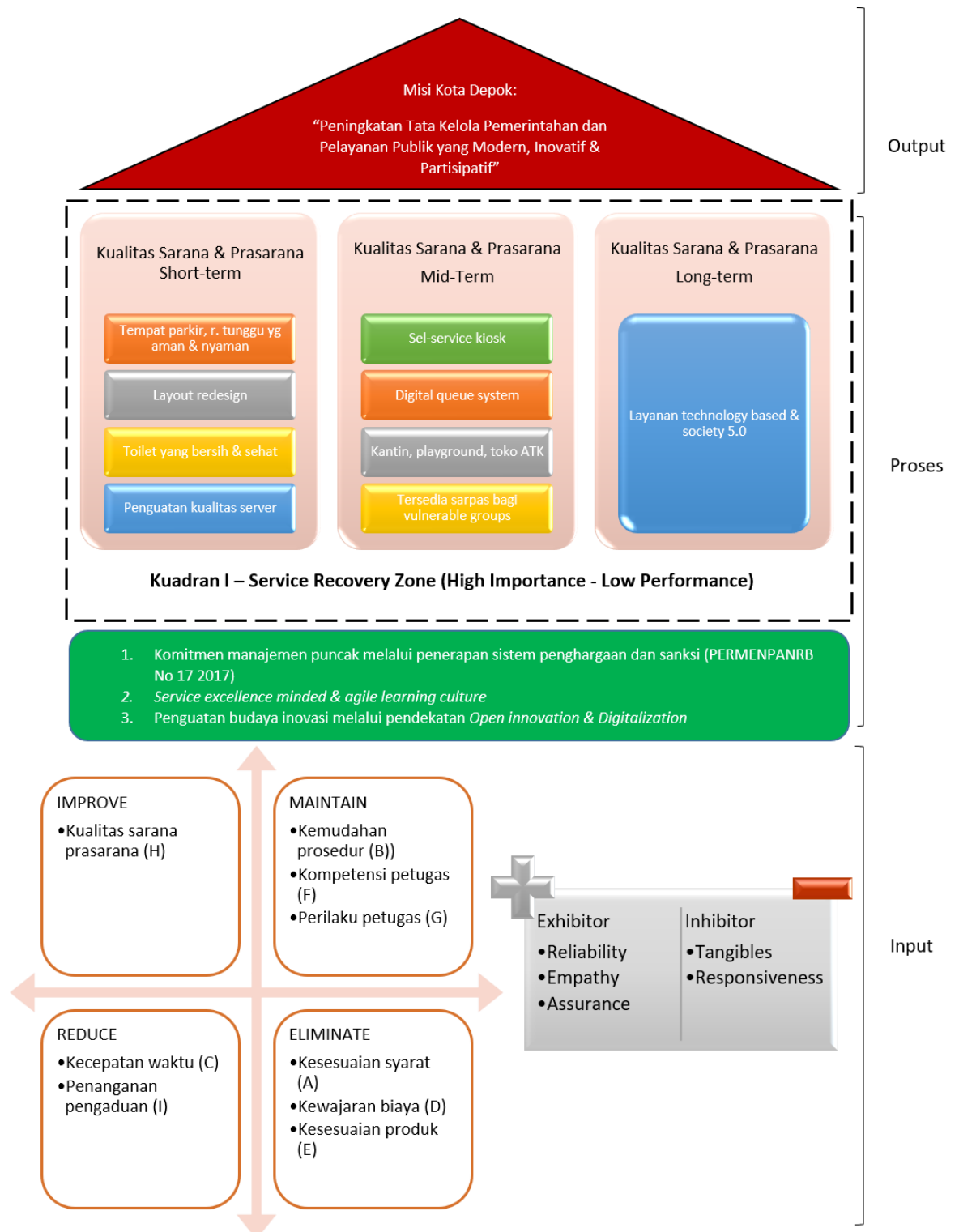
3. Meningkatkan komunikasi publik mengenai transparansi biaya dan hasil layanan agar masyarakat tetap memiliki persepsi positif terhadap integritas Pemkot Depok.
4. Digitalisasi layanan administratif untuk menjaga kinerja tinggi dengan biaya operasional yang efisien.
5. Pengembangan sistem otomasi proses layanan rutin, seperti verifikasi dokumen dan pengarsipan digital, guna mempertahankan efisiensi dan mengurangi beban administratif petugas.

Dengan strategi efisiensi yang terukur, Pemkot Depok dapat mengoptimalkan sumber daya untuk mendukung area layanan dengan dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat, tanpa mengorbankan konsistensi kinerja layanan yang sudah mapan.

