



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LEBAK
Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah

IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LEBAK

Laporan Akhir

TAHUN

2022



**LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN LEBAK
TAHUN 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN LEBAK
BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAERAH
2022**

Halaman ini sengaja dikosongkan

TIM PENELITIAN

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak Tahun 2022 ini terselenggara atas kerjasama Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bapelitbangda) Kabupaten Lebak dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dibiayai oleh APBD Kabupaten Lebak Tahun Anggaran 2022.

Pelaksanaan hingga penyusunan laporan penelitian / survei ini secara teknis dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan isinya oleh Tim Peneliti Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, yang terdiri dari:

1. Dr. Gandung Ismanto, S.Sos., M.M.	Ketua
2. Dr. Rina Yulianti, M.Si	Anggota
3. Listyaningsih, S.Sos., M.Si	Anggota
4. Ari Pandu Witandra, M.Si	Anggota
5. Andin Nesia, M.I.Kom	Anggota
6. Nikki Prafitri, M.Si	Anggota

Serang, Oktober 2022
Ketua Tim Peneliti,

Dr. Gandung Ismanto, S.Sos., M.M.
NIP. 197408072005011001

Halaman ini sengaja dikosongkan

EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kabupaten Lebak merupakan bagian integral dari upaya terstruktur dan sistematis guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana menjadi tujuan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada implementasinya, survei ini secara teknis mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai pedoman pelaksanaannya. Sesuai dengan ketentuan tersebut, survei kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan publik yang diaksesnya. Namun demikian, hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah keharusan adanya rumusan tentang saran perbaikan bagi penyedia layanan yang disurvei mengingat bahwa tujuan dari survei itu sendiri adalah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karenanya merujuk pada tujuan dimaksud, dapat disarikan beberapa temuan penting dalam survei ini, yaitu:

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak, yang secara khusus diselenggarakan oleh 32 organisasi perangkat daerah, 28 PATEN, 5 Kelurahan, 42 Puskesmas, dan RSUD dr. Adjidarmo pada tahun 2022 mencapai indeks sebesar 79,11;
2. Dengan capaian indeks sebesar 79,11 tersebut maka kepuasan masyarakat Kabupaten Lebak telah terkategori memuaskan, dengan kualifikasi mutu pelayanan B sebagaimana capaian pada tahun 2022 sebesar 78,65; dan capaian tahun 2020 sebesar 78,46;
3. Pengaduan masyarakat yang belum dikelola dengan baik, masih muncul sebagai masalah umum di hampir semua unit penyelenggara pelayanan publik. Demikian pula dengan unsur waktu pelayanan serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan.
4. Gejala fluktuasi capaian IKM yang masih bersifat laten, diiringi dengan *gap* kepuasan antarunit yang tinggi, patut mendapat perhatian dengan mengupayakan implementasi standar pelayanan secara konsisten antarunit pelayanan dimaksud.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur senantiasa Kami panjatkan ke hadirat Allah SWT., karena hanya atas rahmat dan hidayah-Nya maka “*Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2022*” ini dapat terlaksana dengan baik. Tentu dengan harapan semoga hasil survei ini dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya dalam menjawab persoalan dan tantangan yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Lebak.

Terima kasih Kami haturkan kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya kajian ini, khususnya kepada Tim Peneliti dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, serta pihak-pihak terkait lainnya yang telah membantu terlaksananya kajian ini. Semoga kontribusinya ini menjadi ladang pahala bagi kita semua.

Akhirnya, semoga hasil survei ini dapat terus dikaji sebagai diskursus akademik serta dimanfaatkan untuk kepentingan praktis, khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak, sehingga dapat berkontribusi bagi tercapainya meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah serta kesejahteraan masyarakat di masa depan. Amin.

Wassalamu’alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Rangkasbitung, Oktober 2022
Kepala Bapelitbangda,

Ir. Hj. VIRGOJANTI, M.Si
NIP.196809061996032002

DAFTAR ISI

Halaman muka	i
Susunan Tim Peneliti	ii
<i>Executive Summary</i>	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Grafik	viii
Daftar Gambar	xiii
Pedoman Membaca / Menganalisis Grafik Hasil Survei	xiv
Daftar Singkatan	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	7
1.3 Sasaran	8
1.4 Landasan Hukum	8
1.5 Ruang Lingkup	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hakikat Pelayanan dan Pelayanan Publik	17
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.3 Kepuasan Pelayanan	29
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan	35
2.5 Kebijakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Survei	45
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.3 Metode Pengumpulan Data	46
3.4 Populasi dan Sampel	49
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	55
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	62
4.2.1 IKM Perangkat Daerah	73
4.2.2 IKM PATEN	174
4.2.3 IKM Puskesmas dan RSUD	277
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	411
5.2 Rekomendasi	412
Daftar Pustaka	415

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	46
Tabel 3.2	Daftar Akses Poin e-IKM Kabupaten Lebak	48
Tabel 3.3	Jumlah Sampel Penelitian	50
Tabel 3.4	Pedoman Penilaian / Skoring IKM	53
Tabel 4.1	Luas Wilayah Menurut Kecamatan	56
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan	57
Tabel 4.3	Rekapitulasi IKM Berdasar Unit	71
Tabel 4.4	IKM Bapenda Berdasar Indikator Komposit	79
Tabel 4.5	IKM DPMPTSP Berdasar Indikator Komposit	82
Tabel 4.6	IKM Disdukcapil Berdasar Indikator Komposit	85
Tabel 4.7	IKM Dispuser Berdasar Indikator Komposit	88
Tabel 4.8	IKM Disdik Berdasar Indikator Komposit	91
Tabel 4.9	IKM DLH Berdasar Indikator Komposit	94
Tabel 4.10	IKM Dinkop dan UKM	97
Tabel 4.11	IKM Satpol PP dan Damkar Berdasar Indikator Komposit	100
Tabel 4.12	IKM Disketapang Berdasar Indikator Komposit	103
Tabel 4.13	IKM Dishub Berdasar Indikator Komposit	106
Tabel 4.14	IKM Distan Berdasar Indikator Komposit	109
Tabel 4.15	IKM Dinas Perikanan	112
Tabel 4.16	IKM BKPSDM Berdasar Indikator Komposit	115
Tabel 4.17	IKM DPRKPP Berdasar Indikator Komposit	118
Tabel 4.18	IKM BKAD Berdasar Indikator Komposit	121
Tabel 4.19	IKM DP3AKB Berdasar Indikator Komposit	124
Tabel 4.20	IKM Inspektorat Berdasar Indikator Komposit	127
Tabel 4.21	IKM Disnaker Berdasar Indikator Komposit	130
Tabel 4.22	IKM DPUPR Berdasar Indikator Komposit	133
Tabel 4.23	IKM Bakesbangpol Berdasar Indikator Komposit	136
Tabel 4.24	IKM Dinas Kesehatan	139
Tabel 4.25	IKM Disperindag Berdasar Indikator Komposit	142
Tabel 4.26	IKM DPMD Berdasar Indikator Komposit	145
Tabel 4.27	IKM Sekretariat DPRD	148
Tabel 4.28	IKM Dispora Berdasar Indikator Komposit	151
Tabel 4.29	IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	154
Tabel 4.30	IKM Dinas Sosial Berdasar Indikator Komposit	157
Tabel 4.31	IKM DISKOMINFOSPSP Berdasar Indikator Komposit	160
Tabel 4.32	IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	163
Tabel 4.33	IKM BPBD Berdasar Indikator Komposit	166
Tabel 4.34	IKM Sekretariat Daerah	169
Tabel 4.35	IKM Bapelitbangda Berdasar Indikator Komposit	172
Tabel 4.36	IKM PATEN Banjarsari	179
Tabel 4.37	IKM PATEN Bayah	182

Tabel 4.38	IKM PATEN Bojongmanik	185
Tabel 4.39	IKM PATEN Cibadak	188
Tabel 4.40	IKM PATEN Cibeber	191
Tabel 4.41	IKM PATEN Cigemblong	194
Tabel 4.42	IKM PATEN Cihara	197
Tabel 4.43	IKM PATEN Cijaku	200
Tabel 4.44	IKM PATEN Cikulur	203
Tabel 4.45	IKM PATEN Cileles	206
Tabel 4.46	IKM PATEN Ciligrang	209
Tabel 4.47	IKM PATEN Cimarga	212
Tabel 4.48	IKM PATEN Cipanas	215
Tabel 4.49	IKM PATEN Cirinteun	218
Tabel 4.50	IKM PATEN Curugbitung	221
Tabel 4.51	IKM PATEN Gunung Kencana	224
Tabel 4.52	IKM PATEN Kalanganyar	227
Tabel 4.53	IKM PATEN Lebak Gedong	230
Tabel 4.54	IKM PATEN Leuwidamar	233
Tabel 4.55	IKM PATEN Maja	236
Tabel 4.56	IKM PATEN Malingping	239
Tabel 4.57	IKM PATEN Muncang	242
Tabel 4.58	IKM PATEN Panggarangan	245
Tabel 4.59	IKM PATEN Rangkasbitung	248
Tabel 4.60	IKM PATEN Sajira	251
Tabel 4.61	IKM PATEN Sobang	254
Tabel 4.62	IKM PATEN Wanasalam	257
Tabel 4.63	IKM PATEN Warunggunung	260
Tabel 4.64	IKM Kelurahan Cijoro Lebak	263
Tabel 4.65	IKM Kelurahan Cijoro Pasir	266
Tabel 4.66	IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat	269
Tabel 4.67	IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur	272
Tabel 4.68	IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat	275
Tabel 4.69	IKM PKM Banjarsari	283
Tabel 4.70	IKM PKM Baros	286
Tabel 4.71	IKM PKM Bayah	289
Tabel 4.72	IKM PKM Binuangeun	292
Tabel 4.73	IKM PKM Bojongjuruh	295
Tabel 4.74	IKM PKM Bojongmanik	298
Tabel 4.75	IKM PKM Cibadak	301
Tabel 4.76	IKM PKM Cibeber	304
Tabel 4.77	IKM PKM Cigemblong	307
Tabel 4.78	IKM PKM Cihara	310
Tabel 4.79	IKM PKM Cijaku	313
Tabel 4.80	IKM PKM Cikulur	316
Tabel 4.81	IKM PKM Cileles	319
Tabel 4.82	IKM PKM Ciligrang	322

Tabel 4.83	IKM PKM Cimarga	325
Tabel 4.84	IKM Cipanas	328
Tabel 4.85	IKM PKM Cipeundeuy	331
Tabel 4.86	IKM PKM Cirinteun	334
Tabel 4.87	IKM PKM Cisimeut	337
Tabel 4.88	IKM PKM Cisungsang	340
Tabel 4.89	IKM PKM Citorek	343
Tabel 4.90	IKM PKM Curugbitung	346
Tabel 4.91	IKM PKM Gunungkencana	349
Tabel 4.92	IKM PKM Kalanganyar	352
Tabel 4.93	IKM PKM Kolelet	355
Tabel 4.94	IKM PKM Lebakgedong	358
Tabel 4.95	IKM PKM Leuwidamar	361
Tabel 4.96	IKM PKM Maja	364
Tabel 4.97	IKM PKM Malingping	367
Tabel 4.98	IKM PKM Mandala	370
Tabel 4.99	IKM PKM Mekarsari	373
Tabel 4.100	IKM PKM Muncang	376
Tabel 4.101	IKM PKM Pajagan	379
Tabel 4.102	IKM PKM Pamadegan	382
Tabel 4.103	IKM PKM Panggarangan	385
Tabel 4.104	IKM PKM Parungsari	388
Tabel 4.105	IKM PKM Prabugantungan	391
Tabel 4.106	IKM PKM Rangkasbitung	394
Tabel 4.107	IKM PKM Sajira	397
Tabel 4.108	IKM PKM Sarageni	400
Tabel 4.109	IKM PKM Sobang	403
Tabel 4.110	IKM PKM Warunggunung	406
Tabel 4.111	IKM RSUD dr. Adjidarmo	409

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Jumlah PNS Berdasar Golongan	59
Grafik 4.2	Jumlah PNS Berdasar Tingkat Pendidikan	60
Grafik 4.3	Jumlah PNS Berdasar Jabatan	60
Grafik 4.4	Responden Berdasar Jenis Kelamin	62
Grafik 4.5	Responden Berdasar Status Pernikahan	63
Grafik 4.6	Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	64
Grafik 4.7	Responden Berdasar Usia	64
Grafik 4.8	Responden Berdasar Jenis Pekerjaan	65
Grafik 4.9	Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik	66
Grafik 4.10	IKM Kabupaten Lebak Tahun 2019-2022	68
Grafik 4.11	Perbandingan Capaian IKM Tahun 2015-2022	69
Grafik 4.12	IKM PD Berdasar Unsur Komposit Tahun 2022	75
Grafik 4.13	Postur Pelayanan Publik PD Tahun 2022	76
Grafik 4.14	Perbandingan IKM AntarPD Tahun 2022	77
Grafik 4.15	IKM Bapenda Tahun 2022	78
Grafik 4.16	Postur Pelayanan Publik Bapenda	80
Grafik 4.17	IKM DPMPTSP Tahun 2022	81
Grafik 4.18	Postur Pelayanan Publik DPMPTSP	83
Grafik 4.19	IKM Disdukcapil 2022	84
Grafik 4.20	Postur Pelayanan Publik Disdukcapil	86
Grafik 4.21	IKM Dispuser Tahun 2022	87
Grafik 4.22	Postur Pelayanan Publik Dispuser	89
Grafik 4.23	IKM Disdik Tahun 2022	90
Grafik 4.24	Postur Pelayanan Publik Disdikbud	92
Grafik 4.25	IKM DLH Tahun 2022	93
Grafik 4.26	Postur Pelayanan Publik DLH	95
Grafik 4.27	IKM DinkopUKM Tahun 2022	96
Grafik 4.28	Postur Pelayanan Publik DinkopUKM	98
Grafik 4.29	IKM Satpol PP dan Damkar Tahun 2022	99
Grafik 4.30	Postur Pelayanan Publik Satpol PP	101
Grafik 4.31	IKM Disketapang Tahun 2022	102
Grafik 4.32	Postur Pelayanan Publik Disketapang	104
Grafik 4.33	IKM Dishub Tahun 2022	105
Grafik 4.34	Postur Pelayanan Publik Dishub	107
Grafik 4.35	IKM Distan Tahun 2022	108
Grafik 4.36	Postur Pelayanan Publik Distan	110
Grafik 4.37	IKM Dinas Perikanan Tahun 2022	111
Grafik 4.38	Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan	113
Grafik 4.39	IKM BKPSDM Tahun 2022	114
Grafik 4.40	Postur Pelayanan Publik BKPSDM	116
Grafik 4.41	IKM DPRKPP Tahun 2022	117
Grafik 4.42	Postur Pelayanan Publik DPRKPP	119
Grafik 4.43	IKM BKAD Tahun 2022	120
Grafik 4.44	Postur Pelayanan Publik BKAD	122
Grafik 4.45	IKM DPPPAB Tahun 2022	123
Grafik 4.46	Postur Pelayanan Publik DPPPAB	125

Grafik 4.47	IKM Inspektorat Tahun 2022	126
Grafik 4.48	Postur Pelayanan Publik Inspektorat	128
Grafik 4.49	IKM Disnaker Tahun 2022	129
Grafik 4.50	Postur Pelayanan Publik Disnaker	131
Grafik 4.51	IKM DPUPR Tahun 2022	132
Grafik 4.52	Postur Pelayanan Publik DPUPR	134
Grafik 4.53	IKM Bakesbangpol Tahun 2022	135
Grafik 4.54	Postur Pelayanan Publik Bakesbangpol	137
Grafik 4.55	IKM Dinkes Tahun 2022	138
Grafik 4.56	Postur Pelayanan Publik Dinkes	140
Grafik 4.57	IKM Disperindag Tahun 2022	141
Grafik 4.58	Postur Pelayanan Publik Disperindag	143
Grafik 4.59	IKM DPMD Tahun 2022	144
Grafik 4.60	Postur Pelayanan Publik DPMD	146
Grafik 4.61	IKM Sekretariat DPRD Tahun 2022	147
Grafik 4.62	Postur Pelayanan Publik Sekretariat DPRD	149
Grafik 4.63	IKM Dispora Tahun 2022	150
Grafik 4.64	Postur Pelayanan Publik Dispora	152
Grafik 4.65	IKM Disbudpar Tahun 2022	153
Grafik 4.66	Postur Pelayanan Publik Disbudpar	155
Grafik 4.67	IKM Dinas Sosial Tahun 2022	156
Grafik 4.68	Postur Pelayanan Publik Dinas Sosial	158
Grafik 4.69	IKM DISKOMINFOSP Tahun 2022	159
Grafik 4.70	Postur Pelayanan Publik DiskominfoSP	161
Grafik 4.71	IKM Disnakeswan Tahun 2022	162
Grafik 4.72	Postur Pelayanan Publik Disnakeswan	164
Grafik 4.73	IKM BPBD Tahun 2022	165
Grafik 4.74	Postur Pelayanan Publik BPBD	167
Grafik 4.75	IKM Sekretariat Daerah Tahun 2022	168
Grafik 4.76	Postur Pelayanan Publik Sekretariat Daerah	170
Grafik 4.77	IKM Bapelitbangda Tahun 2022	171
Grafik 4.78	Postur Pelayanan Publik Bapelitbangda	173
Grafik 4.79	IKM PATEN 2022	175
Grafik 4.80	Postur Pelayanan Publik PATEN	176
Grafik 4.81	Perbandingan IKM AntarPATEN	177
Grafik 4.82	IKM PATEN Banjarsari Tahun 2022	178
Grafik 4.83	Postur Pelayanan Publik PATEN Banjarsari	180
Grafik 4.84	IKM PATEN Bayah Tahun 2022	181
Grafik 4.85	Postur Pelayanan Publik PATEN Bayah	183
Grafik 4.86	IKM PATEN Bojongmanik Tahun 2022	184
Grafik 4.87	Postur Pelayanan Publik PATEN Bojongmanik	186
Grafik 4.88	IKM PATEN Cibadak Tahun 2022	187
Grafik 4.89	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibadak	189
Grafik 4.90	IKM PATEN Cibeber Tahun 2022	190
Grafik 4.91	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibeber	192
Grafik 4.92	IKM PATEN Cigemblong Tahun 2022	193
Grafik 4.93	Postur Pelayanan Publik PATEN Cigemblong	195
Grafik 4.94	IKM PATEN Cihara Tahun 2022	196
Grafik 4.95	Postur Pelayanan Publik PATEN Cihara	198
Grafik 4.96	IKM PATEN Cijaku Tahun 2022	199

Grafik 4.97	Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku	201
Grafik 4.98	IKM PATEN Cikulur Tahun 2022	202
Grafik 4.99	Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku	204
Grafik 4.100	IKM PATEN Cileles Tahun 2022	205
Grafik 4.101	Postur Pelayanan Publik PATEN Cileles	207
Grafik 4.102	IKM PATEN Cilograng Tahun 2022	208
Grafik 4.103	Postur Pelayanan Publik PATEN Cilograng	210
Grafik 4.104	IKM PATEN Cimarga Tahun 2022	211
Grafik 4.105	Postur Pelayanan Publik PATEN Cimarga	213
Grafik 4.106	IKM PATEN Cipanas Tahun 2022	214
Grafik 4.107	Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas	216
Grafik 4.108	Perbandingan IKM PATEN Cipanas	217
Grafik 4.109	Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas	219
Grafik 4.110	Perbandingan IKM PATEN Curugbitung	220
Grafik 4.111	Postur Pelayanan Publik PATEN Curugbitung	222
Grafik 4.112	IKM PATEN Gunungkencana Tahun 2022	223
Grafik 4.113	Postur Pelayanan Publik PATEN Gn. Kencana	225
Grafik 4.114	IKM PATEN Kalanganyar Tahun 2022	226
Grafik 4.115	Postur Pelayanan Publik PATEN Kalanganyar	228
Grafik 4.116	IKM PATEN Lebakgedong Tahun 2022	229
Grafik 4.117	Postur Pelayanan Publik PATEN Lebakgedong	231
Grafik 4.118	IKM PATEN Leuwidamar Tahun 2022	232
Grafik 4.119	Postur Pelayanan Publik PATEN Leuwidamar	234
Grafik 4.120	IKM PATEN Maja Tahun 2022	235
Grafik 4.121	Postur Pelayanan Publik PATEN Maja	237
Grafik 4.122	IKM PATEN Malingping Tahun 2022	238
Grafik 4.123	Postur Pelayanan Publik PATEN Malingping	240
Grafik 4.124	IKM PATEN Muncang Tahun 2022	241
Grafik 4.125	Postur Pelayanan Publik PATEN Muncang	243
Grafik 4.126	IKM PATEN Panggarangan Tahun 2022	244
Grafik 4.127	Postur Pelayanan Publik PATEN Panggarangan	246
Grafik 4.128	IKM PATEN Rangkasbitung Tahun 2022	247
Grafik 4.129	Postur Pelayanan Publik PATEN Rangkasbitung	249
Grafik 4.130	IKM PATEN Sajira Tahun 2022	250
Grafik 4.131	Postur Pelayanan Publik PATEN Sajira	252
Grafik 4.132	IKM PATEN Sobang Tahun 2022	253
Grafik 4.133	Postur Pelayanan Publik PATEN Sobang	255
Grafik 4.134	IKM PATEN Wanasalam Tahun 2022	256
Grafik 4.135	Postur Pelayanan Publik PATEN Wanasalam	258
Grafik 4.136	IKM PATEN Warunggunung Tahun 2022	259
Grafik 4.137	Postur Pelayanan Publik PATEN Warunggunung	261
Grafik 4.138	IKM Kelurahan Cijoro Lebak	262
Grafik 4.139	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Lebak	264
Grafik 4.140	IKM Kelurahan Cijoro Pasir	265
Grafik 4.141	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Pasir	267
Grafik 4.142	IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat	268
Grafik 4.143	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Muara C. Barat	270
Grafik 4.144	IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur	271

Grafik 4.145	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Muara C. Timur	273
Grafik 4.146	IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat	274
Grafik 4.147	Postur Pelayanan Publik Kel. Rangkasbitung Barat	276
Grafik 4.148	IKM Puskesmas Tahun 2022	279
Grafik 4.149	Postur Pelayanan Publik Puskesmas	280
Grafik 4.150	Perbandingan IKM Antar Puskesmas	281
Grafik 4.151	IKM PKM Banjarsari Tahun 2022	282
Grafik 4.152	Postur Pelayanan Publik PKM Banjarsari	284
Grafik 4.153	IKM PKM Baros Tahun 2022	285
Grafik 4.154	Postur Pelayanan Publik PKM Baros	287
Grafik 4.155	IKM PKM Bayah Tahun 2022	288
Grafik 4.156	Postur Pelayanan Publik PKM Bayah	290
Grafik 4.157	IKM PKM Binuangeun Tahun 2022	291
Grafik 4.158	Postur Pelayanan Publik PKM Binuangeun	293
Grafik 4.159	IKM PKM Bojongjuruh Tahun 2022	294
Grafik 4.160	Postur Pelayanan Publik PKM Bojongjuruh	296
Grafik 4.161	IKM PKM Bojongmanik Tahun 2022	297
Grafik 4.162	Postur Pelayanan Publik PKM Bojongmanik	299
Grafik 4.163	IKM PKM Cibadak Tahun 2022	300
Grafik 4.164	Postur Pelayanan Publik PKM Cibadak	302
Grafik 4.165	IKM PKM Cibeber Tahun 2022	303
Grafik 4.166	Postur Pelayanan Publik PKM Cibeber	305
Grafik 4.167	IKM PKM Cigemblong Tahun 2022	306
Grafik 4.168	Postur Pelayanan Publik PKM Cigemblong	308
Grafik 4.169	IKM PKM Cihara Tahun 2022	309
Grafik 4.170	Postur Pelayanan Publik PKM Cihara	311
Grafik 4.171	IKM PKM Cijaku Tahun 2022	312
Grafik 4.172	Postur Pelayanan Publik PKM Cijaku	314
Grafik 4.173	IKM PKM Cikulur Tahun 2022	315
Grafik 4.174	Postur Pelayanan Publik PKM Cikulur	317
Grafik 4.175	IKM PKM Cileles Tahun 2022	318
Grafik 4.176	Postur Pelayanan Publik PKM Cileles	320
Grafik 4.177	IKM PKM Ciligrang Tahun 2022	321
Grafik 4.178	Postur Pelayanan Publik PKM Ciligrang	323
Grafik 4.179	IKM PKM Cimarga Tahun 2022	325
Grafik 4.180	Postur Pelayanan Publik PKM Cimarga	326
Grafik 4.181	IKM PKM Cipanas Tahun 2022	328
Grafik 4.182	Postur Pelayanan Publik PKM Cipanas	329
Grafik 4.183	IKM PKM Cipeundeuy Tahun 2022	330
Grafik 4.184	Postur Pelayanan Puskesmas Cipeundeuy	332
Grafik 4.185	IKM PKM Cirinteun Tahun 2022	333
Grafik 4.186	Postur Pelayanan Publik PKM Cirinteun	335
Grafik 4.187	IKM PKM Cisimeut Tahun 2022	336
Grafik 4.188	Postur Pelayanan Publik PKM Cisimeut	338
Grafik 4.189	IKM PKM Cisungsang Tahun 2022	339
Grafik 4.190	Postur Pelayanan Publik PKM Cisungsang	341
Grafik 4.191	IKM PKM Citorek Tahun 2022	342
Grafik 4.192	Postur Pelayanan Publik PKM Citorek	344
Grafik 4.193	IKM PKM Curugbitung Tahun 2022	345
Grafik 4.194	Postur Pelayanan Publik PKM Curugbitung	347

Grafik 4.195	IKM PKM Gunungkencana Tahun 2022	348
Grafik 4.196	Postur Pelayanan Publik PKM Gunungkencana	350
Grafik 4.197	IKM PKM Kalanganyar Tahun 2022	351
Grafik 4.198	Postur Pelayanan Publik PKM Kalanganyar	353
Grafik 4.199	IKM PKM Kolelet Tahun 2022	354
Grafik 4.200	Postur Pelayanan Publik PKM Kolelet	356
Grafik 4.201	IKM PKM Lebakgedong Tahun 2022	357
Grafik 4.202	Postur Pelayanan Publik PKM Lebakgedong	359
Grafik 4.203	IKM PKM Leuwidamar Tahun 2022	360
Grafik 4.204	Postur Pelayanan Publik PKM Leuwidamar	362
Grafik 4.205	IKM PKM Maja Tahun 2022	363
Grafik 4.206	Postur Pelayanan Publik PKM Maja	365
Grafik 4.207	IKM PKM Malingping Tahun 2022	366
Grafik 4.208	Postur Pelayanan Publik PKM Malingping	368
Grafik 4.209	IKM PKM Mandala Tahun 2022	369
Grafik 4.210	Postur Pelayanan Publik PKM Mandala	371
Grafik 4.211	IKM PKM Mekarsari Tahun 2022	372
Grafik 4.212	Postur Pelayanan Publik PKM Mekarsari	374
Grafik 4.213	IKM PKM Muncang Tahun 2022	375
Grafik 4.214	Postur Pelayanan Publik PKM Muncang	377
Grafik 4.215	IKM PKM Pajagan Tahun 2022	378
Grafik 4.216	Postur Pelayanan Publik PKM Pajagan	380
Grafik 4.217	IKM PKM Pamadegan Tahun 2022	381
Grafik 4.218	Postur Pelayanan Publik PKM Pamadegan	383
Grafik 4.219	IKM PKM Panggarangan Tahun 2022	384
Grafik 4.220	Postur Pelayanan Publik PKM Panggarangan	386
Grafik 4.221	IKM PKM Parungsari Tahun 2022	387
Grafik 4.222	Postur Pelayanan Publik PKM Parungsari	389
Grafik 4.223	IKM PKM Prabugantungan Tahun 2022	390
Grafik 4.224	Postur Pelayanan Publik PKM Prabugantungan	392
Grafik 4.225	IKM PKM Rangkasbitung Tahun 2022	393
Grafik 4.226	Postur Pelayanan Publik PKM Rangkasbitung	395
Grafik 4.227	IKM PKM Sajira Tahun 2022	396
Grafik 4.228	Postur Pelayanan Publik PKM Sajira	398
Grafik 4.229	IKM PKM Sarageni Tahun 2022	399
Grafik 4.230	Postur Pelayanan Publik PKM Sarageni	401
Grafik 4.231	IKM PKM Sobang Tahun 2022	402
Grafik 4.232	Postur Pelayanan Publik PKM Sobang	404
Grafik 4.233	IKM PKM Warunggunung Tahun 2022	405
Grafik 4.234	Postur Pelayanan Publik PKM Warunggunung	407
Grafik 4.235	IKM RSUD dr. Adjidarmo Tahun 2022	408
Grafik 4.236	Postur Pelayanan Publik RSUD dr. Adjidarmo	410

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 2.2	Model Segitiga Pelayanan	31
Gambar 3.1	Contoh Akses Poin e-IKM Kabupaten Lebak	49

PEDOMAN MEMBACA / MENGANALISIS GRAFIK HASIL SURVEI

Petunjuk Umum:

1. Pedoman ini bermanfaat untuk membaca / memahami deskripsi data pada bab IV, baik yang berbentuk **tabel** maupun **grafik**.
2. Perhatikan kriteria, simbol / lambang / legenda, dan cara membaca sebagaimana dijelaskan pada petunjuk khusus.

Petunjuk Khusus:

1. Tabel pada bab IV memuat informasi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan 32 (tigapuluh dua) indikator kompositnya, yaitu sebagai berikut:

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.39	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.55	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	83.98	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78.24	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.11	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.20	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82.46	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungutan Liar (Pungli)	83.79	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78.61	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain / Tingkat Keluhan	86.15	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81.49	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Komunikasi dan Informasi	78.09	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.62	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77.95	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85.09	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.93	B	Di atas rerata
17	Keramahan	76.51	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	69.61	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	60.91	D	Di bawah rerata
20	Keragaman Kanal Pengaduan	66.22	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	67.58	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.80	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.47	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.81	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan	57.91	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63.55	D	Di bawah rerata
27	Sarana prasarana Tidak Membahayakan	84.50	B	Di atas rerata
28	Keamanan Lingkungan Pelayanan	88.67	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarana prasarana Afirmasi	56.78	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu Mitigasi Bencana	55.36	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Fasilitas/Pelayanan Online	44.32	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77.28	B	Di bawah rerata

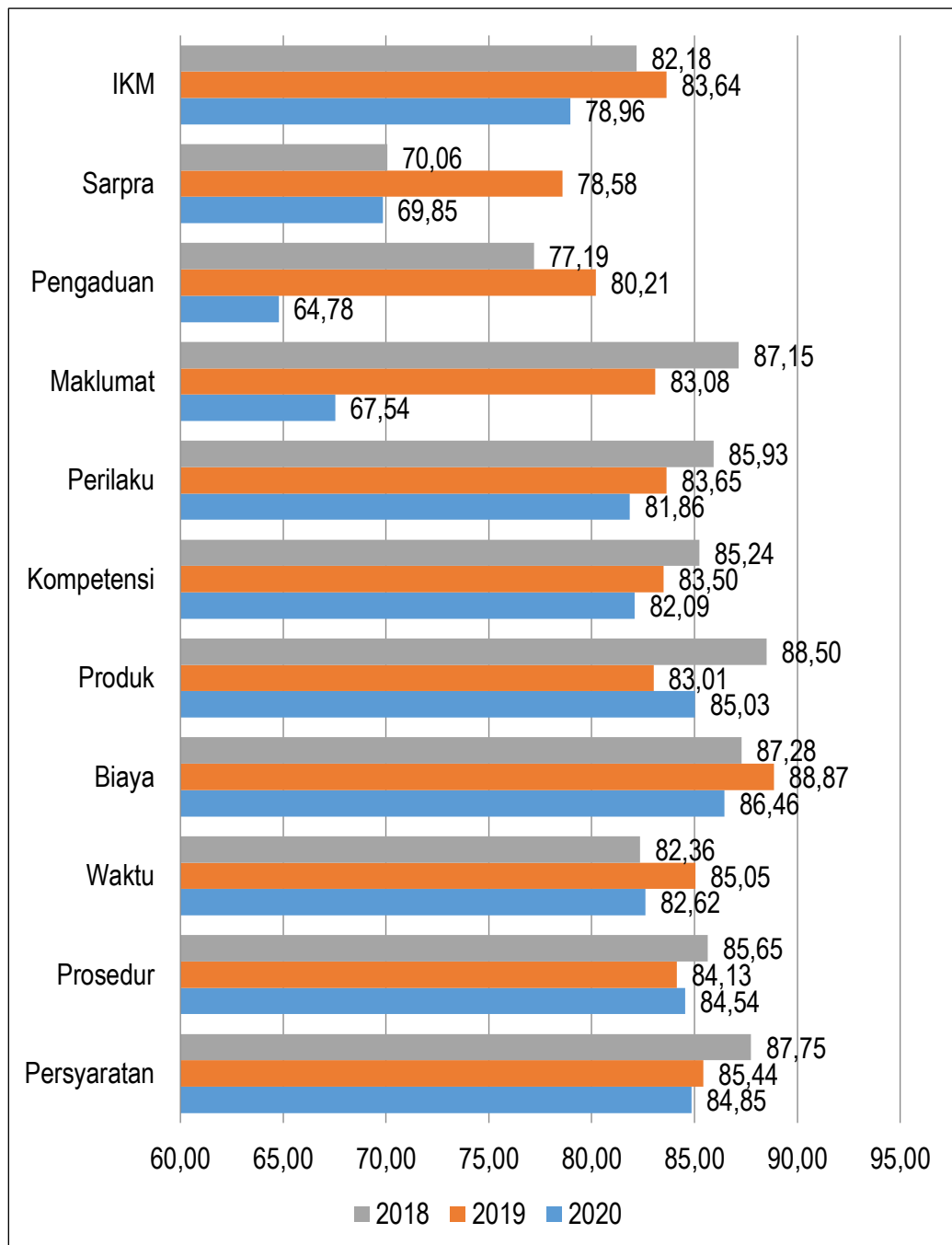
- a. **Kolom nomor** adalah nomor urut indikator 1 – 32;
- b. **Kolom Indikator** adalah kolom yang memuat nama indikator komposit dari 10 (sepuluh) unsur komposit IKM, dengan rincian sebagai berikut:
 - Unsur Persyaratan Pelayanan, yaitu indikator nomor 1;
 - Unsur Prosedur Pelayanan, yaitu indikator nomor 2;
 - Unsur Waktu Pelayanan, yaitu indikator nomor 3-6;
 - Unsur Biaya Pelayanan, yaitu indikator nomor 7-8;
 - Unsur Produk Pelayanan, yaitu indikator nomor 9-10
 - Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan, yaitu indikator nomor 11-13;
 - Unsur Perilaku Petugas Pelayanan, yaitu indikator nomor 14-17;
 - Unsur Maklumat Pelayanan, yaitu indikator nomor 18-19;
 - Unsur Pengelolaan Pengaduan dan Masukan dari Masyarakat, terdiri dari indikator nomor 20-21
 - Unsur Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan, terdiri dari indikator nomor 22-32. (**Catatan:** Indikator nomor 32 yaitu **Penerapan Protokol Kesehatan**, meski dicantumkan namun tidak diperhitungkan sebagai indikator komposit IKM, baik pada level unit maupun IKM agregat.)
- c. **Kolom Indeks** adalah kolom yang memuat nilai IKM pada masing-masing indikator komposit. Nilai IKM terendah adalah 10, dan tertinggi adalah 100;
- d. **Kolom Mutu** adalah kolom yang memuat kategori mutu pelayanan sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, sebagai berikut:

Skor	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,5996	10,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4	3,5324 – 4,000	88,31 – 100	A	Sangat Memuaskan

- e. **Kolom Keterangan** adalah kolom yang memuat informasi mengenai perbandingan antara nilai IKM pada Kolom Indeks terhadap nilai rerata IKM se-Kabupaten atau disebut dengan **Indeks Agregat pada tahun n atau tahun sekarang/berjalan**. Indeks agregat dimaksud berperan sebagai ambang batas (*threshold*) untuk menjustifikasi apakah nilai indeks suatu unsur atau indikator komposit telah berkinerja baik, yaitu bila nilai indeksnya telah berada di atas rerata (ambang batas / indeks agregat), atau sebaliknya berkinerja kurang baik bila nilai indeksnya berada di bawah rerata indeks agregat pada tahun berjalan. Secara teknis, nilai indeks yang telah berkinerja baik disarankan

untuk dapat dipertahankan kinerjanya, sedangkan nilai indeks yang masih berkinerja di bawah rerata indeks agregatnya direkomendasikan untuk mendapat perhatian dan ditingkatkan kinerjanya pada periode pengukuran IKM tahun berikutnya.

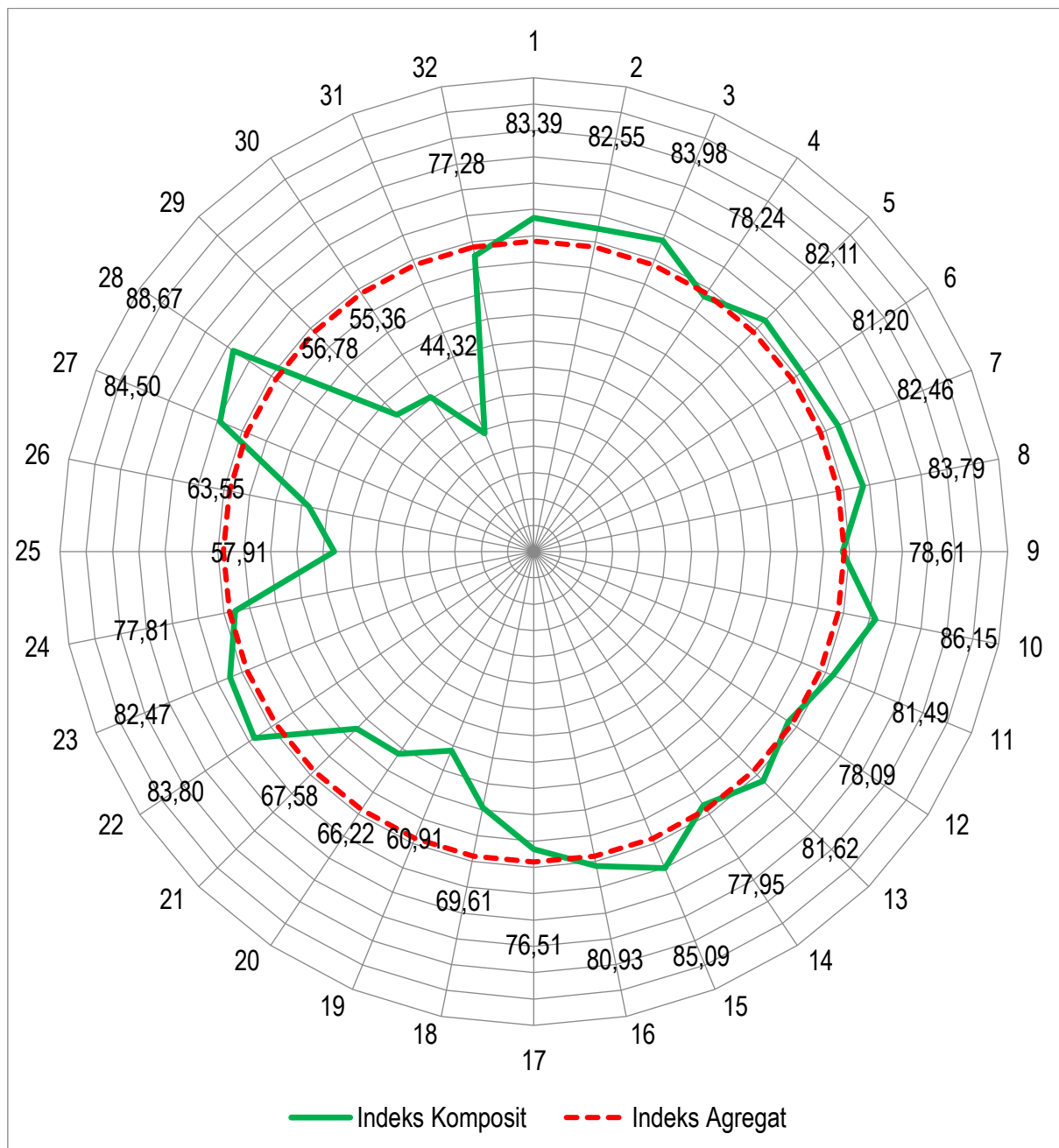
2. Bentuk grafik lainnya pada Bab IV adalah berbentuk **diagram batang** (*bar chart*), dengan contoh sebagai berikut:



Keterangan:

- a. **Kata / Nama** pada sebelah kiri adalah nama-nama unsur komposit IKM sebagaimana dijelaskan pada petunjuk khusus nomor 1 di atas. Unsur dimaksud berjumlah 10 (sepuluh) unsur komposit, yaitu:
 - 1) Persyaratan Pelayanan,
 - 2) Prosedur Pelayanan,
 - 3) Waktu Pelayanan,
 - 4) Biaya Pelayanan,
 - 5) Produk Pelayanan,
 - 6) Kompetensi Petugas Pelayanan,
 - 7) Perilaku Petugas Pelayanan,
 - 8) Maklumat Pelayanan,
 - 9) Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan dari Masyarakat; serta
 - 10) Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan.

IKM pada bagian paling atas grafik adalah indeks agregat, yaitu nilai IKM yang merupakan agregat dari kesepuluh unsur komposit dimaksud pada Perangkat Daerah (PD)/unit masing-masing;
 - b. **Kotak persegi panjang berwarna-warni** mengindikasikan nilai / capaian IKM pada masing-masing unsur kompositnya. Warna persegi panjang merepresentasi capaian indeks pada tahun yang berbeda, dalam hal ini ditampilkan 3 (tiga) tahun terakhir sebagai perbandingan.
 - **Warna abu-abu** untuk tahun $n-2$ (n = tahun sekarang. Contoh: $n=2022$, maka $n-2 = 2020-2 = 2019$);
 - **Warna merah** untuk tahun $n-1$; dan
 - **Warna biru** untuk n atau tahun sekarang;
 - c. **Angka pada ujung persegi panjang** adalah angka indeks yang dicapai pada masing-masing unsur dan tahun data. Indeks terendah adalah 10 dan tertinggi adalah 100;
 - d. **Angka puluhan dengan dua angka di belakang koma**, yang terletak di atas legenda tahun data, adalah skala pada sumbu horizontal (sumbu X atau *axis*). Skala yang digunakan secara normatif selalu dimulai dari angka 0 sebagai angka terendah, dan 100 sebagai angka tertinggi, namun guna mengefisiensi ruang *display*, angka terkecil maupun terbesar yang ditampilkan adalah angka yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan visualiasi yang juga berbeda-beda pada tiap grafik yang ditampilkan pada masing-masing PD/unit.
3. Bentuk grafik lainnya pada Bab IV adalah berbentuk **diagram radar** (*radar chart*), atau sering disebut juga dengan grafik sarang / jaring laba-laba, yang digunakan untuk menggambarkan **postur pelayanan publik** pada masing-masing PD/unit penyelenggara pelayanan publik, dengan contoh sebagai berikut:



Keterangan:

- Angka-angka** yang terletak melingkari diagram berbentuk radar atau seperti jaring laba-laba adalah nomor urut indikator komposit nomor 1 – 32. Adapun keterangan atau nama-nama indikator komposit 1 – 32 dimaksud dapat dilihat pada tabel pertama petunjuk khusus nomor 1 di atas;
- Garis Hijau** adalah Indeks Komposit, yaitu nilai / capaian indeks pada masing-masing indikator komposit nomor 1 hingga 32 sebagaimana dimaksud di atas. Garis hijau yang saling terhubung antar ke-32 indikator komposit tersebut akan membentuk kurva yang berbeda-beda sesuai dengan besaran indeks komposit yang dicapai. Bentuk kurva yang

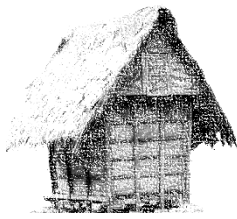
terbaik / ideal adalah yang membentuk lingkaran sempurna dan keseluruhannya berada di luar lingkaran garis merah putus-putus yang merupakan indeks agregat atau IKM pada tahun ke-n. Bentuk kurva yang semakin tidak teratur (*irregular*), serta dengan posisi yang menjorok ke dalam lingkaran indeks agregat (garis merah putus-putus), mengindikasikan kondisi/ postur pelayanan publik yang belum ideal. Semakin banyak indikator komposit yang terperangkap / terletak dalam lingkaran indeks agregatnya, maka semakin tidak ideal postur pelayanan publik pada PD/unit tersebut. Dan indikator-indikator komposit inilah yang selanjutnya secara teknis direkomendasi untuk ditingkatkan kinerjanya mengingat capaian kinerja kepuasan masyarakatnya yang masih berada di dalam lingkaran garis merah putus-putus atau di bawah indeks agregat Kabupaten pada tahun ke-n;

- c. **Angka puluhan dengan dua angka di belakang koma**, yang terletak mengikuti garis hijau sebagaimana dimaksud pada huruf b adalah nilai angka indeks yang dicapai pada masing-masing indikator komposit nomor 1 hingga 32;
- d. **Garis Merah putus-putus**, adalah indeks agregat yaitu nilai indeks rata-rata dari capaian IKM secara keseluruhan pada masing-masing PD/unit yang menjadi obyek pengukuran IKM pada tahun ke-n atau tahun sekarang. Indeks agregat dimaksud berperan sebagai ambang batas (*threshold*) untuk menjustifikasi apakah nilai indeks suatu indikator kompositnya telah berkinerja baik, yaitu bila nilai indeksnya telah berada di atas rerata (ambang batas / indeks agregat) atau terletak di luar lingkaran garis merah putus-putus tersebut, atau sebaliknya berkinerja kurang baik bila nilai indeksnya berada di bawah rerata indeks agregat pada tahun berjalan, atau terletak di dalam lingkaran garis merah putus-putus. Secara teknis, nilai indeks komposit yang telah berkinerja baik disarankan untuk dapat dipertahankan kinerjanya, sedangkan nilai indeks komposit yang masih berkinerja di bawah rerata indeks agregatnya direkomendasikan untuk mendapat perhatian dan ditingkatkan kinerjanya pada periode pengukuran IKM tahun berikutnya.

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan
ASN	Aparatur Sipil Negara
Bapenda	Badan Pendapatan Daerah
Bapelitbangda	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah
BKPSDM	Badan Kepegawaian, dan Pengembangan SDM
BPBD	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
BKAD	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
BPS	Badan atau Biro Pusat Statistik
Disdik	Dinas Pendidikan
Dinkes	Dinas Kesehatan
DinkopUKM	Dinas Koperasi, dan UKM
Dinsos	Dinas Sosial
Diperikan	Dinas Perikanan
Disdukcapil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Dishub	Dinas Perhubungan
Dispusar	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Disketapang	Dinas Ketahanan Pangan
DiskominfoSP	Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian
Disnakeswan	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Disnaker	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Disbud	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Disperindag	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Dispora	Dinas Kepemudaan dan Olahraga
Distan	Dinas Pertanian dan Perkebunan
DLH	Dinas Lingkungan Hidup
DPRKPP	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
DPMD	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DPPPAKB	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB
DPRD	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
DPUPR	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
DTP	Dengan Tempat Perawatan
e-IKM	<i>electronic</i> -IKM, sebutan untuk e-survey IKM
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat

Singkatan	Kepanjangan
IKU	Indikator Kinerja Utama
Inspektorat	Inspektorat Daerah
Kel.	Kelurahan
KemenPANRB	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Bakesbangpol	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
mdpl	Meter di atas permukaan laut, ukuran topografi
NPM	<i>New Public Management</i>
NPS	<i>New Public Services</i>
PD	Perangkat Daerah
PATEN	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
PDRB	Produk Domestik Regional Bruto
PNS	Pegawai Negeri Sipil
POLRI	Polisi Republik Indonesia
PT	Perguruan Tinggi
PKM	Pusat Kesehatan Masyarakat
QR Code	<i>Quick Response Code</i> , kode untuk mengakses e-IKM
RPJMD	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
Satpol PP	Satuan Polisi Pamong Praja
SD	Sekolah Dasar
Setda	Sekretariat Daerah
Setwan	Sekretariat DPRD
SLTA	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SLTP	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SMA	Sekolah Menengah Atas
SMP	Sekolah Menengah Pertama
TNI	Tentara Nasional Indonesia
UPTD	Unit Pelaksana Teknis Dinas
UUD	Undang-Undang Dasar



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia akan menghadapi ancaman sangat besar pascapandemi. Ancaman yang digambarkan oleh sejumlah elit dunia sebagai era kegelapan, atau *perfect storm* pada tahun 2023 hingga beberapa tahun ke depan, yang terjadi karena adanya gejala 5C sebagai *drivers of changes*-nya, yaitu ancaman Covid-19 yang belum akan berakhir, *conflict* Ukraina yang makin memburuk dan diiringi potensi pemicu perang nuklir, *climate change* yang makin nyata dan berdampak besar pada produktivitas pertanian, ketersediaan air bersih, dan lain-lain; *commodity price* yang melambung tinggi, serta *cost of living* yang berpotensi melonjak tak terkendali. Kondisi ini tentu akan menghasilkan situasi yang penuh gejolak (*volatility*), ketidakpastian (*uncertainty*), kompleksitas (*complexity*), dan kemenduaan (*ambiguity*) dalam setiap pengambilan keputusan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan di pusat dan daerah. Dan oleh karenanya, inilah tantangan besar yang harus disikapi dan diantisipasi pada tahun-tahun mendatang, dengan sejumlah rencana aksi yang efektif untuk menghadapinya.