Agar implikasi manajerial hasil SKM 2025 dapat diimplementasikan secara efektif, diperlukan pondasi yang kuat berupa perilaku pendukung internal organisasi yang selaras dengan budaya pelayanan prima. Pondasi ini dapat dibangun melalui beberapa langkah strategis. Pertama, komitmen penuh dari manajemen puncak untuk memperkuat *governance of performance*, salah satunya dengan penerapan sistem penghargaan dan sanksi berbasis kinerja layanan, misalnya melalui *Hall of Fame* aparatur berprestasi dan pemberian insentif kinerja berbasis hasil SKM setiap tahun. Kedua, penguatan pola pikir layanan prima (*service excellence mindset*) dan ketanggapan belajar (*agile learning culture*) agar seluruh pegawai mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi pelayanan publik. Ketiga, penerapan prinsip *Open Innovation* dan *Digitalization* yang membuka ruang kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat, komunitas inovasi, dan sektor swasta, termasuk startup teknologi, untuk mendorong terciptanya ide-ide baru yang relevan dan berdampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut, Pemerintah Kota Depok juga dapat memperkuat ekosistem inovasi melalui program penghargaan inovasi pelayanan publik (*Depok Innovation Award*) yang mengadaptasi model Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) dari Kementerian PANRB. Program ini dapat menjadi sarana bagi OPD untuk menampilkan praktik terbaik dan mendorong budaya berbagi inovasi lintas sektor. Dengan langkah-langkah tersebut, upaya continuous improvement dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan semakin terarah, berkelanjutan, dan mendukung terwujudnya salah satu misi strategis Kota Depok, yaitu “Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang Modern, Inovatif, dan Partisipatif.” Hal ini menjadi semakin penting di tengah tuntutan masyarakat yang semakin dinamis, digital, dan berorientasi pada pengalaman layanan yang unggul (*citizen experience*).





## DAFTAR PUSTAKA

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

Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: BP Undip.

Zauhar, Soesilo. 2001. Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangna Awal. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Vol.1, No.2 (Maret).

Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. USA: The Press.

## **SUSUNAN TIM**

- Ketua : Prof. Dr. I Made Sumertajaya, M.Si
- Anggota : 1. Dr. Ir. Titik Sumarti, MS  
2. Dr. Agus Mohamad Soleh, SSi., MT  
3. Stevia Septiani, SE, M.Si  
4. Akbar Rizki, M.Si  
5. Dr. Septian Rahardiantoro, M.Si
- Teknis : 1. Sulistiawati Rahayu  
2. Fahrezal Zubaedi

# RANCANGAN KUISIONER

NO KUESIONER:



## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

PEMERINTAH KOTA DEPOK

2025



**IPB University**  
— Bogor Indonesia —

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang terhormat,

Pemerintah Kota Depok bekerja sama dengan Departemen Statistika, IPB University, menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Kota Depok selama tahun 2025. Survei ini bertujuan untuk perbaikan berkelanjutan bagi Layanan Publik Kota Depok dan tidak ada kaitannya dengan pelaksanaan kegiatan yang lain.

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

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

Pemerintah Kota Depok :Versayleis/[versayleissyahril@yahoo.co.id](mailto:versayleissyahril@yahoo.co.id)

Departemen Statistika IPB : Akbar Rizki/[akbar.ritzki@apps.ipb.ac.id](mailto:akbar.ritzki@apps.ipb.ac.id)

## SCREENING

Apakah Anda pernah menggunakan layanan dari Pemerintah Kota Depok pada tahun 2022?

Layanan: Puskesmas, RSUD, Ijin (IMB, Reklame, PAUD, Praktek Tenaga Kesehatan), Pendidikan (TK/PAUD, Dasar, Menengah), Jalan, Sampah, Limbah, Kartu Kuning, Uji Kendaraan dan Fasilitas Jalan Raya, Akte Kelahiran, KTP, KK dan Akta Kematian, RPH dan Pusat Kesehatan Hewan, Pasar, Pajak (PBB, BPHTB, dll), Pemadam kebakaran, dan Pelayanan pada Kelurahan.

- a. Ya (Lanjutkan pengisian kuesioner)
- b. Tidak (Stop, terimakasih)

### i. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

Petunjuk pengisian: silahkan **lingkari** jenis layanan yang Anda gunakan.