Keberhasilan reformasi birokrasi dikenal secara akademik sebagai *administrative reform*, pada banyak studi di berbagai negara merupakan kata kunci utama guna menghadapi situasi berkarakteristik VUCA di maksud. Reformasi administrasi yang secara substantif dimaknai sebagai “*a process of changes in the administrative structures or procedures within the public services because they have become out of line with the expectations of the social and political environment*” (Farazmand, 2002), bukan sekedar *business as usual*, sehingga berimplikasi positif terhadap “*....is referred to as modernization and change in society to effect social and economic transformation*” (Farazmand, 2002) dan bukan sekedar



capaian administratif berupa angka-angka indeks yang kerap tidak berkorelasi dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dengan reformasi administrasi yang substantif, maka akan terbangun *agile organization* sebagai kata kunci lainnya, yang secara empiris terbukti menjadi kunci keberhasilan sejumlah negara dalam menghadapi situasi VUCA di era pandemi. Studi Sambamurthy et al (2003), Overby et al (2006), Sull (2009), Tallon & Pinsonneault (2011) misalnya, mengkonfirmasi pentingnya agilitas guna menghadapi era disrupsi yang ditandai dengan perubahan yang sangat cepat dan mendasar pada berbagai aspek kehidupan organisasi. Dengan agilitas tersebut maka organisasi memiliki resiliensi tinggi terhadap tantangan sekaligus kemampuan beradaptasi secara cepat terhadap krisis dan/ atau perubahan, sehingga mampu secara efektif dan efisien menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan, melalui penerapan prinsip-prinsip *holacracy* (Gareth, 2013), yaitu tipe organisasi publik yang dipromosikan sebagai *antithesis* dari birokrasi ala Weber yang berkarakter *rigid* dan hirarkis, dimana tata kelola organisasi dilakukan secara kolaboratif sehingga fungsi organisasi menjadi sangat efisien, transparan, inovatif dan akuntabel. *Holacracy* juga dicirikan dengan fleksibilitas dan kreatifitas yang tinggi melalui pembentukan unit-unit kerja non struktural yang produktif dengan delegasi wewenang yang besar untuk menyelesaikan permasalahan di lapangan secara efektif dan efisien berdasarkan keahlian, responsibilitas, dan akuntabilitas yang tinggi.

Sejumlah riset terkini mengkonfirmasi eksistensi agilitas sebagai faktor penentu keberhasilan maupun kegagalan sejumlah negara dalam penanganan pandemi, dan pengendalian dampak pandemi, di samping faktor lain seperti kapasitas transformasi digital, pemanfaatan *bigdata analytics*, kapasitas komunikasi publik, inovasi, *crisis management* yang efektif, dan praksis *collaborative and transformative governance* yang efektif (Wang dan Kapucu, 2007; Moynihan, 2009; Zhang et al, 2018; Agostino et al, 2020; Entress et al, 2020; Gaskell et al, 2020; Moon, 2020; Yen, 2020; Huang, 2020; Christensen dan Lægreid, 2020; Schuster et al, 2020; Willi et al, 2020; Whiteman, 2020).



Yang menarik adalah, bahwa keseluruhannya dibangun atas *evidence based policy* dengan pendekatan saintifik dalam memanfaatkan keseluruhan instrumen evaluasi yang dimiliki, termasuk pemanfaatan *bigdata analytics* guna memformulasi kebijakan yang relevan, sehingga mampu menysasar target kebijakan yang tepat, serta dengan alokasi biaya yang efisien. Inilah yang tampaknya perlu dioptimalkan dalam konteks pemanfaatan survei kepuasan masyarakat sebagai salah satu instrumen evaluasi pemerintah dan pemerintah daerah dalam pelaksanaan tata kelola pelayanan publiknya, sehingga hasil survei yang selama ini telah dilaksanakan tak lagi berhenti hanya sebagai dokumen pelengkap pertanggungjawaban administratif semata, namun dapat didayagunakan untuk menganalisis berbagai faktor guna mencapai sejumlah tujuan di atas. Dan bilamana ini dapat dilakukan, maka paling tidak akan berkontribusi pada 2 (dua) hal mendasar, yaitu (1) berkontribusi dalam memelihara stabilitas kepuasan publik terhadap pelayanan publik pemerintah, sehingga berdampak pada stabilitas secara makro; dan (2) membantu pemerintah dalam mengalokasikan sumber daya yang makin terbatas secara lebih efektif dan efisien. Penetrasi ekonomi global yang diyakini akan berdampak besar terhadap perekonomian negara, pada gilirannya pasti akan menuntut pemerintah untuk melakukan berbagai perubahan kebijakan, terutama kebijakan anggaran dan pembangunan daerahnya. Karenanya kebijakan reorientasi, realokasi, refocusing, hingga rekalkulasi kelayakan anggaran tampaknya akan tak terhindarkan di masa depan.

Mengapa demikian? Karena pelayanan publik tak boleh terhenti oleh situasi apapun mengingat esensinya sebagai salah satu fungsi fundamental negara sebagaimana secara tekstual tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, yaitu "...memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa...." Fungsi pelayanan publik bahkan tidak dapat dipisahkan konteksnya dari hak azasi manusia, yaitu kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dalam meningkatkan derajat hidupnya secara layak bagi kemanusiaan. Itu sebabnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadikan pasal-pasal dalam UUD 1945, antara lain: pasal 5 ayat



(1), pasal 18A ayat (2), pasal 20, pasal 27, pasal 28A, pasal 28B, pasal 28C, pasal 28D, pasal 28H, pasal 28I ayat (2), dan pasal 34 ayat (3); sebagai konsideran utamanya. Demikian pula dengan penempatan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights*, dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* sebagai rujukan utama undang-undang pelayanan publik.

Secara akademis, urgensi eksistensi pelayanan publik yang berkualitas tersebut berkaitan erat dengan perubahan paradigma tata kelola penyelenggaraan negara dalam kurun waktu dua hingga tiga dekade terakhir. Kini di tengah *shifting paradigm* dari *government to governance*, serta dari *new public management* ke *new public services*, pemerintah dituntut untuk mampu mewujudkan pelayanan publik yang menempatkan rakyat sebagai *the people who own the boat*, sebagaimana idealitas prinsip *people sovereignty* dalam demokrasi.

Meningkatnya tuntutan dan aspirasi publik sebagai dampak dari meluasnya arus demokratisasi dan keterbukaan, serta perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, memaksa pemerintah untuk meningkatkan kreatifitas dan inovasi guna memenuhi ekspektasi publik dalam mewujudkan tujuan negara, serta sekaligus memelihara kepercayaan masyarakat (*public trust*) dan sektor privat pada sisi lainnya. Inilah hakikat perubahan paradigmatis dari *government* menjadi *governance*. Pemerintah pada hari ini tidak lagi dapat bertindak dengan mengandalkan kekuasaan, melainkan dituntut untuk terus menghadirkan “kerja, kerja, dan kerja” serta karya nyata dalam melayani rakyatnya, dengan cara-cara yang “tak lagi biasa” sehingga tidak hanya (harus) populis namun juga efektif dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi publiknya.

Lahirnya berbagai produk perundangan-undangan di era reformasi pascatahun 1998, seperti: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang



Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, dan lain-lain, merupakan manifestasi dan sekaligus implikasi dari pengaruh paradigma NPS. Dalam undang-undang pelayanan publik misalnya, orientasi pelayanan pada *citizen* sangat tampak sistem *reward and punishment* yang dibangun di dalamnya. Demikian pula dengan hadirnya undang-undang aparatur sipil negara yang mengadopsi *performance-based evaluation*, serta asas dan etik yang sepenuhnya telah mengadopsi nilai-nilai NPS dimaksud.

Seperti pada era berlakunya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) periode sebelumnya, peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu prioritas pembangunan daerah juga menjadi fokus pada RPJMD Kabupaten Lebak Tahun 2019-2024. Secara terstruktur, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ini dilakukan melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen yang terstandardisasi guna mengevaluasi kinerja pelayanan publiknya. Lebih dari itu, indeks kepuasan masyarakat bahkan telah digunakan sebagai indikator kinerja utama pembangunan daerah di bidang pemerintahan dan pelayanan publik, guna terus mengevaluasi dan meningkatkan performa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak. Hasilnya, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu, meski secara umum masih dihadapkan pada sejumlah persoalan klasik, baik pada sisi pengguna layanan maupun penyedia layanan publik.

Mengingat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU), baik pada tingkat kabupaten sebagaimana dituangkan dalam target capaian RPJMD Tahun 2019-2024, maupun pada level organisasi penyelenggara pelayanan publik di masing-masing organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak; maka cakupan atau ruang lingkup pelaksanaan survei pada tahun 2021 mengalami perluasan bila dibandingkan dengan pelaksanaan survei pada tahun-tahun sebelumnya yang dibatasi obyeknya pada



beberapa pelayanan publik yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang diakses secara langsung oleh masyarakat pengguna layanan, yang dicirikan oleh adanya loket-loket pelayanan, petugas pelayanan, alur dan prosedur pelayanan, biaya pelayanan, hingga produk akhir pelayanan;
2. Pelayanan publik yang “lebih bersifat publik”, dalam arti jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh setiap orang secara relatif lebih luas cakupan pengguna layanannya; dan
3. Pelayanan publik yang dapat diukur secara langsung kualitasnya berdasarkan perspektif pengguna layanan, dengan menggunakan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Implikasi dari pembatasan di atas adalah adanya pembatasan pula pada obyek survei pada tahun-tahun sebelumnya, yang dibatasi pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh 12 (*duabelas*) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang diambil secara sampel di beberapa kecamatan yang merepresentasi Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (DTP) dan Puskesmas Non-DTP; pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Adjidarmo; pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSPPTSP); pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; pelayanan pajak dan retribusi daerah di Badan Pendapatan Daerah; pelayanan perpustakaan daerah “Saidja-Adinda”; dan pelayanan Museum “Multatuli”. Sedangkan pelayanan-pelayanan publik lainnya, seperti: pelayanan pendidikan di setiap satuan pendidikan di bawah Dinas Pendidikan; pelayanan transportasi yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan, dan pelayanan publik lainnya yang dilaksanakan oleh organisasi perangkat daerah terkait, serta pelayanan publik di seluruh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPT) di sejumlah dinas daerah tidak dipilih sebagai obyek survei mengingat pertimbangan atas ketiga karakteristik di atas.



Dalam perjalanannya, seiring dengan komitmen dan *political will* yang sangat kuat dari Pemerintah Daerah, maka cakupan survei terus mengalami perluasan setiap tahunnya. Sejak tahun 2020, seluruh perangkat daerah yang berjumlah 32 unit organisasi telah menjadi obyek survei IKM, dari sebelumnya yang hanya 3 perangkat daerah saja yang menjadi sampel. Demikian pula di tingkat kecamatan, seluruh kecamatan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditambah dengan 5 kelurahan yang ada telah pula menjadi obyek survei tanpa terkecuali yang berjumlah 33 unit organisasi; serta hampir seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Dinas Kesehatan, yaitu seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) dan RSUD dr. Adjidarmo yang berjumlah 43 unit organisasi. Kini hanya tersisa sedikit UPTsaja di sejumlah perangkat daerah yang belum ditetapkan sebagai obyek survei karena pertimbangan tertentu.

Berangkat dari latar belakang inilah survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ini dilakukan secara periodik sebagai instrumen evaluasi yang obyektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak. Hasilnya diharapkan dapat dimanfaatkan guna perumusan program dan kegiatan yang relevan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di satu sisi, dan sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat di sisi lainnya. Sejumlah penyesuaian secara metodologis dilakukan guna beradaptasi dengan kebiasaan baru terkait dengan pandemi Covid-19. Dengan demikian survei IKM ini tetap dapat terlaksana dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah proses maupun hasilnya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei IKM ini dimaksudkan dalam rangka:

- a) Mengukur (secara berkala) penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak;
- b) Mengetahui kelemahan dan/ atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik dimaksud;



- c) Menghimpun data sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui pelibatan masyarakat pengguna layanan secara langsung;

Sedangkan tujuan dilaksanakannya survei ini secara substantif adalah bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat; dan
2. Mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak.

Dengan tercapainya kedua tujuan penelitian di atas, maka dapat diperoleh bukan hanya gambaran umum tentang performa pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak, namun juga dapat dilakukan pemetaan terhadap kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit-unit penyelenggara pelayanan publik tersebut.

1.3 Sasaran

Dengan dilaksanakannya survei IKM ini diharapkan dapat mencapai beberapa sasaran sebagai berikut:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 Landasan Hukum

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak secara yuridis mengacu pada sejumlah regulasi sebagai berikut:

1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 18 ayat (6), Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 27 Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H,



- Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3273);
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);
 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
 6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
 7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
 8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899);
 9. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 10. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014



- Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
 12. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
 13. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantina Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6236);
 14. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2021 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Covid-19 dan/atau dalam rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6516);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 16. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
 18. Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2019 tentang Kesehatan Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6444);



19. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6487);
20. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
21. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
22. Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19;
23. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*;
24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.
26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
27. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
28. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
29. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
30. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;



31. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19;
32. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2021 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi;
33. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/413/2021 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19;
34. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2021 tentang Pedoman Adaptasi Kebiasaan Baru Produktif dan Aman Covid-19 bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
35. Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
36. Keputusan Bupati Lebak Nomor 138/kep.385/adm.pem-um/2014 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
37. Surat Edaran MenpanRB Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru.

1.5 Ruang Lingkup

Merujuk pada ragam urusan pemerintah Kabupaten Lebak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak pada tahun 2021 ini dilakukan pada hampir seluruh organisasi perangkat daerah dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak, dengan rincian sebagai berikut:

- 1 Sekretariat Daerah
- 2 Sekretariat DPRD
- 3 Inspektorat Daerah



- 4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 5 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- 6 Dinas Pendidikan
- 7 Dinas Perikanan
- 8 Dinas Kepemudaan dan Olahraga
- 9 Dinas Kesehatan
- 10 Satuan Polisi Pamong Praja
- 11 Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian
- 12 Dinas Lingkungan Hidup
- 13 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
- 14 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 15 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- 16 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan KB
- 17 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 18 Dinas Perindustrian dan Perdagangan
- 19 Dinas Perhubungan
- 20 Dinas Pertanian dan Perkebunan
- 21 Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
- 22 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
- 23 Dinas Sosial
- 24 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
- 25 Dinas Koperasi, dan UKM
- 26 Dinas Ketahanan Pangan
- 27 Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah
- 28 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
- 29 Badan Pendapatan Daerah
- 30 Badan Kepegawaian, dan Pengembangan SDM
- 31 Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- 32 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- 33 PATEN Rangkasbitung
- 34 PATEN Kalanganyar
- 35 PATEN Cibadak
- 36 PATEN Warunggunung



- 37 PATEN Cimarga
- 38 PATEN Cikulur
- 39 PATEN Luewidamar
- 40 PATEN Maja
- 41 PATEN Curugbitung
- 42 PATEN Muncang
- 43 PATEN Bojongmanik
- 44 PATEN Cirinten
- 45 PATEN Cipanas
- 46 PATEN Lebakgedong
- 47 PATEN Cileles
- 48 PATEN Gunungkencana
- 49 PATEN Banjarsari
- 50 PATEN Ciligrang
- 51 PATEN Cijaku
- 52 PATEN Cigemblong
- 53 PATEN Malingping
- 54 PATEN Panggarangan
- 55 PATEN Cihara
- 56 PATEN Bayah
- 57 PATEN Cibeber
- 58 PATEN Wanasalam
- 59 PATEN Sobang
- 60 PATEN Sajira
- 61 Kelurahan Muara Ciujung Timur
- 62 Kelurahan Muara Ciujung Barat
- 63 Kelurahan Cijoro Pasir
- 64 Kelurahan Cijoro Lebak
- 65 Kelurahan Rangkasbitung Barat
- 66 RSUD dr. Adjidarmo
- 67 Puskesmas Banjarsari
- 68 Puskesmas Baros
- 69 Puskesmas Bayah
- 70 Puskesmas Binuangeun
- 71 Puskesmas Bojong Juruh
- 72 Puskesmas Bojongmanik
- 73 Puskesmas Cibadak



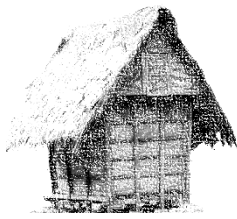
- 74 Puskesmas Cibeber
- 75 Puskesmas Cigemblong
- 76 Puskesmas Cihara
- 77 Puskesmas Cijaku
- 78 Puskesmas Cikulur
- 79 Puskesmas Cileles
- 80 Puskesmas Ciligrang
- 81 Puskesmas Cimarga
- 82 Puskesmas Cipanas
- 83 Puskesmas Cipeundeuy
- 84 Puskesmas Cirinteun
- 85 Puskesmas Cisimeut
- 86 Puskesmas Cisungsang
- 87 Puskesmas Citorek
- 88 Puskesmas Curugbitung
- 89 Puskesmas Gunung Kencana
- 90 Puskesmas Kalanganyar
- 91 Puskesmas Kolelet
- 92 Puskesmas Lebakgedong
- 93 Puskesmas Leuwidamar
- 94 Puskesmas Maja
- 95 Puskesmas Malingping
- 96 Puskesmas Mandala
- 97 Puskesmas Mekarsari
- 98 Puskesmas Muncang
- 99 Puskesmas Pajagan
- 100 Puskesmas Pamandegan
- 101 Puskesmas Panggarangan
- 102 Puskesmas Parung Sari
- 103 Puskesmas Prabugantungan
- 104 Puskesmas Rangkasbitung
- 105 Puskesmas Sajira
- 106 Puskesmas Sarageni
- 107 Puskesmas Sobang
- 108 Puskesmas Warunggunung





Halaman ini sengaja dikosongkan





BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hakikat Pelayanan dan Pelayanan Publik

Diskursus mengenai hakikat pelayanan publik bukanlah tema yang sederhana, mengingat secara substantif tema ini beririsan dengan tema-tema besar dalam ilmu politik dan/ atau ilmu negara, yaitu mengenai fungsi dasar negara sebagaimana telah menjadi salah satu fokus dan perdebatan para ahli. Jacobsen dan Lipman misalnya, merumuskan 3 (tiga) fungsi negara, yaitu fungsi esensial, fungsi jasa, dan fungsi perniagaan. Fungsi esensial terkait dengan kewajiban negara untuk melindungi, menjamin keamanan, ketertiban, dan keadilan bagi rakyatnya; fungsi jasa terkait dengan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan rakyat; sedangkan fungsi perniagaan terkait dengan kebutuhan negara untuk memperoleh pendapatan guna melaksanakan fungsi-fungsinya tersebut. Dalam perspektif ini, pelayanan publik beririsan domainnya dengan fungsi jasa, dimana negara dituntut untuk mampu memfasilitasi beragam jenis jasa (pelayanan) yang dibutuhkan oleh rakyatnya sehingga mampu mencapai level kesejahteraan yang diharapkan dan menjadi tujuan bersama.

Skolar lainnya, Mac Iver, menyebut fungsi memelihara ketertiban (*order*), fungsi penyelamatan (*conservation*), fungsi kepolisian dan keadilan; fungsi kultural, fungsi kesejahteraan umum, dan fungsi perekonomian. Sementara Ballard yang merupakan seorang sosiolog menyebut fungsi negara dalam perspektif sosiologi, yaitu: fungsi *social conservation*, yaitu fungsi pemeliharaan nilai-nilai sosial untuk terciptanya tertib politik dan sosial; fungsi *social control*, yaitu fungsi negara dalam menjamin keadilan sosial bagi seluruh rakyatnya; fungsi *social amelioration*, yaitu fungsi negara dalam melindungi kelompok minoritas dan kelompok rentan; serta fungsi *social improvement*, yaitu fungsi negara dalam memajukan bidang pendidikan, kesenian,



kebudayaan, ekonomi, dan lain-lain untuk kesejahteraan rakyatnya.

Senada dengan sejumlah pemikiran para ahli di atas, Miriam Budiardjo (2008) menyebut 3 (tiga) fungsi elementer negara yaitu fungsi menegakkan keadilan; fungsi pertahanan; fungsi hukum dan ketertiban (*law and order*), serta fungsi kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pelayanan publik tak diragukan lagi sangat erat kaitannya dengan fungsi kesejahteraan dan kemakmuran sebagaimana dimaksud di atas, dimana pemerintah dituntut untuk mampu menghadirkan kesejahteraan bagi rakyatnya melalui ragam jenis kebijakan dan pelayanan yang memungkinkan rakyatnya untuk hidup secara layak dan sejahtera. Fungsi-fungsi elementer inilah yang dalam perspektif Pembukaan UUD 1945 dirumuskan pada alinea ke-4, yaitu: “...melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial...”

Secara terminologis, pelayanan pada dasarnya merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dan langsung diterima. Dalam bahasa Inggris, *service* bermakna “*the action of helping or doing work for someone*” (<http://www.oxforddictionaries.com/>) yang secara terminologis seruang maknanya dengan tindakan yang dilakukan seseorang kepada orang lain agar masing-masing dapat memperoleh keuntungan dan dapat memenuhi kebutuhan (Moenir, 2000: 17). Karenanya, sebagai sebuah tindakan maka pelayanan bersifat abstrak, yang menurut Norman (Suryanto dan Sutopo, 2003: 14) dapat diidentifikasi karakteristiknya sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial,
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.



Definisi yang lebih sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya” (Ratminto dan Winarsih, 2008: 2). Sementara Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai:

“....suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” (Ratminto dan Winarsih, 2008: 2)

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Sedangkan jasa didefinisikan oleh Kotler (2007: 42) sebagai interaksi atau penampilan dari satu pihak yang diserahkan oleh kepada pihak lain dimana hal tersebut tidak berwujud dan tidak dipengaruhi oleh bentuk fisik. Kotler kemudian menyebutkan bahwa pada umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. *Intangibility*, yaitu sifat jasa yang tak maujud sehingga dirasakan secara subyektif oleh pengguna layanannya;
2. *Inseparability*, yaitu ketidakterpisahan antara proses produksi dan konsumsi suatu jasa, sehingga persepsi terhadap kualitasnya dilakukan secara integratif;
3. *Perishability*, yaitu sifat suatu jasa yang tidak mungkin disimpan karena hanya dapat diakses dan dinikmati secara langsung dalam waktu tertentu atau secara “sekejap”;
4. *Variability*, yaitu keragaman “produk” yang dihasilkan dalam proses produksi suatu jasa antara satu orang dengan pengguna layanan lainnya.

Berdasarkan sejumlah definisi di atas, Mahmudi (2005: 229) mendefinisikan pelayanan publik sebagai “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan



ketentuan peraturan perundang-undangan.” McKevit (1998: 1) menggunakan istilah *core public service* sebagai “...those services which are important for the protection and promotion of citizen wellbeing, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal”. Sedangkan Sinambela (2010: 128) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agak berbeda dengan sejumlah definisi di atas, Batinggi (1992: 12) mendefinisikan pelayanan publik sebagai perbuatan / kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007: 8-10), berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, dan lain-lain;
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik, yang dapat dibedakan lagi menjadi :
 - a. Yang bersifat primer, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya



penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan dikantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

- b. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Dimensi pelayanan publik tentu berkaitan erat dengan derajat eksklusivitas layanannya, apakah suatu barang atau jasa hanya dapat dinikmati secara eksklusif oleh satu orang saja atau sebaliknya; serta derajat keterhabisannya yaitu apakah suatu barang atau jasa habis dikonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi. Dalam kaitan dengan hal ini, Howlett dan Ramesh (Ratminto dan Winarsih, 2007: 7-8) membedakan adanya empat macam barang atau jasa, yaitu:

- a. Barang/Jasa privat, yaitu barang/jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat tinggi;
- b. Barang/Jasa Publik, yaitu barang/jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat rendah, seperti misalnya penerangan jalan atau keamanan, yang tidak dapat dibatasi penggunaannya, dan tidak habis meskipun telah dinikmati oleh banyak pengguna.
- c. Peralatan Publik, atau kadang-kadang disebut juga sebagai barang/jasa semi publik, yaitu barang/jasa yang tingkat eksklusivitasnya tinggi, tetapi tingkat keterhabisannya rendah. Contoh barang/jasa semi publik adalah jembatan atau jalan raya yang tetap masih dapat dipakai oleh pengguna lain setelah dipakai oleh seseorang pengguna, tetapi yang memungkinkan untuk dilakukan penarikan biaya kepada setiap pemakai.
- d. Barang/Jasa milik bersama, yaitu barang/jasa yang tingkat eksklusivitasnya rendah, tetapi tingkat keterhabisannya tinggi. Contoh Barang/Jasa milik bersama adalah ikan di laut yang kuantitasnya berkurang setelah terjadinya pemakaian, tetapi yang tidak mungkin untuk dilakukan penarikan biaya secara langsung kepada orang yang menikmatinya.



Di samping dibedakan berdasarkan penyelenggara layanannya, terdapat lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan tersebut (Ratminto dan Winarsih, 2007: 10), yaitu:

1. Adaptabilitas layanan yaitu derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna;
2. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik;
3. Tipe pasar, yang menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan, dan hubungannya dengan pengguna/klien;
4. *Locus* kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan;
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Dalam buku yang berjudul, "*Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia: Buku III Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*" yang diterbitkan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, diidentifikasi jenis pelayanan secara konseptual dan berdasarkan ketentuan formal, yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan fungsi pemerintah secara konseptual, terdapat 3 (tiga) jenis pelayanan publik yaitu:
 - a. *Environmental service*, yaitu pelayanan dalam hal penyediaan sarana prasarana publik, antara lain : jalan, jembatan, taman, kebersihan.
 - b. *Developmental service*, yaitu pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, antara lain : meliputi pelayanan dibidang pendidikan, kesehatan, keagamaan.
 - c. *Protective service*, seperti pelayanan keamanan dan perlindungan.
2. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/MPAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut:



- a Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya: KTP, Akte Kelahiran, dan lain-lain;
 - b Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang. Misalnya: jaringan telepon dan sebagainya.
 - c Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa. Misalnya: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan sebagainya.
3. Berdasarkan alasan ekonomi: Pelayanan *profit oriented* yang dilakukan oleh BUMN/BUMD yang modalnya milik negara, sepenuhnya berlaku kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
- a Pelayanan sebagai instrumen pajak, berupa pemberian hak-hak tertentu atas tanah dan bangunan, hak dan pengelolaan, dan sebagainya yang dikenai pungutan dengan kualifikasi pajak atau retribusi.
 - b Pelayanan *non profit*, dalam hal ini dari sudut finansial bersifat *spending*, artinya tidak memperhitungkan biaya operasional untuk ditanggung pihak yang dilayani.

Sebagaimana barang (*goods*), jasa juga merupakan komoditas yang dapat diukur kualitasnya. Mutu jasa dapat diukur atau dinilai kualitasnya oleh pengguna atau penerima jasa melalui mekanisme komparasi antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang di persepsikan dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan akan kecewa (Kotler: 2007: 54-55), demikian pula sebaliknya. Atas dasar mekanisme tersebut Kotler merumuskan model dalam menilai kualitas jasa dengan memusatkan perhatian pada syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model dibawah ini mengidentifikasikan lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, dimana terjadi bahwa manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen spesifikasi kualitas jasa, dimana terjadi bahwa manajemen mungkin benar dalam



memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, yang terjadi karena para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, yang terjadi karena harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan, yang terjadi apabila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa (Kotler, 2007: 5).

Terkait dengan kualitas jasa sebagaimana dimaksud di atas, Zeithmal, Parasuraman, dan Bery (1990: 240) merumuskan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari sejumlah sarana fisik kantor pendukung pelayanan, seperti: komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan pegawai dalam menyediakan pelayanan terpercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan, keramahan sopan santun dan meyakinkan kepercayaan konsumen; serta
5. *Empathy*, yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memahami sepenuhnya perspektif keinginan dan harapan pengguna layanan.

Berdasarkan karakteristik lima dimensi kualitas pelayanan di atas, rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat diidentifikasi penyebabnya, antara lain:

1. Kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, berkerja dan melayani seandainya, maka terjadilah kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja pegawai.



2. Sistem, proses dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas dan kewajiban yang telah dibebankan kepadanya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran tugas yang ada.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup, akibatnya pegawai mencari penambahan pendapatan dengan melaksanakan praktek penjualan jasa pelayanan pada jam kerja.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya oleh atasan, akibatnya hasil kerja yang dicapai tidak memenuhi standar yang telah ditentukan.

Di samping itu, fasilitas pelayanan yang tidak memadai menimbulkan keterlambatan dalam mewujudkan hasil kerja yang memuaskan, dan tanpa tersedianya fasilitas yang mencukupi dalam organisasi maka pelayanan tidak akan dapat terlaksana dengan optimum sehingga berdampak pula pada pencapaian tujuan organisasi yang juga tidak akan optimum (Moenir, 2000: 97). Lebih lanjut Widodo mengemukakan bahwa sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar berkualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya sebagai berikut :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana);
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar;
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transparan).

Mengingat pentingnya pelayanan publik, maka pemerintah harus mempersiapkan petugas pelayanan yang profesional di bidangnya, berdedikasi tinggi, dan mampu untuk melayani masyarakat yang sangat majemuk, karena kualitas pelayanan publik yang diberikan tersebut akan menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang profesional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika terdapat akuntabilitas dan responsibilitas pemberi layanan publik. Inilah tantangan nyata yang dihadapi oleh pemerintah dan badan-badan publik pemberi layanan publik pada umumnya di Indonesia hingga saat ini.



Lebih jauh, tantangan ini menjadi semakin kompleks bila dikaitkan dengan keniscayaan untuk mengubah orientasi pelayanan publik agar sejalan dengan azas-azas dan prinsip pelayanan kontemporer, yang sesuai dengan paradigma baru dalam administrasi negara, yaitu paradigma *New Public Service* dan meninggalkan nilai-nilai lama dalam paradigma *old public administration* yang tak lagi relevan dengan kebutuhan dan tantangan kekinian sebagaimana pandangan Denhardt dan Denhardt (2007: 42-43), bahwa administrasi publik – dan terutama pelayanan publik harus berpijak pada nilai-nilai dasar paradigma kontemporer dalam penyelenggaraan administrasi publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Service citizen not customers, public servant do not merely respond to demands of “customers” but rather focus on building relationships of trust and collaboration with among citizens.*
2. *Seek the public interest, public administrator must contribute to building a collective, shared notion of the public interest. The goal is not to find quick solution driven by individual choice. Rather it is the creation of shared interest and shared responsibility.*
3. *Value citizenship over entrepreneurship, The public interest is better advanced by public servants and citizens committed to making meaningful contributions to society than by entrepreneurial managers acting as if public money were their own.*
4. *Think strategically, act democratically, Policies and programs meeting public needs can be most effectively and responsibly achieved through collective efforts and collaborative processes*
5. *Recognize that accountability isn’t simple , Public servants should be attentive to more than the market; they should also attend to statutory and constitutional law, community values, political norms. Professional standards and citizens interest.*
6. *Serve rather than steer, It is increasingly important for public servants to use shared, value based leadership in helping citizens articulate and meet their shared interest rather than attempting to control or steer society in new directions.*
7. *Value people, not just productivity, Public organization and the networks in which they participate are more likely to be successful in the long run if they are operated through processes of collaboration and shared leadership based on respect for all people.*



2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas atau mutu, atau *quality* dalam Bahasa Inggris pada dasarnya merupakan “*The standard of something as measured against other things of a similar kind; the degree of excellence of something*” (<http://www.oxforddictionaries.com/>). Senada dengan makna etimologis di atas, Handoko (1984: 54) menyatakan bahwa:

“Kualitas merupakan faktor penyebab suatu produk sesuai dengan tujuan produksi yang dapat dilihat dari banyak hal, antara lain: faktor yang terdapat dalam suatu produk yang menyebabkan produk tersebut bermula, sesuai dengan maksud untuk apa produk tersebut bernilai, sesuai dengan maksud untuk apa produksi tersebut diproduksi, ditentukan oleh sekumpulan kegunaan (*bundle of utilities*) atau fungsinya termasuk di dalamnya daya tahan, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, pembungkus, dan harga yang ditentukan oleh biaya produksi).

Sedangkan menurut Ariani (2003: 4), kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan, yaitu kesesuaian antara kebutuhan dan harapan pelanggan dengan suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Sementara Tjiptono (2002: 3) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi kebutuhan. Hal ini berarti kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir suatu produk barang atau jasa pelayanan akan tetapi juga menyangkut aspek manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Dari ketiga aspek tersebut dapat dikombinasikan dengan baik dan akan menghasilkan kualitas baik.

Dalam pandangan Sviokla (Lupiyoadi, 2001: 146), kualitas pelayanan memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek- aspek berikut:

- a. Kinerja (*performance*), yang merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.
- b. Keragaman produk (*features*), yang dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk.



- c. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan suatu produk untuk terus berfungsi sebagaimana fungsi yang diharapkan;
- d. Kesesuaian (*conformance*), yaitu kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya;
- e. Daya tahan (*durability*), yaitu ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis.
- f. Kemampuan pelayanan (*serviceability*). Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan dan kerusakan peroduk dan pelayanan lainnya.
- g. Estetika (*aesthetics*), yaitu dimensi keindahan yang dapat dilihat melalui bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampak luar suatu produk, rasa, maupun bau.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa. Namun demikian, biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung. Misalnya merek, nama, dan negara produsen.

Dalam perspektif lain, Gasperz (1997: 6-7) lebih memusatkan perhatiannya pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan cara mengintegrasikan semua sumber daya yang terdapat dalam lingkungan organisasi. Inilah yang disebut Gasperz sebagai sistem kualitas modern yang dicirikan oleh lima aspek penting yaitu:

- a. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan spesifik untuk kualitas
- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja
- d. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya filosofi yang menganggap kualitas sebagai jalan hidup (*way of life*).



Karena kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pengguna layanan, maka dengan demikian pelayanan harus berorientasi pada pengguna layanan. Terkait dengan preposisi ini, Leboeuf (1992: 50-51) memusatkan perhatiannya pada mekanisme pembentukan persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan, dimana menurutnya persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah perbedaan antara apa yang diperoleh dan apa yang diharapkan. Karenanya proses penilaian terhadap kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan evaluasi komparatif antara persepsi dan harapan dari pengguna layanan, yang kemudian menjadi umpan balik (*feedback*) guna memperbaiki kualitas pelayanan sehingga mampu mempertahankan tingkat kepercayaan pelanggan / masyarakat terhadap produk atau organisasi yang bersangkutan.

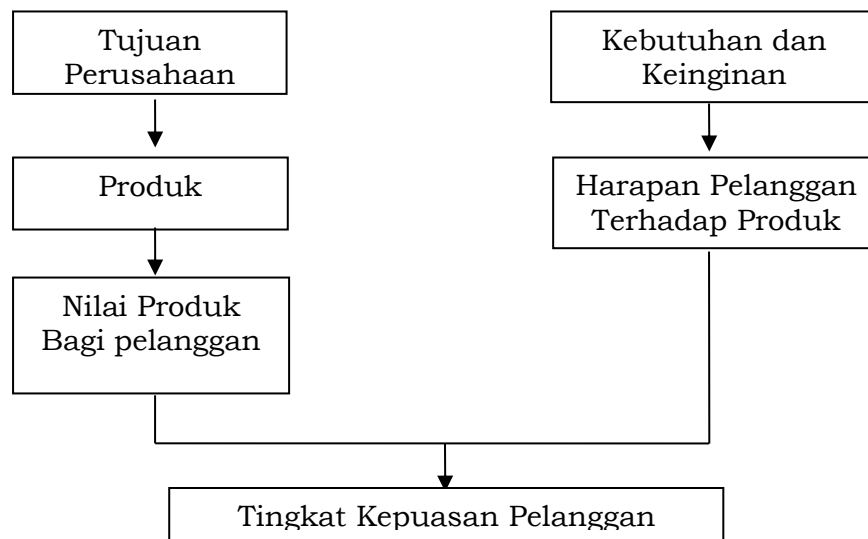
2.3 Kepuasan Pelayanan Publik

Tingkat kepuasan berkaitan erat dengan mutu suatu produk. Hubungan antara tingkat kepuasan dengan mutu adalah berbanding lurus, dimana tinggi rendahnya kepuasan ditentukan oleh tinggi rendahnya mutu produk tersebut. Menurut Montgomery (Supranto: 2001: 2), *“Quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them.”* Jadi, suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang bila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Inilah kondisi yang disebut Koontz (1989: 117) sebagai proses kejiwaan yang terjadi pada diri seseorang karena telah terpenuhinya keinginan dan kebutuhannya tersebut.

Tjiptono (2002: 146) mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Secara konseptual kepuasan pelanggan sebagaimana dijelaskan di atas, oleh Tjiptono (2002: 25) digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Model Kepuasan Pelanggan



Sementara itu, Gasperz (1997: 34-35) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya dapat didefinisikan secara sederhana sebagai:

“.... suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Dengan demikian apabila kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu ratio atau perbandingan, maka dapat dirumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut : $Z = X / Y$, dimana Z adalah Kepuasan pelanggan, X adalah Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dan Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Jika $Z > 1$, maka kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu ratio atau dinyatakan kepuasan pelanggan tinggi dan sebaliknya $Z < 1$ berarti kepuasan pelanggan rendah, karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi dari pelanggan.”

Terkait dengan pemahaman di atas, maka penyelenggara pelayanan yang berhasil menurut Albert dan Zemke (Ratminto dan Winarsih, 2008: 80), memusatkan perhatiannya pada tiga aspek penting dalam manajemen pelayanan yang diberikannya, yaitu:

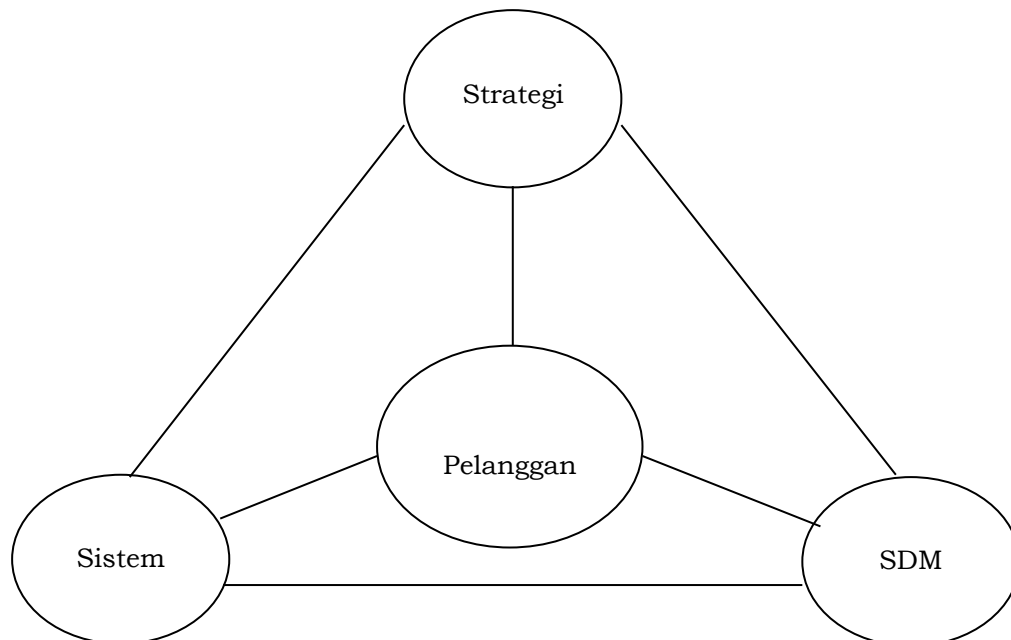
- a. Disusunnya strategi pelayanan yang baik;
- b. Orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan; dan
- c. Sistem pelayanan pelanggan yang ramah.



Setiap organisasi khususnya di lembaga atau bda-badna publik penyelenggara pelayanan publik harus mampu mengelolaketiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Interaksi antara strategi, sistem, dan *frontliners* serta pelanggan sebagai pengguna layanan, akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi tersebut. Interaksi di antara faktor-faktor tersebut secara konseptual dirumuskan oleh Albert dan Zemke (Ratminto dan Winarsih, 2008: 80) sebagai *The Service Triangle*, sebagaimana dapat dilihat modelnya dalam gambar di bawah ini.

Gambar 2.2

Model Segitiga Pelayanan



Mengingat pelayanan pada hakekatnya diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, maka dapat dipahami bahwa terdapat hubungan antara pelayanan dengan pelanggannya. Karenanya Gasperz (1997:33) mendefinisikan pelanggan sebagai berikut:

1. Orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita tergantung padanya;
2. Orang yang membawa kita pada keinginannya;
3. Tidak seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan;
4. Orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.



Inilah manifestasi dari *customer oriented* yang harusnya menjadi etos dari para penyelenggara pelayanan, khususnya pelayanan publik, mengingat bahwa kepuasan pengguna layanan pada akhirnya akan membangun kepercayaan publik yang sangat dibutuhkan oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintah dan badan-badan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.

Secara teoritis, Gasperz (1997: 33) mengidentifikasi tiga jenis pelanggan yang harus diperhatikan oleh setiap penyelenggara layanan, yaitu:

1. *Internal customer*, yaitu orang yang berada dalam organisasi dan memiliki pengaruh pada kinerja pekerjaan;
2. *Intermediate customer*, yaitu mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir suatu produk; dan
3. *External customer*, yaitu pemakai akhir suatu produk atau disebut sebagai pelanggan nyata.

Masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan publik tentu saja mengharapkan pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan. Moenir (2006: 41-47) mengungkapkan bahwa, sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang secara umum didambakan adalah:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata yang nadanya mengarah pada permintaan imbalan dengan alasan apapun;
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak diskriminatif;
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dihindari hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal inilah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani



masyarakat. Apabila keempat hal tersebut telah terpenuhi dengan baik, maka tentu saja hal tersebut akan memberikan dampak yang positif didalam diri masyarakat yang telah menerima suatu layanan. Moenir juga mengungkapkan bahwa, layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat antara lain :

- 1) Masyarakat menghargai pada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum.
- 2) Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka, sehingga lambat laun dapat terbentuk suatu sistem pengendalian diri (*self control*) yang efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
- 3) Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang pelayanan umum.
- 4) Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan.
- 5) Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan IPOLEKSOSBUD masyarakat kearah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Terkait dengan faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik, Moenir (2006: 88-123) mengidentifikasi beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya adalah:

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
Kesadaran adalah ”suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian”. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
Aturan bisa dikatakan sebagai suatu cara atau petunjuk yang dijadikan sebagai patokan dalam bertindak dan bertingkah laku agar dituruti dan dilaksanakan. Aturan adalah perangkat



penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Dalam organisasi kerja, aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu.

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu kelancaran pelayanan.

4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor keterampilan dan kemampuan petugas

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis perlengkapan peralatan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

Mengelola kepuasan terhadap pelayanan publik tentu bukan persoalan sederhana sehingga Rangkuti (2003: 54) berpendapat bahwa:



“Mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih sulit dibandingkan mencari pelanggan baru, karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada akan meningkatkan retensi pelanggan”. Karena apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan kinerjanya, kalau kinerjanya sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas. Sehingga dapat memberikan loyalitas kepada pelayanan yang diberikan oleh masyarakat.”

Oleh karena itu, langkah pengukuran yang sistematis dan berkala terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan guna mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sering diidentifikasi dengan konsep pelayanan prima yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2010: 17), pelayanan prima adalah :

- a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik

Pengukuran kinerja pelayanan publik sering dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam



penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi swasta sering dilihat sebagai kinerja organisasi tersebut karena memang organisasi tersebut menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan suatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama (Ratminto dan Winarsih, 2007:173).

Pengukuran kinerja pelayanan publik dilakukan dalam rangka mengelola kepuasan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, langkah pengukuran yang sistematis dan berkala terhadap kepuasan masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan guna mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Supranto (2001: 3), pengukuran kepuasan pelanggan itu dapat bermanfaat untuk:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan;
- b. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan; dan
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Pengukuran dan pemantauan kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan. Melalui pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, unit pelayanan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja yang dilakukan unit pelayanan dan unit pelayanan dapat terus melakukan upaya-upaya guna memenuhi keinginan pelanggan, sekaligus dapat mengambil langkah-langkah antisipasi agar unit pelayanan tidak kehilangan pelanggan. Kottler (2000) dalam Endraswati (*Mutu Produk, Nilai dan Kepuasan Pelanggan*, <http://ern.pendis.depag.go.id>) mengemukakan bahwa, ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Sistem keluhan dan saran, yaitu metode yang memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.



Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakan ditempat-tempat strategis.

- 2) Survei kepuasan pelanggan, yaitu metode yang dilakukan dengan cara survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.
- 3) *Ghost shopping*, yaitu metode yang dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *Ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalamannya dalam pembelian produk-produk tersebut.
- 4) *Lost customer analysis*, yaitu metode yang dilakukan dengan cara perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar memperoleh informasi tentang hal yang menjadi penyebab dan informasi tersebut bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Terkait dengan pengukuran kepuasan atas pelayanan publik, Mahmudi (2005: 237) merumuskan standar pelayanan publik yang menurutnya patut menjadi acuan dalam pengukuran kinerja atau kepuasan terhadap pelayanan publik, yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan. Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.



5. Sarana dan prasarana, Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan masyarakat.
6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan, yaitu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas pelayanan.

Dalam konteks pengukuran kepuasan terhadap pelayanan publik di Indonesia, pertama kali diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dalam Surat Keputusan MenPAN Nomor 25/Kep/M.PAN/2/2004 sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Adapun keempatbelas unsur dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.



8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut wajib dilakukan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik secara berkala dengan tujuan sebagai berikut:

1. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketuainya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



Pengukuran indeks kepuasan masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat seperti yang telah disebutkan diatas, ternyata memberikan manfaat yang cukup besar bagi masyarakat maupun bagi instansi publik itu sendiri. Hasil dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat memacu semangat instansi publik untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada tahun 2014, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang diterbitkan guna merevisi pedoman yang telah ada. Dengan pedoman terbaru tersebut, unsur-unsur yang menjadi fokus pengukuran disederhanakan menjadi 9 (sembilan) unsur, yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu pelayanan;
4. Biaya/Tarif Pelayanan;
5. Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan; serta
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Pengukuran kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat sebagaimana dilakukan di Indonesia dimaksudkan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat pengguna layanan. Pada hakikatnya, pelayanan prima (*excellent service*) pada sektor publik ialah salah satu usaha yang dilakukan untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, yaitu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta menghadirkan kepuasan bagi masyarakat.



2.5 Kebijakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan indeks kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik saat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sasaran dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Dengan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat ini, diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah daerah;
- e) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan dimaksud di atas meliputi sejumlah unsur-unsur yang dinilai oleh masyarakat pengguna layanan, yaitu antara lain:

- 1) Persyaratan



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

2) Prosedur

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

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pelayanan.

4) Biaya Pelayanan

Biaya 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) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

10) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana



adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan.

Berbeda dengan pengaturan pengukuran IKM sebelumnya, hasil survei IKM secara normatif tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif. Hal ini mengingat bahwa yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah harus adanya saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Karenanya dapat dimaknai bahwa angka indeks bukanlah tujuan dari survei ini, melainkan upaya perbaikan pelayanan publik yang dilakukan sebagai tindak lanjut dari rekomendasi survei tersebut. Hasil dan metode Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada baik melalui media massa, *website*, media sosial, dan media lainnya.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Adapun tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun teknik survei yang dapat dilakukan, yaitu:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (internet/*e-survei*);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

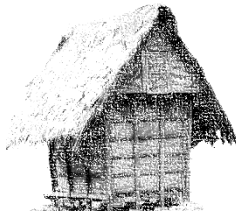
Adapun hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan dalam rangka:



- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.





BAB III METODE SURVEI

3.1 Desain Survei

Mengingat bahwa tujuan survei ini adalah dalam rangka mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak maka desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang menggunakan populasi atau sampel tertentu sebagai unit analisisnya, memanfaatkan instrumen penelitian yang baku, serta analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik. Sedangkan dengan tipe penelitian deskriptif diharapkan dapat mengetahui secara terukur nilai suatu variabel mandiri yang diteliti (Sugiyono, 2005: 21; Nazir, 1998: 63).

3.2 Lokasi dan Waktu Survei

Survei dilakukan di Kabupaten Lebak Provinsi Banten, yang sesuai dengan ruang lingkup sebagaimana dijelaskan di atas, obyek penelitiannya mencakup seluruh perangkat daerah yang berjumlah 32 unit organisasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang berjumlah 28 unit organisasi, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Adjidarmo, serta seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) yang berjumlah 42 PKM, baik PKM Perawatan dan Non Perawatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak.

Adapun secara keseluruhan pelaksanaan penelitian / survei kepuasan masyarakat ini dilakukan selama 8 (delapan) bulan, terhitung sejak tanggal 7 Maret hingga 31 Oktober 2022, dengan rincian jadwal penelitian sebagai berikut:



Tabel 3.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	KEGIATAN	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt
1	Ekspose Desain Riset	✓							
2	Penyusunan Instrumen	✓	✓						
3	Rekrutmen dan Training Enumerator		✓						
4	Pengumpulan Data		✓	✓	✓				
5	Pengolahan dan Analisis Data			✓	✓	✓	✓		
6	Penyerahan Laporan Awal dan Antara			✓		✓			
7	Ekspos Hasil Survei					✓		✓	
8	Penyusunan Laporan Akhir					✓	✓	✓	
9	Penyerahan Laporan Akhir								✓

3.3 Metode Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat ini menggunakan kuesioner dengan daftar pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup dimaksudkan untuk menjaring informasi mengenai penilaian kepuasan masyarakat yang bersifat kualitatif, yang dirasionalisasi dan dikuantifikasi berdasarkan skala sikap dengan 10 (sepuluh) opsi / pilihan (*rating scale*). Kuesioner dimaksud disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yang memuat 10 dimensi/unsur pelayanan publik sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya. Adapun teknik pengumpulan data pada survei ini adalah sebagai berikut:

- Wawancara terstruktur secara tatap muka (*face to face interview*). Wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan teknik *mall intercept interview* dalam rangka mengumpulkan data primer, terutama data kontrol yang dikumpulkan langsung oleh enumerator;
- Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Observasi dilakukan dengan berperan serta secara terbatas pada



obyek-obyek yang *observable*, dimana *observer* bertindak secara langsung sebagai *ghost shopper*;

- c. Angket, yaitu pengumpulan data dari masyarakat pengguna layanan secara sukarela maupun dipilih secara acak oleh petugas untuk mengisi modul angket survei secara mandiri;
- d. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari sejumlah dokumen yang dirilis secara resmi oleh lembaga yang otoritatif, yang dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder sebagai bahan analisis pendukung terhadap hasil analisis terhadap data primer.