PUSAT/UNIT TEKNIS	JENIS LAYANAN
1. Dinas Kesehatan Kota Depok	1. Pelayanan Kesehatan Dasar (Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas) 2. Pelayanan Sistem Jaminan Pelayanan (SJP) Online 3. Pelayanan Pendaftaran PBI APBD 4. Pelayanan Konsultasi Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produk Pangan Industri Rumah Tangga

PUSAT/UNIT TEKNIS	JENIS LAYANAN
<p>2. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok (RSUD)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Laboratorium</li> <li>2. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag Pendaftaran</li> <li>3. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. IGD</li> <li>4. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Bersalin</li> <li>5. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. BPJS Kesehatan</li> <li>6. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Inap</li> <li>7. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Operasi</li> <li>8. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Radiologi</li> <li>9. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Farmasi</li> <li>10. Pelayanan Lanjutan RSUD Bag. Rawat Jalan</li> <li>11. Pelayanan Medical Check Up (MCU) RSUD</li> </ol>
<p>3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok (DPMPTSP)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan</li> <li>2. Pelayanan Izin Pemasangan Reklame</li> <li>3. Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan</li> <li>4. Pelayanan Izin Penyelenggaraan Sarana Pendidikan</li> </ol>
<p>4. Dinas Pendidikan Kota Depok</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pendidikan Dasar</li> <li>2. Pelayanan Pendidikan TK/PAUD</li> <li>3. Pelayanan Dapodik Sekolah Swasta</li> </ol>

<b>PUSAT/UNIT TEKNIS</b>	<b>JENIS LAYANAN</b>
	4. Pelayanan Pendidikan Nonformal/Kesetaraan 5. Pelayanan PPDB Online
5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok (PUPR)	1. Jalan Arteri 2. Jalan Lingkungan 3. Pelayanan Limbah
6. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok (DLHK)	1. Pelayanan Persampahan Bagi Masyarakat 2. Pelayanan Sampah Komersil
7. Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	1. Pelayanan Kartu Kuning
8. Dinas Perhubungan Kota Depok	1. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) 2. Pelayanan Rambu-Rambu Petunjuk Jalan 3. Pelayanan Penerangan Jalan Umum 4. Pelayanan Lampu Lalu Lintas
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok (Disdukcapil)	1. Pelayanan Akte Kelahiran 2. Pelayanan Akta Kematian 3. Pelayanan Pindah Keluar 4. Pelayanan Kartu Identitas Anak
10. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Depok (DKP3)	1. Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan (Puskewan) 2. Pusat Balai Benih Ikan (BBI)



<b>PUSAT/UNIT TEKNIS</b>	<b>JENIS LAYANAN</b>
11. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok	1. Pelayanan Pasar (Pedagang dan Pembeli) 2. Pelayanan Tera/Tera Ulang
12. Badan Keuangan Daerah Kota Depok (BKD)	1. Pelayanan Pembayaran PBB 2. Pelayanan Pembayaran BPHTB 3. Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame
13. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok	1. Pelayanan Pemadam Kebakaran 2. Pelayanan Penyelamatan
14. Pelayanan pada Kelurahan	
15. Pelayanan Kesejahteraan Sosial pada Dinas Sosial	
16. Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	

ii. **PENILAIAN TERHADAP LAYANAN (TINGKAT KEPUASAN dan KEPENTINGAN)**

**Lingkari** skor penilaian tentang **harapan Anda** pada kolom **TINGKAT KEPENTINGAN** dan yang **Anda rasakan** pada kolom **TINGKAT KEPUASAN** untuk variabel yang dimaksud. Skor yang dapat Anda berikan sebagai berikut :

<b>TINGKAT KEPENTINGAN:</b>  1 : SANGAT TIDAK PENTING (STP)  2 : TIDAK PENTING (TP)  3 : PENTING (P)  4 : SANGAT PENTING (SP)	<b>TINGKAT KEPUASAN:</b>  0 : TIDAK BISA MENILAI/TIDAK PERNAH MENYAMPAIKAN PENGADUAN  1 : SANGAT TIDAK PUAS (STP)  2 : TIDAK PUAS (TP)  3 : PUAS (P)  4 : SANGAT PUAS (SP)
---	--

UNSUR-UNSUR SKM		TINGKAT KEPENTINGAN				TINGKAT KEPUASAN				
PERSYARATAN PELAYANAN										
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	2	3	4		1	2	3	4
2	kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	1	2	3	4		1	2	3	4
PROSEDUR PELAYANAN										
1	kemudahan prosedur pelayanan	1	2	3	4		1	2	3	4
WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN										
1	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu yang telah ditetapkan	1	2	3	4		1	2	3	4
BIAYA/TARIF PELAYANAN										
1	kewajaran antara biaya pelayanan dengan hasil pelayanan (jika Rp. 0,- berikan nilai 4 pada kepuasan)	1	2	3	4		1	2	3	4