Pengumpulan data primer dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan fasilitas *google form* pada akun *google: ikmlebak@gmail.com* yang didayagunakan untuk melaksanakan *e-survey*. Instrumen dan *folder* pengumpulan data survei pada akun tersebut dikelompokkan berdasarkan kesamaan sifat pelayanannya, yaitu: *folder* untuk organisasi perangkat daerah (OPD), *folder* untuk Rumah Sakit dan Puskesmas, *folder* khusus untuk Unit Pelaksana Teknis, serta *folder* untuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kelurahan.

Pengumpulan data dilakukan melalui 3 (tiga) modus, yaitu:

1. Pengumpulan data kontrol oleh enumerator lapangan guna mengumpulkan sejumlah sampel dari unit-unit penyelenggara pelayanan publik selama periode survei;
2. Pengumpulan data primer oleh petugas dengan cara memilih minimal satu responden secara acak pada setiap hari kerja;
3. Pengumpulan data oleh responden pengguna layanan secara sukarela pada setiap hari dan jam kerja, yang dilakukan dengan cara memindai atau masuk melalui akses poin yang disediakan di tempat-tempat umum di sekitar tempat pelayanan. Tabel berikut ini adalah informasi mengenai akses poin sebagaimana dimaksud.



Tabel 3.2
Daftar Akses Poin e-IKM Kabupaten Lebak

Tujuan Akses, Bitlink, dan QR Code	Tujuan Akses, Bitlink, dan QR Code
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSPPTSP): bit.ly/lebakDPMPTSPptsp 	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil): bit.ly/lebakdukcapil 
Badan Pendapatan Daerah (Bapenda): bit.ly/lebakbapenda 	Perpustakaan Daerah "Saidja-Adinda": bit.ly/saidjadinda 
Museum Multatuli: bit.ly/mmultatuli 	Organisasi Perangkat Daerah (OPD) se-Kabupaten Lebak: bit.ly/lebakopd 
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Se-Kabupaten Lebak: bit.ly/lebakpaten 	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adjidarmo bit.ly/dradjidarmo 



Tujuan Akses, Bitlink, dan QR Code	Tujuan Akses, Bitlink, dan QR Code
PUSKESMAS se-Kabupaten Lebak bit.ly/pkmlebak	

Di bawah ini disajikan contoh akses poin yang diinstalasi di seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Lebak, sebagai berikut:

Gambar 3.1
Contoh Akses Poin e-IKM Kabupaten Lebak



Perpustakaan Saidjah Adinda

bit.ly/saidjadinda

- e-IKM adalah modul aplikasi *online* untuk menjaring penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak;
- *Scan QR Code* di samping, atau ketik *bitlink* di atas pada browser di gawai Anda, lalu jawab pertanyaan yang tersedia;
- Akhiri dengan **KIRIM / SUBMIT**

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2005: 90). Dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang memanfaatkan



pelayanan publik di seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak.

Adapun besaran sampel ditentukan dengan teknik *quota sampling*, yaitu penentuan jumlah sampel berdasarkan besaran tertentu dengan tetap mempertimbangkan jumlah yang representatif untuk kepentingan diolah dan dianalisis secara statistik (Likert dalam Riduwan, 2008; Roscoe dalam Sugiyono, 2005). Meski teknik ini secara teoritis terkategori sebagai teknik *non probability sampling*, namun pemilihan sampel yang menggunakan teknik *mall intercept interview* (Bush, 1983; Hornik and Ellis, 1988; Flint et al., 2016), memungkinkan terpilihnya responden secara *random* dari populasi pengguna layanan yang mengakses pelayanan publik di unit-unit penyelenggara pelayanan publik yang diteliti pada periode survei. Teknik ini digunakan guna memperoleh penilaian yang obyektif dari pengalaman yang secara langsung dan baru saja dialami oleh masing-masing responden di unit-unit pelayanan yang disurvei.

Tabel 3.3
Jumlah Sampel Penelitian

No	Perangkat Daerah / Unit	n
1	Sekretariat Daerah	≥30
2	Sekretariat DPRD	≥30
3	Inspektorat Daerah	≥30
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	≥30
5	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	≥30
6	Dinas Pendidikan	≥30
7	Dinas Perikanan	≥30
8	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	≥30
9	Dinas Kesehatan	≥30
10	Satuan Polisi Pamong Praja	≥30
11	Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian	≥30
12	Dinas Lingkungan Hidup	≥30
13	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	≥30
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	≥30
15	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	≥30
16	Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana	≥30
17	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	≥30
18	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	≥30



No	Perangkat Daerah / Unit	n
19	Dinas Perhubungan	≥30
20	Dinas Pertanian dan Perkebunan	≥30
21	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	≥30
22	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	≥30
23	Dinas Sosial	≥30
24	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	≥30
25	Dinas Koperasi, dan UKM	≥30
26	Dinas Ketahanan Pangan	≥30
27	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah	≥30
28	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	≥30
29	Badan Pendapatan Daerah	≥30
30	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	≥30
31	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	≥30
32	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	≥30
33	PATEN Rangkasbitung	≥30
34	PATEN Kalanganyar	≥30
35	PATEN Cibadak	≥30
36	PATEN Warunggunung	≥30
37	PATEN Cimarga	≥30
38	PATEN Cikulur	≥30
39	PATEN Luwidamar	≥30
40	PATEN Maja	≥30
41	PATEN Curugbitung	≥30
42	PATEN Muncang	≥30
43	PATEN Bojongmanik	≥30
44	PATEN Cirinten	≥30
45	PATEN Cipanas	≥30
46	PATEN Lebakgedong	≥30
47	PATEN Cileles	≥30
48	PATEN Gunungkencana	≥30
49	PATEN Banjarsari	≥30
50	PATEN Ciligrang	≥30
51	PATEN Cijaku	≥30
52	PATEN Cigemblong	≥30
53	PATEN Malingping	≥30
54	PATEN Panggarangan	≥30
55	PATEN Cihara	≥30
56	PATEN Bayah	≥30
57	PATEN Cibeber	≥30
58	PATEN Wanasalam	≥30
59	PATEN Sobang	≥30
60	PATEN Sajira	≥30
61	Kelurahan Muara Ciujung Timur	≥30
62	Kelurahan Muara Ciujung Barat	≥30
63	Kelurahan Cijoro Pasir	≥30



No	Perangkat Daerah / Unit	n
64	Kelurahan Cijoro Lebak	≥30
65	Kelurahan Rangkasbitung Barat	≥30
66	RSUD dr. Adjidarmo	≥30
67	PKM Cigemblong	≥30
68	PKM Citorek	≥30
69	PKM Bojong Juruh	≥30
70	PKM Sobang	≥30
71	PKM Cihara	≥30
72	PKM Parung Sari	≥30
73	PKM Warung Gunung	≥30
74	PKM Bojongmanik	≥30
75	PKM Cirinteun	≥30
76	PKM Cibadak	≥30
77	PKM Gunung Kencana	≥30
78	PKM Ciligrang	≥30
79	PKM Sarageni	≥30
80	PKM Cibeber	≥30
81	PKM Banjarsari	≥30
82	PKM Cipeundeuy	≥30
83	PKM Cisimeut	≥30
84	PKM Baros	≥30
85	PKM Muncang	≥30
86	PKM Pajagan	≥30
87	PKM Cijaku	≥30
88	PKM Kolelet	≥30
89	PKM Cileles	≥30
90	PKM Binuangeun	≥30
91	PKM Cimarga	≥30
92	PKM Curugbitung	≥30
93	PKM Cikulur	≥30
94	PKM Cisungsang	≥30
95	PKM Leuwidamar	≥30
96	PKM Rangkasbitung	≥30
97	PKM Pamandegan	≥30
98	PKM Malingping	≥30
99	PKM Prabugantungan	≥30
100	PKM Mekarsari	≥30
101	PKM Mandala	≥30
102	PKM Cipanas	≥30
103	PKM Panggarangan	≥30
104	PKM Kalanganyar	≥30
105	PKM Bayah	≥30
106	PKM Sajira	≥30
107	PKM Maja	≥30
108	PKM Lebak Gedong	≥30
JUMLAH n≥		3090



3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot nilai Rata-rata Tertimbang}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang dinilai}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 10 sehingga nilai IKM akan berkisar antara minimal 10 hingga maksimal 100, dengan pedoman interpretasi atas nilai IKM tersebut dalam bentuk mutu dan kinerja pelayanan secara kualitatif, sebagai berikut:

Tabel 3.4
Pedoman Penilaian / Skoring
Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,5996	10,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4	3,5324 – 4,000	88,31 – 100	A	Sangat Memuaskan

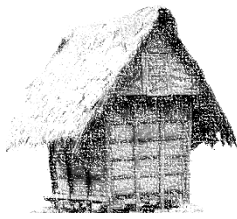
Sumber: Diadaptasi dari PermenPAN & RB Nomor 14/2017

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program komputer *Microsoft Office Excell 365*. Demikian pula dengan analisis statistik deskriptif yang dilakukan guna mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan dengan melakukan klasifikasi data, penentuan nilai dan fungsi statistik, pembuatan grafik, diagram dan/atau gambar, serta analisis terhadap ukuran-ukuran tendensi sentral seperti: *mean*,



median, dan *modus* pada domain statistik deskriptif. Sedangkan ukuran lainnya, seperti: ukuran persebaran data (*range*, *standard deviation*, *variance*), dan ukuran lokasi dari persebaran / distribusi data (*quartile*, *desile*, *percentile*); tidak disajikan dalam laporan ini.





BAB IV

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Secara geografis, Kabupaten Lebak terletak di wilayah bagian Selatan Provinsi Banten, yang bersebelahan dengan Kabupaten Pandeglang di batas bagian Baratnya. Bentang wilayah yang membujur dari Utara ke Selatan, menghubungkan Kabupaten Lebak dengan Kabupaten Serang dan sebagian dengan Kabupaten Tangerang di batas bagian Utaranya. Sedangkan di bagian Timurnya berbatasan dengan dua kabupaten paling barat di Provinsi Jawa Barat, yaitu Kabupaten Bogor dan Kabupaten Sukabumi. Sementara pada bagian Selatannya, wilayah Kabupaten Lebak terkoneksi langsung dengan Samudera Indonesia, sehingga Kabupaten Lebak memiliki wilayah laut yang mencapai sekira 73,3 km² dan panjang pantai mencapai 91,42 km dengan potensi kekayaan sumber daya kelautan yang berlimpah pada satu sisi, sekaligus potensi bencana alam yang laten karena terletak di sisi Samudera Indonesia yang teridentifikasi sebagai daerah rawan bencana gempa dan tsunami. Bentang wilayah Kabupaten Lebak ini secara astronomis berada di antara 6°18' - 7°00' Lintang Selatan dan 105°25' - 106°30' Bujur Timur.

Dengan bentang alam yang cukup luas tersebut Kabupaten Lebak memiliki luas wilayah mencapai 330.507,16 hektar atau sekira kurang lebih 34,20% dari total luas wilayah Provinsi Banten. Dan dengan karakteristik wilayah pegunungan dan pesisir yang luas tersebut, Kabupaten Lebak memiliki potensi sangat besar di sektor Pariwisata, Perikanan, Jasa, Pertambangan, Agribisnis, Agrowisata, Perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Bisnis Kelautan, Industri Pengolahan, Agro Industri, Perikanan Tangkap, Industri Kerajinan dan Pertambangan Mineral.

Wilayah Kabupaten Lebak secara administratif terbagi menjadi 28 kecamatan, 340 desa dan 5 kelurahan. Kecamatan



Cibeber merupakan kecamatan dengan wilayah terluas yang mencapai sekira 12,13% dari luas wilayah Kabupaten Lebak, karena sebagian wilayahnya termasuk dalam Taman Nasional Gunung Halimun-Salak yang membentang hingga ke wilayah Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat. Tabel berikut ini menjelaskan pembagian wilayah kecamatan beserta luas wilayah masing-masing kecamatan tersebut, sebagai berikut:

Tabel 4.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan

No.	Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan	Luas (Ha)	Persentase
1	Malingping	14	10.201,47	3,09
2	Wanasalam	13	11.419,02	3,45
3	Panggarangan	11	17.715,51	5,36
4	Bayah	11	14.377,21	4,35
5	Cilograng	10	9.601,71	2,91
6	Cibeber	22	40.096,41	12,13
7	Cijaku	10	11.468,42	3,47
8	Banjarsari	20	15.955,50	4,83
9	Cileles	12	15.338,76	4,64
10	Gunungkencana	12	13.801,50	4,18
11	Bojongmanik	9	9.591,83	2,90
12	Leuwidamar	12	14.305,09	4,33
13	Muncang	12	8.695,38	2,63
14	Sobang	10	11.149,34	3,37
15	Cipanas	14	6.525,30	1,97
16	Sajira	15	10.466,64	3,17
17	Cimarga	17	18.752,65	5,67
18	Cikulur	13	6.182,97	1,87
19	Warunggunung	12	4.736,53	1,43
20	Cibadak	15	3.632,71	1,10
21	Rangkasbitung	16	7.309,70	2,21
22	Maja	14	7.817,14	2,37
23	Curugbitung	10	9.317,33	2,82
24	Cihara	9	12.469,86	3,77
25	Cigemblong	9	15.304,93	4,63
26	Cirinten	10	12.254,92	3,71
27	Lebakgedong	6	9.159,98	2,77
28	Kalanganyar	7	2.859,34	0,87
	Jumlah	345	330.507,16	100

Sumber : RTRW Kabupaten Lebak 2014-2034

Secara topografis, keadaan Kabupaten Lebak cukup bervariasi, mulai dari dataran tinggi hingga dataran yang relatif rendah di bagian utara dan selatan, dengan ketinggian berkisar



antara 100 meter hingga di atas 1.000 meter dari permukaan laut. Daerah dengan ketinggian antara 100 sampai 500 meter di atas permukaan laut (mdpl) meliputi sekira 80% wilayah yang tersebar di Kecamatan Banjarsari, Bayah, Bojongmanik, Cibadak, Cibeber, Cigemblong, Cihara, Cijaku, Cikulur, Cileles, Cilograng, Cimarga, Cipanas, Cirinten, Curugbitung, Gunungkencana, Kalanganyar, Lebakgedong, Malingping, Muncang, Panggarangan, Rangkasbitung, Maja, Wanasalam, Warunggunung, dan Kalanganyar. Kawasan yang berada pada ketinggian 500 mdpl sampai 1.000 mdpl meliputi 16% yang tersebar di sebagian Kecamatan Bayah, Bojongmanik, Cibeber, Cigemblong, Cijaku, Cileles, Cilograng, Cipanas, Cirinten, Gunungkencana, Lebakgedong, Leuwidamar, Panggarangan, Muncang, Sajira dan Sobang. Sedangkan kawasan yang berada pada ketinggian lebih dari 1.000 mdpl sekira 4% dari luas keseluruhan Kabupaten Lebak yang tersebar di sebagian kecil Kecamatan Cibeber, Cipanas, Lebakgedong, Muncang dan Sobang.

Meski memiliki wilayah paling luas di Provinsi Banten, jumlah penduduk Kabupaten Lebak terbilang relatif sedikit yaitu sekira 1.386.793 jiwa, terdiri dari 714.052 laki-laki dan 672.741 perempuan dengan rasio jenis kelamin sebesar 106. Dengan jumlah tersebut, laju pertumbuhan penduduk tercatat rata-rata sebesar 1,68 persen dalam lima tahun terakhir dengan pertumbuhan tertinggi terdapat di Kecamatan Curugbitung dan Cikulur masing-masing sebesar 3,48 persen dan 3,45 persen. Meski demikian, terdapat beberapa kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk tinggi karena menjadi pusat aglomerasi, yaitu Kecamatan Rangkasbitung dengan kepadatan mencapai 1.783 jiwa/km², Kecamatan Cibadak dengan kepadatan 1.844 jiwa/km², Kecamatan Kalanganyar dengan kepadatan mencapai 1.275 jiwa/km², dan Kecamatan Warunggunung dengan kepadatan 1.243 jiwa/km².

Tabel 4.2

Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Tahun 2016-2021

No	Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2021
1	Malingping	66,695	67,370	65,720	66,019	71,084
2	Wanasalam	54,373	54,729	54,852	55,098	58,130
3	Panggarangan	36,498	36,589	38,263	38,534	38,538
4	Cihara	31,753	32,031	32,034	32,205	33,174



No	Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2021
5	Bayah	43,257	43,548	44,086	44,391	45,435
6	Cilograng	33,209	33,357	34,447	34,667	35,220
7	Cibeber	57,146	57,453	58,501	58,915	56,722
8	Cijaku	28,246	28,386	29,213	29,364	30,588
9	Cigemblong	20,132	20,167	54,354	21,733	21,591
10	Banjarsari	59,755	59,958	61,540	61,871	65,450
11	Cileles	48,086	48,162	50,291	50,594	54,436
12	Gunungkencana	33,971	34,080	35,315	35,492	38,327
13	Bojongmanik	22,075	22,149	26,991	23,420	24,565
14	Cirinten	25,525	25,569	26,991	27,130	29,155
15	Leuwidamar	54,117	54,572	54,104	54,354	54,462
16	Muncang	32,477	32,515	34,192	34,361	37,279
17	Sobang	31,395	31,820	30,858	31,047	31,263
18	Cipanas	47,633	47,857	48,832	49,102	51,039
19	Lebakgedong	23,955	24,299	23,408	23,495	21,864
20	Sajira	48,717	48,955	49,874	50,153	55,832
21	Cimarga	64,991	65,463	65,186	65,502	71,507
22	Cikulur	49,708	50,070	50,045	50,290	58,281
23	Warunggunung	56,940	57,553	27,264	56,292	62,000
24	Cibadak	63,072	63,730	61,940	62,174	70,839
25	Rangkasbitung	124,925	125,933	124,071	124,668	134,945
26	Kalanganyar	36,358	37,012	34,423	34,547	38,828
27	Maja	53,281	53,574	34,423	54,402	59,705
28	Curugbitung	31,122	31,202	32,596	32,788	36,534
	Total	1,279,412	1,288,103	1,295,810	1,302,608	1,386,793

Sumber: BPS Kabupaten Lebak, 2021

Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak merupakan penduduk usia produktif, yaitu penduduk usia 15-55 tahun, yang mencapai sekira 65%. Sisanya merupakan penduduk usia tidak produktif (*not economically active*), yaitu anak-anak berusia 0-14 tahun sekira 32%; dan lanjut usia sekira kurang dari 3%. Dari total penduduk usia produktif, sekira 63% diantaranya merupakan penduduk yang benar-benar bekerja, atau sekira 42% dari total penduduk, sisanya merupakan pengangguran dan bukan angkatan kerja yang mencapai sekira 36% dari total penduduk usia kerja di Kabupaten Lebak.

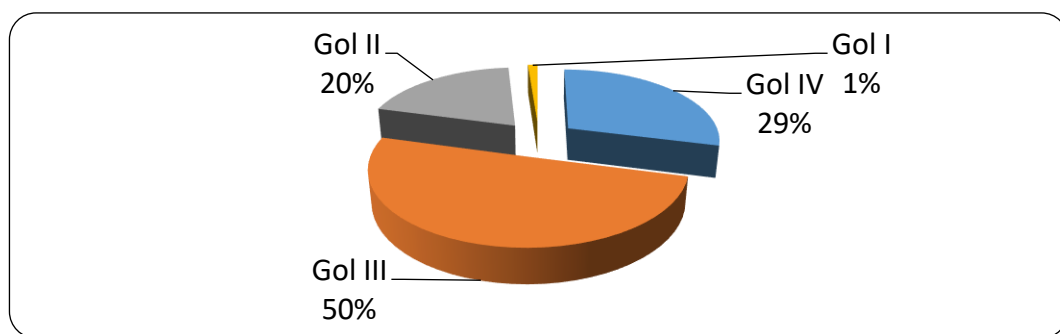
Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak memiliki matapencaharian di sektor primer, yaitu sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, perburuan dan perikanan yang mencapai sekira 35%. Sebagian lainnya bermatapencaharian di sektor perdagangan, rumah makan, dan jasa akomodasi yang mencapai sekira 22%; sektor jasa kemasyarakatan, sosial, dan perorangan



sekira 14%; sektor industri sekira 6%; dan sektor lainnya sekira 23%. Struktur matapencaharian penduduk ini berkorelasi erat dengan struktur perekonomian daerah sebagaimana tercermin dari Produk Domestik Regional Bruto atas dasar harga berlaku pada tahun 2019 yang secara makro masih didominasi oleh sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, peternakan dan perikanan yang kontribusinya mencapai sekira Rp.7,858 trilyun dari total PDRB sebesar Rp.29,076 trilyun atau sekira 27,03 persen pada tahun 2021 (BPS, 2021).

Dalam konteks fokus penelitian ini, pelayanan publik di Kabupaten Lebak diselenggarakan oleh sekira 9.153 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang terdiri dari sekira 4.818 PNS berjenis kelamin laki-laki dan sekira 4.335 PNS berjenis kelamin perempuan. Keseluruhan PNS tersebut sebagian besar merupakan PNS golongan III yang mencapai sekira 49,73% atau sebanyak 4.812 orang; serta PNS golongan IV yang mencapai sekira 28,66% atau sebanyak 2.773. Sedangkan bila dilihat dari tingkat pendidikannya, sebagian besar PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak merupakan lulusan sarjana strata-1 yang mencapai sekira 59% atau sebanyak 5.718 orang. Persentase ini bahkan akan lebih menggambarkan postur aparatur yang ideal bila tingkat pendidikan aparatur tersebut dilihat secara lebih detail, dimana aparatur dengan pendidikan tinggi, mulai dari program diploma hingga program doktor, mencapai sekira 82,66% atau sebanyak 7.999 orang, terdiri dari sekira 1.831 lulusan program diploma, 5.718 lulusan program sarjana, 450 lulusan program magister dengan 2 orang di dalamnya bergelar doktor.

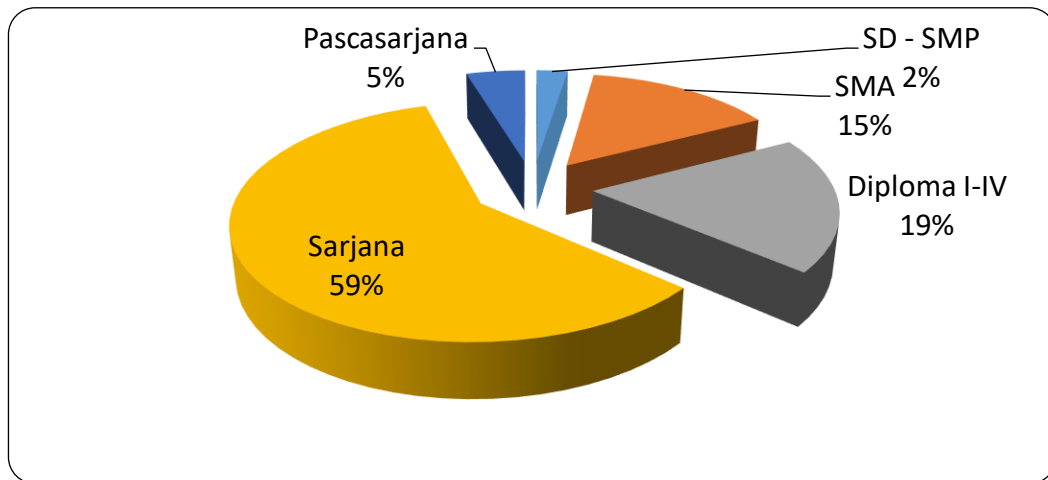
Grafik 4.1
Jumlah PNS Berdasarkan Golongan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2021



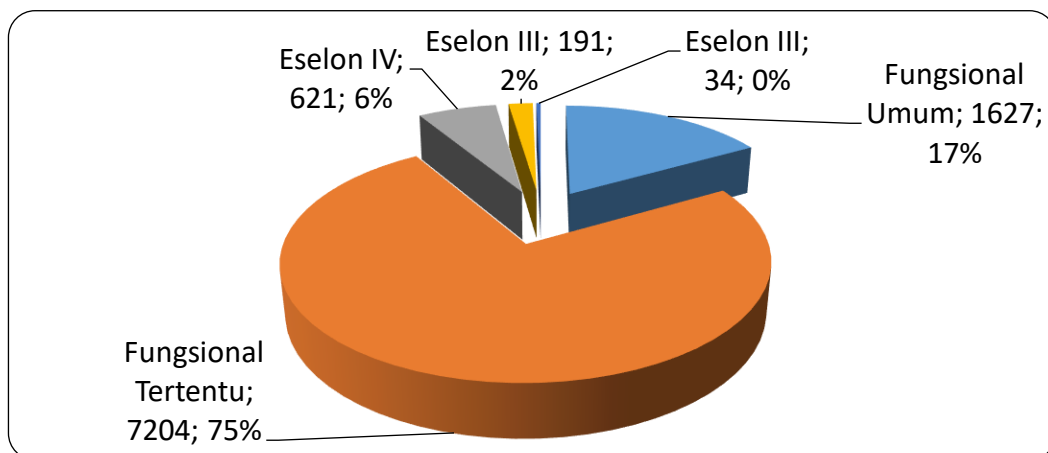
Grafik 4.2
Jumlah PNS Berdasar Tingkat Pendidikan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2021

Sedangkan bila dilihat dari jabatannya, PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak menggambarkan komposisi PNS yang ideal bagi terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas mengingat bahwa sebagian besar merupakan PNS dengan jabatan fungsional yang jumlahnya mencapai 8.831 orang atau sekira 91,26%, terdiri dari sekira 7.204 orang PNS dengan jabatan fungsional tertentu dan 1.627 PNS fungsional umum. Sisanya merupakan PNS struktural yang menduduki level jabatan eselon II, III, dan IV. Gambaran tentang informasi ini secara detail dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Grafik 4.3
Jumlah PNS Berdasar Jabatan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2021



Keseluruhan PNS tersebut terdistribusi ke-62 (*enam puluh*) lembaga dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik yang tersebar hingga di tingkat kelurahan. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka susunan dan kedudukan organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah, termasuk pemerintah Kabupaten Lebak, telah disesuaikan dengan kedua ketentuan dimaksud, sesuai dengan urusan-urusan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah serta tipologi yang ditentukan berdasarkan beban kerja urusan tersebut. Di Kabupaten Lebak susunan organisasi perangkat daerah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lebak. Berdasarkan peraturan daerah dimaksud, organisasi perangkat daerah di Kabupaten Lebak menjadi lebih sedikit (57 organisasi perangkat daerah) yang terdiri dari 2 sekretariat yaitu Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, 1 inspektorat, 1 Satuan Polisi Pamong Praja, 23 dinas, 5 badan, dan 28 kecamatan sebagai perangkat daerah. Di samping itu, terdapat pula sejumlah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di sejumlah perangkat daerah yang berbentuk dinas, antara lain: 42 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di lingkungan Dinas Kesehatan, RSUD dr. Adjidarmo, UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah, Museum Multatuli, UPTD Balai Benih, UPTD Tempat Pelelangan Ikan, UPTD Metrologi Legal, UPTD Perlengkapan dan Perbengkelan dan UPTD Laboratorium Teknik pada Dinas PUPR, UPTD Pusat Kesehatan Hewan dan UPTD Rumah Potong Hewan dan Pasar Hewan pada Dinas Peternakan, UPTD Balai Latihan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja, UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup dan UPTD TPSA pada Dinas Lingkungan Hidup, serta seluruh satuan pendidikan dasar dan menengah pertama yang merupakan UPTD di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak.

Dengan susunan organisasi perangkat daerah yang baru tersebut, fungsi-fungsi pelayanan publik diatur kembali dalam satuan-satuan kerja yang relevan dengan urusan-urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Demikian pula dengan aparatur sipil negara sebagaimana dijelaskan di atas, yang



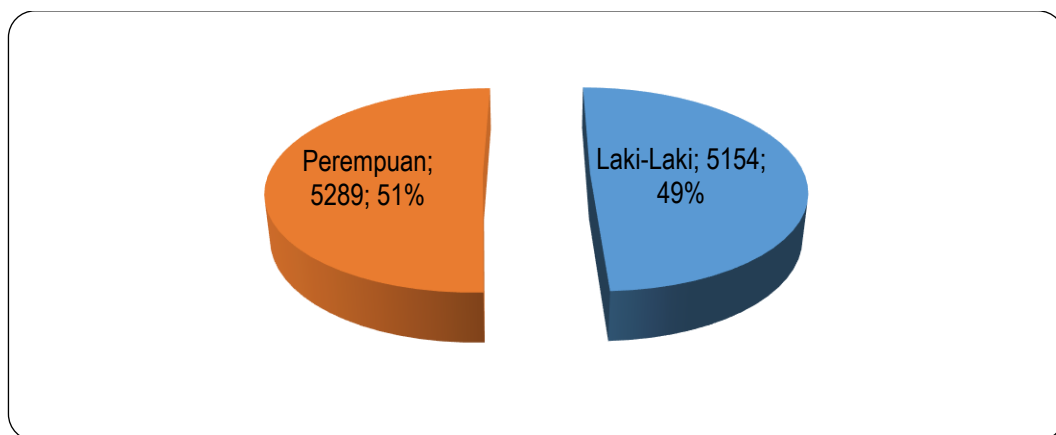
diredistribusi dalam satuan-satuan organisasi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam sejumlah peraturan perundang-undangan dimaksud.

4.2 Deskripsi Hasil Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak tahun 2022 dilakukan pada unit-unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan di masing-masing unit pelayanan yang disurvei, dengan jumlah sampel sesuai dengan rancangan penelitian pada bab III. Pemilihan responden menggunakan teknik *mall intercept interview*, sedangkan data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dengan masyarakat pengguna layanan yang datang untuk mendapatkan pelayanan di masing-masing unit pelayanan. Di samping itu disediakan pula modul angket *e-survey* yang diisi oleh responden yang dipilih oleh petugas pada setiap hari kerja maupun secara sukarela oleh responden pengguna layanan.

Responden diminta untuk memberikan testimoni mengenai kepuasannya terhadap pelayanan yang diperolehnya dari unit-unit penyelenggara pelayanan publik tersebut dengan cara mengisi modul *e-survey* secara *online*, setelah terlebih dahulu diminta untuk mengisi identitas / profil responden secara umum, yang mencakup beberapa informasi antara lain: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan status pernikahan.

Grafik 4.4
Responden Berdasar Jenis Kelamin

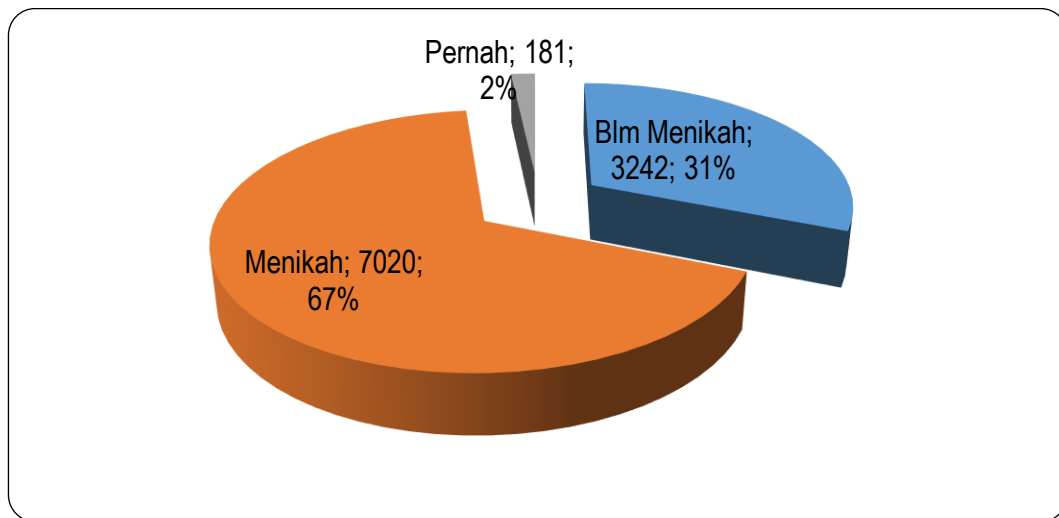


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Penelitian ini melibatkan sebanyak 10.433 orang sebagai responden yang menjawab setiap pertanyaan. Berdasarkan hasil identifikasi responden yang dilakukan, terdapat sebanyak 49% responden yang berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 51% berjenis kelamin perempuan. 67% responden telah berstatus menikah, sisanya belum menikah (31%), dan 2% lainnya berstatus duda atau janda.

Grafik 4.5
Responden Berdasar Status Pernikahan



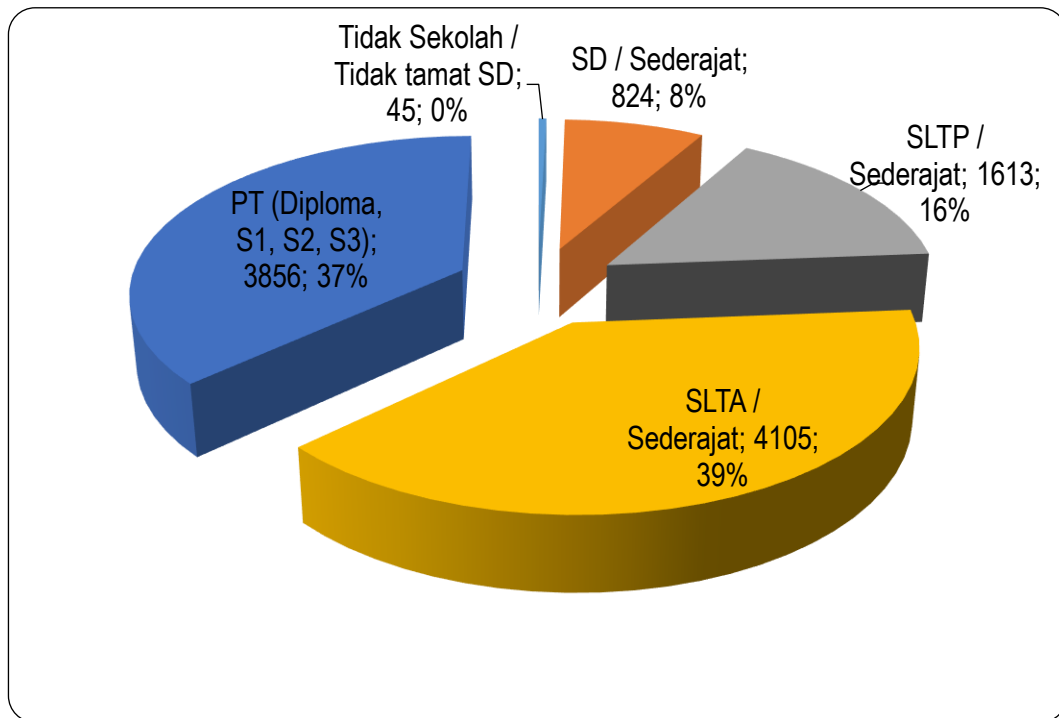
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi. Mulai jenjang diploma, sarjana, magister, hingga S3 yaitu sekira 37%. 39% lainnya berpendidikan SLTA/ sederajat, 16% lulusan SLTP/ sederajat, dan 8% berpendidikan SD/ sederajat. Hanya terdapat sebagian kecil saja yang mengaku tidak bersekolah atau tidak tamat pendidikan dasar.

Sedangkan berdasarkan usianya, sebagian besar responden merupakan penduduk pada kelompok usia 26 – 45 tahun yaitu sebanyak 39%, kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 22%, kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 21%. Sisanya merupakan penduduk pada kelompok usia 46-55 tahun sebesar 8%, kurang dari 17 tahun sebanyak 7%, dan usia lebih dari 55 tahun sekira 3%. Grafik berikut menjelaskan informasi mengenai pengelompokan usia responden tersebut di atas.

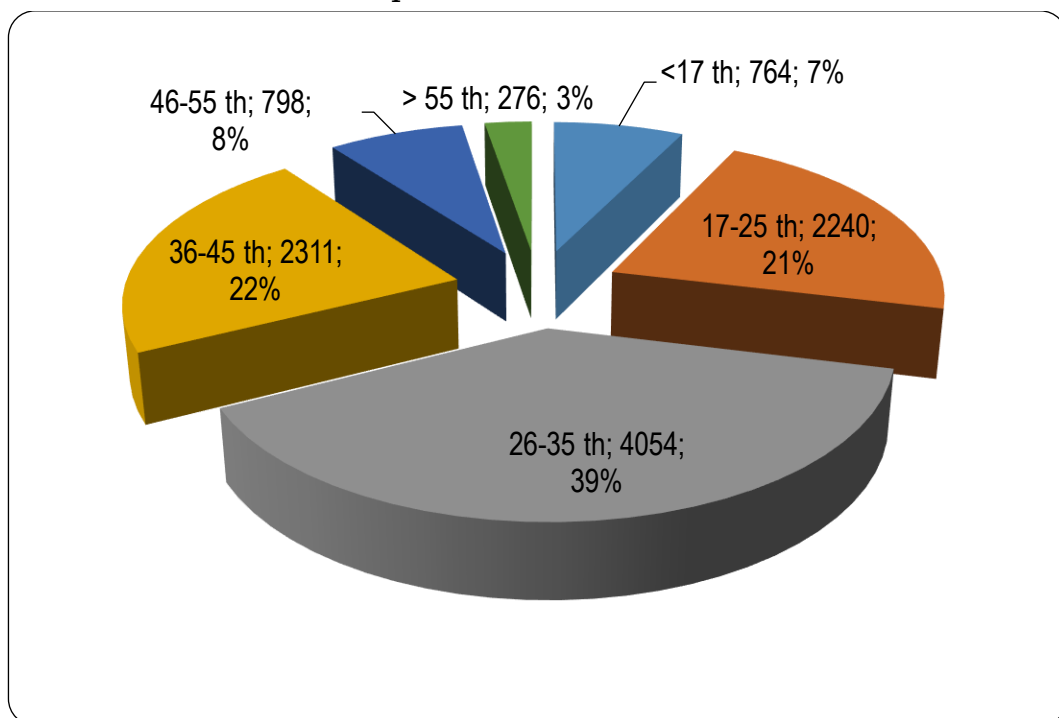


Grafik 4.6
Responden Berdasar Tingkat Pendidikan



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Grafik 4.7
Responden Berdasar Usia



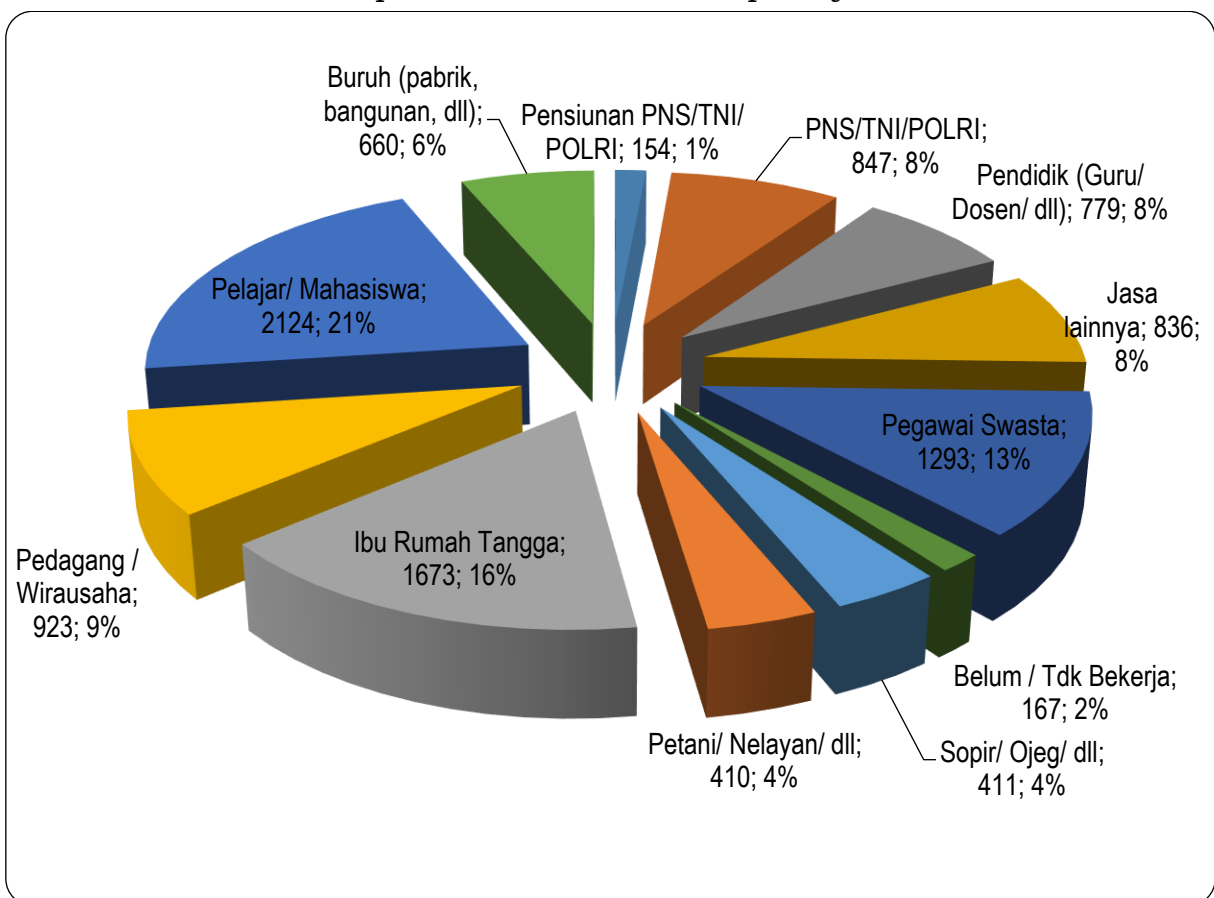
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Berdasarkan pekerjaannya, sebagian besar responden survei ini merupakan pelajar dan mahasiswa yang mencapai sekira 21%, diikuti dengan ibu rumah tangga sekira 16%, pegawai swasta sekira 13%, pedagang/ wirausaha sekira 9%, dan PNS/TNI/POLRI sekira 8%. Sisanya tersebar pada berbagai macam jenis pekerjaan / mata pencaharian, antara lain: nelayan, petani, pendidik (guru, dosen, dll), buruh (pabrik, bangunan, dll), pegawai swasta, pensiunan PNS/TNI/Polri, maupun penduduk yang belum bekerja.

Di samping itu, responden juga diidentifikasi sebarannya menurut unit penyelenggara pelayanan publik yang disurvei, yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu: kelompok organisasi perangkat daerah dan UPT di lingkungannya, RSUD dan Pusat Kesehatan Masyarakat, serta kelompok Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

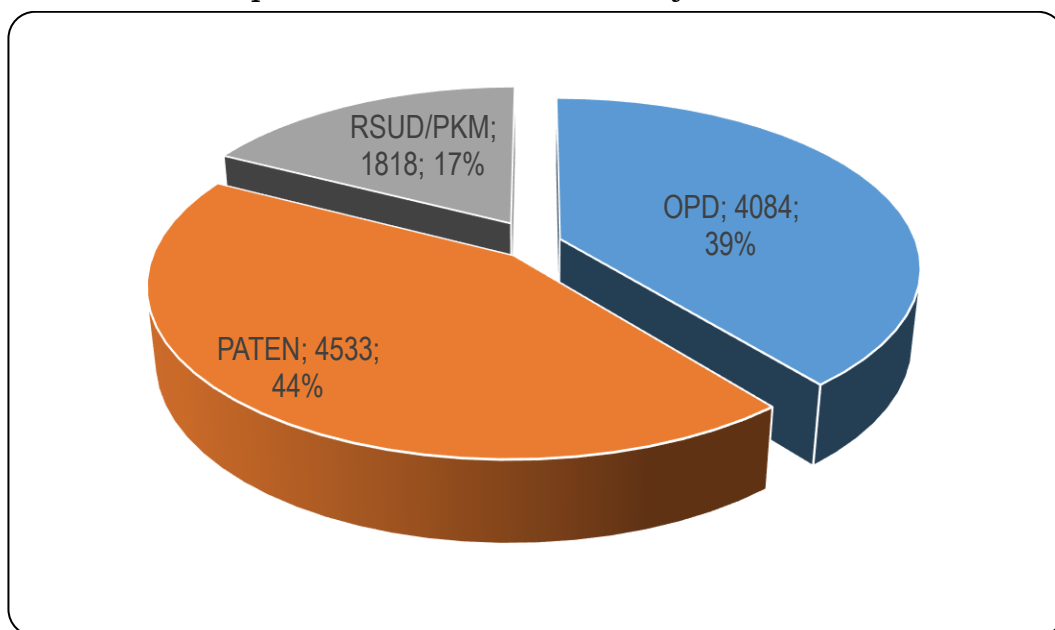
Grafik 4.8
Responden Berdasar Jenis pekerjaan



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.9
Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak pada tahun 2022 jauh lebih komprehensif dibandingkan dengan pengukuran IKM pada tahun-tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena pengukuran IKM pada tahun 2022 telah dilakukan pada hampir seluruh unit penyelenggara pelayanan publik, baik pada tingkat organisasi perangkat daerah (OPD) maupun unit-unit pelaksana teknis di bawahnya, meski belum seluruhnya telah ter-cover dalam survei tahun 2022 ini. Secara faktual, survei IKM tahun 2022 telah mampu menjangkau seluruh perangkat daerah yang mencapai 32 (tigapuluh dua) unit organisasi, 28 (duapuluh delapan) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, 5 (lima) kelurahan, 42 (empat puluh dua) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas/ PKM), serta RSUD dr. Adjidarmo. Sedangkan UPTD lainnya yang ada di lingkungan dinas-dinas teknis lainnya belum ter-cover seluruhnya dalam survei IKM ini karena pertimbangan tertentu.

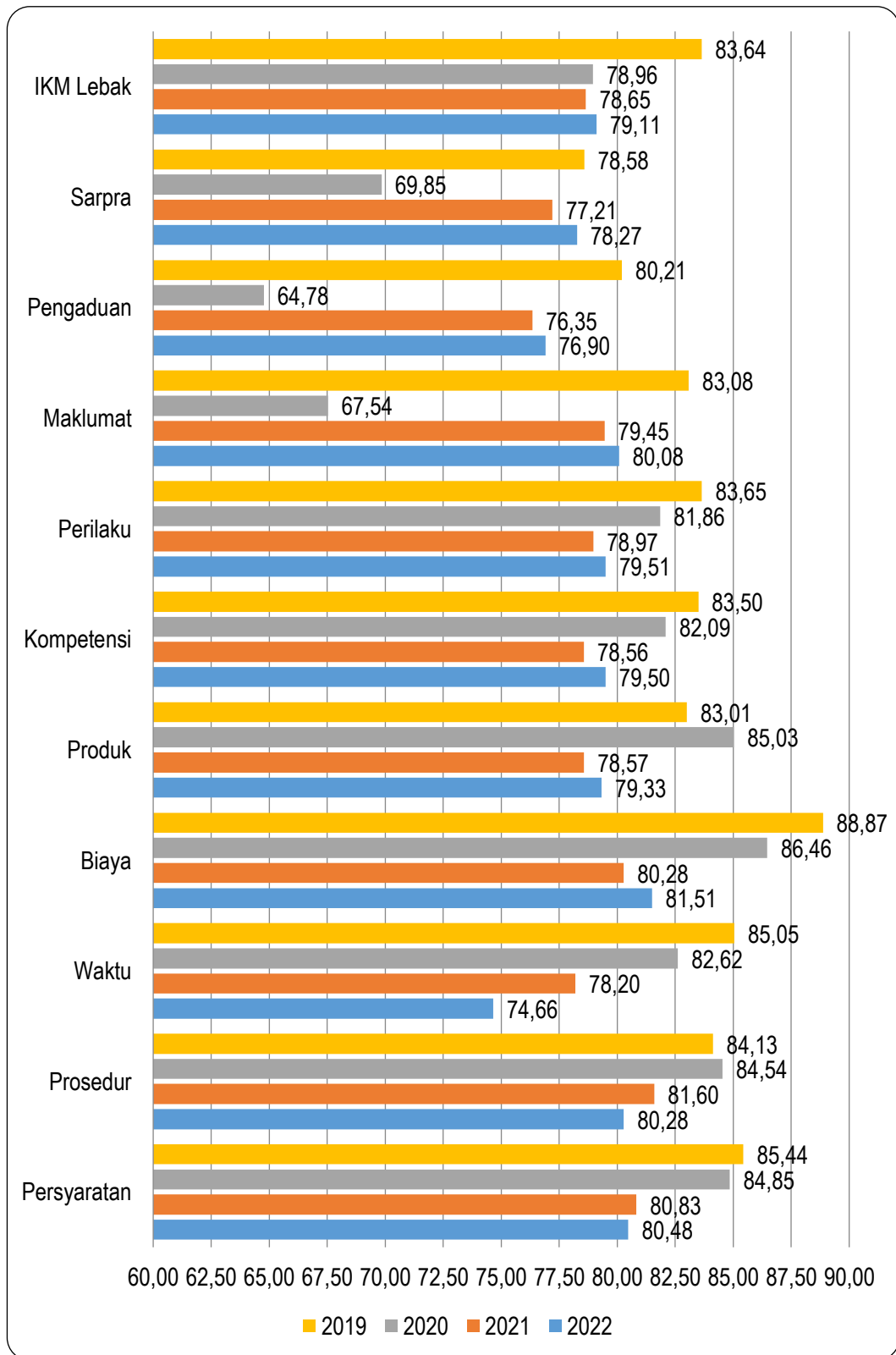


Berdasarkan hasil survei, IKM Kabupaten Lebak Tahun 2022 terkoreksi naik tidak signifikan menjadi sebesar 79,11; dari sebesar 78,65 pada tahun 2021. Meski mengalami kenaikan, namun secara kualitatif tidak berdampak pada penurunan kualitas atau kualifikasi mutu pelayanan yang masih terkategori baik atau memuaskan dengan kategori mutu pelayanan B karena masih berada pada rentang nilai 76,61 – 88,30 sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kenaikan ini diharapkan terus berlanjut trend-nya mengingat indikasi *recovery* pelayanan publik yang telah mulai tampak nyata di berbagai unit penyelenggara pelayanan publik, meski sejumlah pembatasan masih berlaku yaitu pemberlakuan protokol kesehatan yang masih cukup ketat dilaksanakan di sejumlah tempat.

Dari 10 unsur yang dinilai, 90% unsur telah mencapai kualifikasi baik atau memuaskan dengan rentang indeks antara 76,61 hingga 88,30; sedangkan 10% unsur lainnya masih terkategori kurang memuaskan, yaitu: unsur waktu pelayanan dengan indeks sebesar 74,66. Unsur dimaksud di atas juga secara kuantitatif memiliki kinerja di bawah rerata agregatnya sebesar 79,11 bersama 3 unsur lainnya yaitu: pengelolaan pengaduan masyarakat dan sarana prasarana penunjang pelayanan. Dibandingkan dengan kondisi pada tahun 2021, secara umum sebagian besar unsur (70%) mengalami kenaikan meski tidak terlalu signifikan, hanya terdapat 3 unsur saja yang mengalami penurunan, yaitu unsur persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan. Ketiga unsur dimaksud secara faktual memang masih mengalami tekanan oleh perubahan kebijakan dan ritme pelayanan akibat pandemi, meski tidak seketat di tahun 2020. Akibatnya, ketiga unsur itu masih akan mengalami fluktuasi seiring dengan penerapan perubahan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pada unsur yang lain dapat dioptimalkan kinerjanya mengingat eksistensinya yang tak terkait langsung dengan kebijakan pandemi, serta relatif mudah dan murah dalam penatakelolaannya.



Grafik 4.10
IKM Kabupaten Lebak Tahun 2019-2022



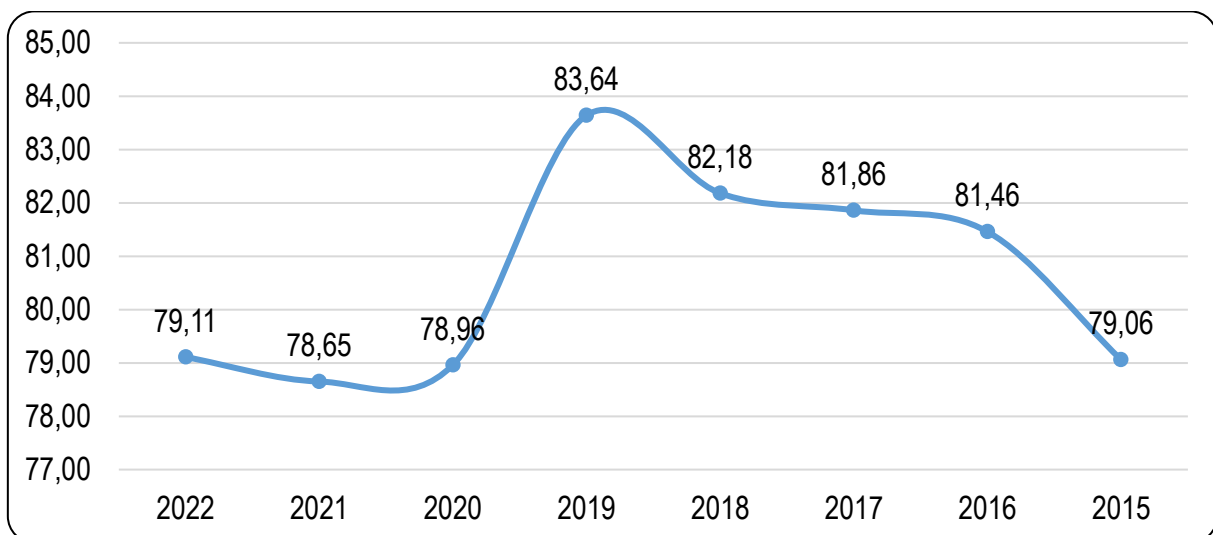
Sumber: Hasil Penelitian, 2022



IKM Kabupaten Lebak pada tahun 2022 tetap dapat bertahan pada kualifikasi baik atau memuaskan, paling banyak dikontribusi oleh kinerja 7 (tujuh) unturnya yang mengalami kenaikan, yaitu unsur biaya pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kompetensi petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Pada ketujuh unsur dimaksud telah tampak indikasi “normalisasi” persepsi kepuasan masyarakat, sedangkan pada ketiga unsur yang lain yaitu persyaratan pelayanan, prosedur, dan waktu pelayanan tampaknya masih akan “terganggu” dengan ritme pelayanan publik yang masih akan terkena dampak kebijakan protokol kesehatan yang masih akan diberlakukan ketat pada situasi tertentu

Grafik 4.11

Perbandingan Capaian IKM Kabupaten Lebak
Tahun 2015-2022



Sumber: Data Penelitian 2015-2022, Diolah.

Grafik di atas menggambarkan dinamika perkembangan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak sejak tahun 2015 hingga 2022. Sebagaimana dijelaskan di atas, penurunan IKM yang cukup signifikan pada tahun 2020-2021 di samping terdampak oleh sejumlah penyesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus mengutamakan protokol kesehatan, juga disebabkan secara langsung oleh perubahan cakupan survei yang pada tahun 2020-2021 yang mencakup hampir seluruh unit penyelenggara



pelayanan publik di Kabupaten Lebak, yang tidak hanya mencakup seluruh organisasi perangkat daerah namun juga mencakup seluruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di tingkat kecamatan, serta sejumlah UPTD di lingkungan sejumlah dinas teknis yang jumlahnya meningkat dibanding tahun-tahun sebelumnya. Akibat positifnya adalah bahwa IKM tahun 2021-2022 jauh lebih merepresentasi realitas kepuasan masyarakat, meski secara kuantitatif mengalami penurunan yang cukup signifikan.

Sebagai contoh, bila pada tahun-tahun sebelumnya (2019 ke belakang) IKM pada tingkat perangkat daerah hanya diwakili oleh 3 (tiga) perangkat daerah, yaitu: Disdukcapil, DPMPTSPPTSP, serta Badan Pendapatan Daerah; pada survei tahun 2021 agregasi IKM pada tingkat perangkat daerah telah direpresentasi seluruhnya oleh sebanyak 32 (tigapuluh dua) satuan organisasi setingkat perangkat daerah, termasuk sekretariat daerah, dan sekretariat DPRD; belum termasuk 28 (duapuluh delapan) kecamatan yang menjadi pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sedangkan pada level Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), survei IKM Tahun 2020 baru dapat menjangkau 12 (duabelas) Puskesmas dari total 42 (empatpuluh dua) Puskesmas yang ada di Kabupaten Lebak, pada survei tahun 2021 telah mampu menjangkau ke-42 Puskesmas dimaksud. Demikian pula survei tahun 2022 yang obyeknya bertambah dengan 5 (lima) kelurahan yang ada di kawasan perkotaan Rangkasbitung/ ibukota kabupaten.

Berikut ini akan disajikan tabel rekapitulasi hasil perhitungan IKM untuk masing-masing perangkat daerah dan unit penyelenggara pelayanan publik lainnya sebagaimana dimaksud di atas. Selanjutnya akan disajikan pula 2 (dua) grafik untuk masing-masing perangkat daerah dan unit terkait, yang menjelaskan secara komparatif capaian IKM berdasar unsur pada tiga tahun terakhir, serta postur pelayanan publik pada masing-masing perangkat daerah dan unit berdasarkan 32 indikator kompositnya. Guna dapat memahami kedua grafik di atas, disarankan untuk membaca pedoman cara membaca / memahami grafik dimaksud sebagaimana telah dijelaskan pada bagian awal buku ini (*lihat halaman xiv daftar isi*).



Tabel 4.3
Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat
Berdasarkan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Tahun 2018-2022

NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	2022	2021	2020	2019	2018
PERANGKAT DAERAH						
1	Bapenda	86,26	82,04	84,34	84,94	81,87
2	DPMPTSP	84,02	84,63	86,36	85,14	85,64
3	Disdukcapil	84,19	82,33	84,49	84,11	83,92
4	DPK	86,21	86,03	85,53	76,14	-
5	Disdik	78,48	84,61	88,67	91,83	-
6	DLH	80,29	77,37	73,12	-	-
7	DinkopUKM	78,37	76,55	74,39	-	-
8	Satpol PP dan Damkar	77,19	74,18	73,79	-	-
9	Disketapang	78,15	78,36	73,71	-	-
10	Dishub	79,45	76,78	76,38	-	-
11	Distan	77,40	76,86	75,19	-	-
12	Disperikan	80,35	77,33	74,54	-	-
13	BKPSDM	80,19	77,17	74,78	-	-
14	DPRKPP	74,48	76,55	75,60	-	-
15	BPKAD	81,96	77,44	75,11	-	-
16	DPPPAKB	80,02	80,28	75,44	-	-
17	Inspektorat	82,31	81,69	75,65	-	-
18	Disnaker	80,46	78,75	76,71	-	-
19	DPUPR	80,59	80,03	76,31	-	-
20	Bakesbangpol	82,83	76,87	76,87	-	-
21	Dinkes	78,95	78,50	76,81	-	-
22	Disperindag	79,40	79,67	77,92	-	-
23	DPMPTSPD	80,38	79,51	77,86	-	-
24	Sekretariat DPRD	77,55	78,20	79,68	-	-
25	Dispora	80,65	77,67	80,20	-	-
26	Disbudpar	79,84	79,94	80,27	-	-
27	Dinsos	82,45	82,32	80,50	-	-
28	DKISP	83,50	81,12	80,85	-	-
29	Disnakeswan	82,42	82,81	81,12	-	-
30	BPBD	83,74	80,75	81,80	-	-
31	Sekretariat Daerah	81,81	82,88	82,14	-	-
32	Bapelitbangda	84,18	85,45	84,81	-	-
PATEN						
1	Banjarsari	75,80	75,40	76,89	77,76	74,25
2	Bayah	77,79	78,73	77,82	78,94	77,14
3	Bojongmanik	78,06	76,39	76,72	74,31	70,92
4	Cibadak	78,09	77,24	77,48	75,24	69,95
5	Cibeber	76,30	75,10	74,81	75,23	73,17
6	Cigemblong	75,45	71,73	68,69	68,04	72,22
7	Cihara	76,98	76,78	75,06	77,30	72,81

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2022



NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	2022	2021	2020	2019	2018
8	Cijaku	74,84	75,49	71,43	74,68	67,06
9	Cikulur	74,76	74,27	71,16	72,98	72,78
10	Cileles	78,85	78,38	74,01	78,16	72,54
11	Cilograng	77,45	75,35	75,14	74,08	66,82
12	Cimarga	78,16	78,56	76,47	76,73	70,97
13	Cipanas	80,76	79,87	77,29	76,40	67,90
14	Cirinten	74,23	72,55	71,59	74,72	71,21
15	Curugbitung	76,86	78,06	76,70	75,06	69,07
16	Gunung Kencana	76,70	76,74	75,80	76,83	70,81
17	Kalanganyar	80,86	80,35	78,70	79,43	76,66
18	Lebak Gedong	78,52	77,85	74,34	70,75	77,40
19	Leuwidamar	74,88	72,75	68,40	66,56	72,27
20	Maja	77,60	78,23	77,02	76,66	73,17
21	Malingping	78,06	77,19	78,15	79,95	76,84
22	Muncang	74,94	74,84	71,75	69,95	65,37
23	Panggarangan	77,58	76,59	73,74	73,54	64,43
24	Rangkasbitung	82,02	82,13	79,52	81,01	77,79
25	Sajira	79,30	77,95	72,69	67,77	63,48
26	Sobang	80,08	79,58	77,35	77,13	76,92
27	Wanasalam	79,06	76,35	72,47	70,63	70,99
28	Warung Gunung	79,94	80,05	76,74	77,92	77,18
29	Kel. Muara Ciujung Timur	73,72	-	72,83	-	-
30	Kel. Muara Ciujung Barat	75,05	-	71,22	-	-
31	Kel. Cijoro Pasir	73,85	-	72,08	-	-
32	Kel. Cijoro Lebak	75,10	-	72,65	-	-
33	Kel. Rangkasbitung Barat	75,25	-	74,12	-	-
	PUSKESMAS					
1	Banjarsari	79,93	79,81	-	-	-
2	Baros	78,23	79,37	-	-	-
3	Bayah DTP	80,56	79,37	77,07	78,35	78,60
4	Binuangeun	81,61	82,21	82,48	78,59	75,20
5	Bojong Juruh	79,68	81,66	-	-	-
6	Bojongmanik	78,33	78,47	-	-	-
7	Cibadak	79,62	79,70	82,63	81,26	76,68
8	Cibeber	78,02	76,40	-	-	-
9	Cigemblong	74,92	76,65	-	-	-
10	Cihara	78,47	79,08	-	-	-
11	Cijaku	83,29	79,43	-	-	-
12	Cikulur DTP	78,62	77,34	79,71	82,88	76,64
13	Cileles	80,09	78,00	-	-	-
14	Cilograng	81,92	81,12	-	-	-
15	Cimarga	76,90	75,28	80,84	79,67	76,11
16	Cipanas DTP	81,46	81,98	81,30	79,67	76,44
17	Cipeundeuy	79,78	79,28	-	-	-
18	Cirinteun	75,73	73,89	-	-	-



NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	2022	2021	2020	2019	2018
19	Cisimeut	76,83	79,75	-	-	-
20	Cisungsang	80,92	81,06	-	-	-
21	Citorek	75,51	77,51	-	-	-
22	Curugbitung	75,29	74,17	-	-	-
23	Gunung Kencana	79,15	78,86	-	-	-
24	Kalanganyar	73,63	76,82	77,56	81,71	75,27
25	Kolelet	79,86	79,73	-	-	-
26	Lebakgedong	81,67	80,00	-	-	-
27	Leuwidamar	81,17	80,31	-	-	-
28	Maja DTP	81,82	82,19	81,12	82,84	76,67
29	Malingping	79,12	80,11	-	-	-
30	Mandala	79,14	80,76	81,71	84,11	83,88
31	Mekarsari	79,57	79,89	-	-	-
32	Muncang	82,14	81,32	-	-	-
33	Pajagan	77,18	77,81	77,98	82,62	76,92
34	Pamandegan	81,08	79,27	-	-	-
35	Panggarangan	81,76	81,52	-	-	-
36	Parung Sari	78,66	79,33	-	-	-
37	Prabugantungan	80,88	81,09	-	-	-
38	Rangkasbitung DTP	81,43	81,53	81,98	82,38	79,06
39	Sajira	82,81	80,77	-	-	-
40	Sarageni	76,30	73,60	-	-	-
41	Sobang	76,87	78,51	-	-	-
42	Warunggunung DTP	80,45	80,38	79,80	79,62	78,57
43	RSUD dr. Adjidarmo	78,32	79,29	77,11	82,30	81,97
	IKM OPD	80,88	79,83	78,78	84,43	83,81
	IKM PATEN	77,18	76,95	74,83	74,92	72,62
	IKM PKM-RSUD	79,27	79,17	80,45	81,14	77,50
	IKM KABUPATEN LEBAK	79,11	78,65	78,96	83,64	82,18

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

4.2.1 IKM Perangkat Daerah

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 32 (tiga puluh dua) perangkat daerah (PD) telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 80,88 pada tahun 2022, naik dari sebesar 79,83 pada tahun 2021 meski capaian dua tahun terakhir masih stagnan pada kualifikasi mutu pelayanan B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2022 yang hanya mencapai sebesar 79,11; meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.



Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat perangkat daerah secara umum terletak pada unsur pengelolaan pengaduan masyarakat masih belum terkelola dengan baik sesuai standar, sebagaimana temuan tahun sebelumnya. Unsur ini tercatat memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten maupun perangkat daerah, yaitu sebesar 79,47; meski mengalami kenaikan dibanding tahun 2021 sebesar 77,10. Problem yang dihadapi pada unsur pengelolaan pengaduan antara lain terkait dengan ketersediaan kanal pengaduan yang belum beragam dan belum memberikan kemudahan akses oleh pengguna layanan, serta respon atas pengaduan yang belum sesuai dengan harapan publik. Hal ini terjadi karena pada umumnya pengelolaan pengaduan belum dikelola dengan baik oleh petugas atau unit yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat. Akibatnya, pengaduan masyarakat pada umumnya tidak direspon secara cepat atau bahkan cenderung tidak direspon sama sekali. Walaupun ada respon, respon yang diberikan tidak sesuai dengan harapan karena telah tidak lagi relevan / kadaluarsa.

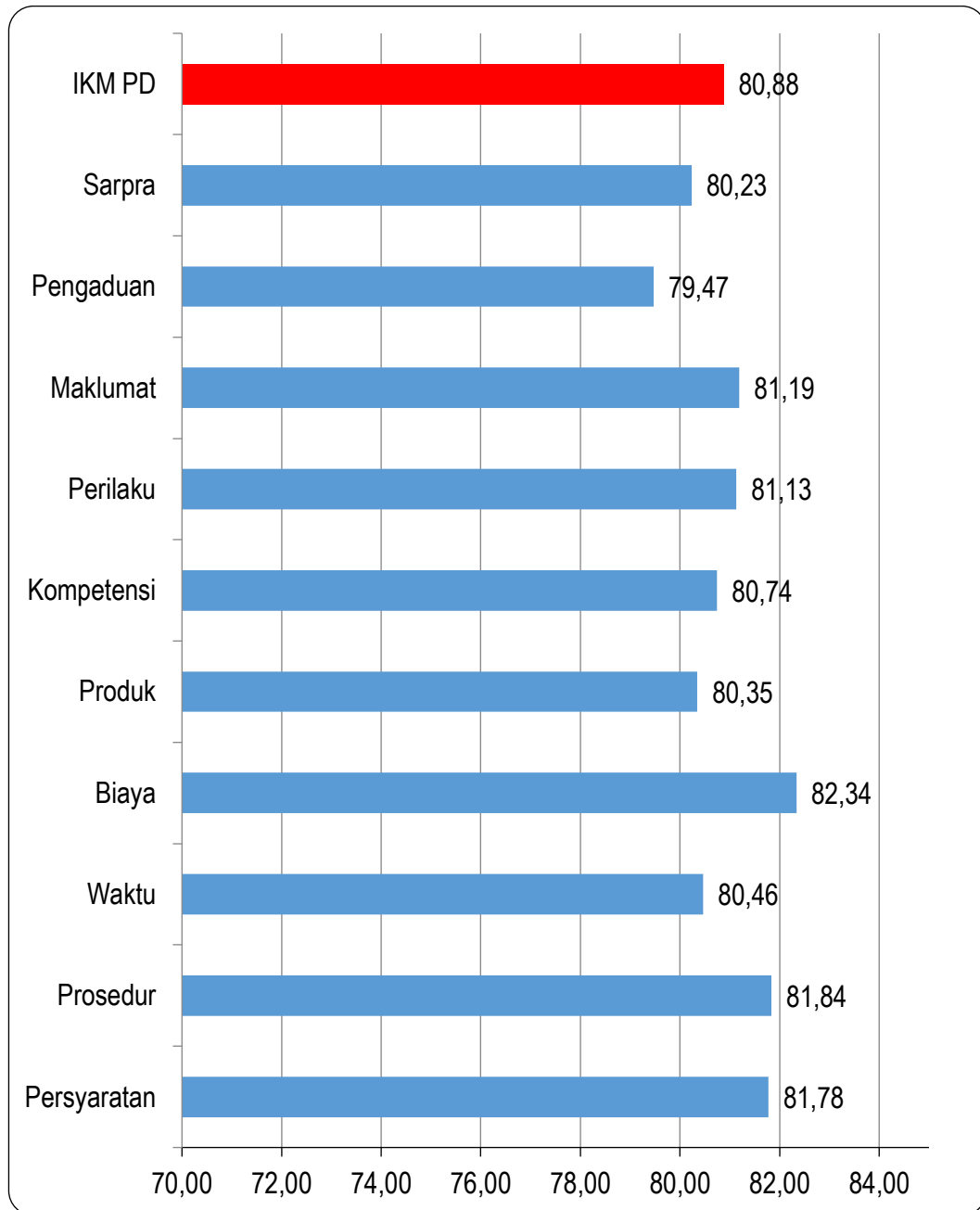
Dari 32 indikator kompositnya, 100% indikator pada keseluruhan perangkat daerah secara agregat telah mencapai kualifikasi B, sedikit mengalami kenaikan dibanding tahun 2021 yang masih sekitar 91% indikatornya yang berkualifikasi mutu pelayanan B, dan belum ada yang mencapai kualifikasi A. Meski demikian, komposisi indikator komposit yang mencapai 69% (22 indikator) masih berada di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 79,11 masih perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 di atas, terdapat sebanyak 8 (delapan) perangkat daerah atau sekitar 25% perangkat daerah yang memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 79,11. Jumlah ini berkurang dibandingkan tahun 2021 yang masih terdapat sekitar 14 perangkat daerah. Dari ke-8 perangkat daerah tersebut, 1 (satu) di antaranya memiliki IKM dengan kualifikasi mutu pelayanan C atau kurang memuaskan yaitu Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dengan indeks sebesar 74,48. Jumlah ini juga berkurang dibanding kondisi tahun 2021 dimana terdapat 3 perangkat daerah yang memiliki IKM



berkualifikasi C, yaitu: Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan; serta Dinas Koperasi dan UKM. Sedangkan 29 OPD lainnya telah mencapai IKM dengan kualifikasi mutu pelayanan B atau memuaskan.

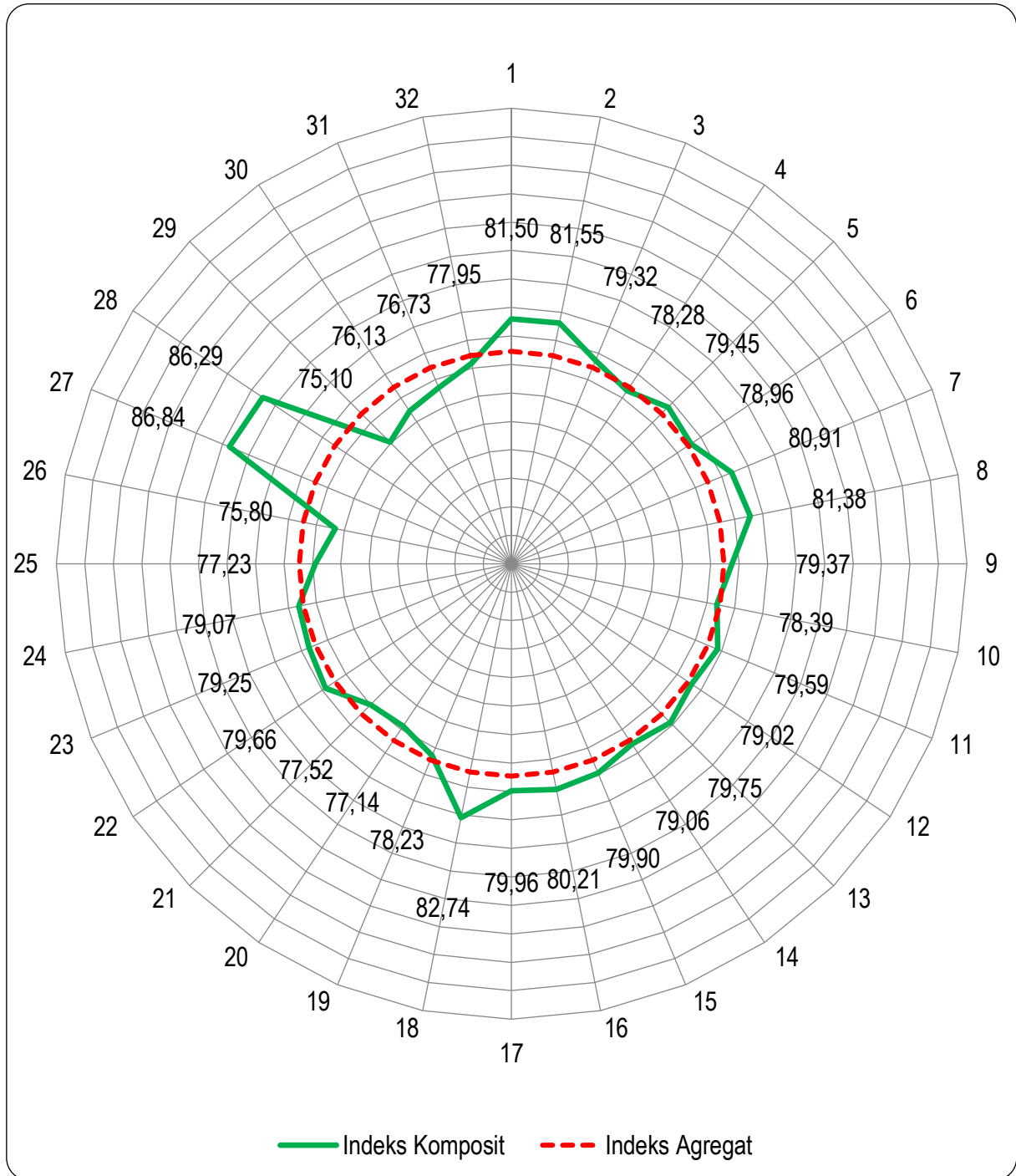
Grafik 4.12
IKM Perangkat Daerah
di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.13
Postur Pelayanan Publik Perangkat Daerah
di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2022

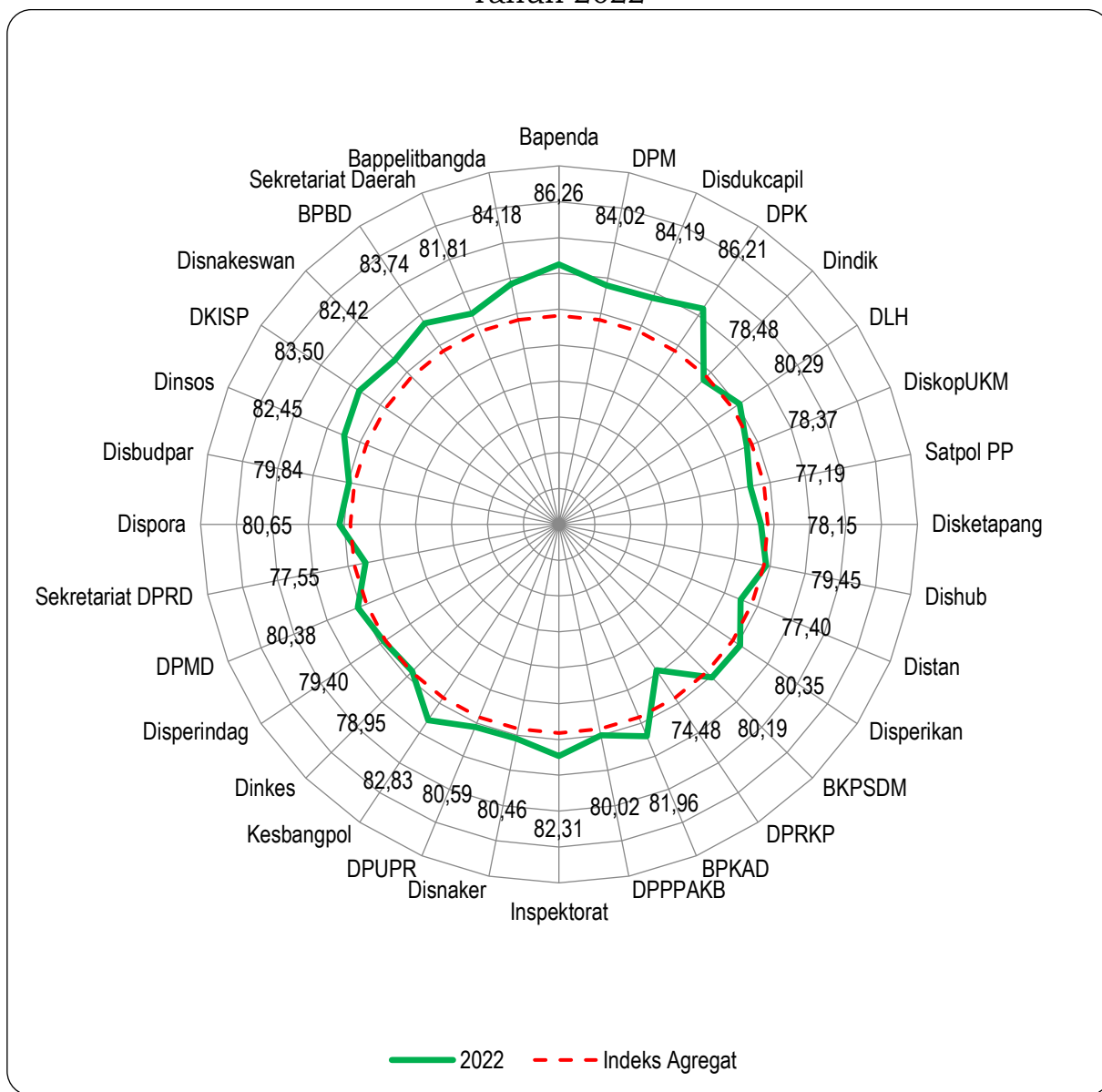


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst., pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.14
Perbandingan IKM Antarperangkat Daerah
Tahun 2022

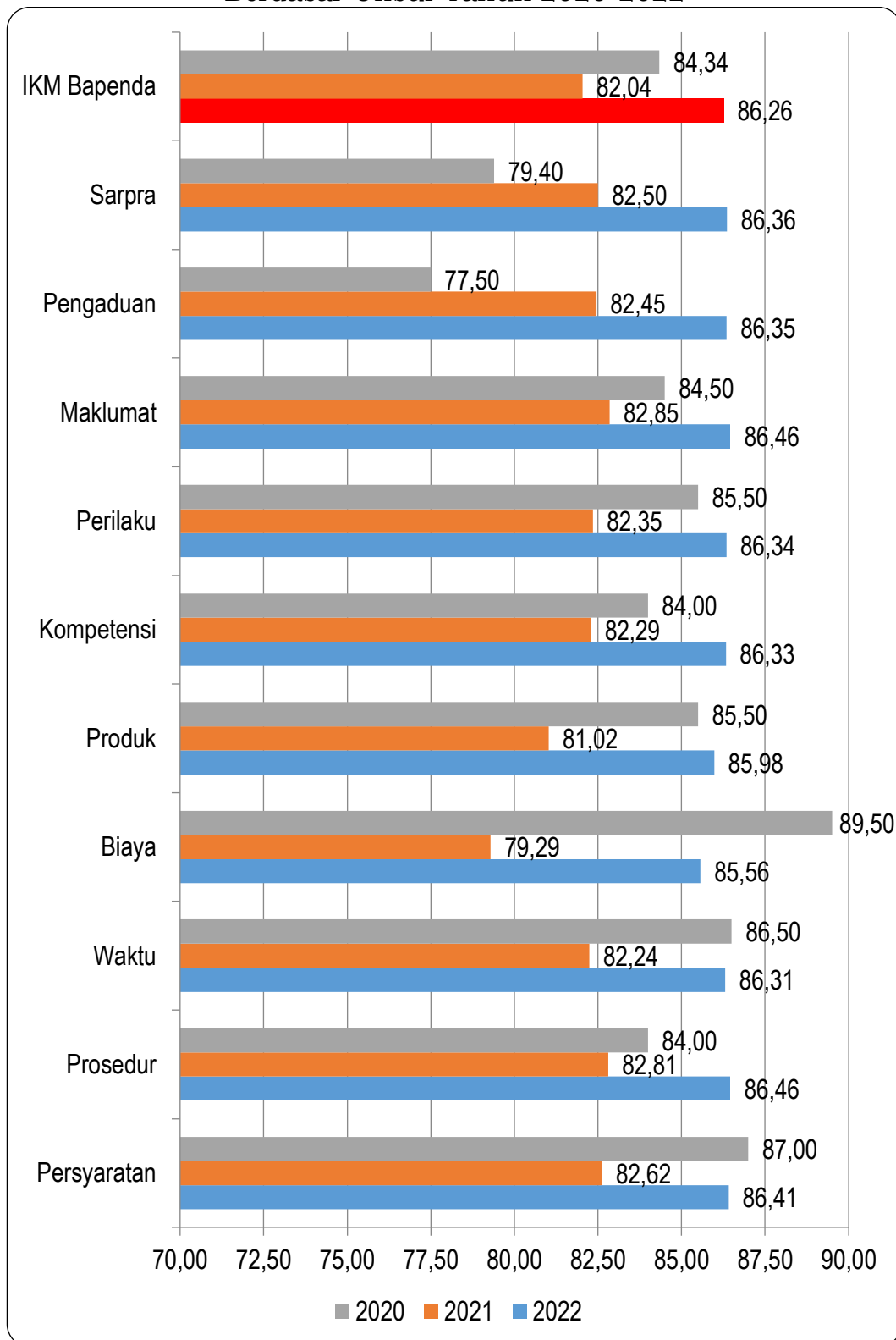


Keterangan:

1 Bapenda	12 Disperikan	23 DPMPTSPD
2 DPMPTSP	13 BKPSDM	24 Sekretariat DPRD
3 Disdukcapil	14 DPRKPP	25 Dispora
4 DPK	15 BPKAD	26 Disbudpar
5 Disdik	16 DPPAKB	27 Dinsos
6 DLH	17 Inspektorat	28 DKISP
7 DinkopUKM	18 Disnaker	29 Disnakeswan
8 Satpol PP dan Damkar	19 DPUPR	30 BPBD
9 Disketapang	20 Bakesbangpol	31 Sekretariat Daerah
10 Dishub	21 Dinkes	32 Bapelitbangda
11 Distan	22 Disperindag	



Grafik 4.15
IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



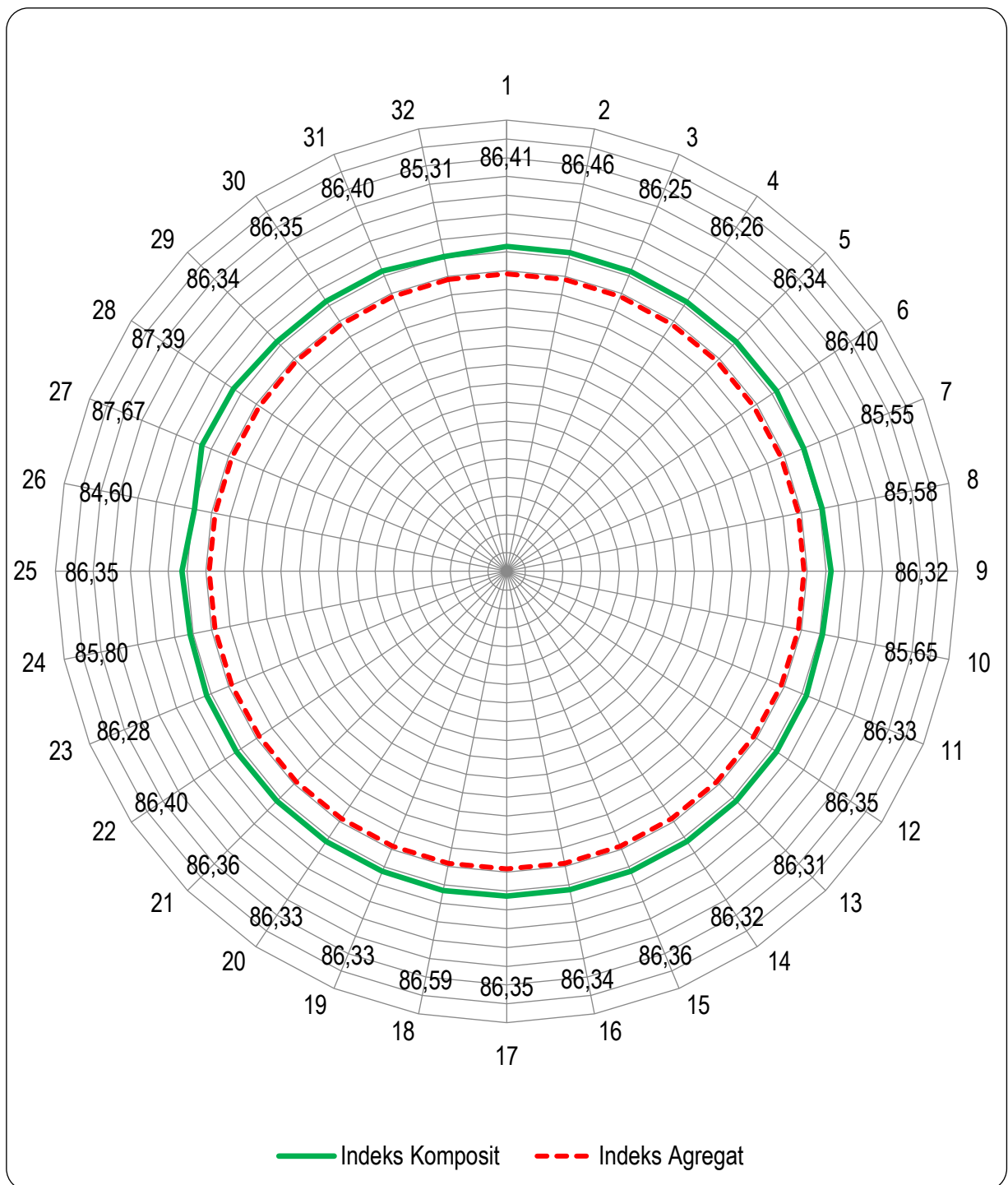
Tabel 4.4
IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,41	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,46	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86,25	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	86,26	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	86,34	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	86,40	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,55	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,58	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,32	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,65	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	86,33	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,35	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86,31	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	86,32	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,36	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,34	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,35	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,59	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86,33	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	86,33	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86,36	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86,40	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86,28	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,80	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	86,35	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84,60	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,67	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,39	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,34	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	86,35	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	86,40	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,31	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.16
Postur Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah
Tahun 2022

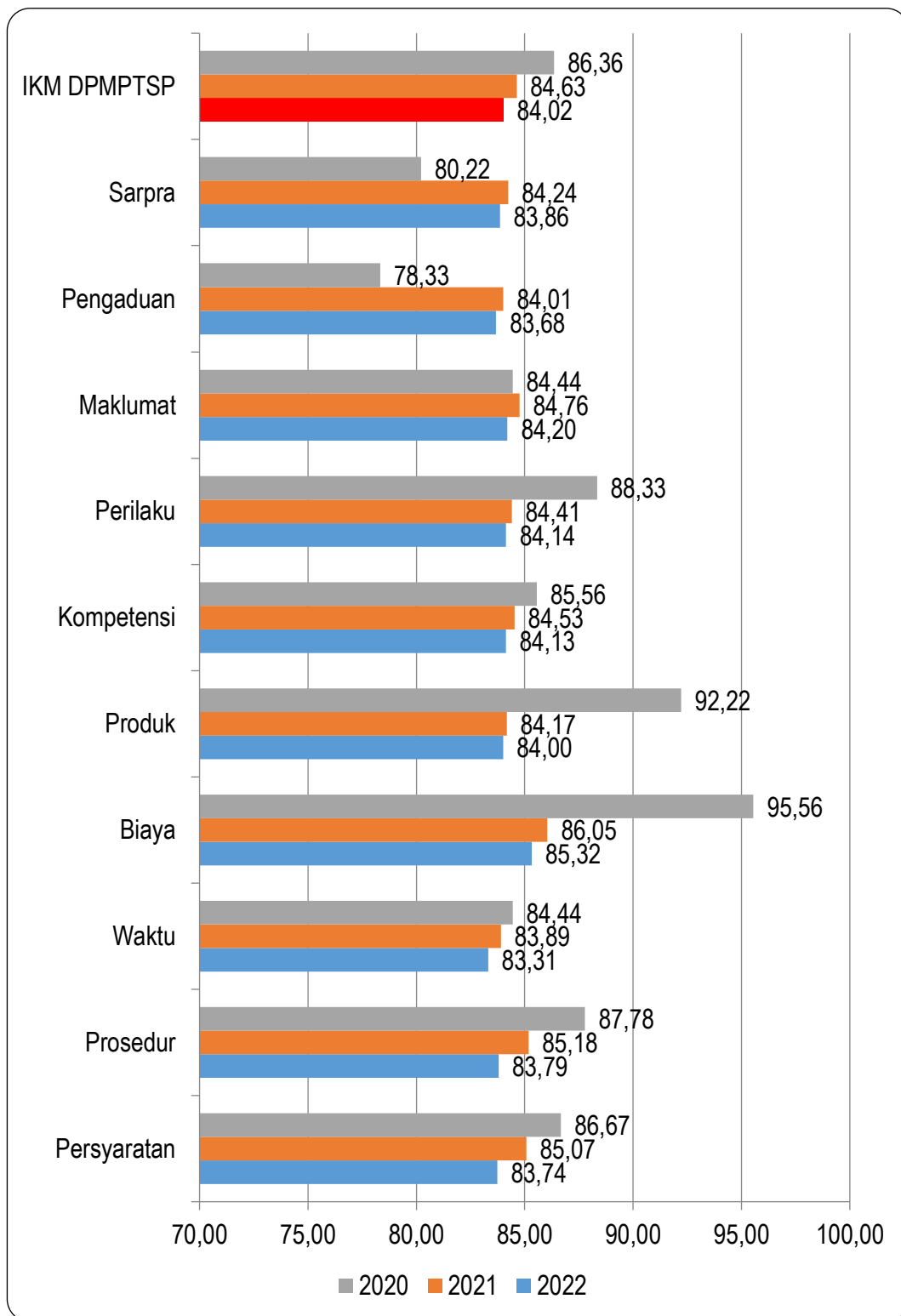


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.17
IKM Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Berdasar Unsur Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



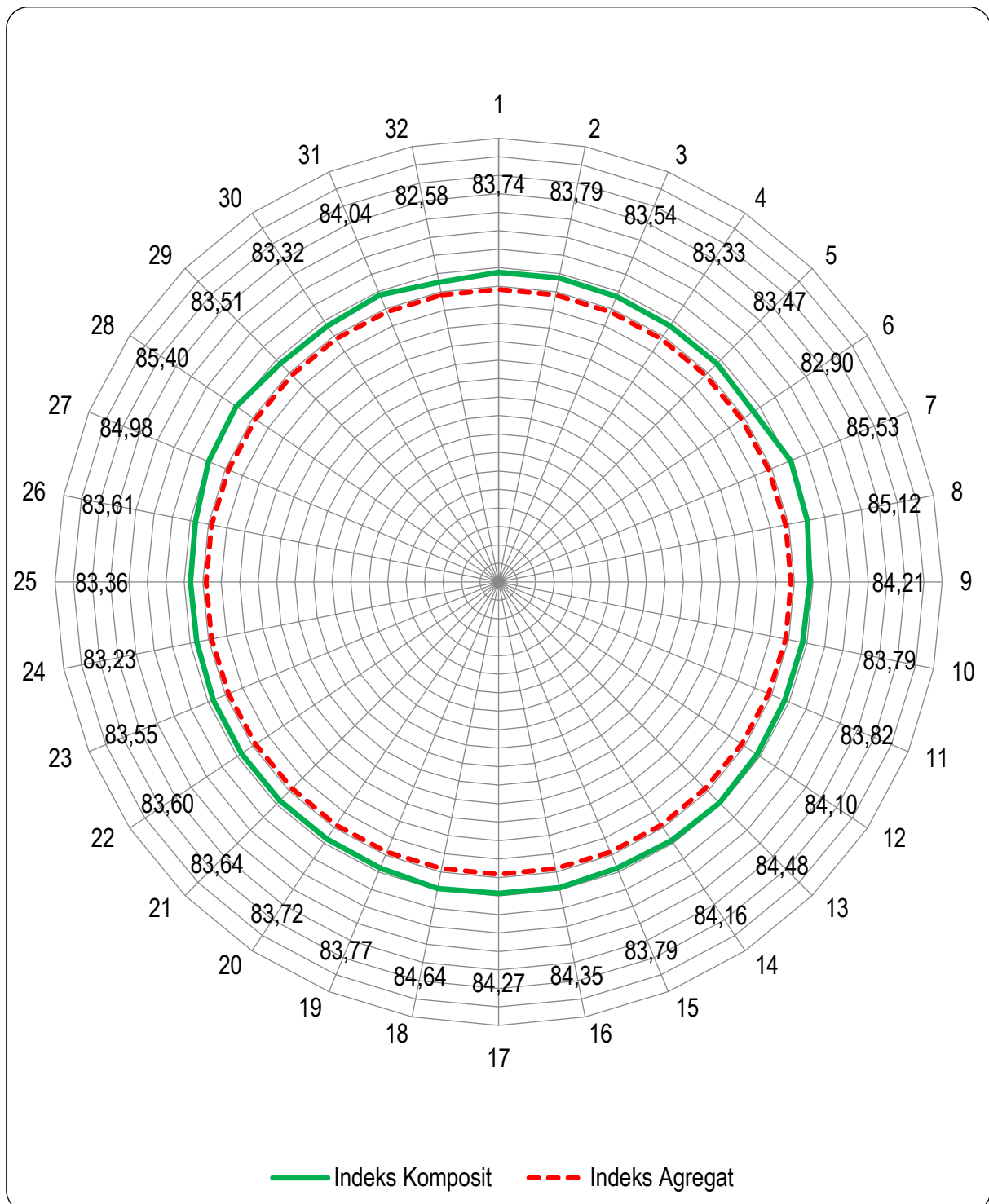
Tabel 4.5
IKM Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,74	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,79	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,54	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,33	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,47	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,90	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,53	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,12	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,21	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,79	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,82	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,10	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,48	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,16	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,79	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,35	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,27	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,64	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,77	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83,72	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,64	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,60	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,55	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,23	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83,36	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83,61	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,98	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,40	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	83,51	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,32	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	84,04	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,58	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.18
Postur Pelayanan Publik DPMPTSPPTSP
Tahun 2022

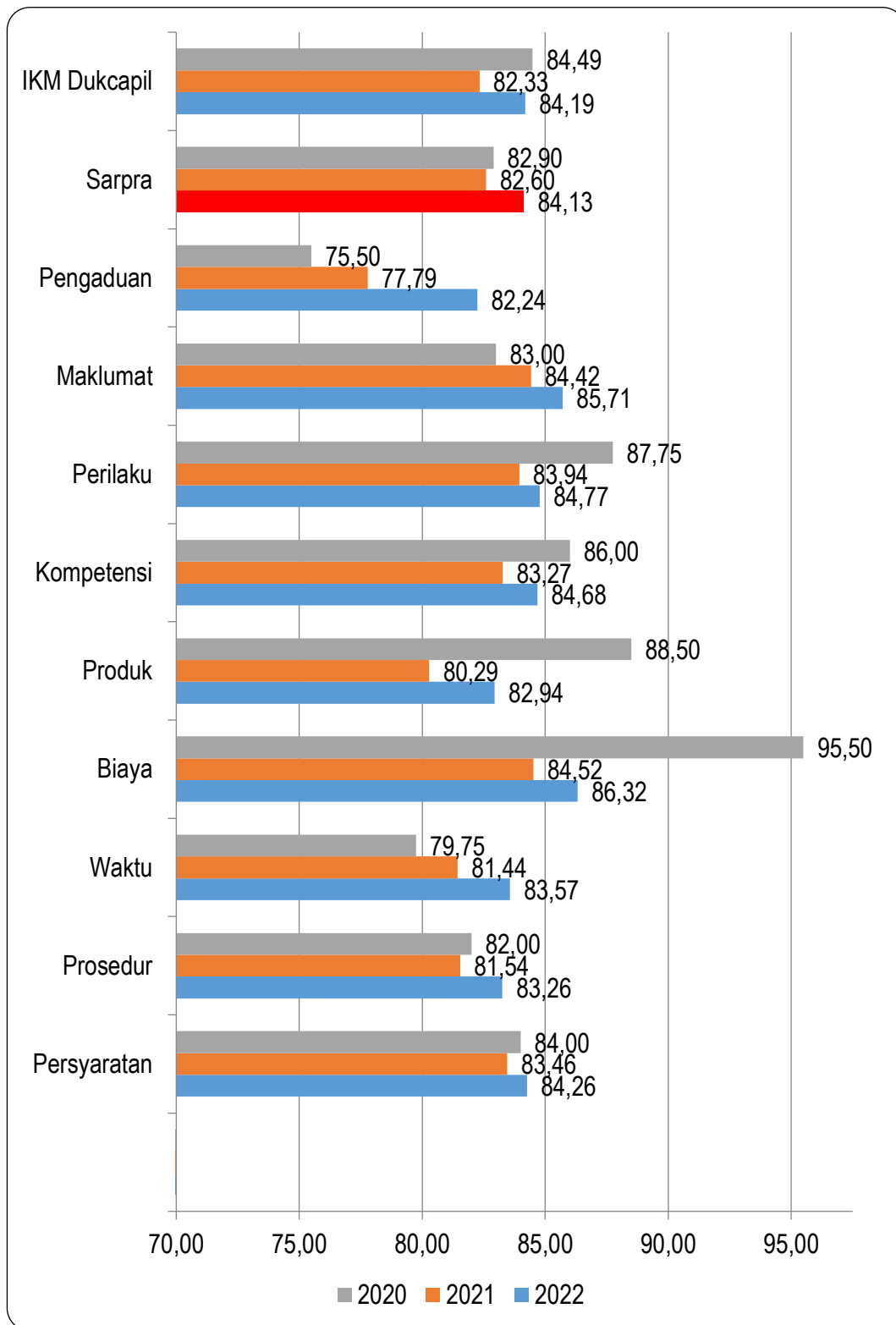


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.19
Perbandingan IKM DISDUKCAPIL
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