2	keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	1	2	3	4			1	2	3	4
PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN											
1	kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1	2	3	4			1	2	3	4
KOMPETENSI PELAKSANA											
1	Kemampuan petugas dalam pelayanan	1	2	3	4		0	1	2	3	4
PERILAKU PELAKSANA											
1	kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	1	2	3	4		0	1	2	3	4
2	kesamaan perlakuan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4		0	1	2	3	4
SARANA & PRASARANA											
2	kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan	1	2	3	4		0	1	2	3	4
3	kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan	1	2	3	4		0	1	2	3	4

<b>Khusus yang pernah menyampaikan pengaduan terhadap layanan</b>											
<b>PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, &amp; MASUKAN</b>											
1	penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2	3	4		0	1	2	3	4
2	tindak lanjut penanganan pengaduan	1	2	3	4		0	1	2	3	4

### iii. LOYALITAS PENGGUNA LAYANAN

- a. Secara umum, seberapa puas anda pada layanan yang diterima (lingkari jawaban yang anda pilih):

1 : SANGAT TIDAK PUAS (STP)

2 : TIDAK PUAS (TP)

3 : PUAS (P)

4 : SANGAT PUAS (SP)

- b. Seberapa besar kemungkinan anda untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Tidak merekomendasikan

←----->

sangat

merekomendasikan

- c. Jika ada jenis indikator/layanan yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan sangat tidak puas/tidak puas, jelaskan alasannya:

---

---

---

---

---

---

- d. Saran Anda untuk peningkatan kualitas layanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Pemerintah Kota Depok:

---

---

---

---

---

---

---

## VI. IDENTITAS UMUM RESPONDEN

1. Nama	
---------	--

2. Kecamatan/Kelurahan	
3. No. Telp/HP	
4. Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan
5. Usia	.....
6. Pendidikan terakhir  (Ijazah terakhir yang dimiliki)	1. SD  2. SMP  3. SMA  4. S1  5. S2  6. S3  7. Lainnya ....
7. Pekerjaan	1. PNS/ASN/P3K/TNI/Polri  2. Tenaga Profesional  3. Wiraswasta  4. Karyawan Swasta  5. Buruh  6. Petani/Peternak/Nelayan/Petambak  7. Pelajar/Mahasiswa  8. Pensiunan  9. Ibu Rumah Tangga  10. Lainnya (Sebutkan : ..... )
8. Tempat Bekerja	1. Kantor Pemerintah

	2. Sektor Bisnis/Komersial dan Swasta 3. Sekolah/Perguruan Tinggi 4. Usaha Keluarga/Sendiri 5. Usaha Masyarakat/Non Pemerintah
9. Kategori/Perwakilan untuk menilai layanan ini?	1. Atas nama Instansi 2. Perorangan
10. Perolehan Layanan	1. Datang Langsung 2. Melalui Email 3. Melalui Telepon/WA/SMS
11. Frekuensi Menggunakan Layanan yang dinilai (mulai September 2023 – saat ini)	1. 1 kali 2. 2-3 kali 3. 4-5 kali 4. Lebih dari 5 kali
12. Sumber Utama Informasi Pelayanan Publik	1. Pimpinan Wilayah (Ketua RT, Ketua RW, Kepala Desa/Lurah) 2. Radio/Televisi 3. Media Sosial 4. Lainnya ....
13. Cara Perolehan Layanan	1. Offline 2. Online 3. Offline dan Online



TERIMA KASIH ANDA TELAH BERPARTISIPASI MENGISI KUESIONER  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PEMERINTAH KOTA DEPOK 2025

# **PETUNJUK TEKNIS (JUKNIS) PELAKSANAAN SURVEI**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2025**

### **PEMERINTAH KOTA DEPOK – DEPARTEMEN STATISTIKA IPB**

#### **A. JUKNIS UNTUK SURVEIOR/ENUMERATOR**

##### **1. Tujuan Tugas Surveior**

Melakukan pengumpulan data SKM secara objektif, sistematis, dan sesuai etika survei di lokasi yang telah ditentukan oleh tim pelaksana IPB.