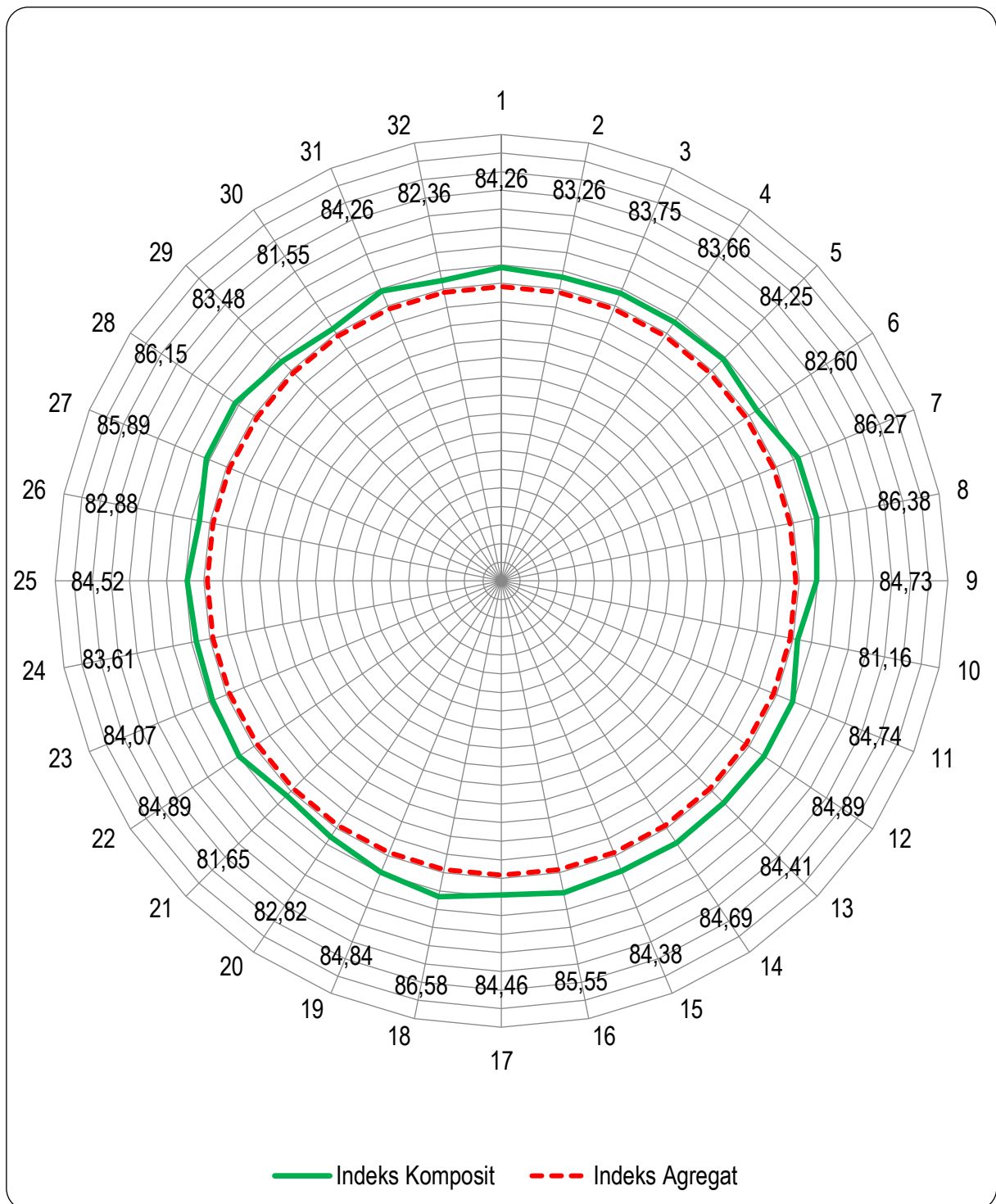
Tabel 4.6
IKM DISDUKCAPIL
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,26	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,26	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,75	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,66	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,25	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,60	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	86,27	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,38	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,73	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,16	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84,74	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,89	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,41	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,69	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,38	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,55	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,46	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,58	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,84	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,82	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,65	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,89	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,07	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,61	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	84,52	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82,88	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,89	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,15	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,48	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,55	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	84,26	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,36	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.20
Postur Pelayanan Publik DISDUKCAPIL
Tahun 2022

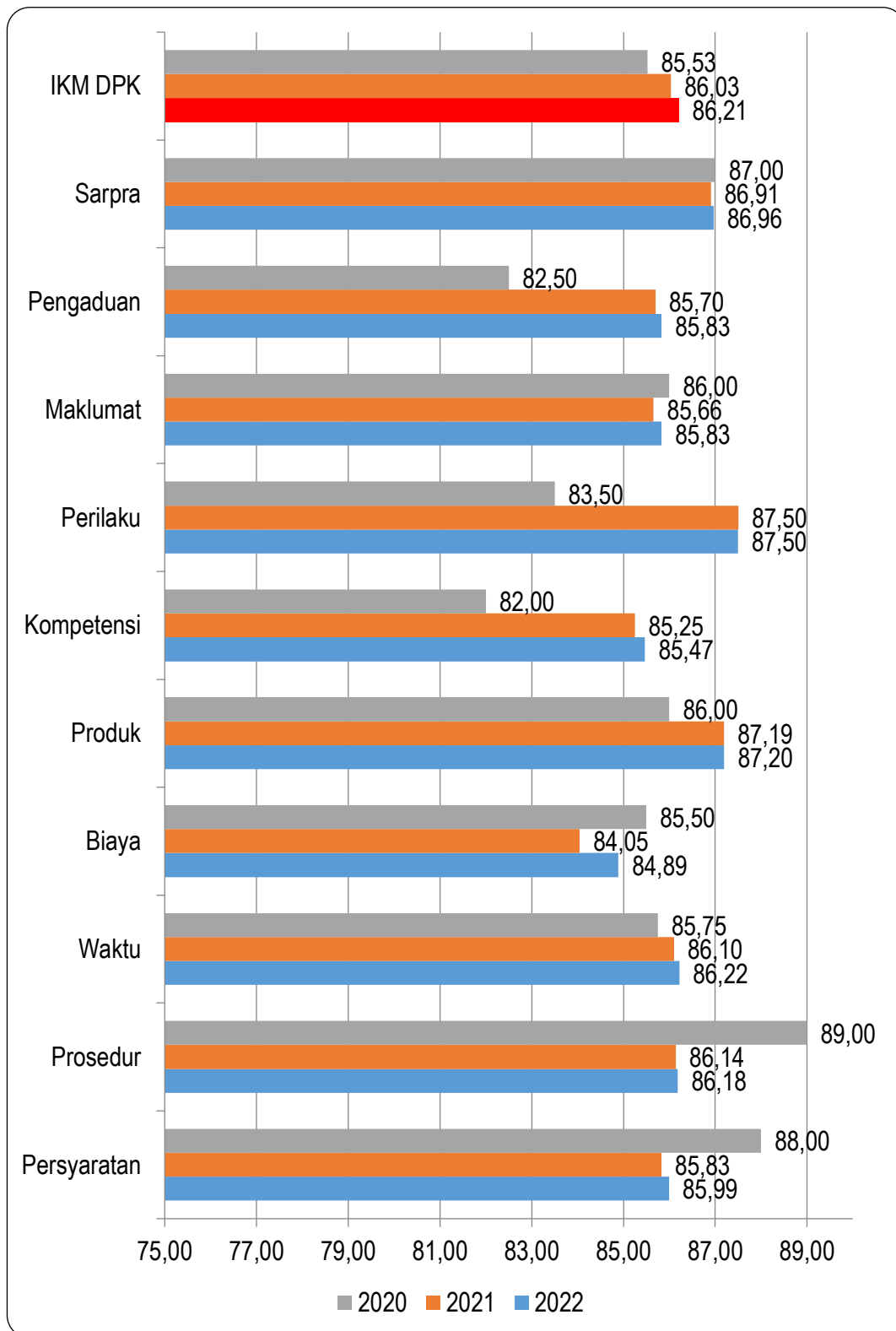


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.21
Perbandingan IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



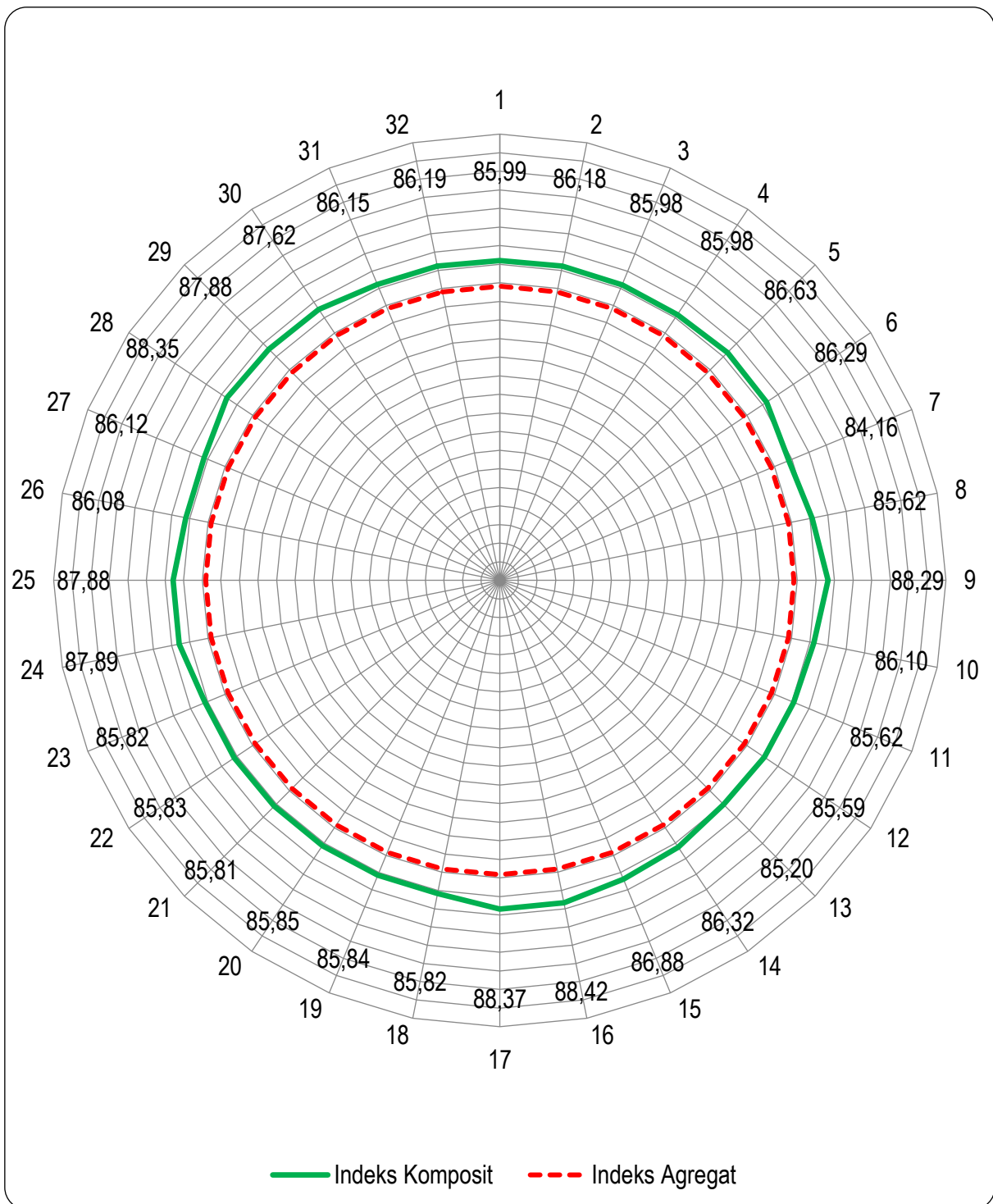
Tabel 4.7
IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,99	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,18	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85,98	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	85,98	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	86,63	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	86,29	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	84,16	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,62	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	88,29	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	86,10	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	85,62	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,59	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,20	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	86,32	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,88	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	88,42	A	Di atas rerata
17	Keramahan	88,37	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,82	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,84	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	85,85	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,81	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,83	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,82	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	87,89	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	87,88	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	86,08	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,12	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,35	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	87,88	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	87,62	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	86,15	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	86,19	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.22
Postur Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Tahun 2022

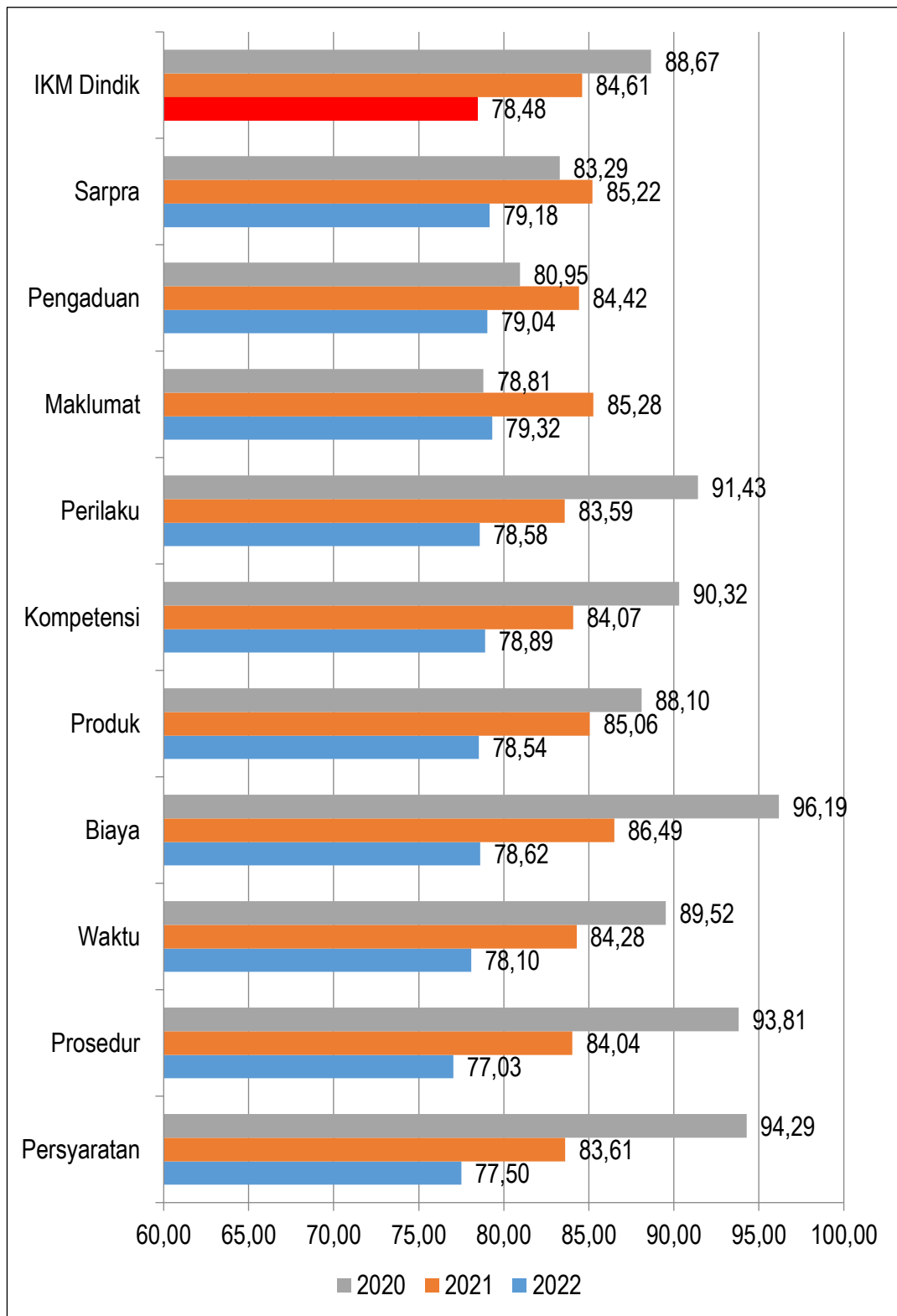


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.23
Perbandingan IKM Dinas Pendidikan
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



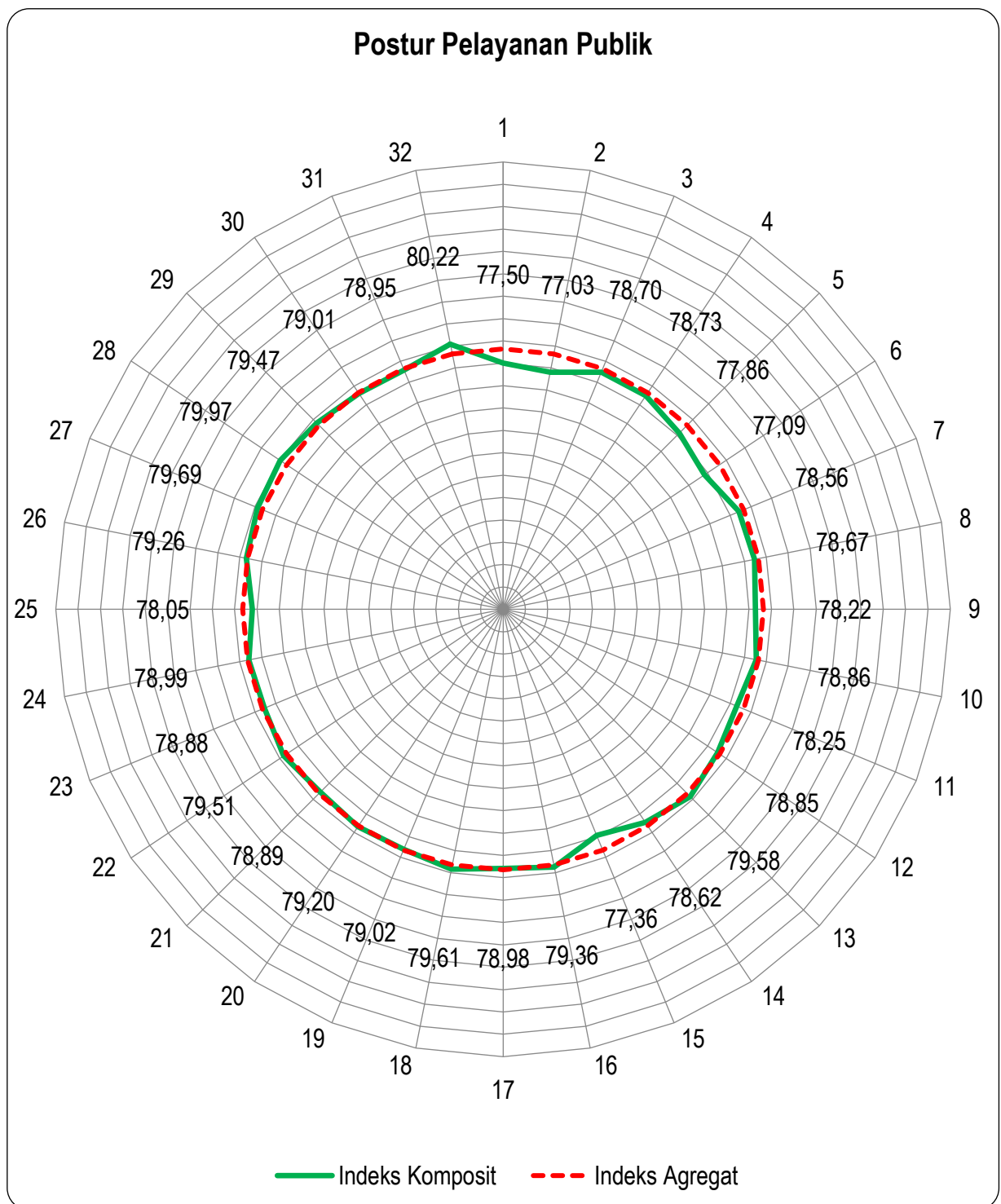
Tabel 4.8
IKM Dinas Pendidikan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,50	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,03	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,70	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,73	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,86	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,09	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,56	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	78,67	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,22	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,86	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,25	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,85	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,58	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78,62	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,36	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,36	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,98	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,61	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,02	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,20	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,89	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,51	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,88	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,99	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,05	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,26	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,69	B	Di atas rerata
28	Keamanan	79,97	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,47	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,01	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,95	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,22	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.24
Postur Pelayanan Publik Dinas Pendidikan
Tahun 2022

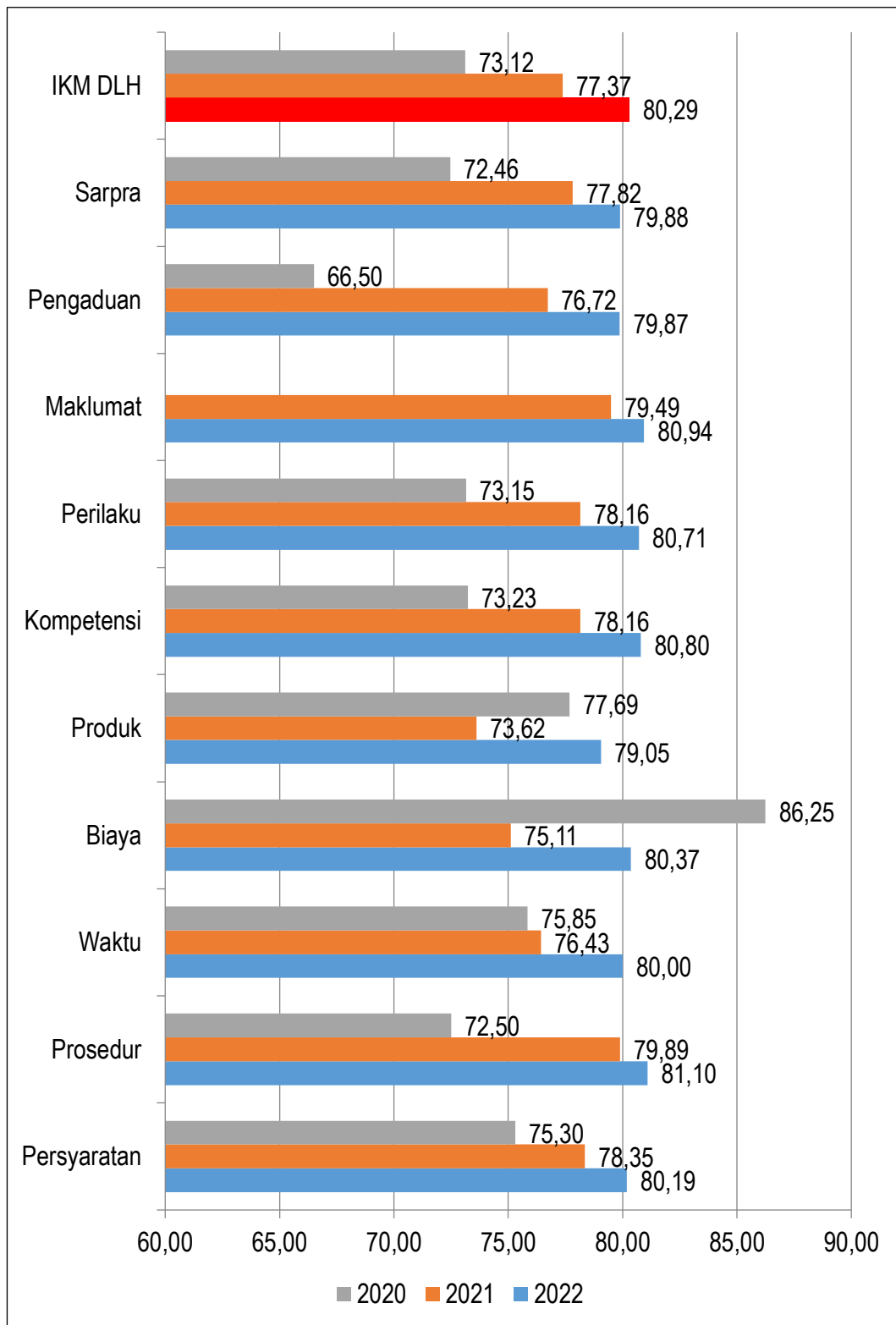


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.25
Perbandingan IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



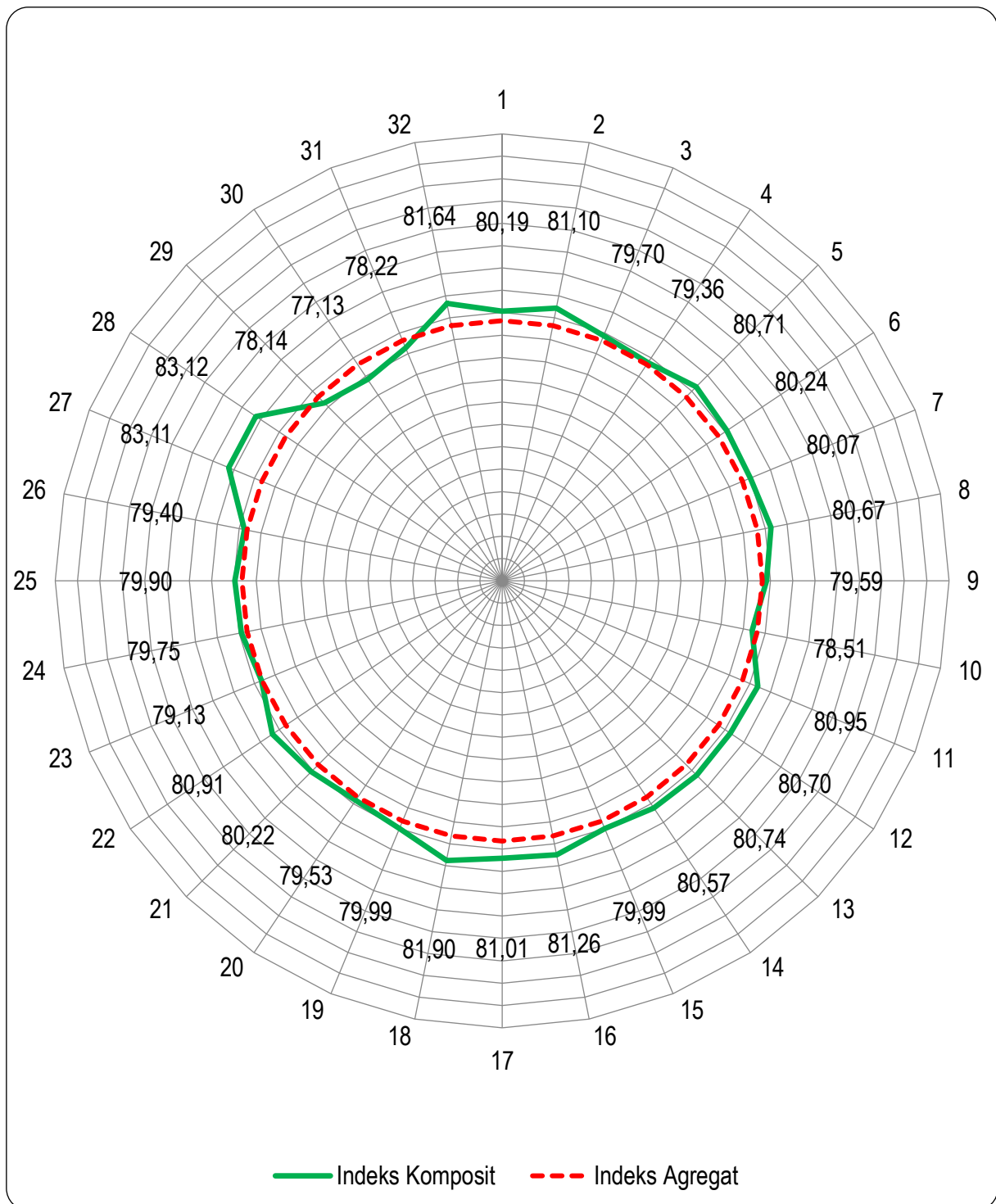
Tabel 4.9
IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,19	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,10	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,36	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,71	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,24	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,07	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,67	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,59	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,51	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,95	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,70	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,74	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,57	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,99	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,26	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,01	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,90	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,99	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,53	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,22	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,91	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,13	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,75	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	79,90	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,40	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,11	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,12	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,14	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,13	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,22	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,64	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.26
Postur Pelayanan Publik Dinas Lingkungan Hidup
Tahun 2022

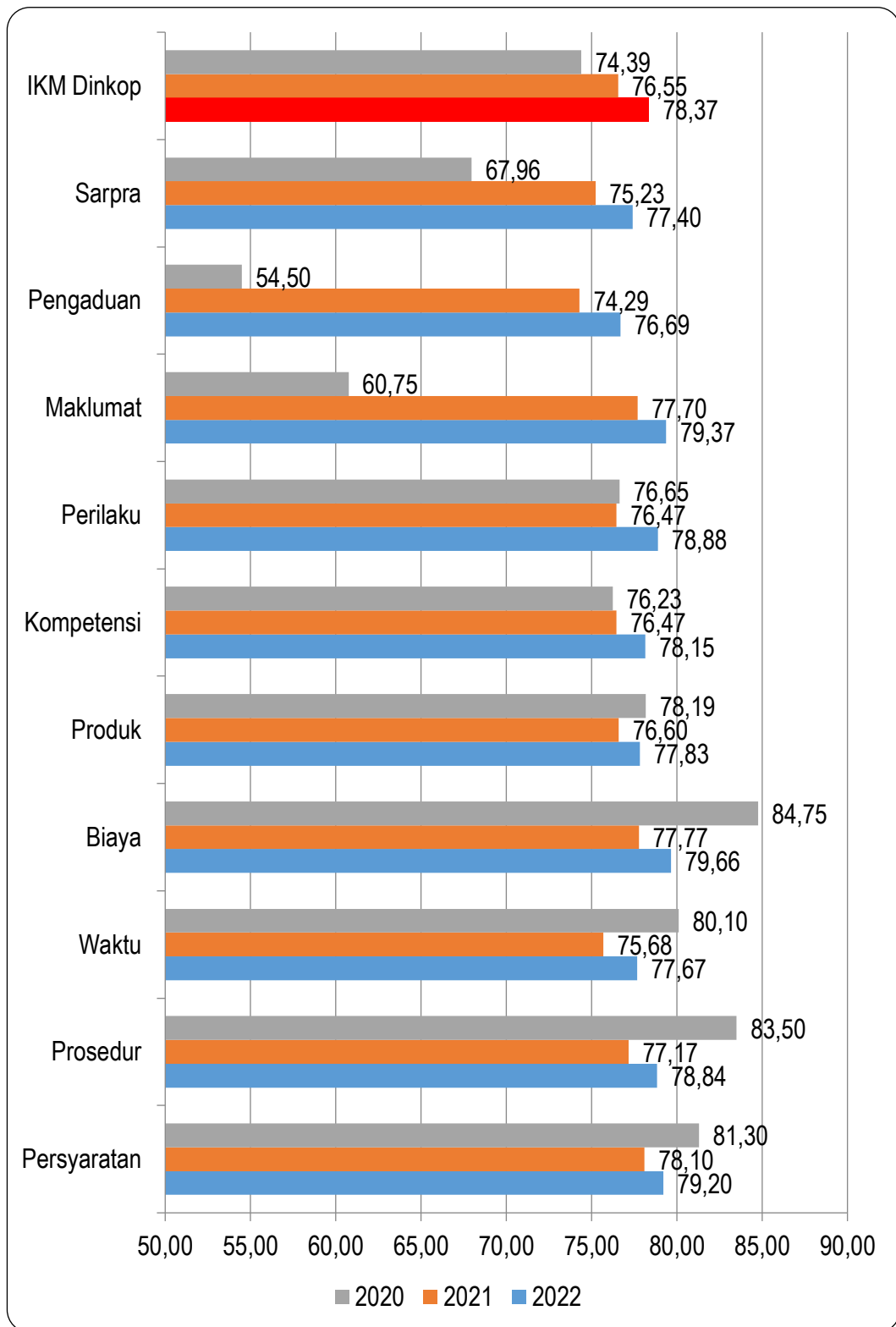


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.27
Perbandingan IKM Dinas Koperasi dan UKM
Berdasar Unsur Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



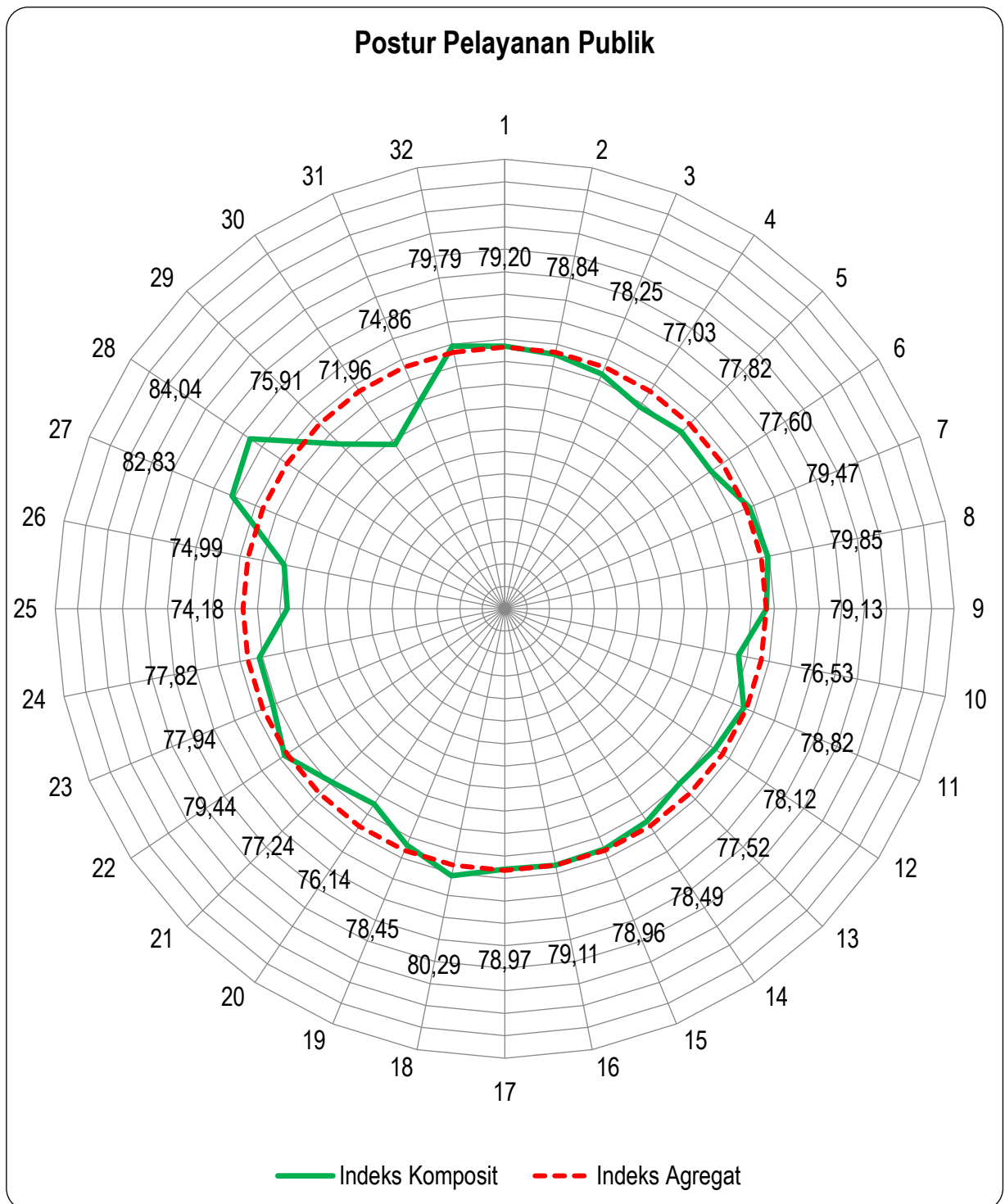
Tabel 4.10
IKM Dinas Koperasi dan UKM
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,20	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,84	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,25	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,03	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,82	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,60	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,47	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,85	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,13	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76,53	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,82	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,12	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,52	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,49	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,96	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,11	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,97	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,29	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,45	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76,14	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,24	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,44	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,94	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,82	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,18	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,99	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,83	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,04	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,91	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71,96	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	74,86	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,79	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.28
Postur Pelayanan Publik Dinas Koperasi dan UKM
Tahun 2022

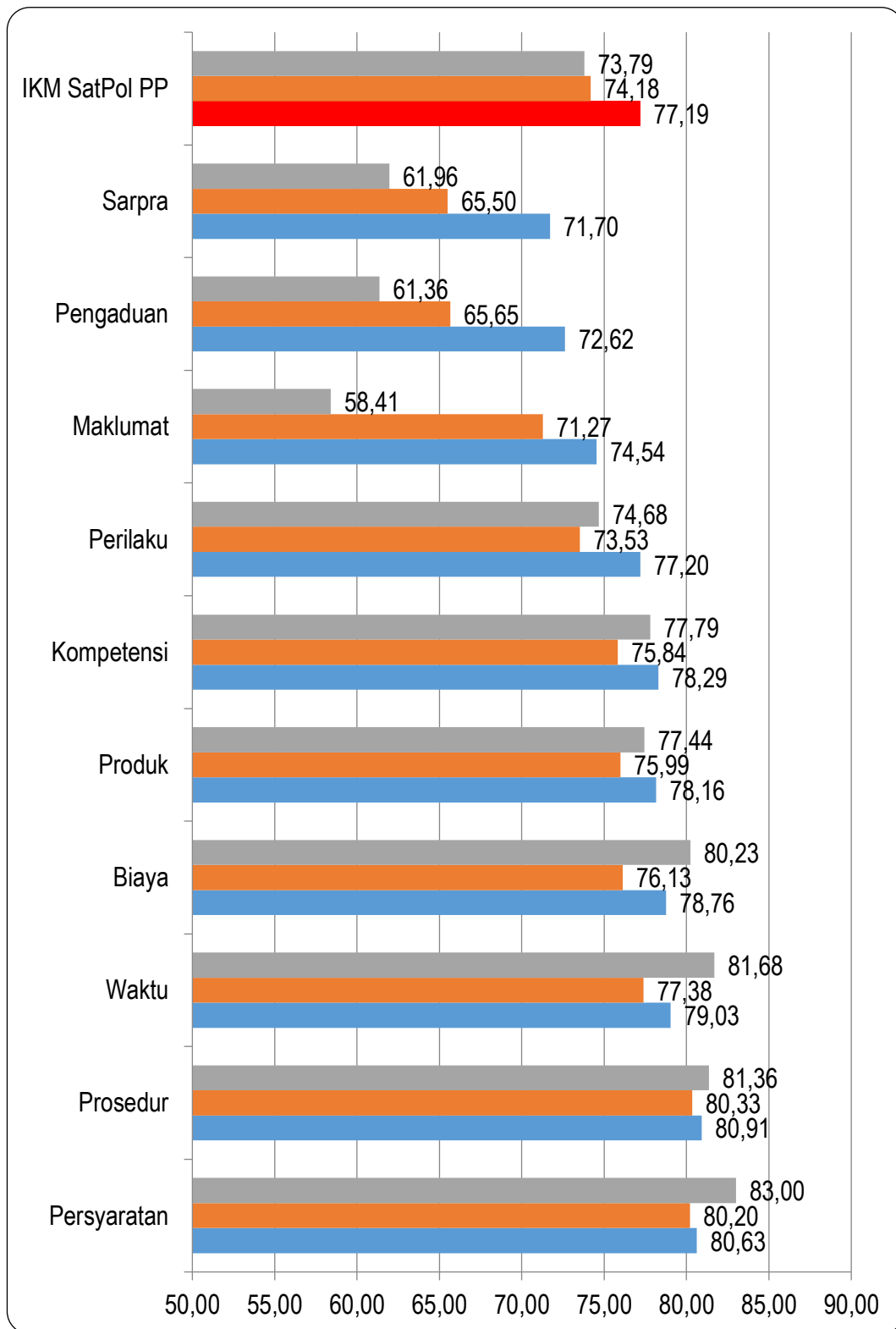


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.29
Perbandingan IKM Satuan Polisi Pamong Praja
Berdasar Unsur Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



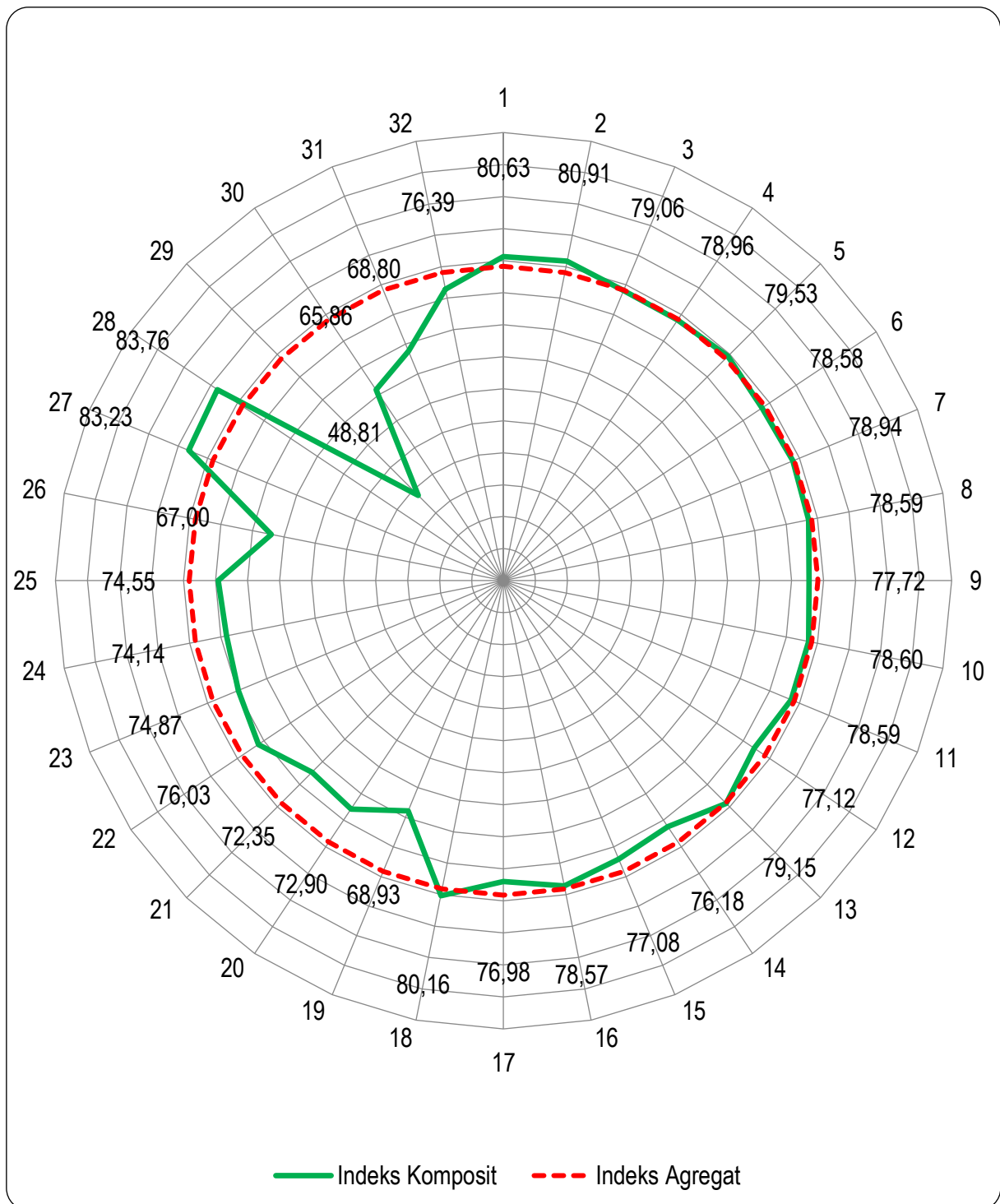
Tabel 4.11
IKM Satuan Polisi Pamong Praja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,63	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,91	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,06	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,96	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,53	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,58	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,94	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	78,59	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,72	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,60	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,59	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,12	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,15	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	76,18	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,08	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,57	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,98	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,16	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	68,93	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	72,90	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	72,35	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,03	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,87	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,14	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,55	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,23	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,76	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	48,81	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	65,86	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	68,80	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,39	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.30
Postur Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja
Tahun 2022

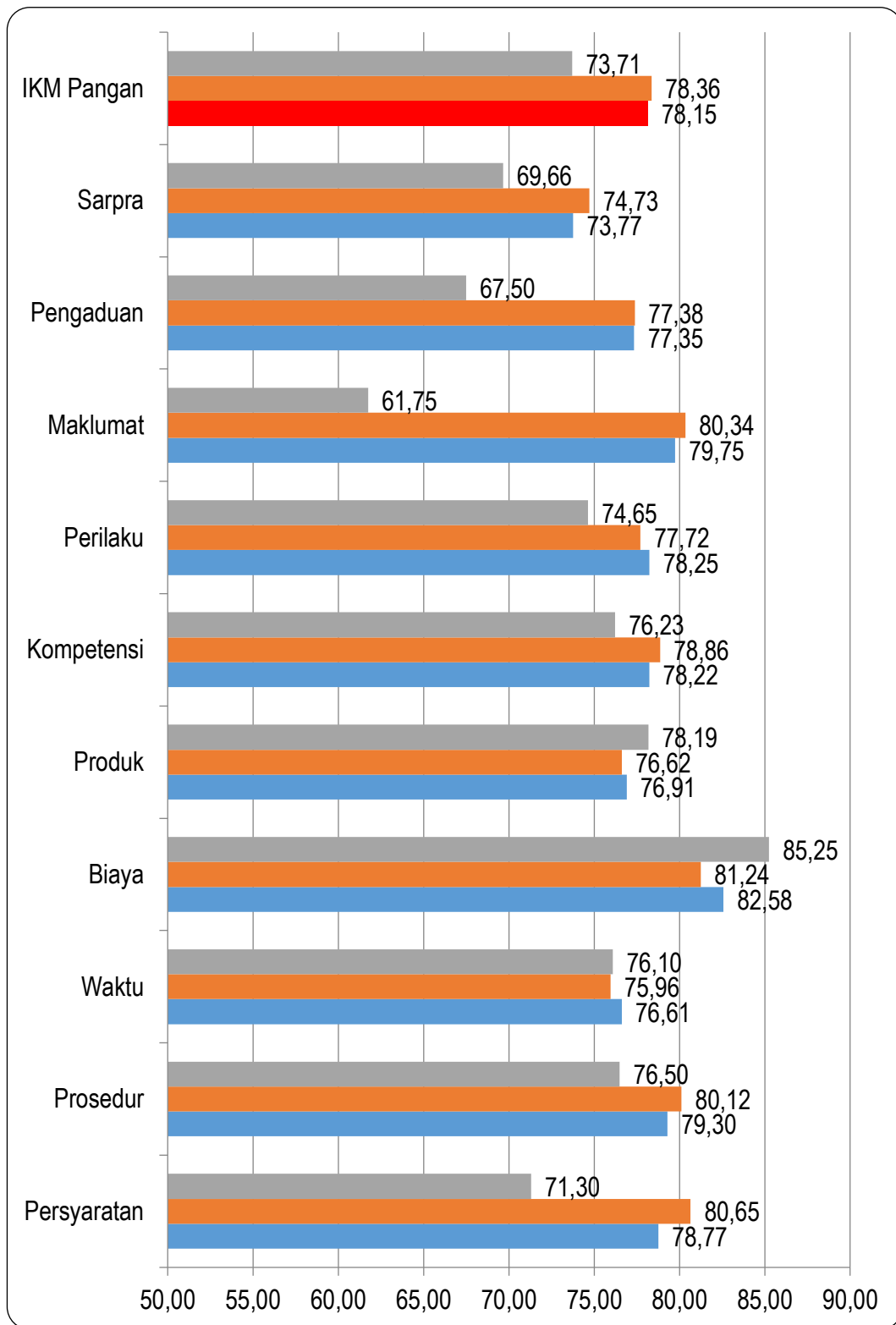


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.31
Perbandingan IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Unsur Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



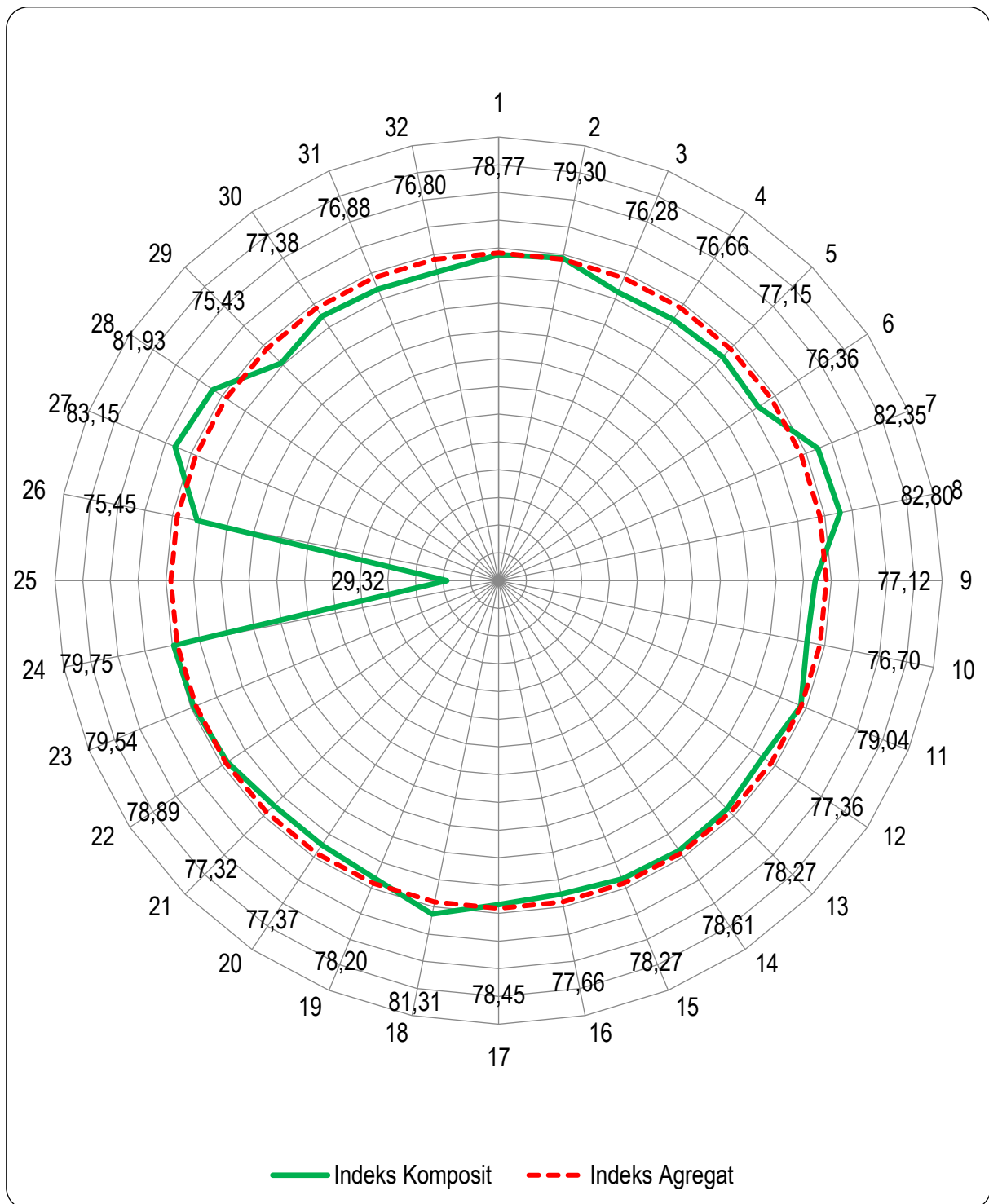
Tabel 4.12
IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,77	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,30	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76,28	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,66	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,15	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,36	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,35	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,12	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,70	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,04	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,36	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,27	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,61	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,27	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,66	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,45	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,31	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,20	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,37	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,32	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,89	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,54	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,75	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	29,32	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,45	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,15	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,93	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,43	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,38	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76,88	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,80	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.32
Postur Pelayanan Publik Dinas Ketahanan Pangan
Tahun 2022

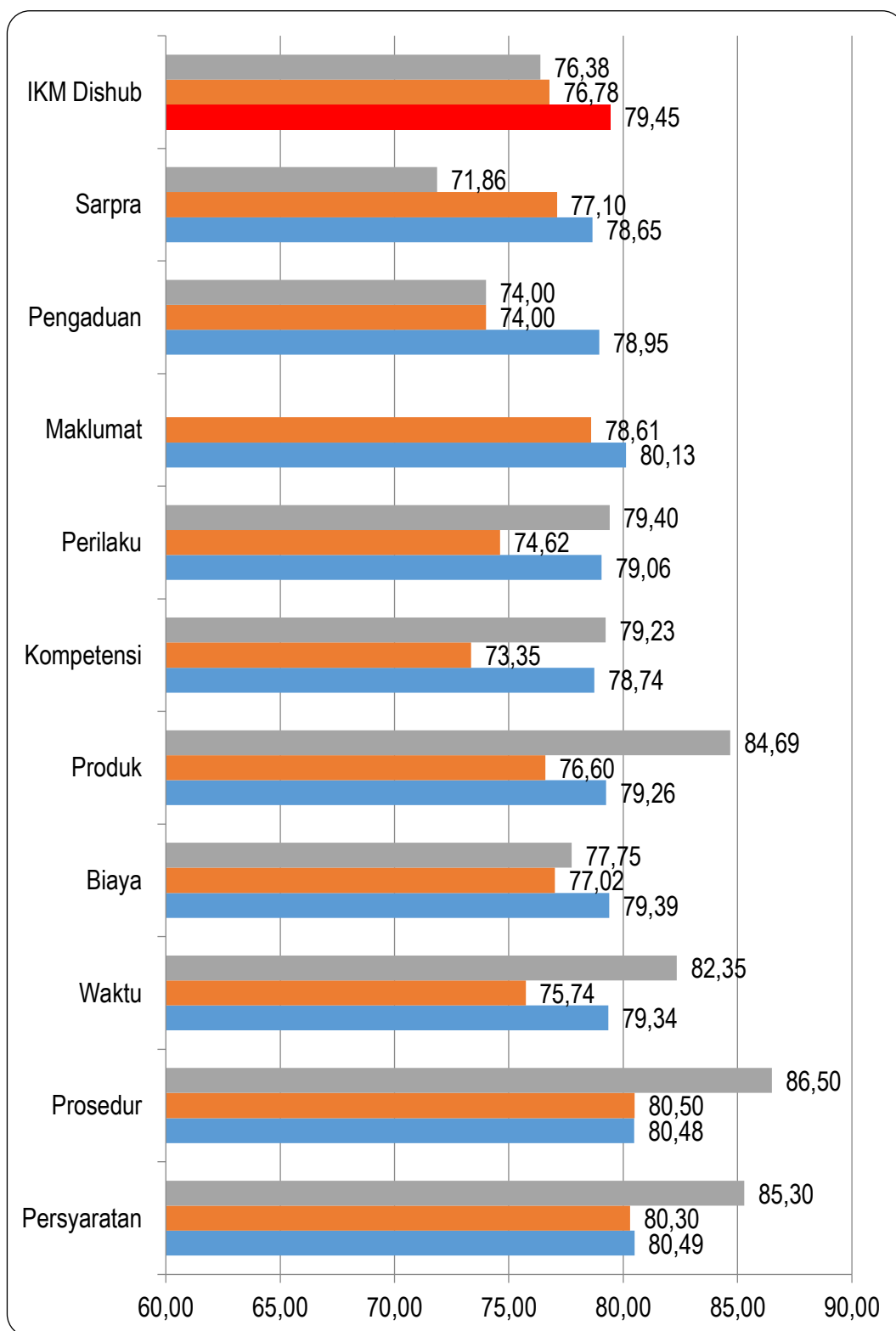


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.33
Perbandingan IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Unsur Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



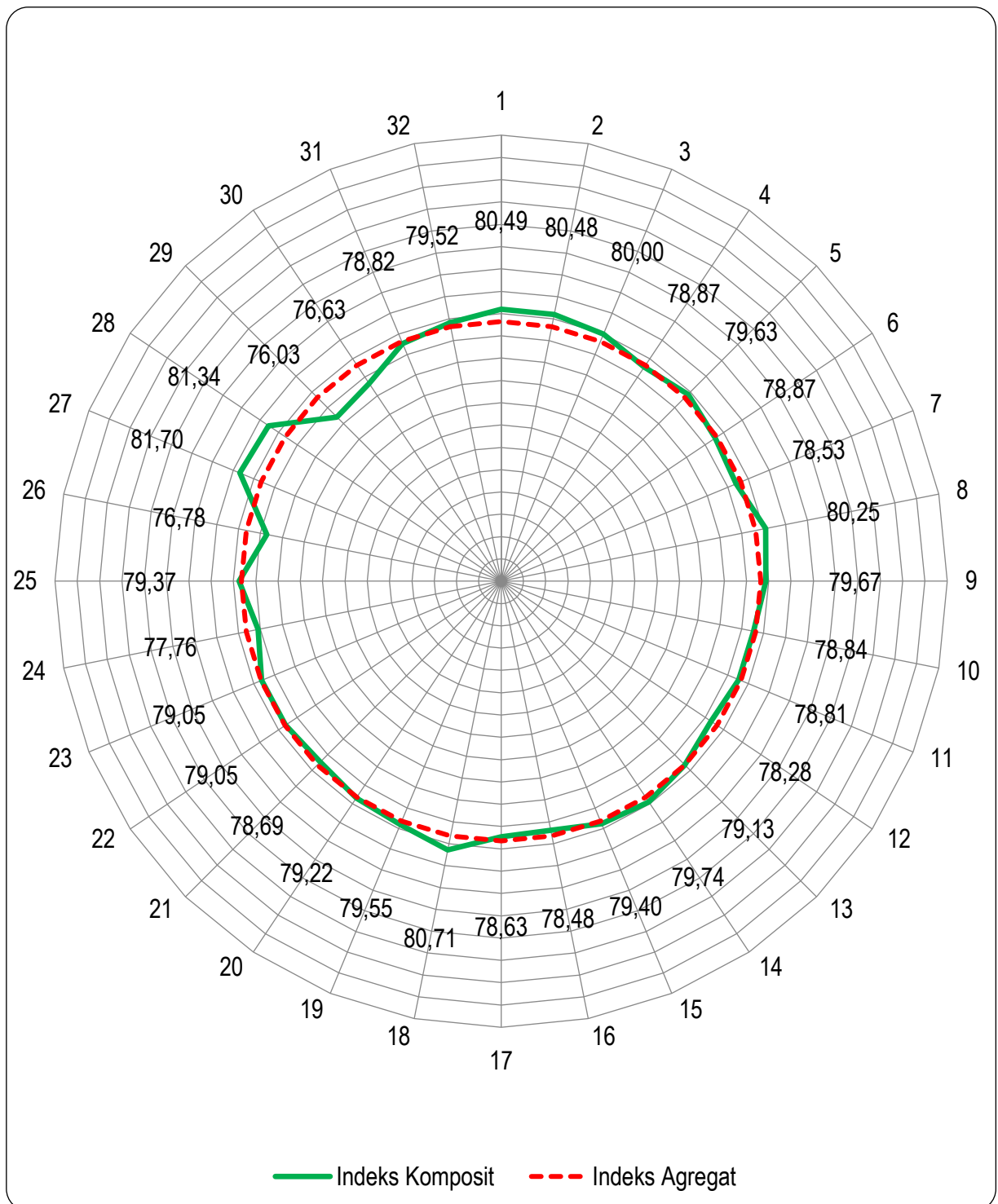
Tabel 4.13
IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,49	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,48	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,87	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,63	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,87	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,53	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80,25	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,67	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,84	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,81	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,28	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,13	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,74	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,40	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,48	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,63	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,71	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,55	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,22	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,69	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,05	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,05	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,76	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,37	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,78	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,34	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,03	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76,63	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,82	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,52	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.34
Postur Pelayanan Publik Dinas Perhubungan
Tahun 2022

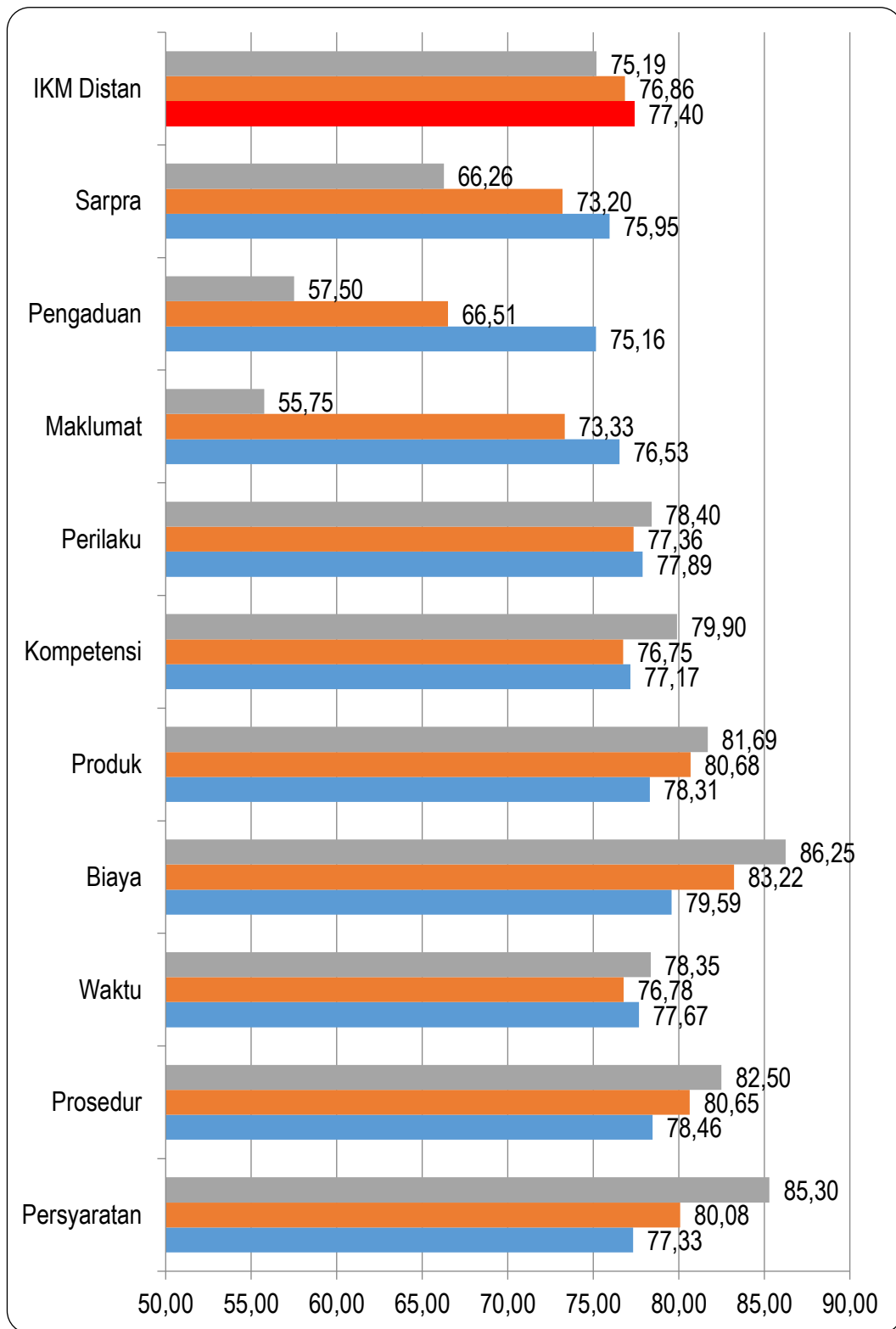


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.35
Perbandingan IKM Dinas Pertanian dan Perkebunan
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



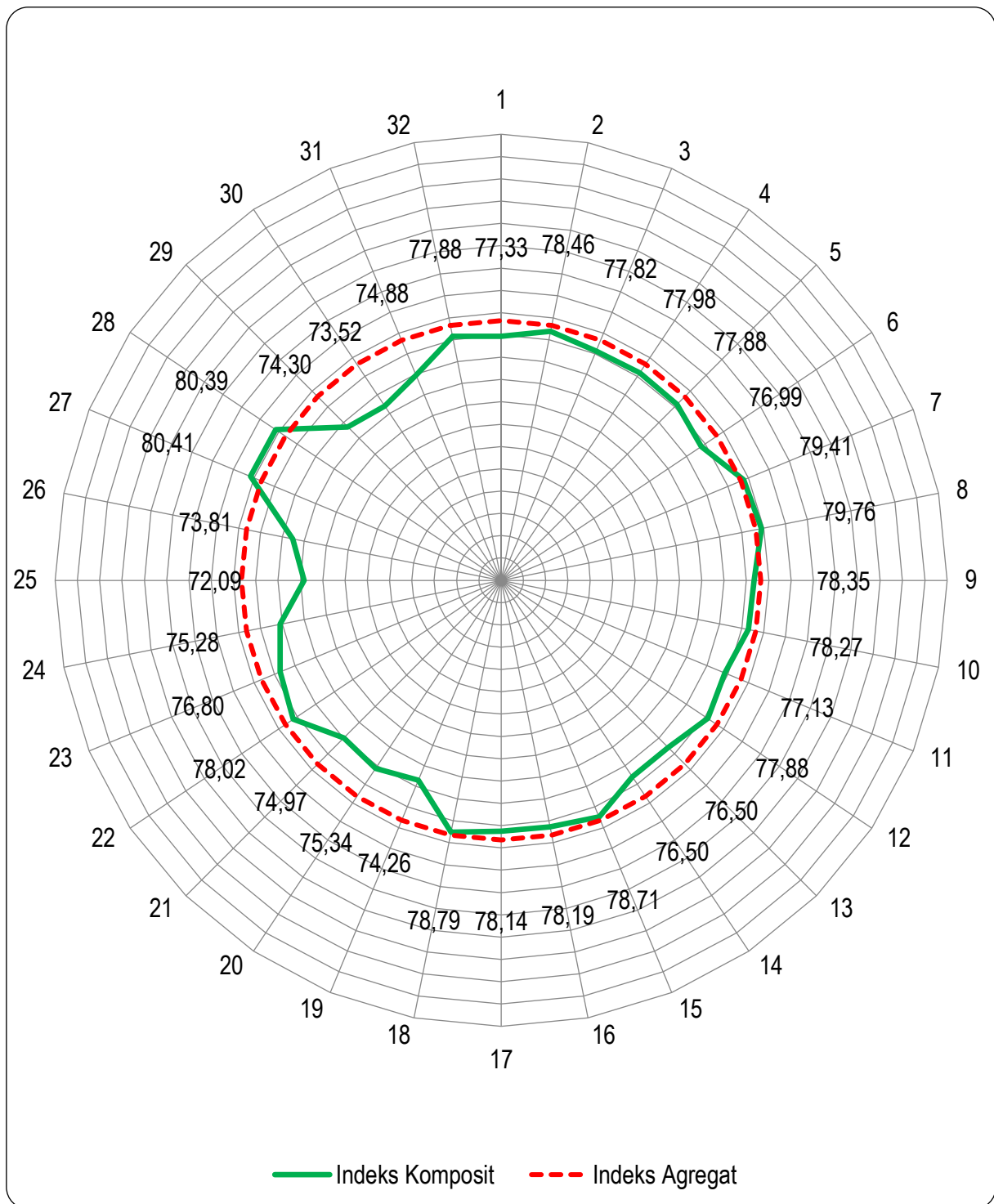
Tabel 4.14
IKM Dinas Pertanian dan Perkebunan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,33	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,46	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,82	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,98	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,88	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,99	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,41	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,76	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,35	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,27	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,13	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,88	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,50	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,50	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,71	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,19	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,14	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,79	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,26	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,34	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,97	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,02	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,80	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,28	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72,09	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73,81	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,41	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,39	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,30	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73,52	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	74,88	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,88	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.36
Postur Pelayanan Publik Dinas Pertanian dan Perkebunan
Tahun 2022

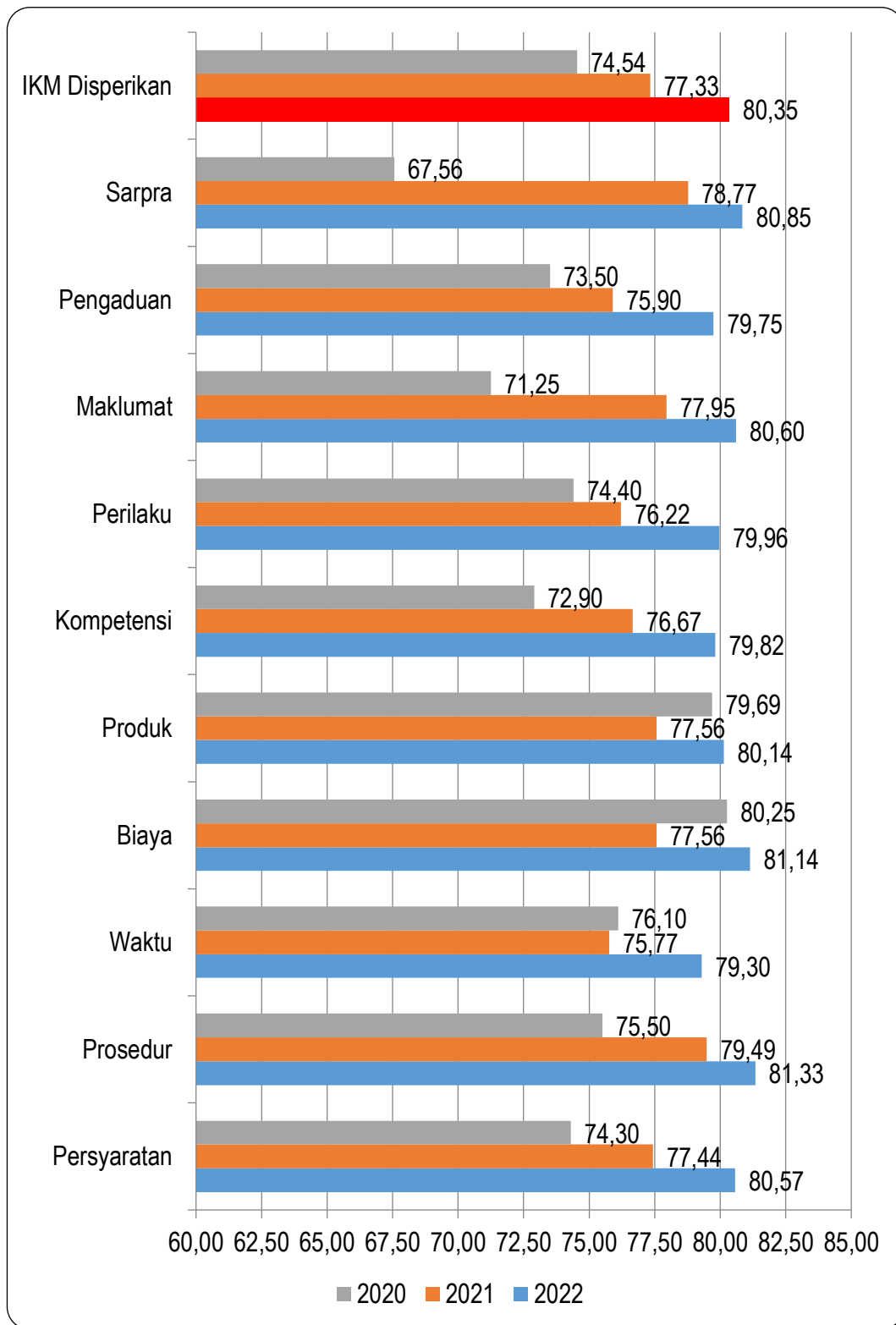


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.37
Perbandingan IKM Dinas Perikanan
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



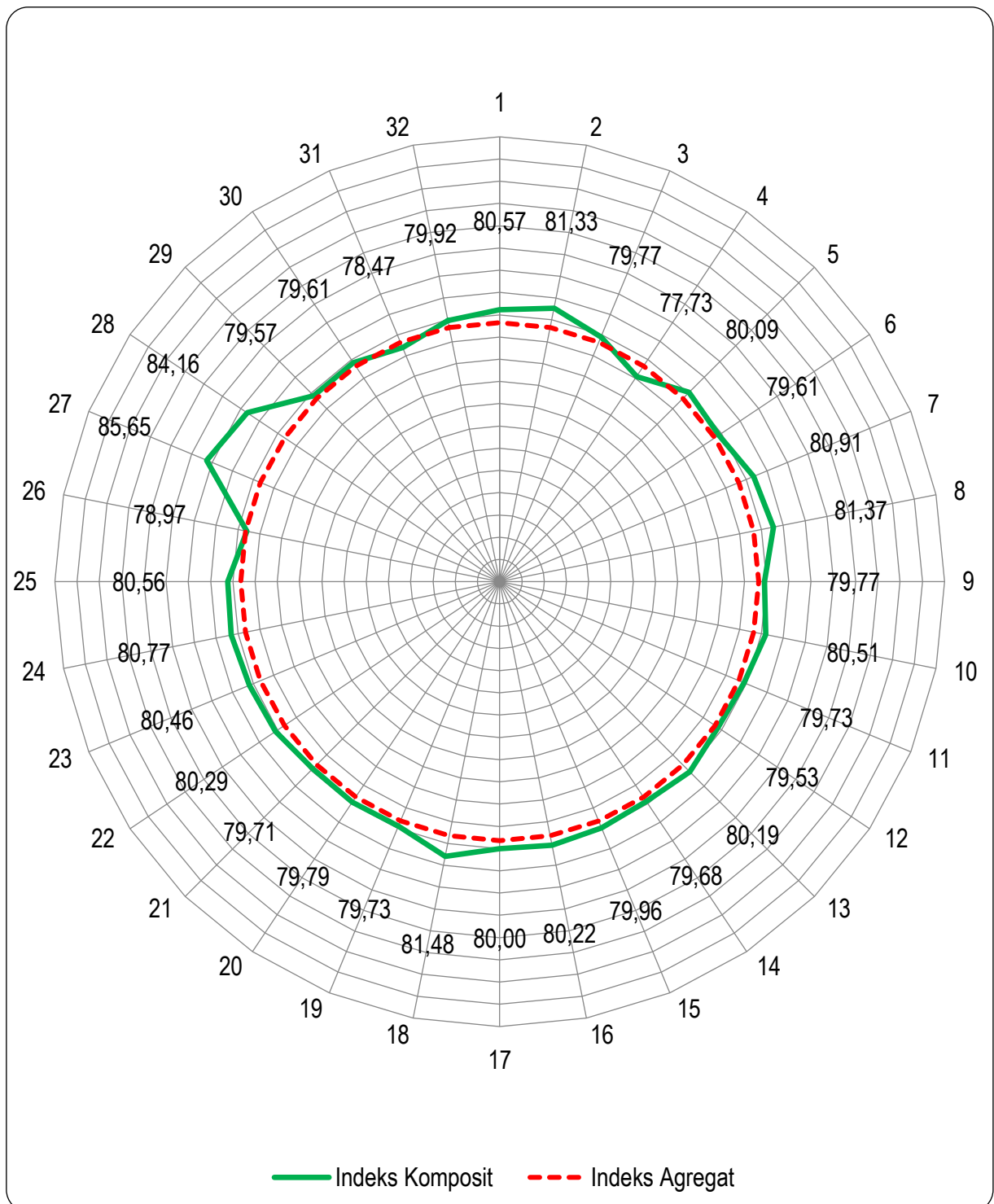
Tabel 4.15
IKM Dinas Perikanan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,57	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,33	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,77	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,73	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,09	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,61	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,91	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,37	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,77	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,51	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,73	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,53	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,19	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,68	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,96	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,22	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,48	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,73	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,79	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,71	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,29	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,46	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,77	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,56	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,97	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,65	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,16	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,57	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,61	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	78,47	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,92	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.38
Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan
Tahun 2022

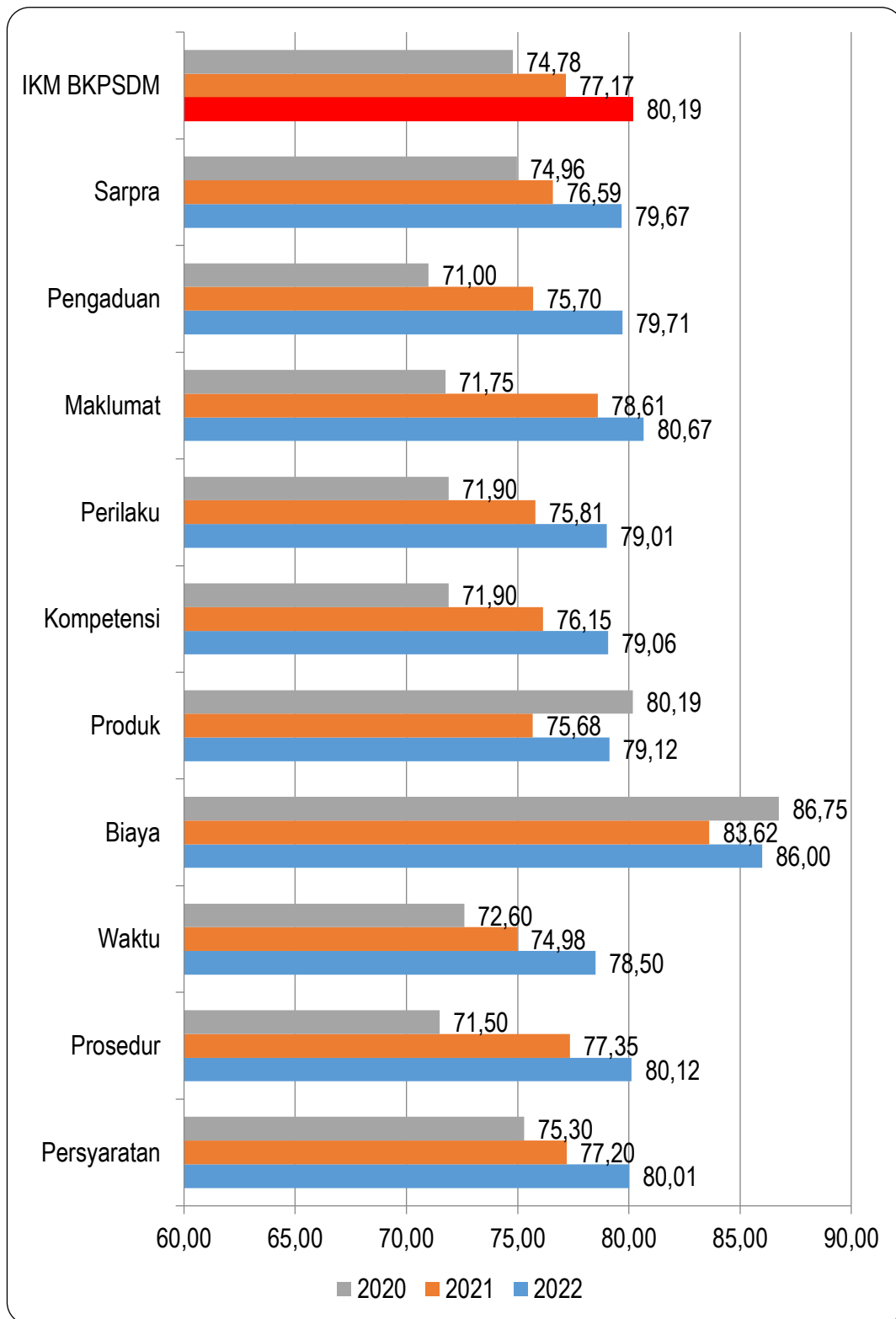


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.39
Perbandingan IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



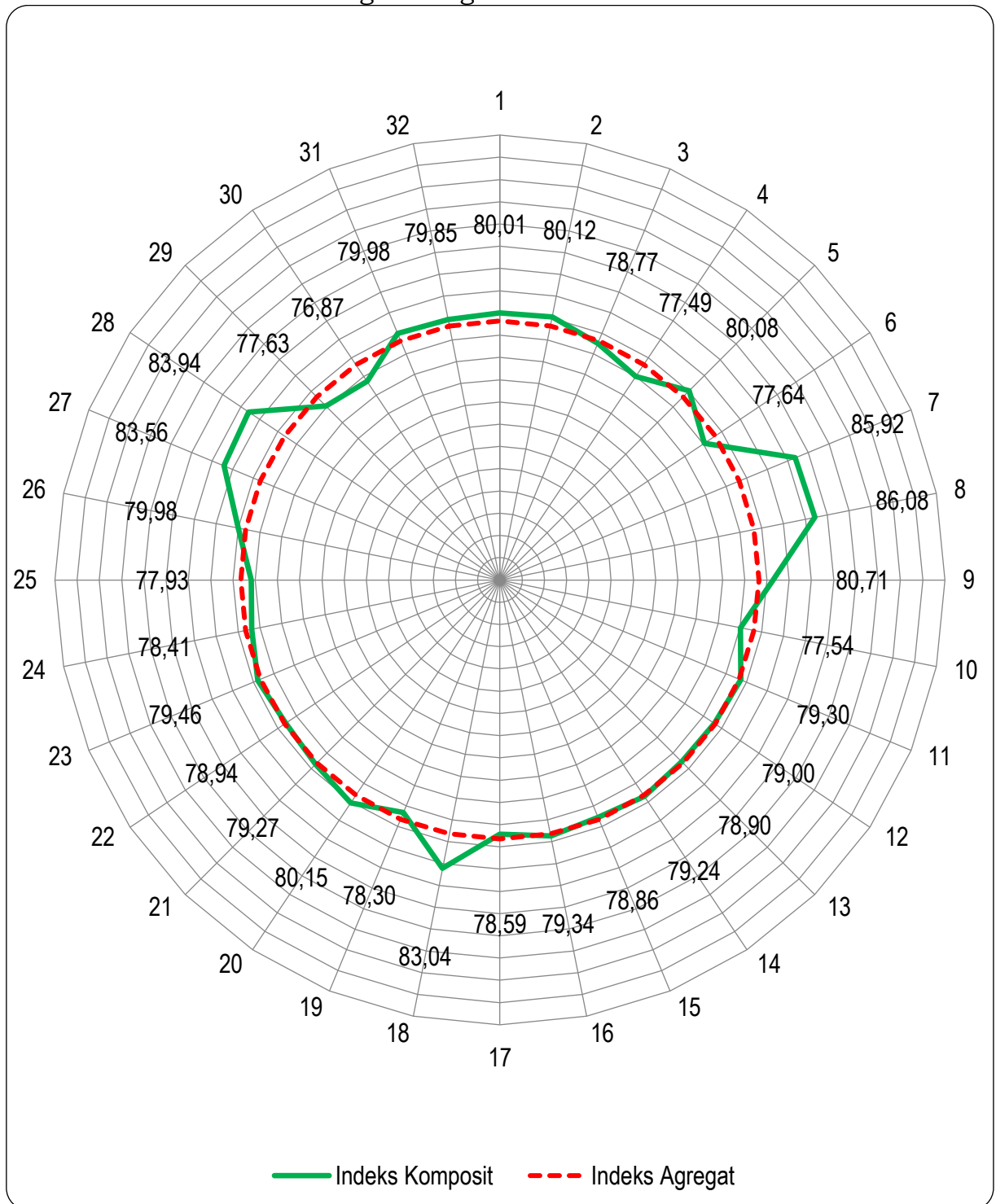
Tabel 4.16
IKM Badan Kepegawaian, dan Pengembangan SDM
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,01	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,12	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,77	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,49	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,08	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,64	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,92	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,08	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,71	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,54	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,30	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,90	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,24	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,86	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,34	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,59	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,04	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,30	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,15	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,27	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,94	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,46	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,41	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77,93	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,98	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,56	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,94	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,63	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76,87	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,98	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,85	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.40
Postur Pelayanan Publik Badan Kepegawaian,
dan Pengembangan SDM Tahun 2022

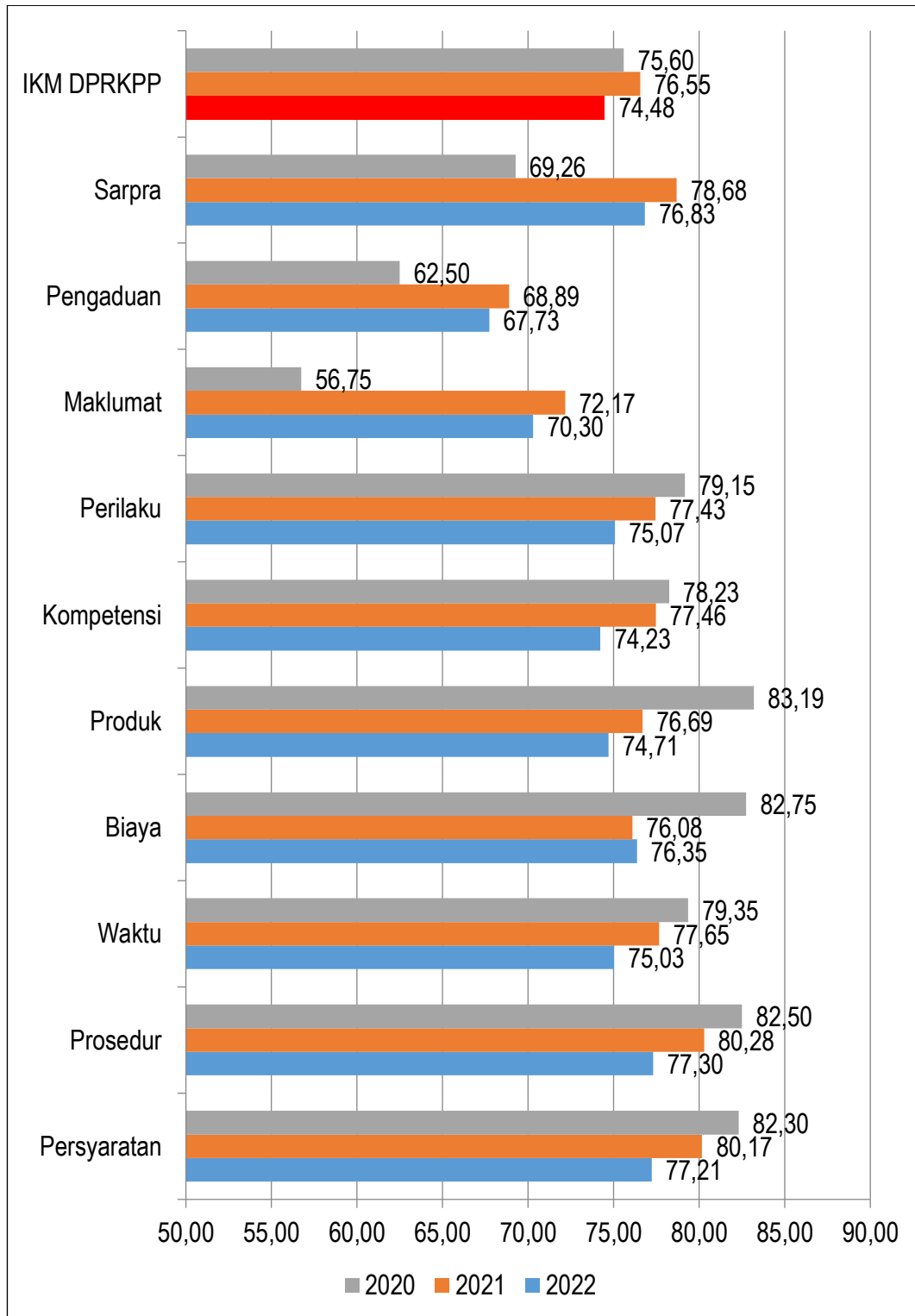


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.41
IKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan
Pertanahan
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



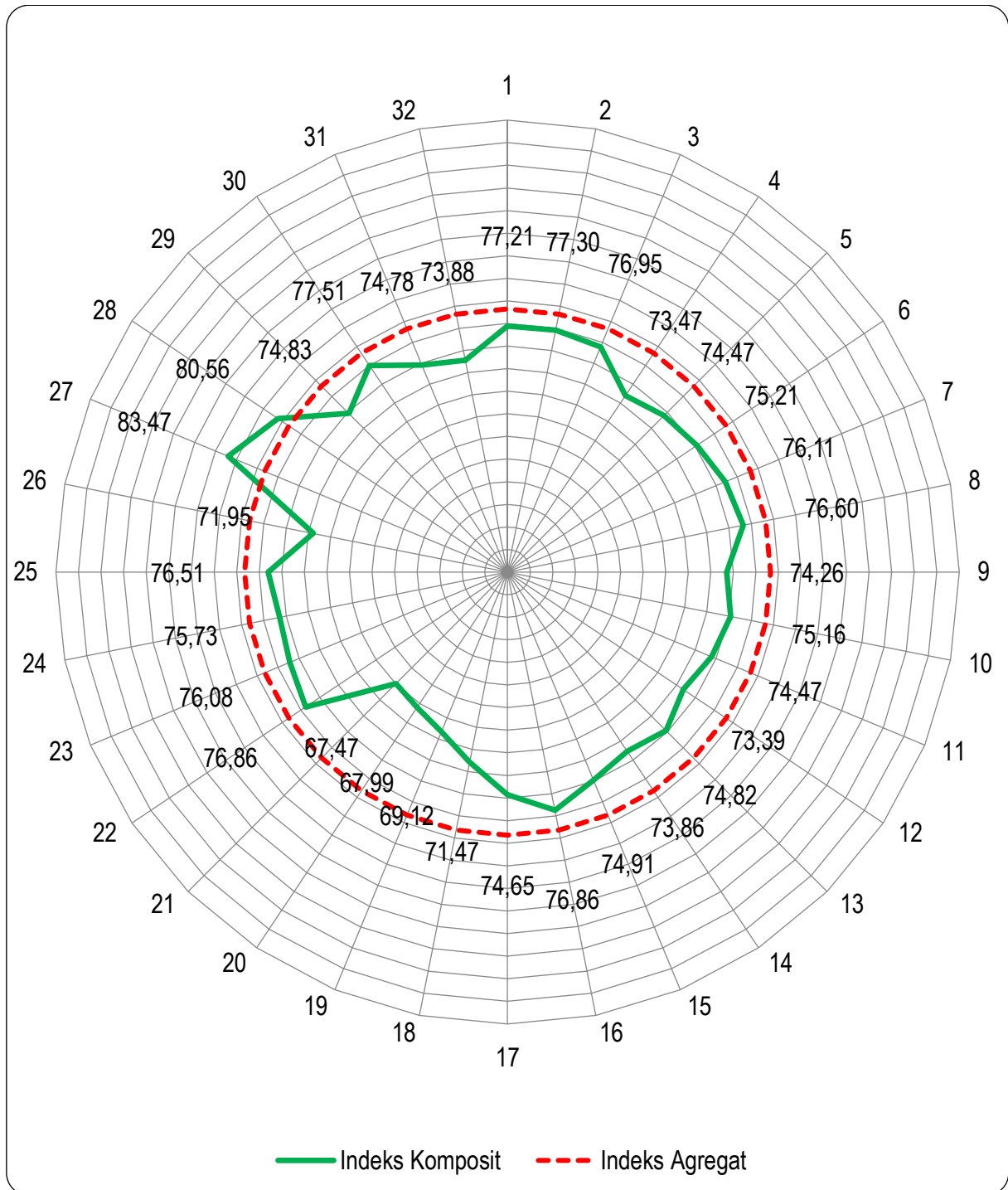
Tabel 4.17
IKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan
Pertanahan Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,21	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,30	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76,95	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,47	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,47	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,21	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,11	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,60	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,26	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,16	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,47	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,39	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,82	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73,86	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	74,91	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,86	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	74,65	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	71,47	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	69,12	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67,99	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	67,47	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,86	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,08	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,73	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,51	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,95	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,47	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,56	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,83	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,51	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	74,78	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,88	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.42
Postur Pelayanan Publik
Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
Tahun 2022

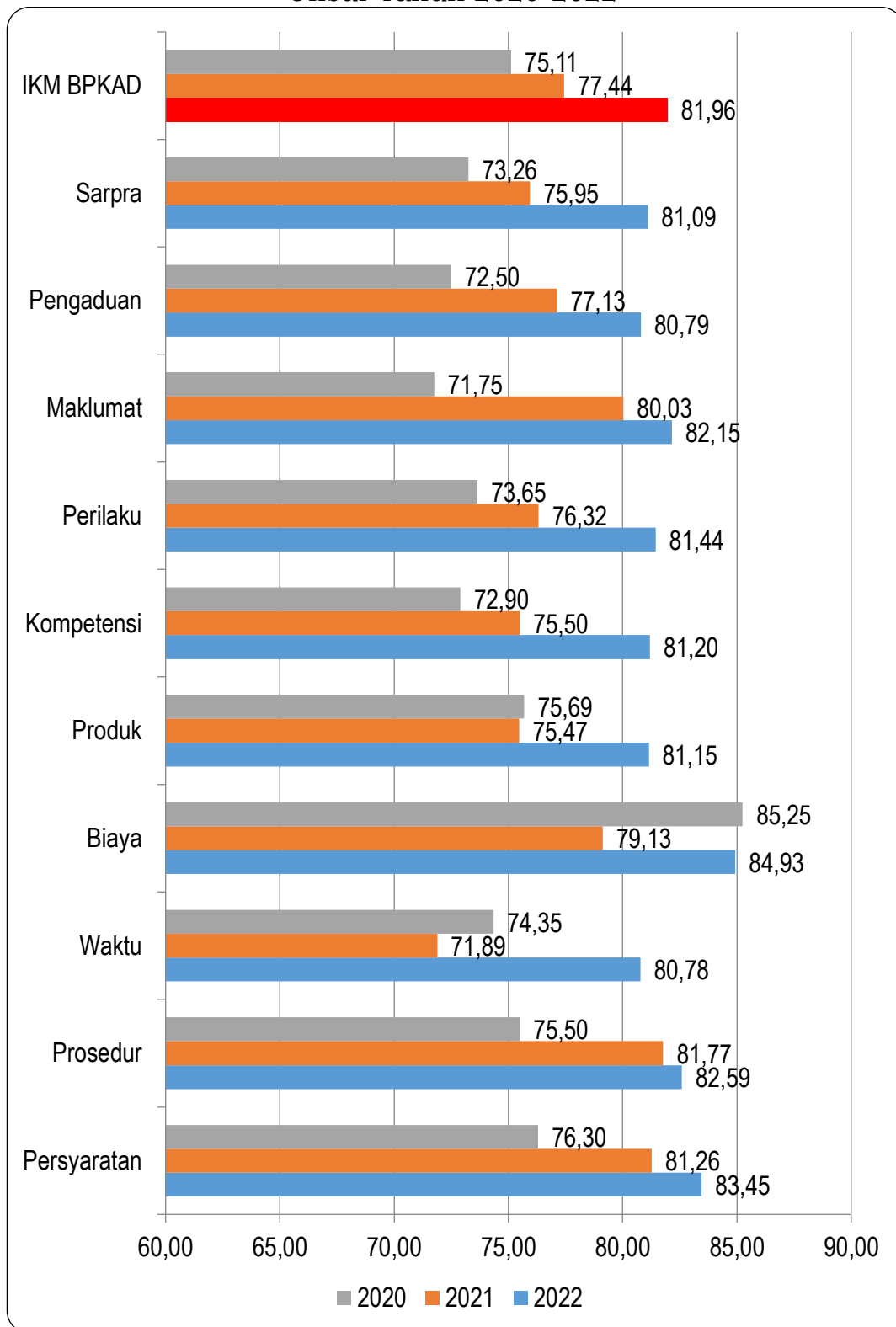


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.43
IKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Berdasar
Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



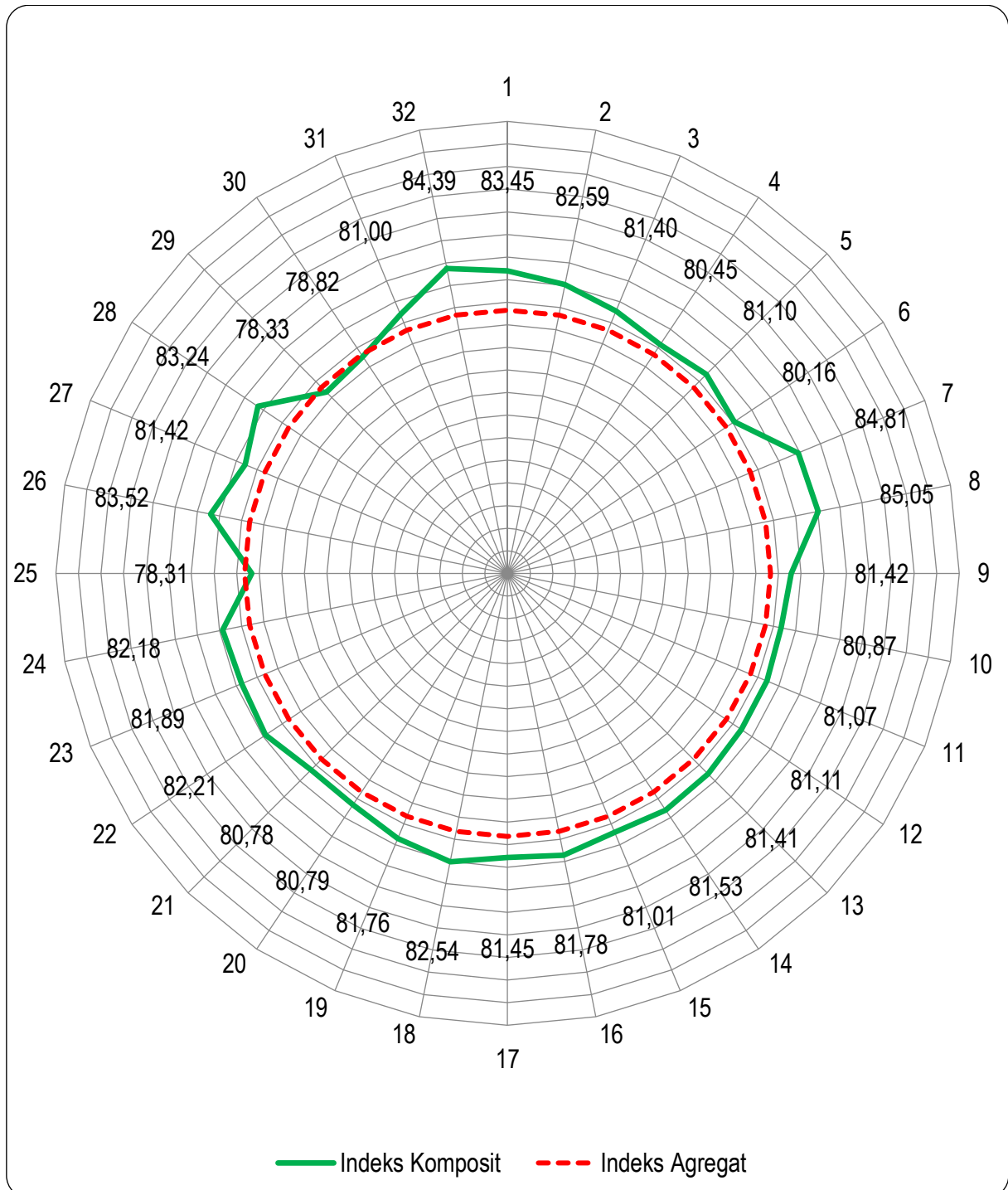
Tabel 4.18
IKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,45	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,59	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,40	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,45	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,10	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,16	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	84,81	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,05	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,42	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,87	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,07	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,11	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,41	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,53	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,01	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,78	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,45	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,54	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,76	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,79	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,78	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,21	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,89	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,18	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78,31	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83,52	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,42	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,24	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,33	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,82	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,00	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,39	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.44
Postur Pelayanan Publik
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Tahun 2022