##### **2. Tugas dan Tanggung Jawab**

- Mengikuti pelatihan dan pembekalan dari IPB sebelum pelaksanaan survei.
- Memahami instrumen kuesioner SKM dan indikator layanan publik yang diukur.
- Melaksanakan survei langsung (tatap muka/digital jika diperlukan) ke responden yang dipilih secara acak oleh tim IPB.
- Menginput data ke sistem (form digital/G-form/survei app) secara real-time atau sesuai SOP.
- Menjaga netralitas, tidak menggiring jawaban responden.
- Menjaga kerahasiaan identitas responden.
- Melaporkan hasil kerja harian kepada Koordinator Lapangan IPB.

##### **3. Etika Pelaksanaan Survei**

- Bersikap sopan dan profesional.
- Memperkenalkan diri dan tujuan survei dengan jelas.
- Tidak memaksakan responden untuk mengisi jika tidak bersedia.

- Tidak menerima imbalan atau gratifikasi dalam bentuk apa pun.

#### **4. Logistik dan Dukungan**

- Mendapatkan ID card resmi dan surat tugas dari IPB.
- Difasilitasi transportasi atau uang transport sesuai jadwal.
- Menggunakan alat bantu survei yang disediakan (formulir/kuesioner digital).

### **B. JUKNIS UNTUK PIC DINAS/OPD**

#### **1. Tujuan Peran PIC**

Memfasilitasi dan mendukung pelaksanaan SKM 2025 di lingkup unit pelayanan dinas/OPD.

#### **2. Tugas dan Tanggung Jawab**

- Menjadi penghubung antara tim pelaksana IPB dan unit pelayanan.
- Menyampaikan informasi awal tentang SKM kepada jajaran internal.
- Memberikan data populasi pengguna layanan (jumlah dan jenis layanan) periode Januari-Juni 2025.
- Membantu menyebarkan link Gform kuesioner kepada para penerima layanan periode Januari-Juni 2025 dan memastikan jumlah target responden tercapai.
- Mendampingi proses survei jika diperlukan, tanpa intervensi.
- Mengkoordinasikan penyediaan ruang atau fasilitas jika survei dilakukan di lokasi.
- Membantu menjelaskan konteks layanan kepada tim IPB jika dibutuhkan.

#### **3. Hal yang Harus Dihindari**

- Tidak boleh mengarahkan enumerator dalam mengisi kuesioner.
- Tidak melakukan intervensi hasil survei.

## **C. JUKNIS UNTUK PIC KELURAHAN**

### **1. Tujuan Peran PIC Kelurahan**

Menjamin kelancaran survei di tingkat masyarakat yang menjadi wilayah kerja kelurahan.

### **2. Tugas dan Tanggung Jawab**

- Mendukung pelaksanaan survei oleh surveior IPB di wilayah kelurahan.
- Menyediakan informasi lokasi dan waktu terbaik untuk menjangkau masyarakat.
- Membantu memilih warga sebanyak minimal 20 (6 org kelas ekonomi rendah, 8 orang kelas ekonomi menengah dan 6 orang dari kelas ekonomi tinggi). Warga yang dipilih tersebar dari 2 RT yang berbeda.
- Menyampaikan surat pemberitahuan ke RT/RW jika diperlukan.
- Memberikan akses atau dukungan logistik (ruang, izin lokasi, dll).
- Menjembatani jika terdapat kendala keamanan atau resistensi dari masyarakat.

### **3. Koordinasi dan Komunikasi**

- Berkonsultasi dengan tim IPB jika terdapat kendala teknis.
- Memberikan informasi jika ada kegiatan kelurahan yang bersinggungan waktu/ruang dengan survei.

## **D. ALUR DAN TIMELINE PELAKSANAAN SURVEI**

Berikut adalah alur dan jadwal kegiatan pelaksanaan SKM 2025:

<b>Tahapan</b>	<b>Kegiatan Utama</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>
1. Persiapan	Koordinasi awal Pemkot, IPB, dan OPD	
2. Penyusunan Instrumen	Finalisasi kuesioner dan format pelaporan	
3. Rekrutmen & Pelatihan Surveior	Seleksi, pelatihan teknis, dan simulasi lapangan	
4. Pengumpulan Data	Survei lapangan di OPD dan Kelurahan	
5. Verifikasi dan Validasi Data	Pengecekan kelengkapan dan konsistensi isian kuesioner	
6. Analisis dan Pelaporan	Pengolahan data, analisis statistik, dan penyusunan laporan akhir	
7. Presentasi Hasil	Pemaparan hasil kepada Pemkot dan OPD	

Catatan: Waktu pelaksanaan dapat disesuaikan dengan dinamika lapangan dan arahan dari Pemerintah Kota Depok.



## **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)**