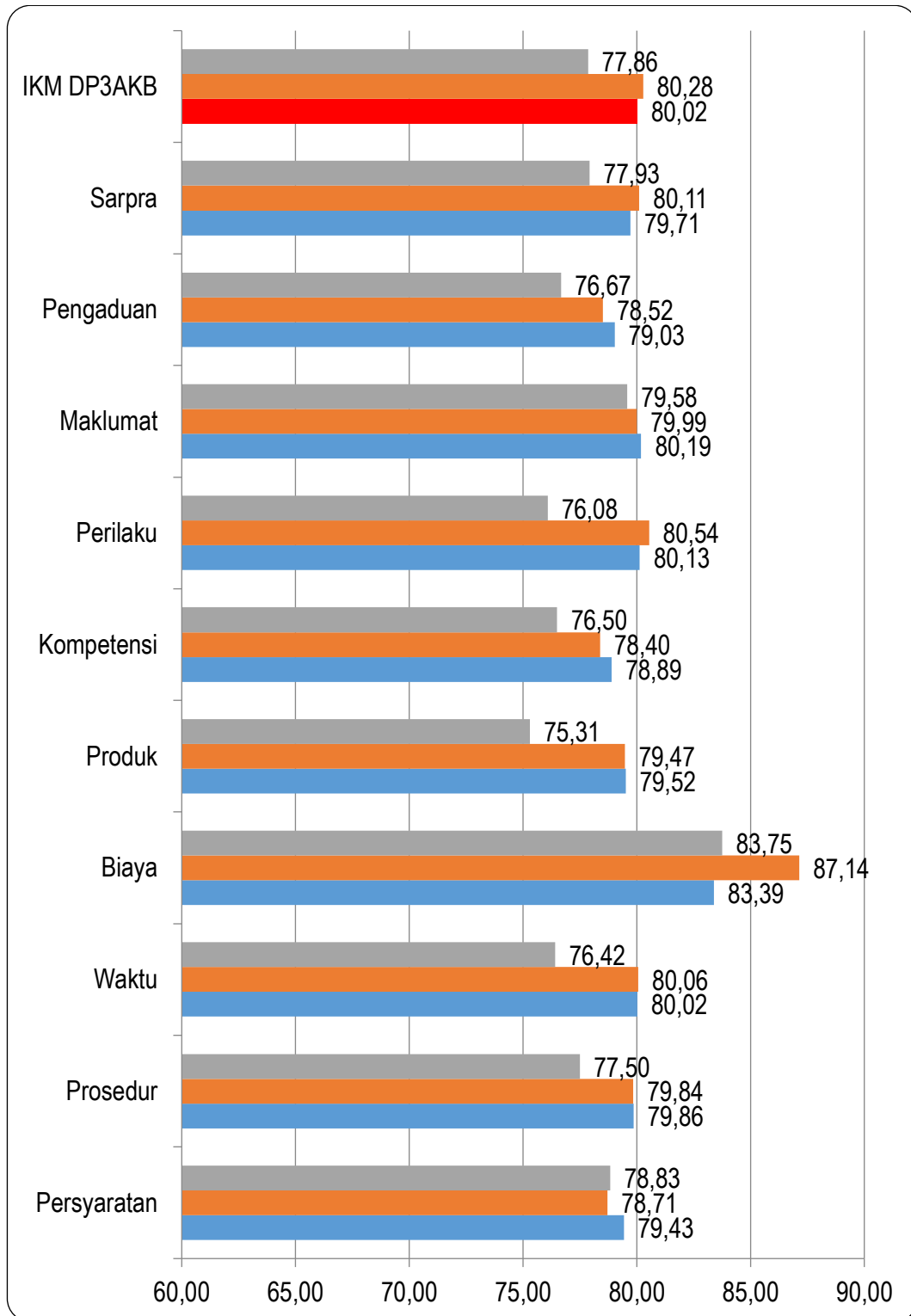


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.45
IKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,
Pengendalian Penduduk dan KB
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Tabel 4.19

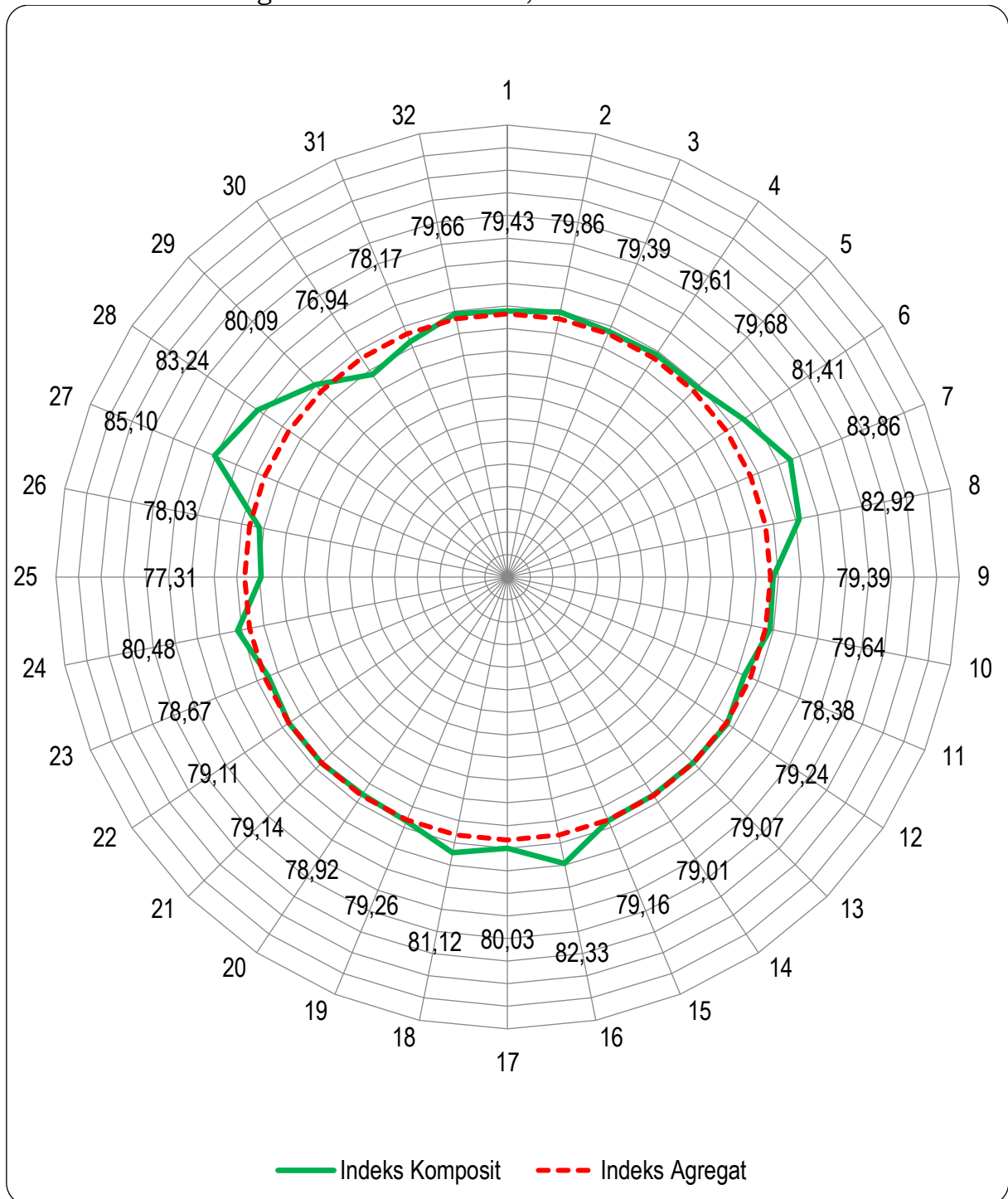
IKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,
Pengendalian Penduduk dan KB
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,43	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,86	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,39	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,61	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,68	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,41	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,86	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,92	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,39	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,64	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78,38	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,24	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,07	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,01	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,16	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,33	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,03	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,12	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,26	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78,92	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,14	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,11	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,67	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,48	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	77,31	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,03	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,10	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,24	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,09	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	76,94	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,17	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,66	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.46
Postur Pelayanan Publik
Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak,
Pengendalian Penduduk, dan KB Tahun 2022

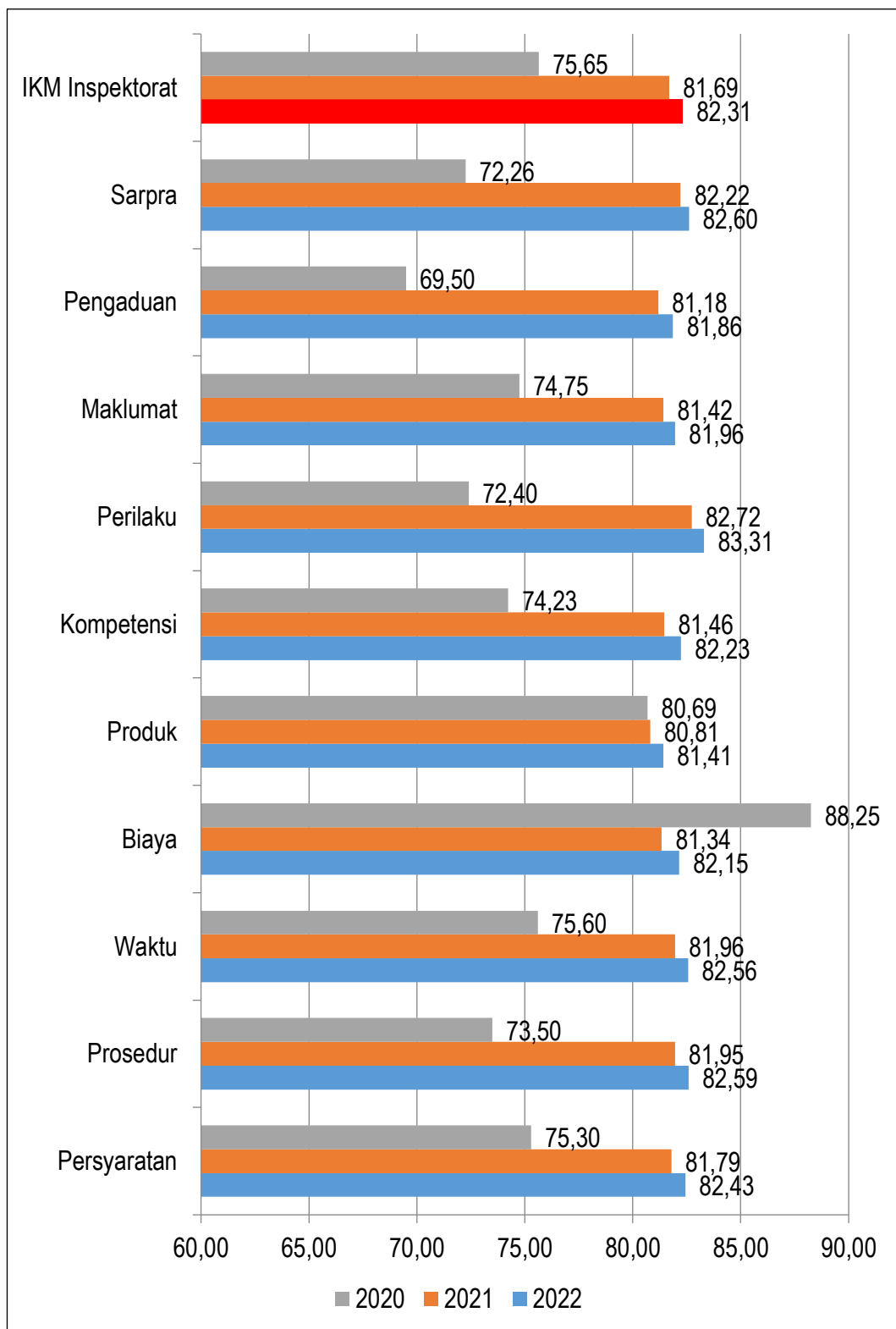


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.47
IKM Inspektorat Kabupaten
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



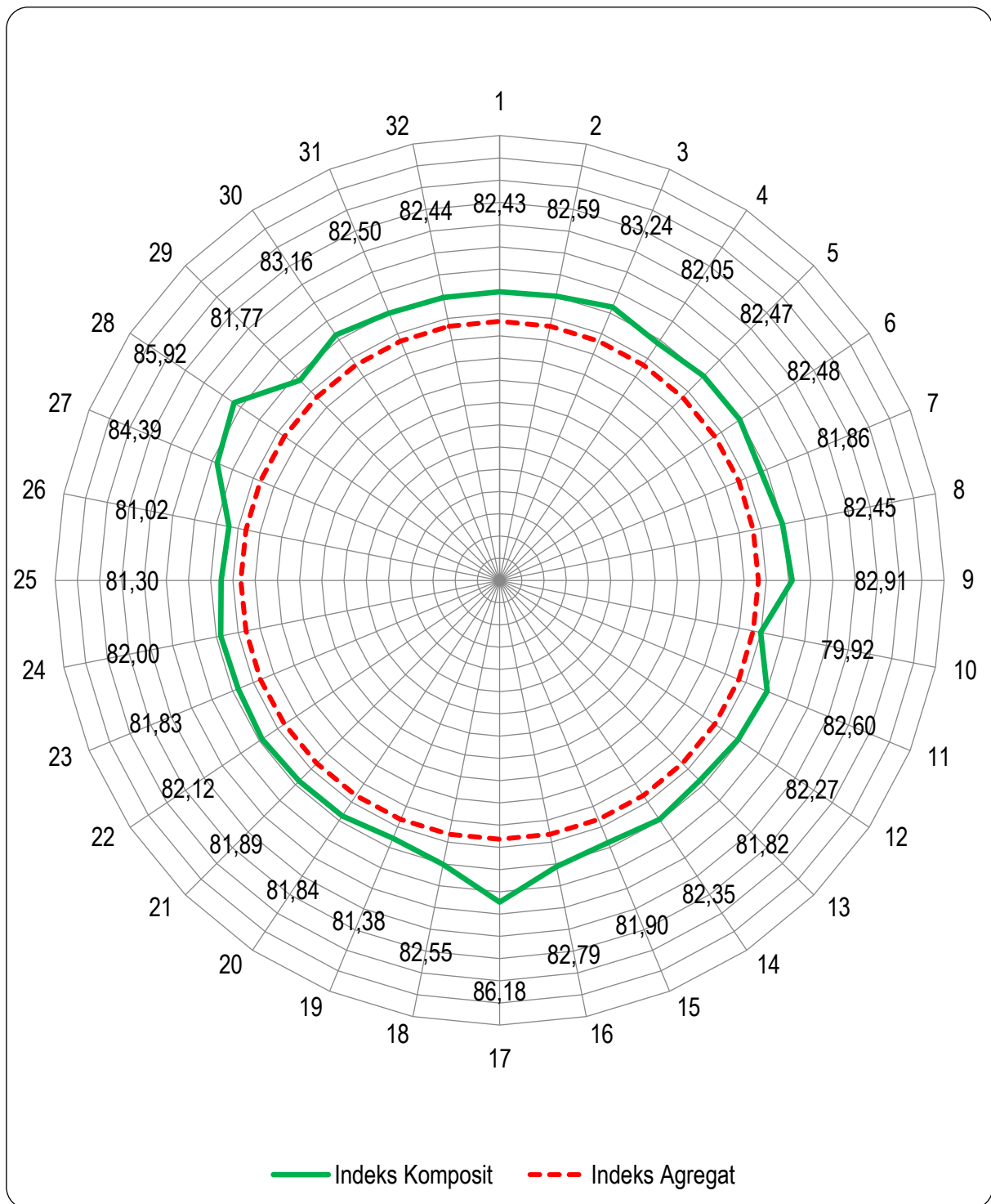
Tabel 4.20
IKM Inspektorat Kabupaten
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,43	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,59	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,24	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,05	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,47	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,48	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,86	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,45	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,91	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,92	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,60	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,27	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,82	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,35	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,90	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,79	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,18	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,55	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,38	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,84	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,89	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,12	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,83	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,30	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,02	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,39	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,92	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,77	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,16	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	82,50	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,44	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.48
Postur Pelayanan Publik Inspektorat Kabupaten
Tahun 2022

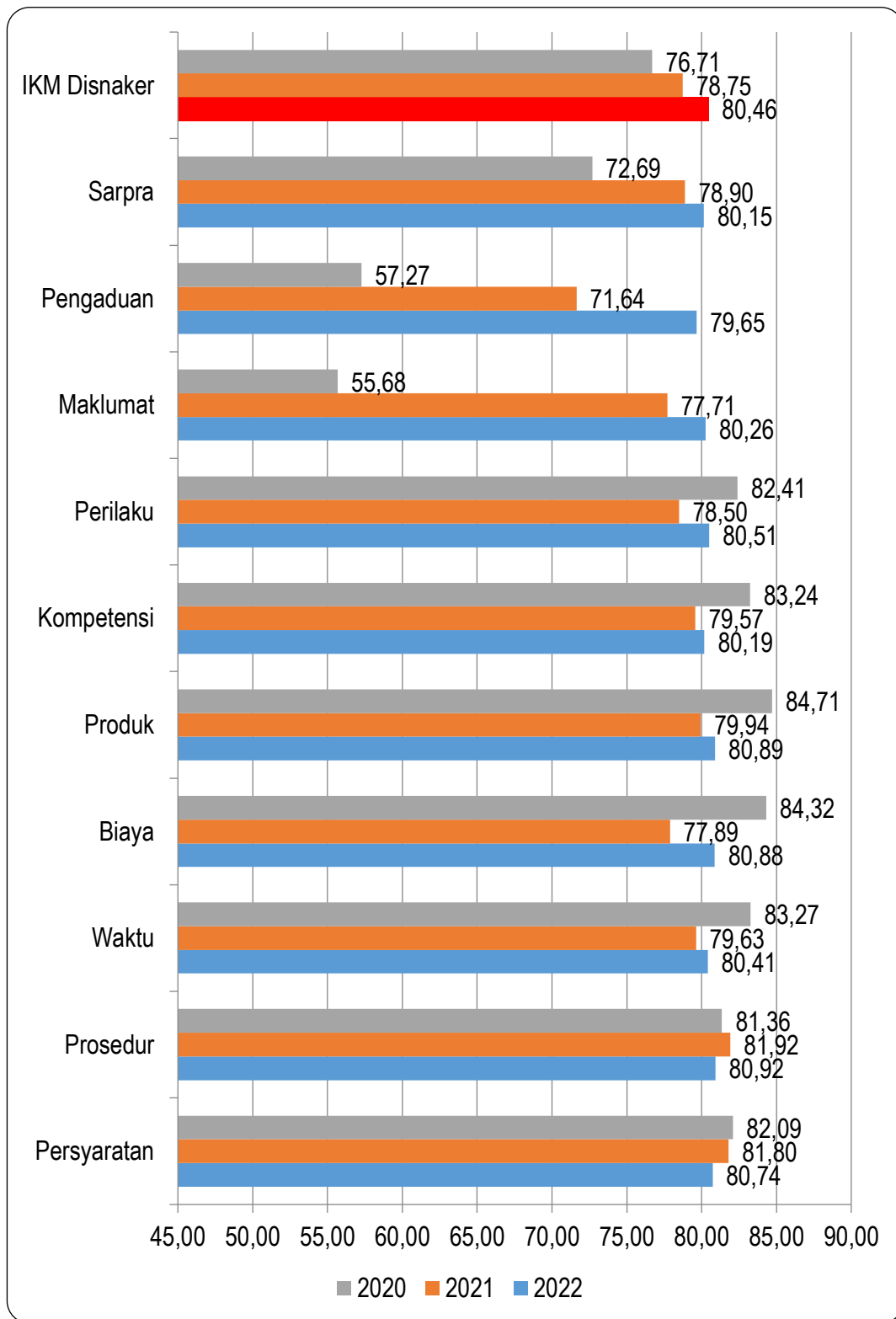


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.49
Perbandingan IKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



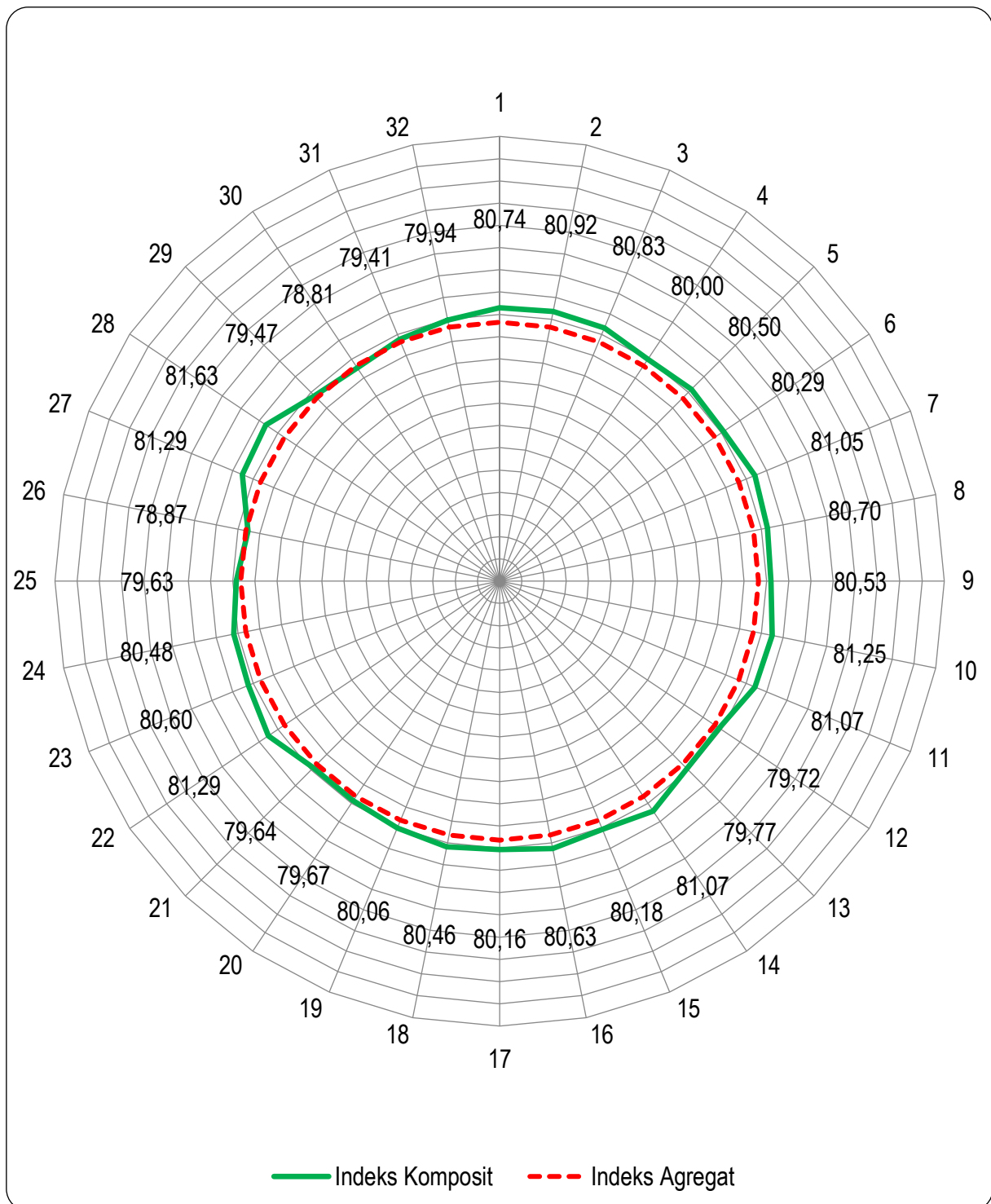
Tabel 4.21
IKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,74	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,92	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,83	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,00	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,50	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,29	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,05	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,70	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,53	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,25	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,07	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,72	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,77	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,07	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,18	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,63	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,16	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,46	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,06	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,67	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,64	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,29	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,60	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,48	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	79,63	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,87	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,29	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,63	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,47	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,81	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,41	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,94	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.50
Postur Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Tahun 2022

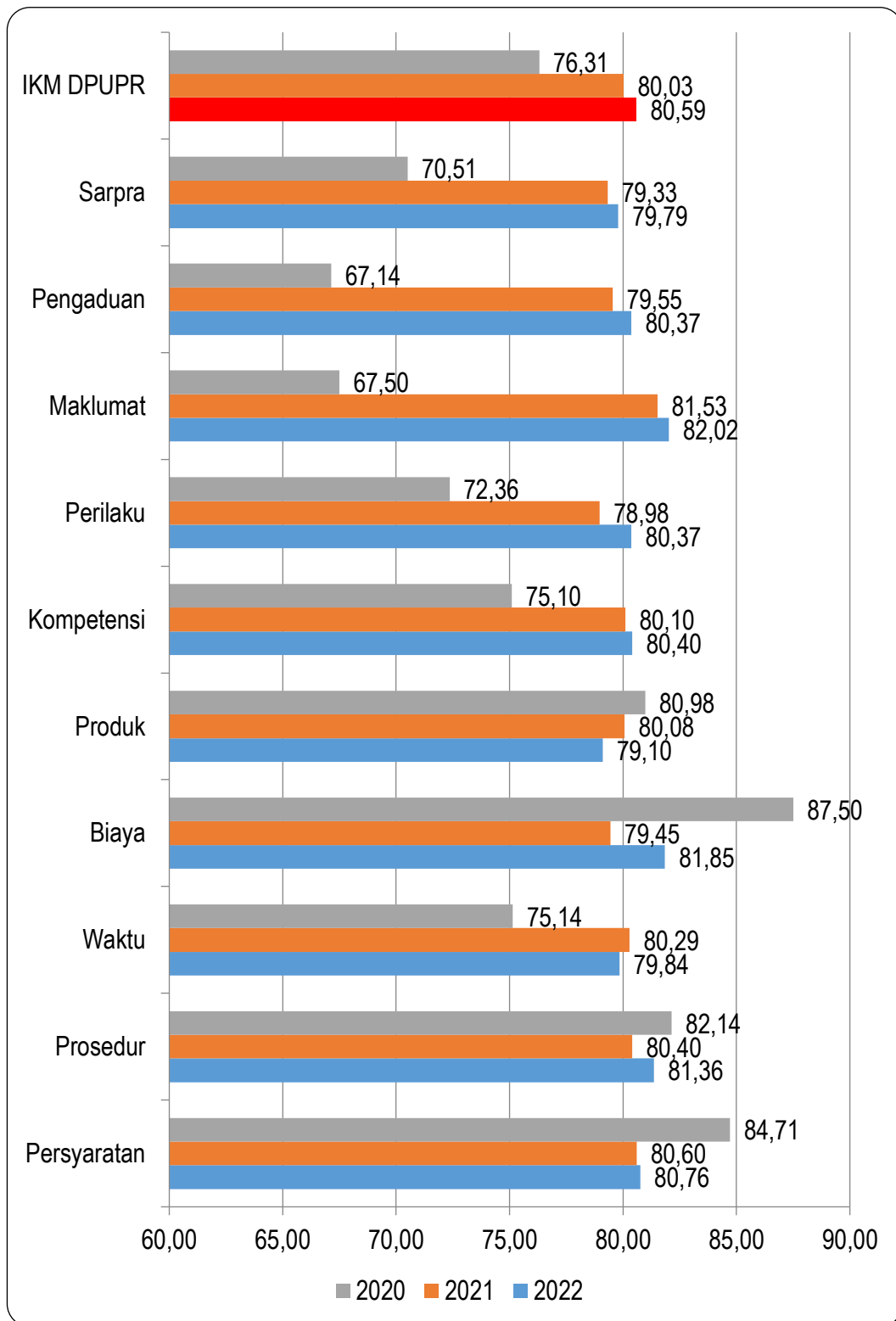


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.51
Perbandingan IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



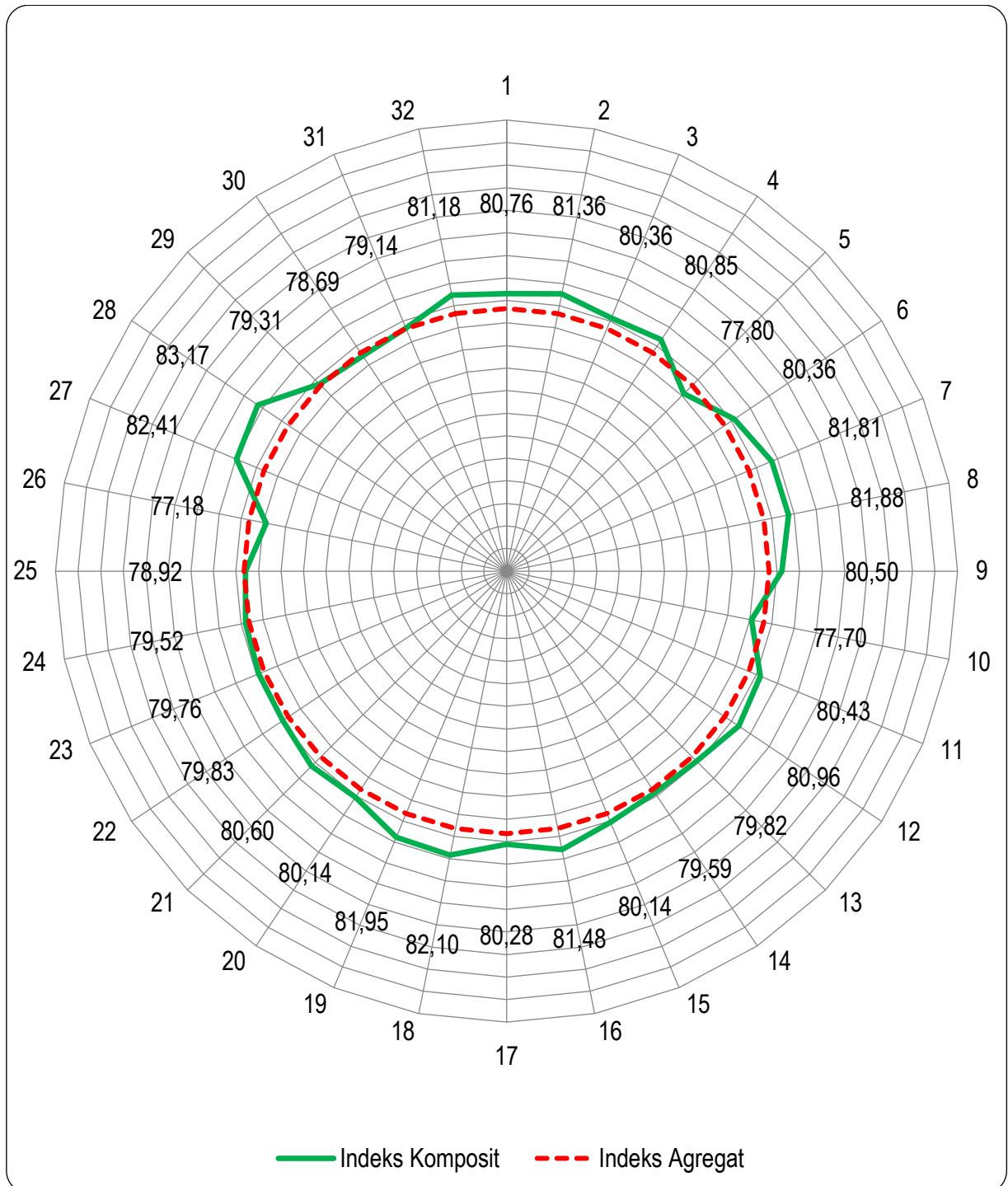
Tabel 4.22
IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,76	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,36	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,36	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,85	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,80	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,36	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,81	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,88	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,50	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,70	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,43	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,96	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,82	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,59	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,14	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,48	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,28	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,10	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,95	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,14	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,60	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,83	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,76	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,52	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78,92	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,18	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,41	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,17	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,31	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,69	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,14	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,18	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.52
Postur Pelayanan Publik
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Tahun 2022

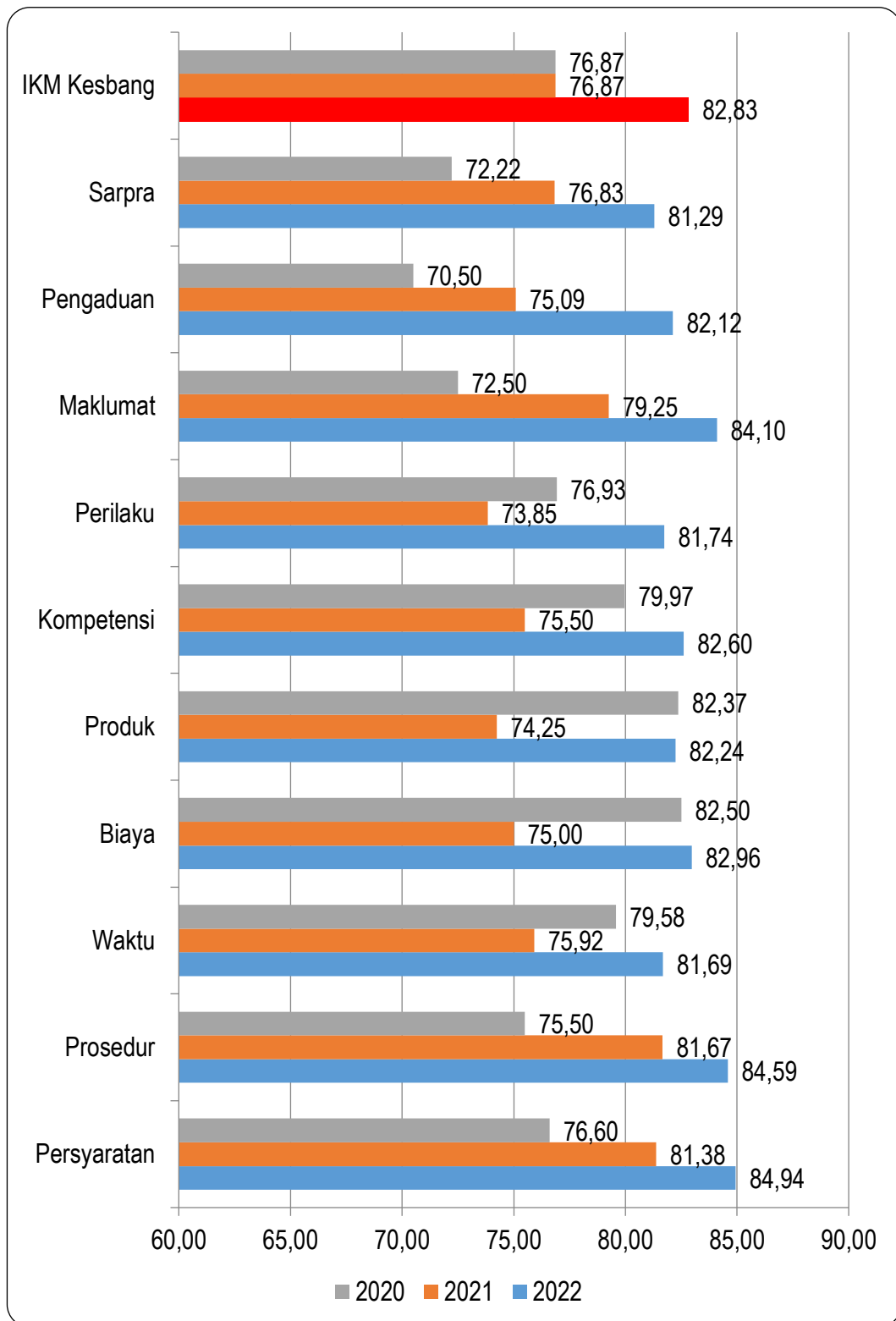


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.53
Perbandingan IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



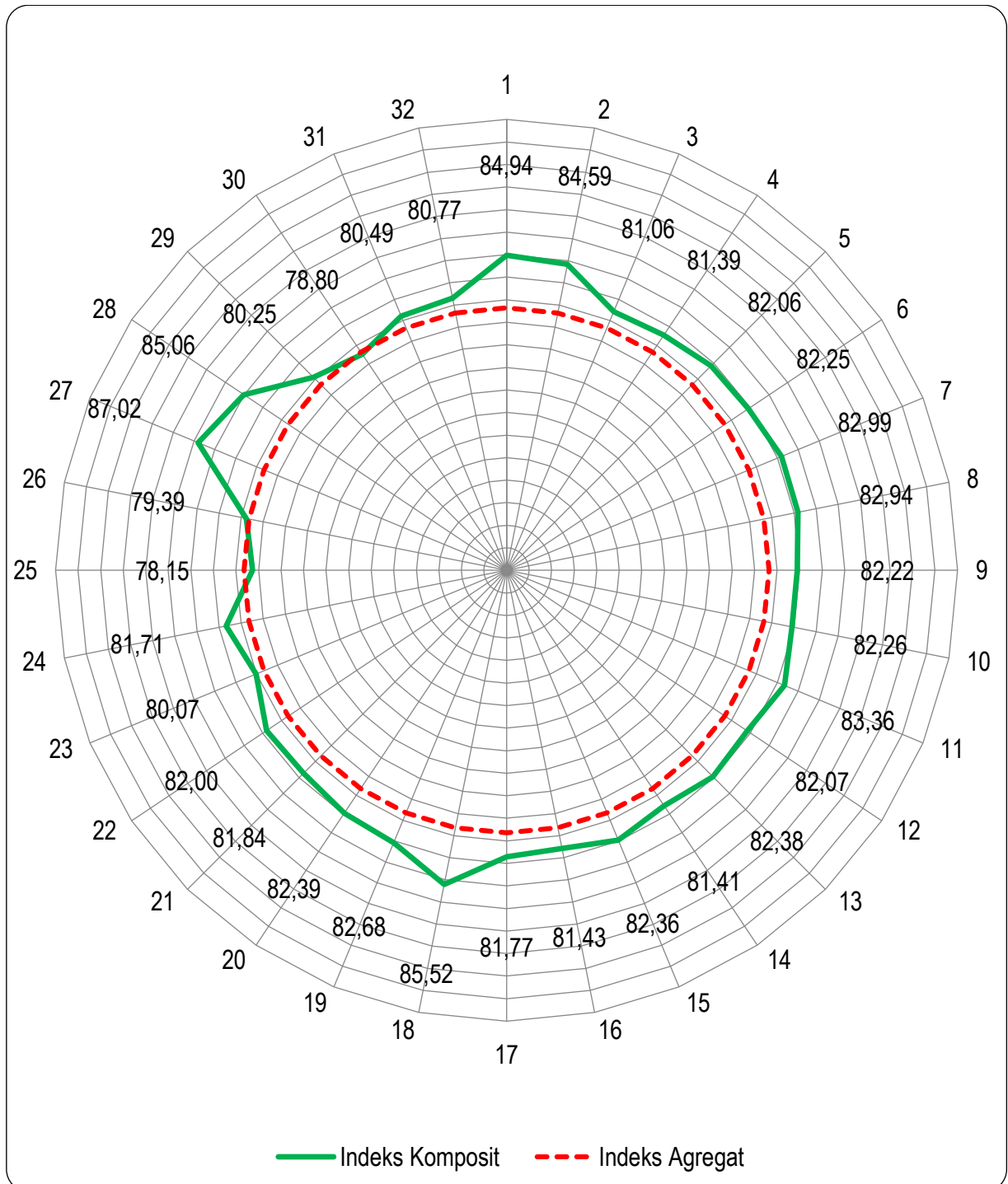
Tabel 4.23
IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,94	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,59	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,06	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,39	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,06	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,25	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,99	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,94	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,22	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,26	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,36	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,07	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,38	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,41	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,36	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,43	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,77	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,52	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,68	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,39	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,84	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,07	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,71	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78,15	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,39	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,02	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,06	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,25	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,80	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,49	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,77	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.54
Postur Pelayanan Publik
Kesatuan Bangsa dan Politik
Tahun 2022

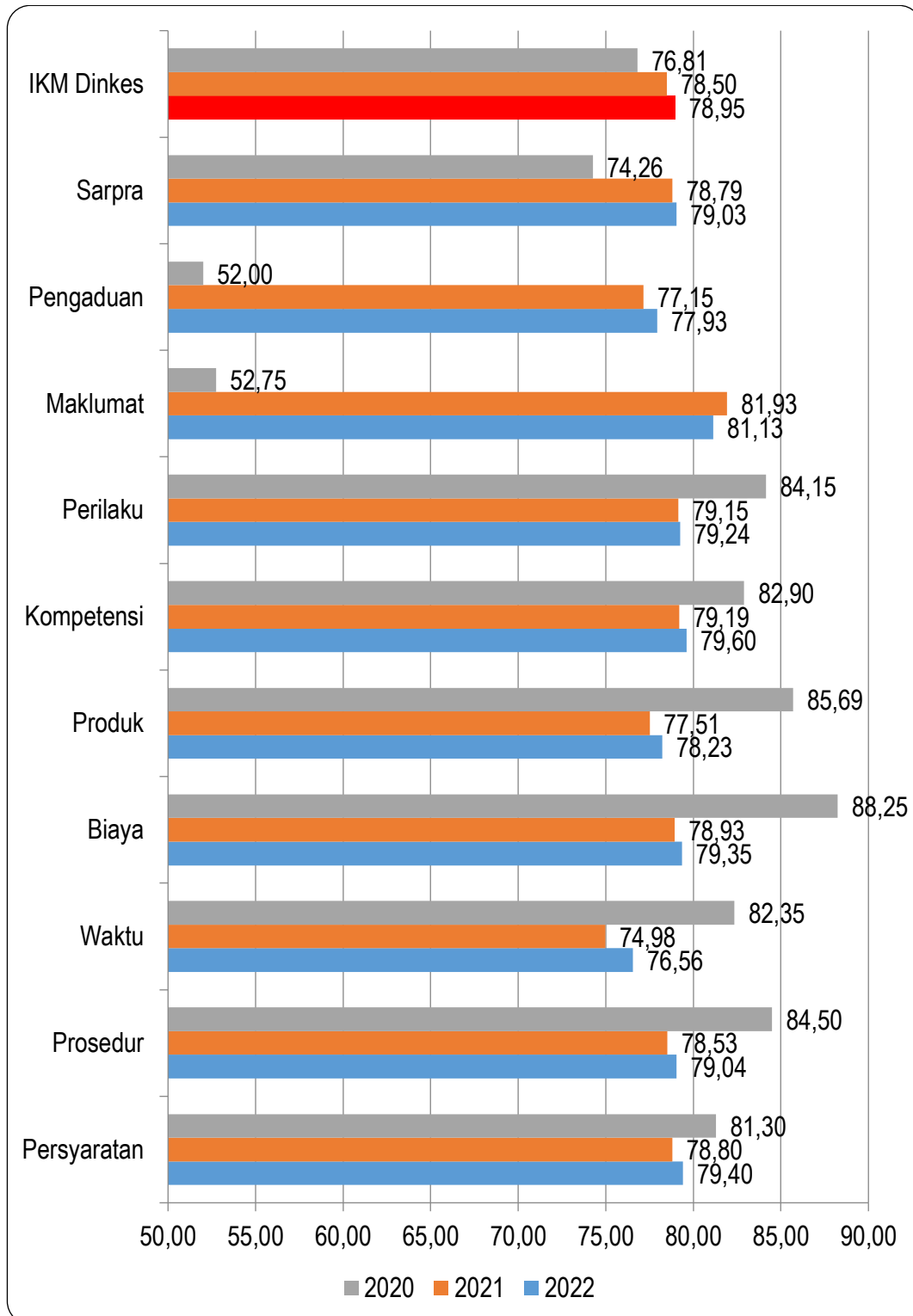


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.55
Perbandingan IKM Dinas Kesehatan
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



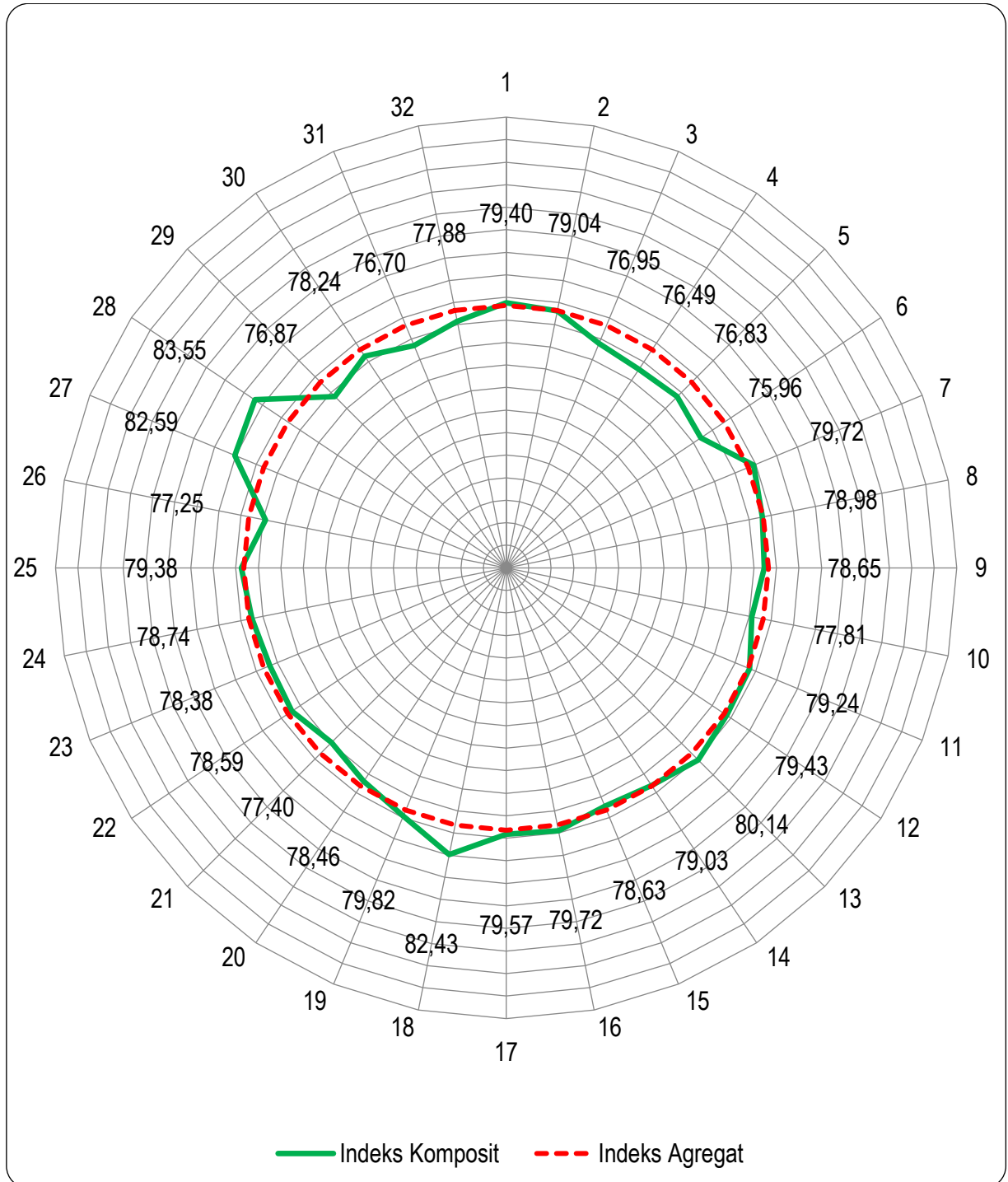
Tabel 4.24
IKM Dinas Kesehatan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,40	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,04	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76,95	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,49	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,83	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,96	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,72	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,98	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,65	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,81	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,24	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,43	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,14	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,03	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,63	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,72	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,57	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,43	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,82	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78,46	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,40	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,59	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,38	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,74	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,38	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,25	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,59	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,55	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,87	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,24	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76,70	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,88	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.56
Postur Pelayanan Publik
Dinas Kesehatan
Tahun 2022

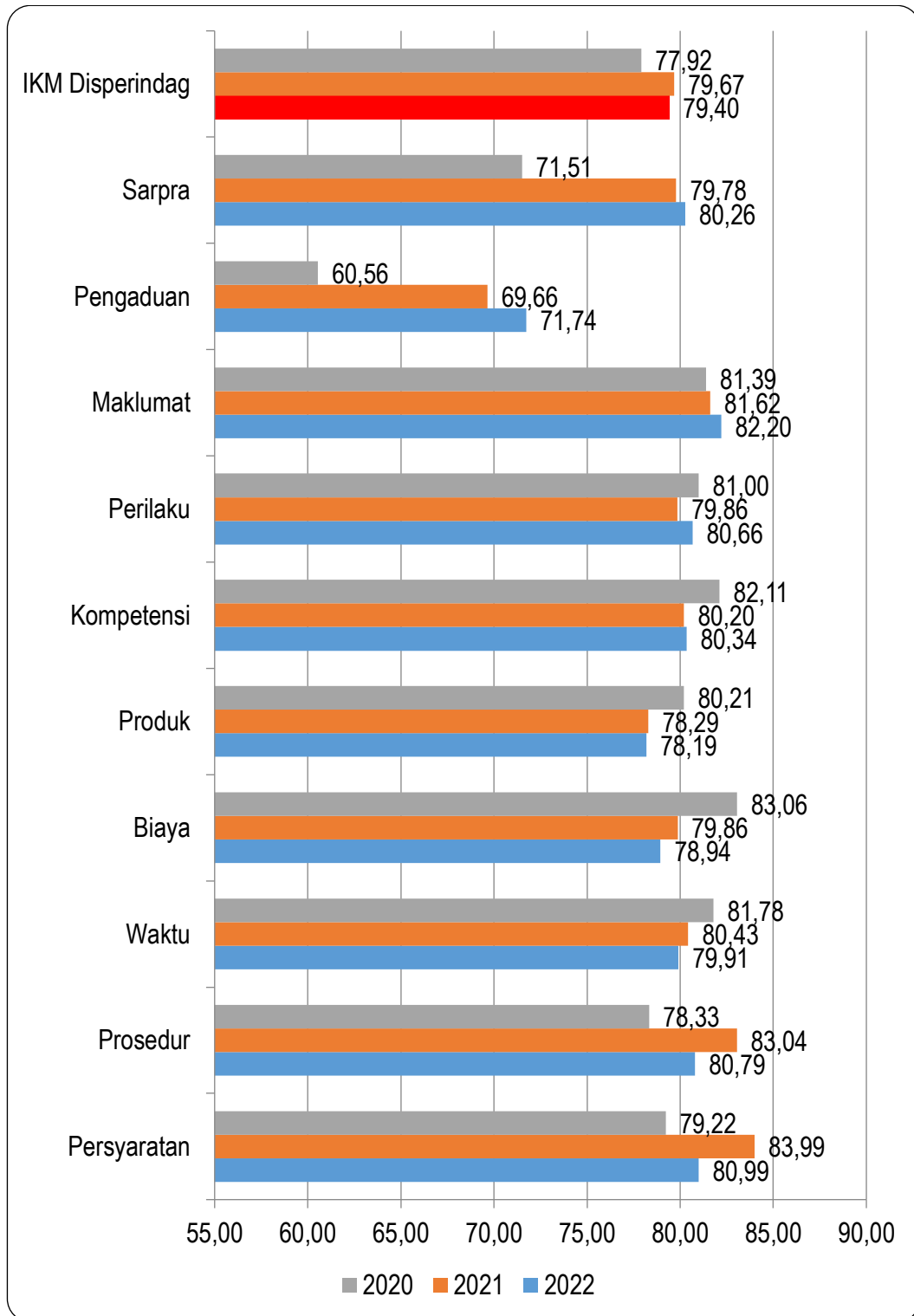


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.57
Perbandingan IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



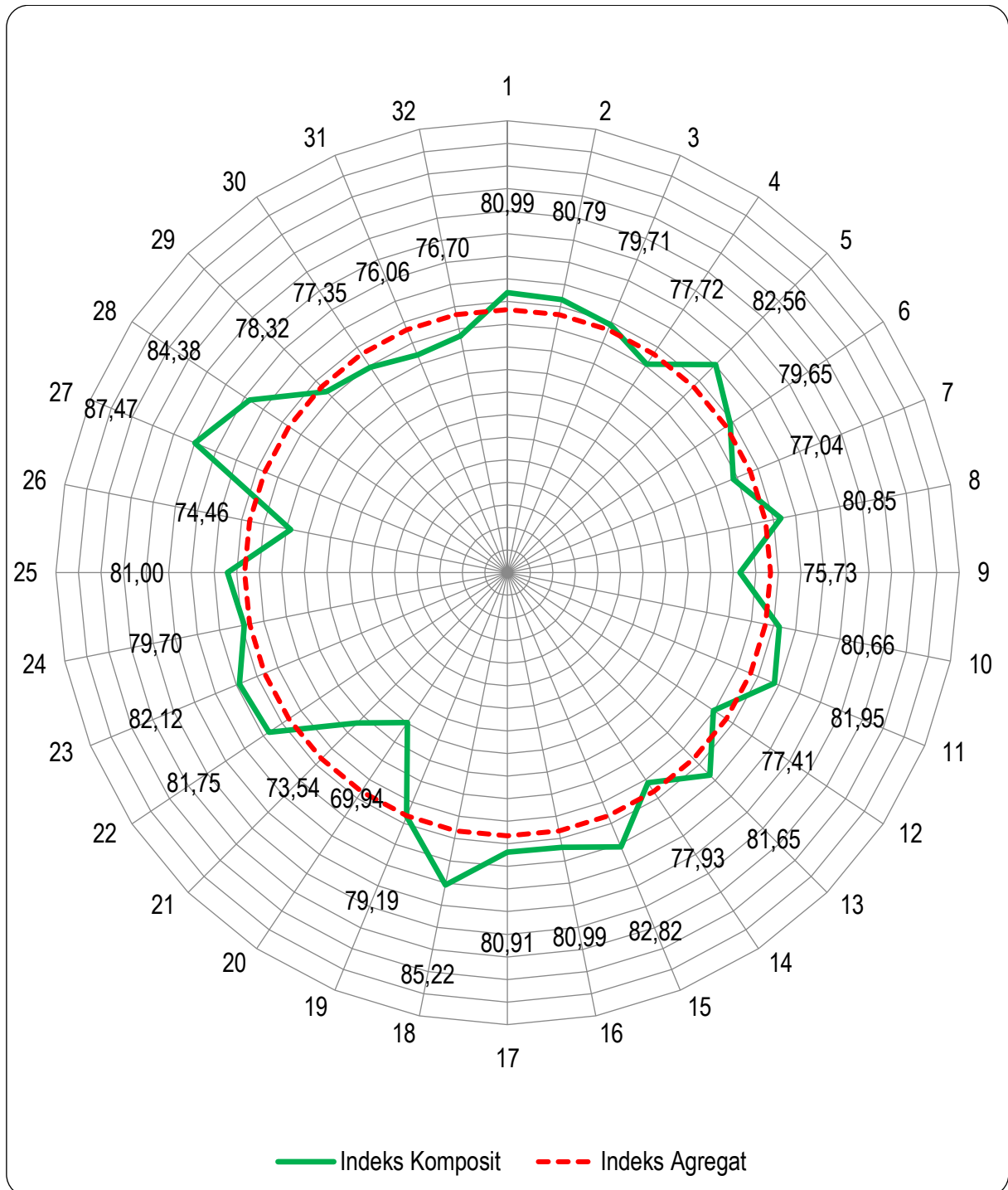
Tabel 4.25
IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,99	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,79	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,71	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,72	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,56	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,65	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	77,04	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80,85	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,73	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,66	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,95	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,41	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,65	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77,93	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,82	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,99	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,91	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,22	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,19	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	69,94	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,54	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,75	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,12	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,70	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,46	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,47	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,38	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,32	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,35	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76,06	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,70	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.58
Postur Pelayanan Publik
Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Tahun 2022

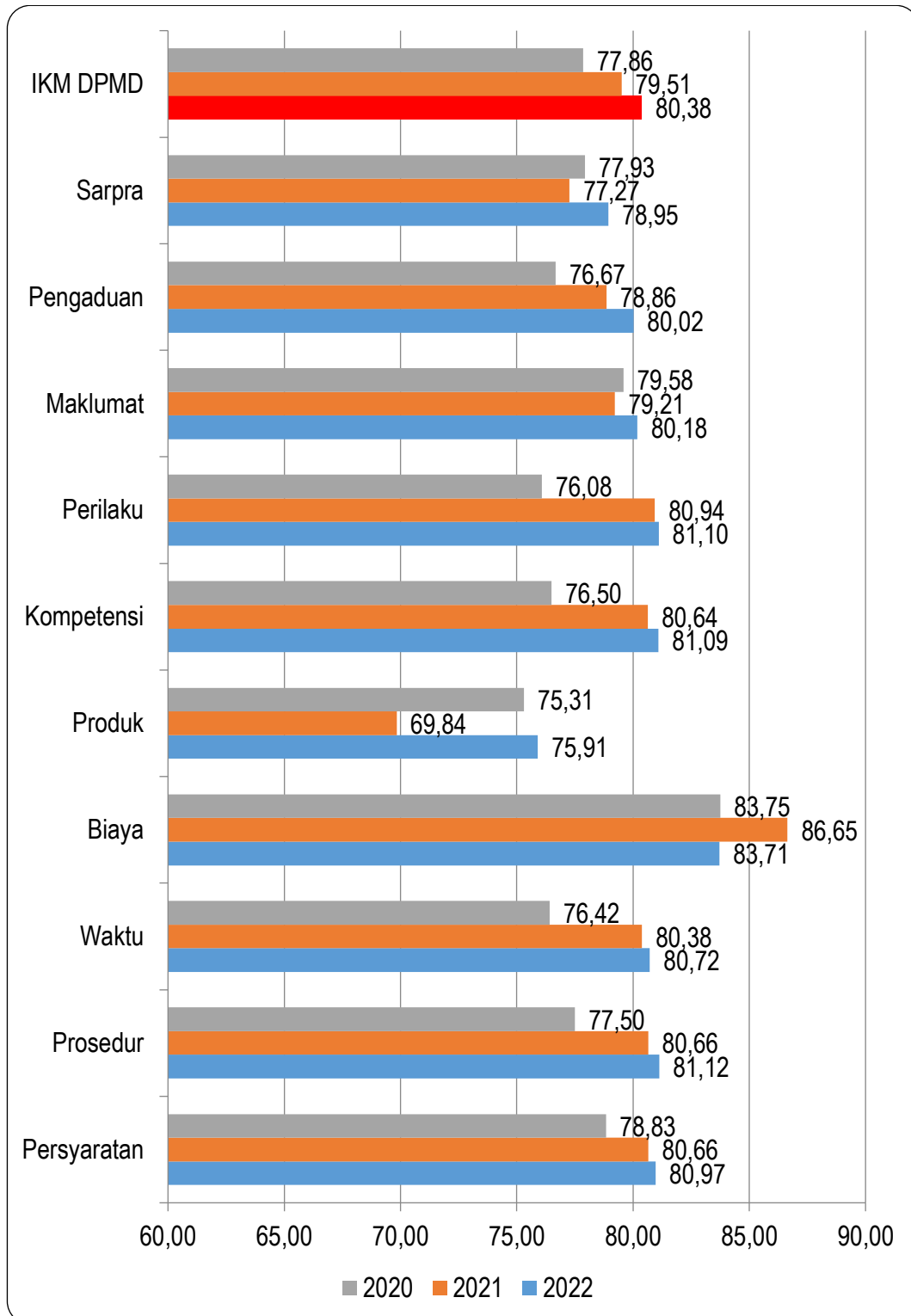


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.59
Perbandingan IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



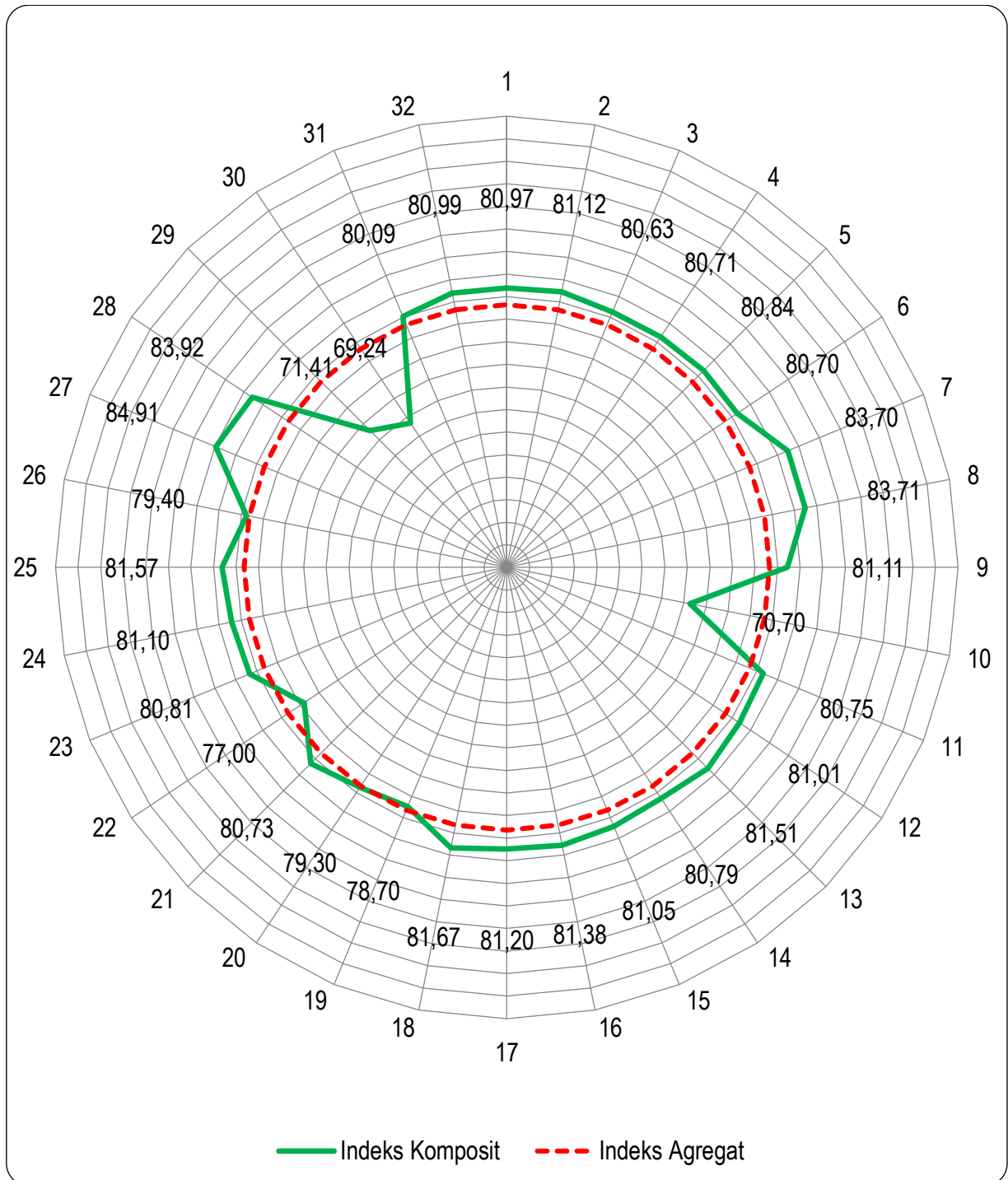
Tabel 4.26
IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,97	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,12	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,63	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,71	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,84	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,70	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,71	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,11	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	70,70	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,75	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,01	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,51	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,79	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,05	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,38	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,20	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,70	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,30	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,73	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,00	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,81	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,10	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,57	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,40	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,91	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,92	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71,41	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	69,24	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,09	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,99	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.60
Postur Pelayanan Publik
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Tahun 2022

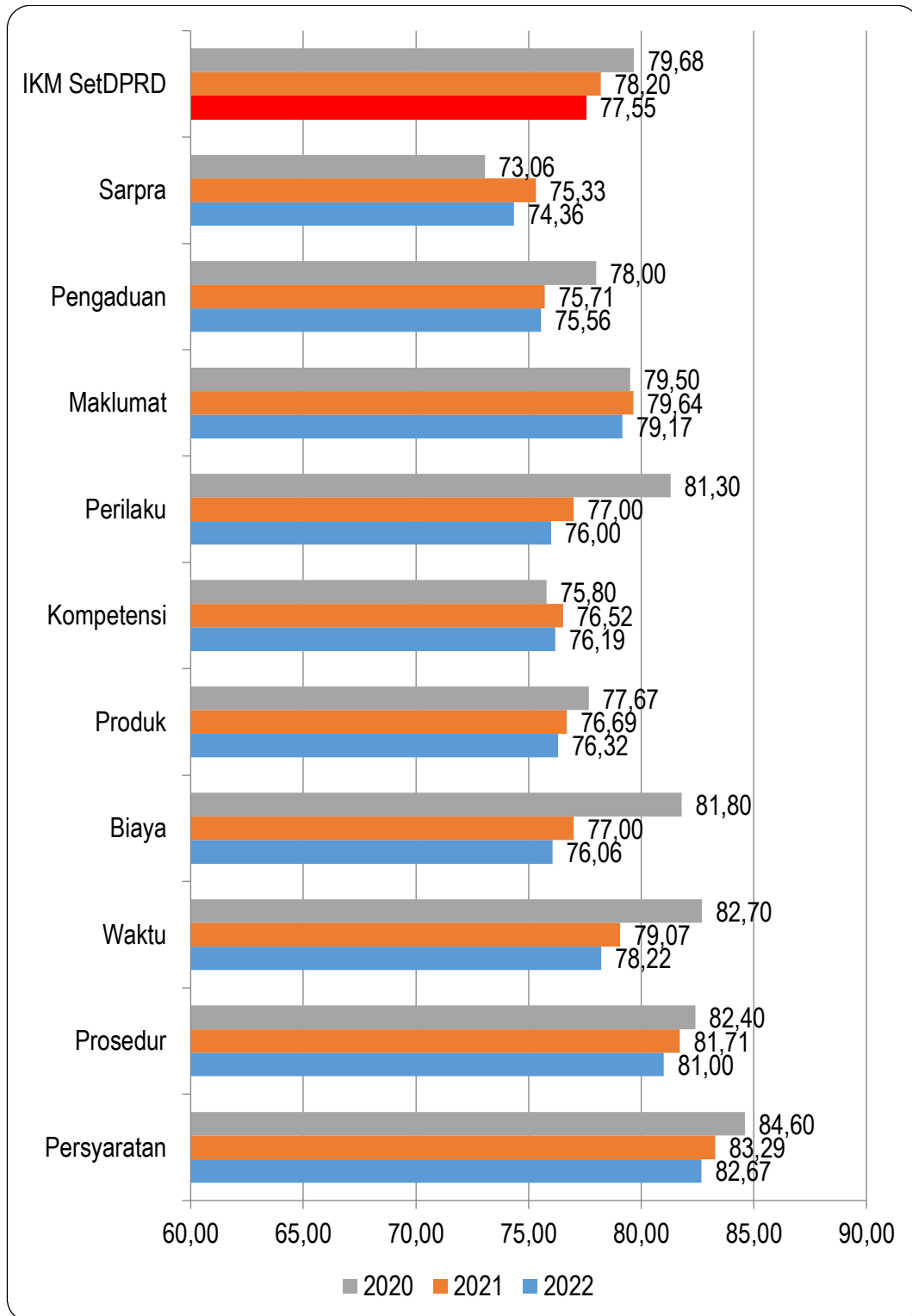


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.61
Perbandingan IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



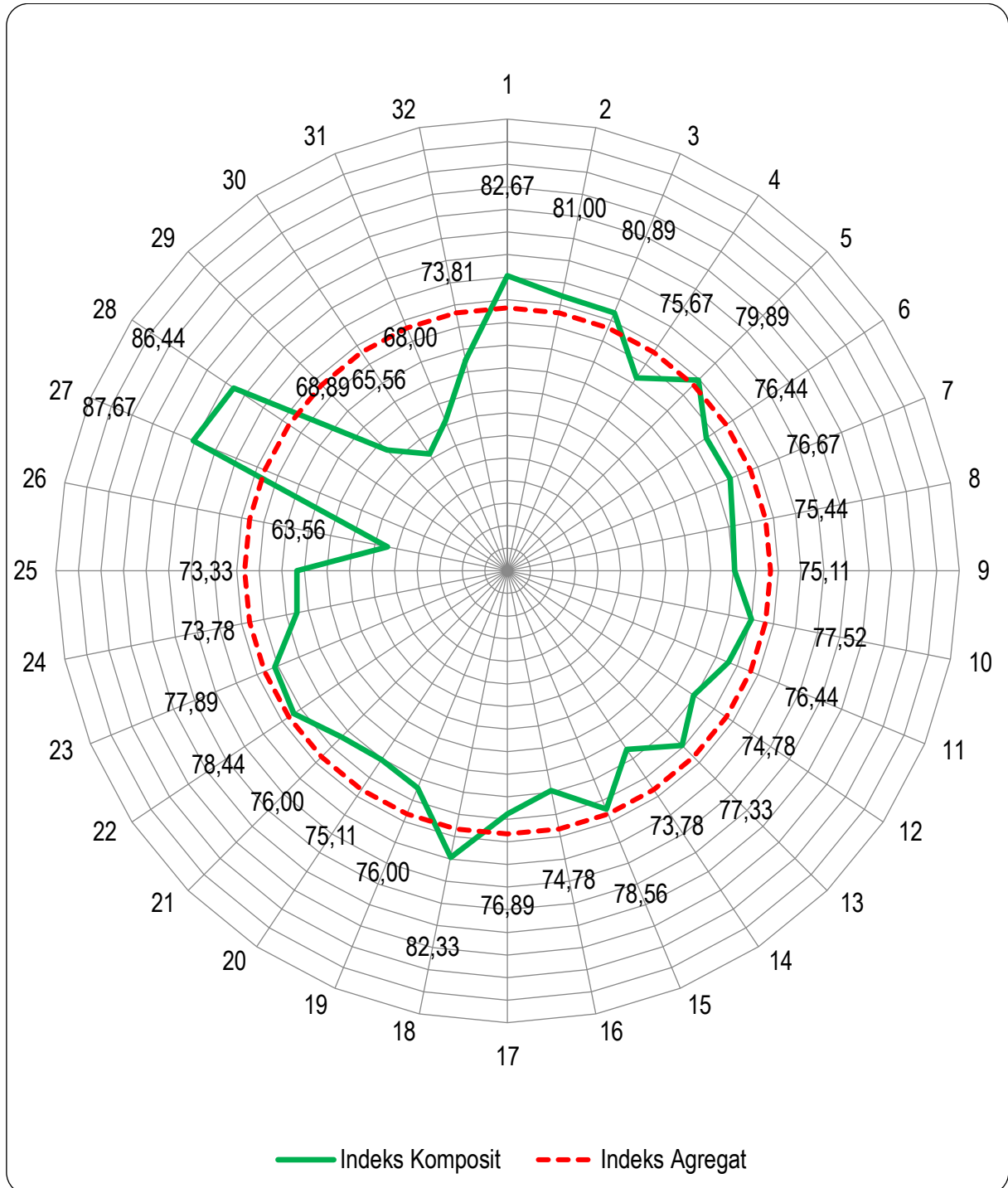
Tabel 4.27
IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,89	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,67	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,89	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,44	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,67	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,44	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,11	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,52	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,44	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,78	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,33	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73,78	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,56	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	74,78	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,89	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,33	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,11	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,44	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,89	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,78	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73,33	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,56	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,67	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,44	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	68,89	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	65,56	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	68,00	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,81	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.62
Postur Pelayanan Publik
Sekretariat DPRD
Tahun 2022

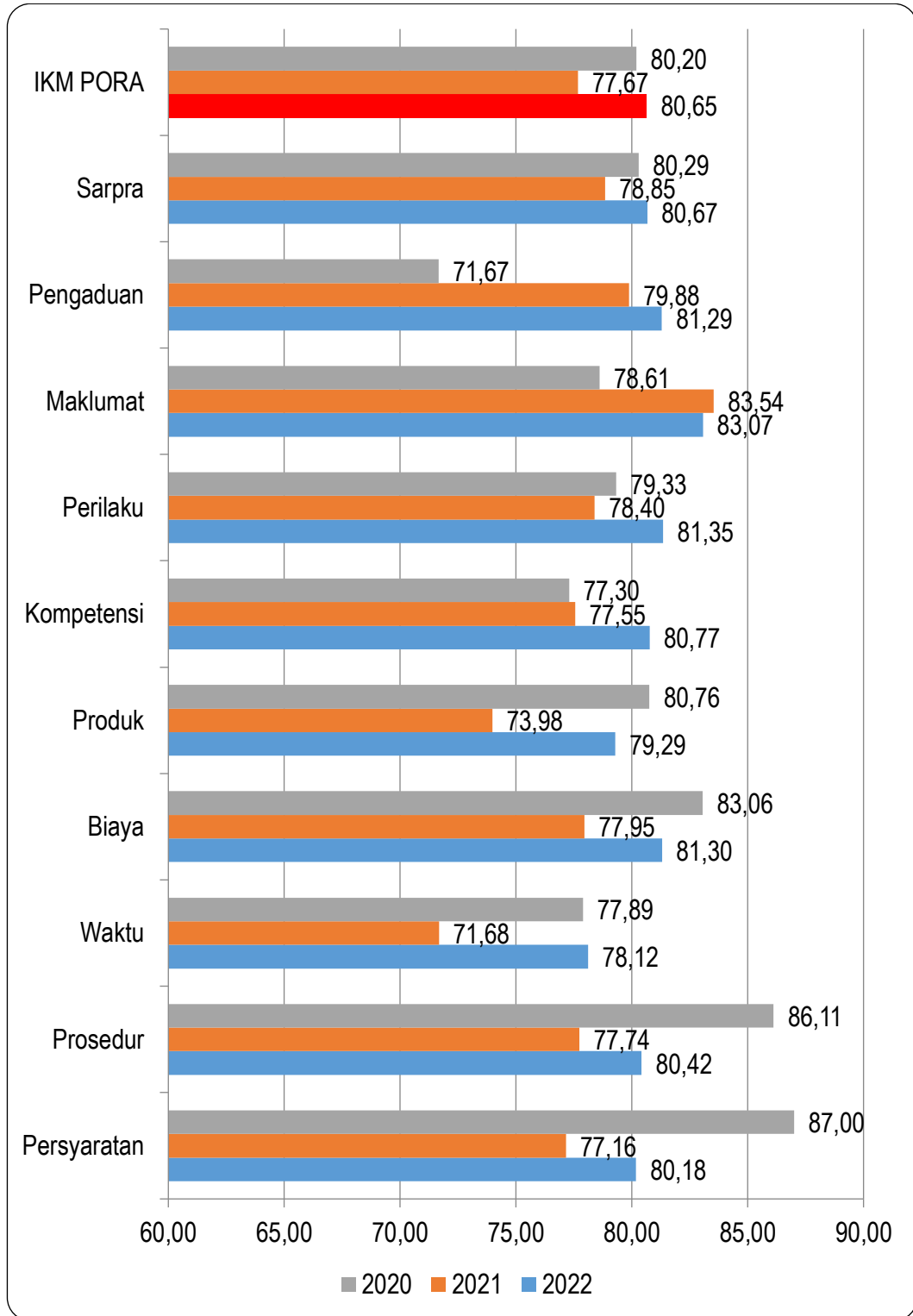


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.63
Perbandingan IKM Dinas Pemuda dan Olahraga
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



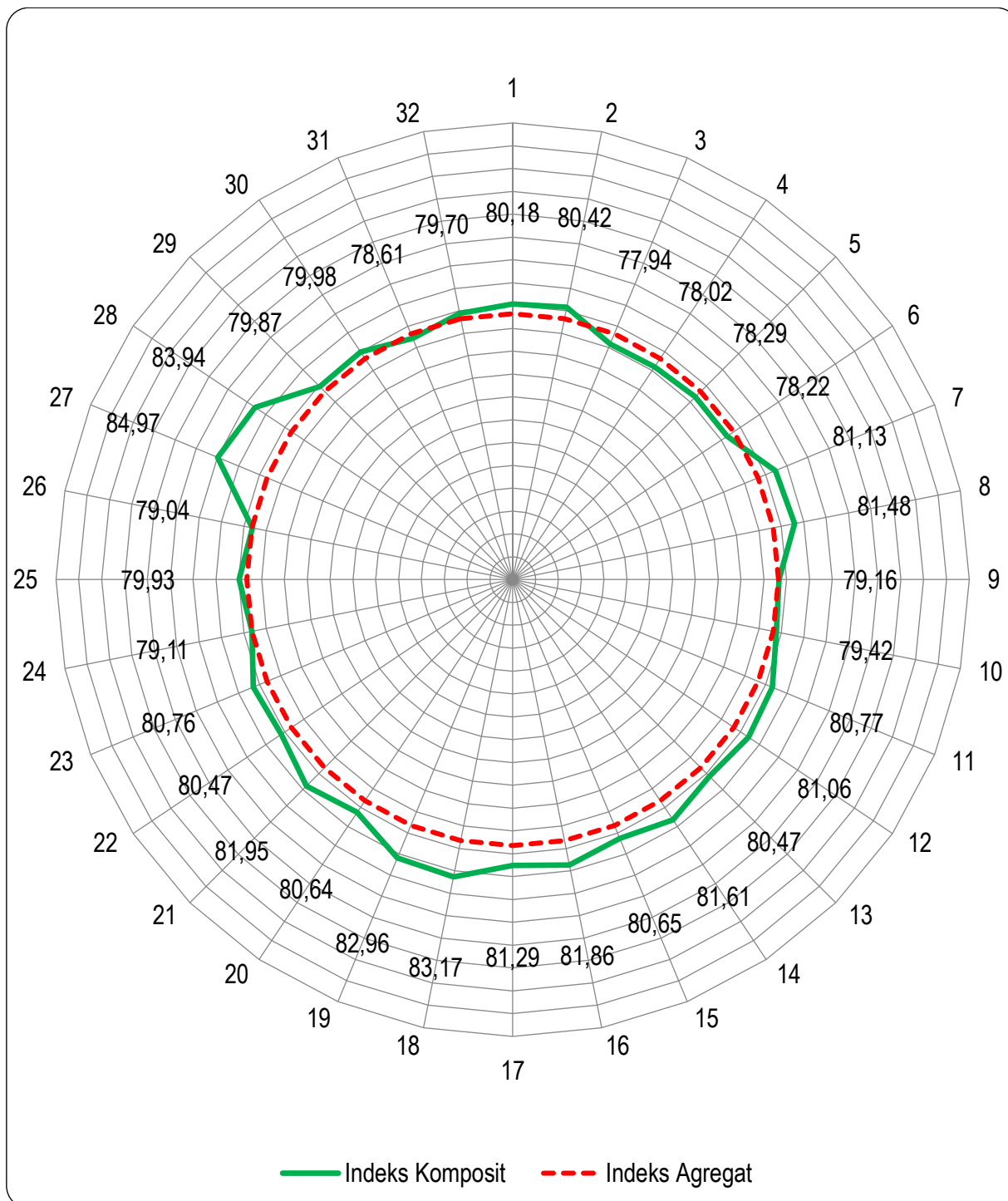
Tabel 4.28
IKM Dinas Pemuda dan Olahraga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,18	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,42	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,94	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,02	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,29	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,22	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,13	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,48	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,16	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,42	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,77	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,06	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,47	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,61	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,65	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,86	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,29	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,17	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,96	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,64	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,95	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,47	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,76	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,11	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	79,93	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,04	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,97	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,94	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,87	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,98	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	78,61	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,70	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.64
Postur Pelayanan Publik
Dinas Pemuda dan Olahraga
Tahun 2022

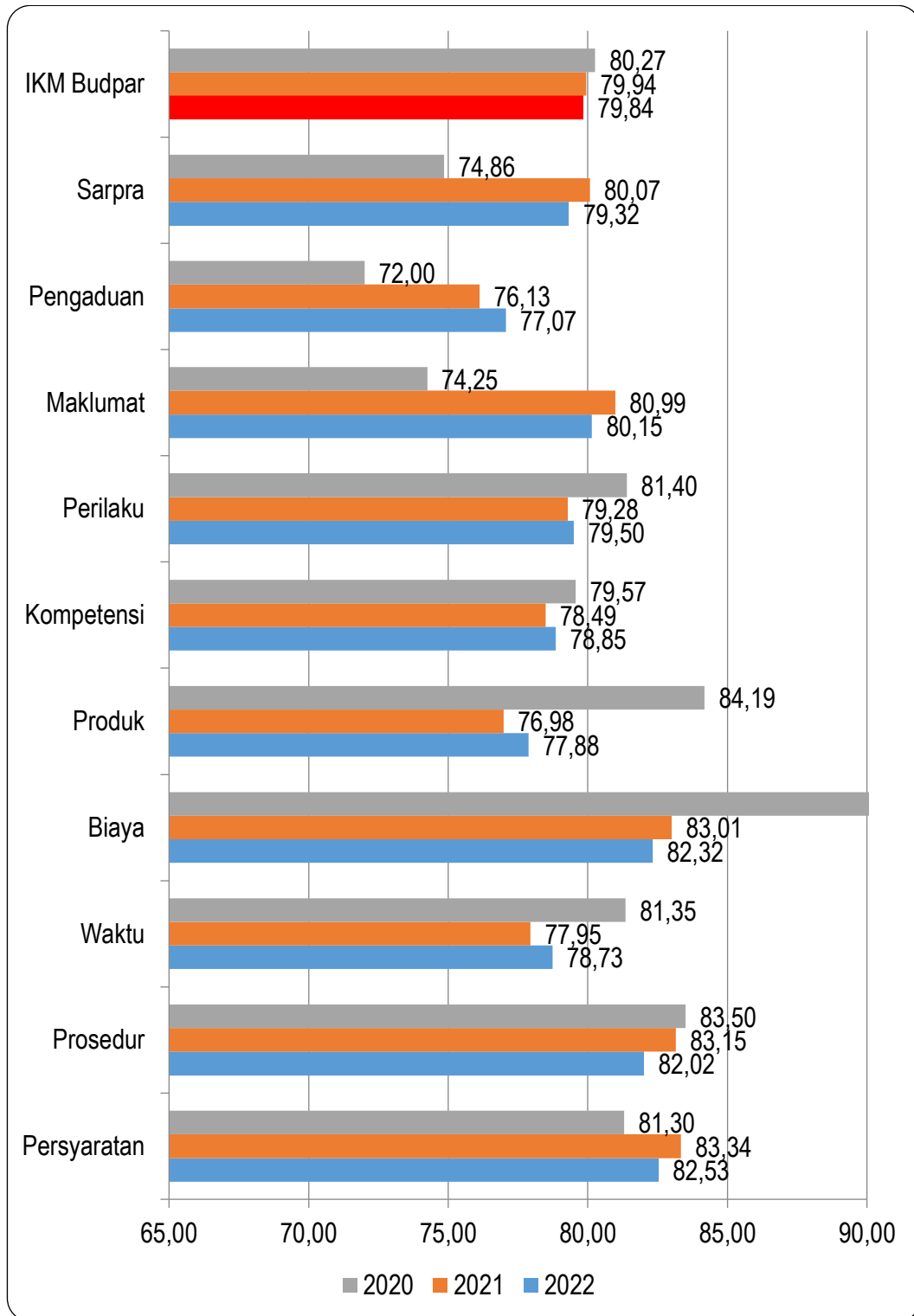


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.65
Perbandingan IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



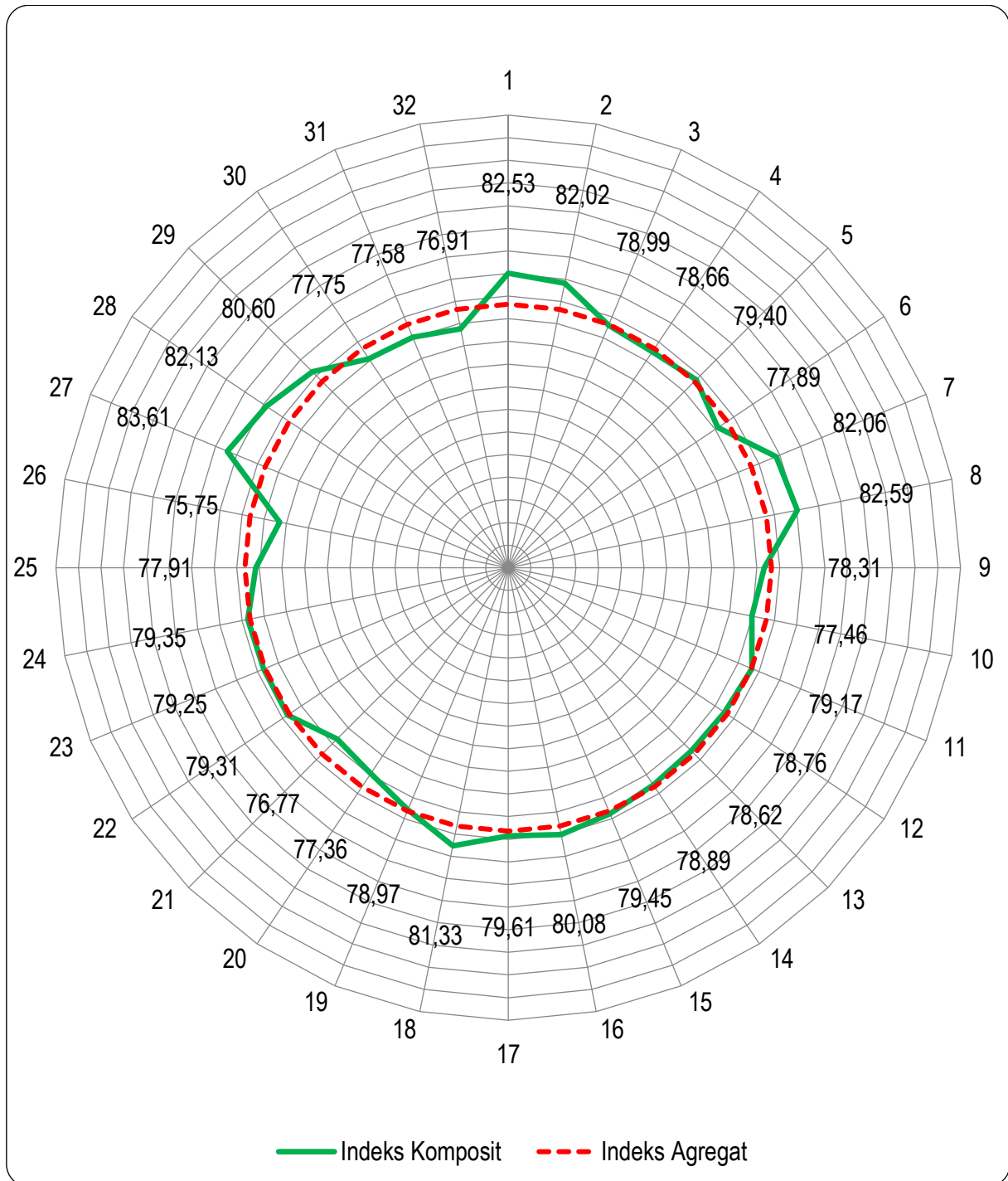
Tabel 4.29
IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,53	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,02	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,99	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,66	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,40	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,89	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,06	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,59	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,31	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,46	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,17	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,76	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,62	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,89	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,45	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,08	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,61	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,33	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,97	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,36	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,77	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,31	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,25	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,35	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	77,91	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,75	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,61	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,13	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,60	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	77,75	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	77,58	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,91	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.66
Postur Pelayanan Publik
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Tahun 2022

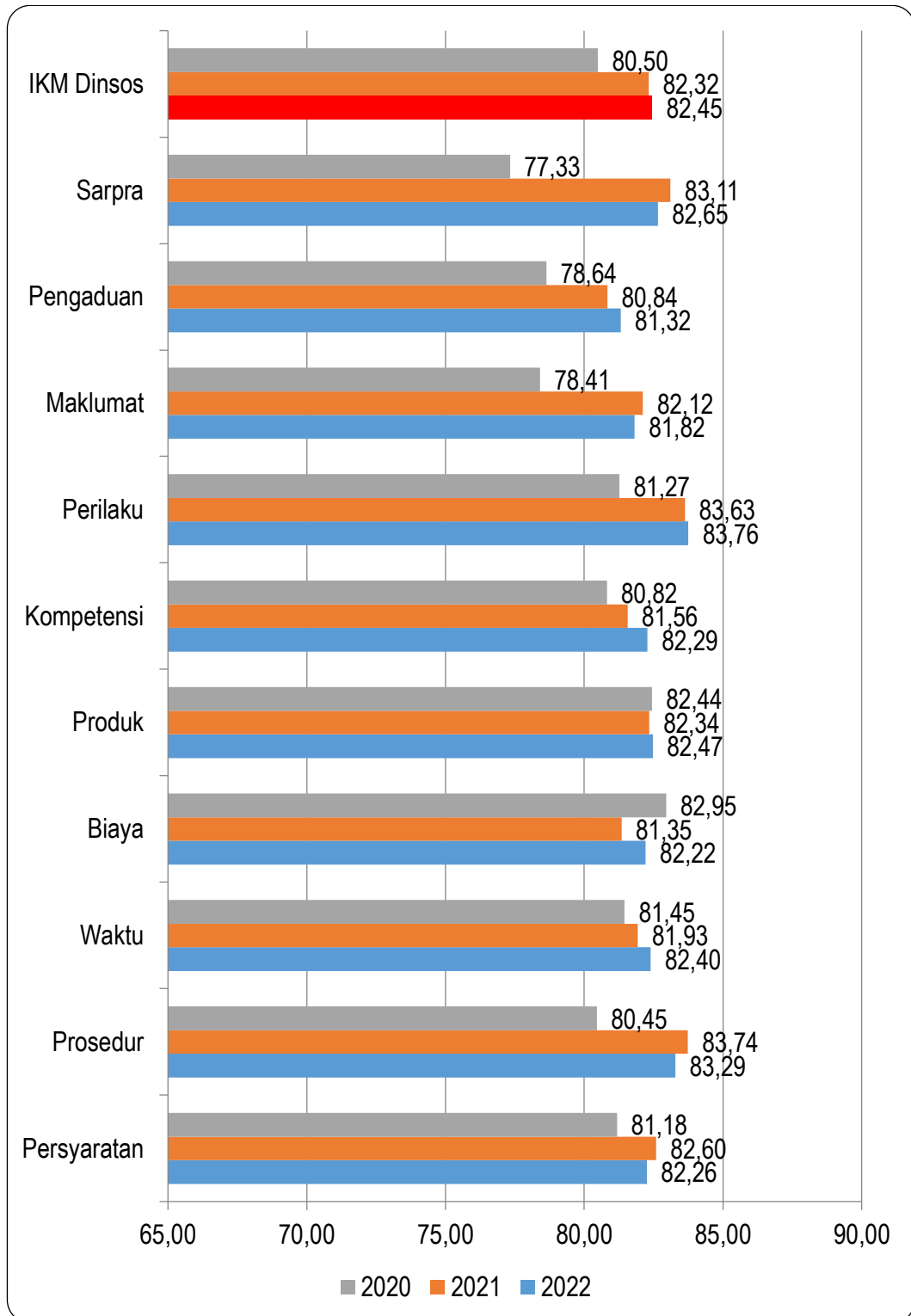


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.67
Perbandingan IKM Dinas Sosial
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



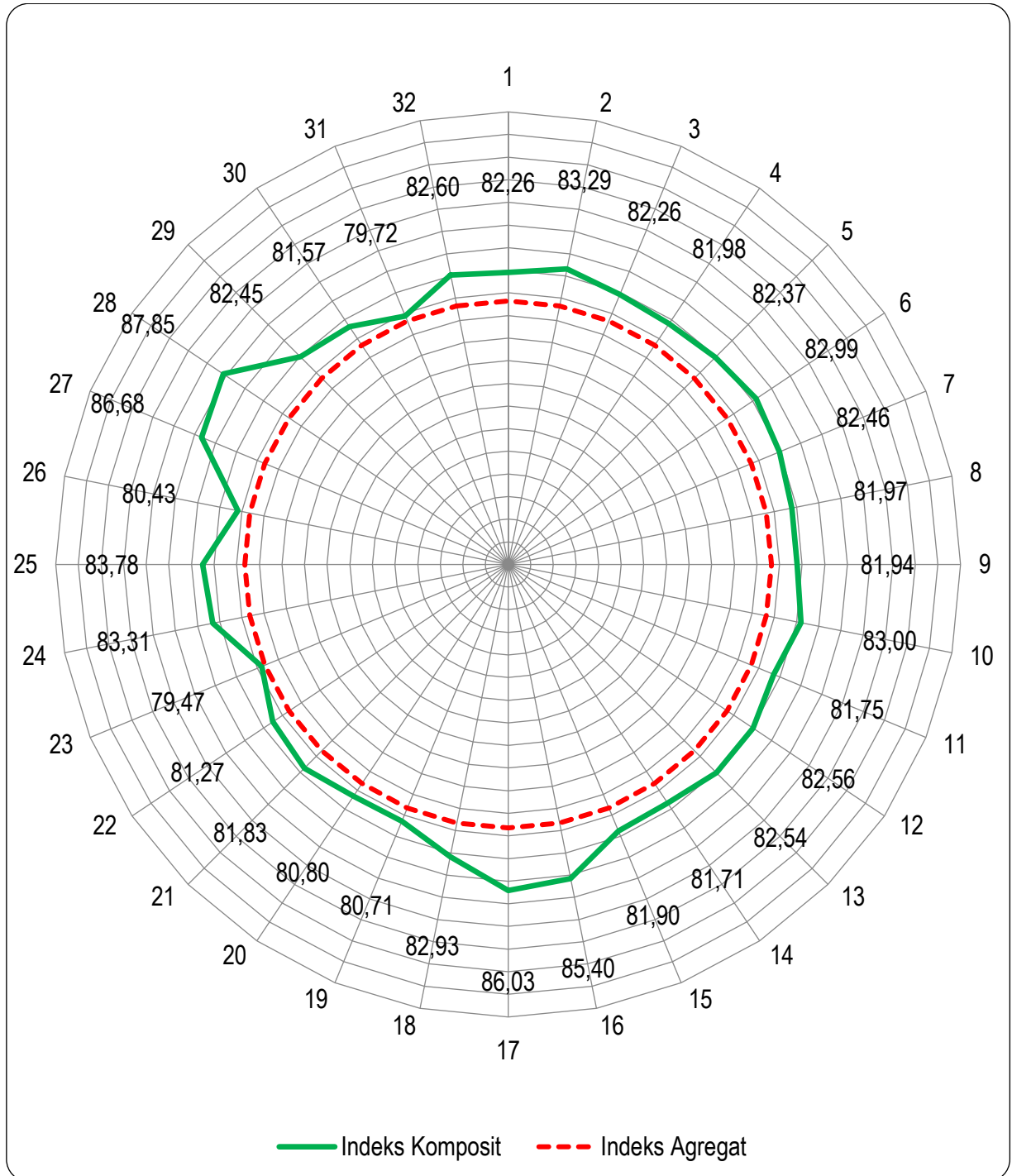
Tabel 4.30
IKM Dinas Sosial
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,26	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,29	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,26	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,98	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,37	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,99	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,46	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,97	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,94	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,75	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,56	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,54	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,71	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,90	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,40	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,03	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,93	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,71	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,80	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,83	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,27	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,47	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,31	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83,78	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,43	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,68	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,85	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,45	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,57	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	79,72	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,60	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.68
Postur Pelayanan Publik
Dinas Sosial
Tahun 2022

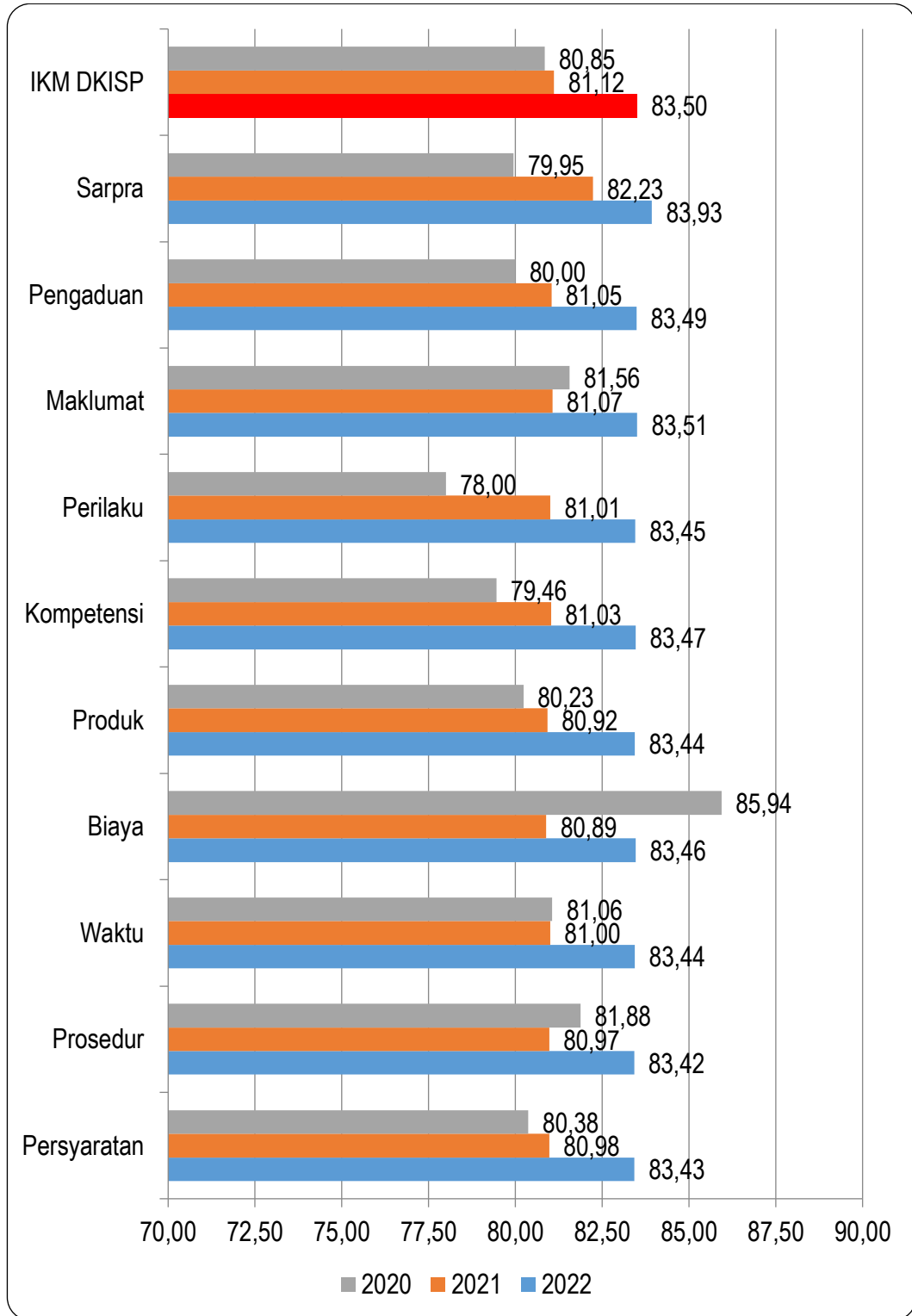


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.69
Perbandingan IKM Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik,
dan Persandian Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



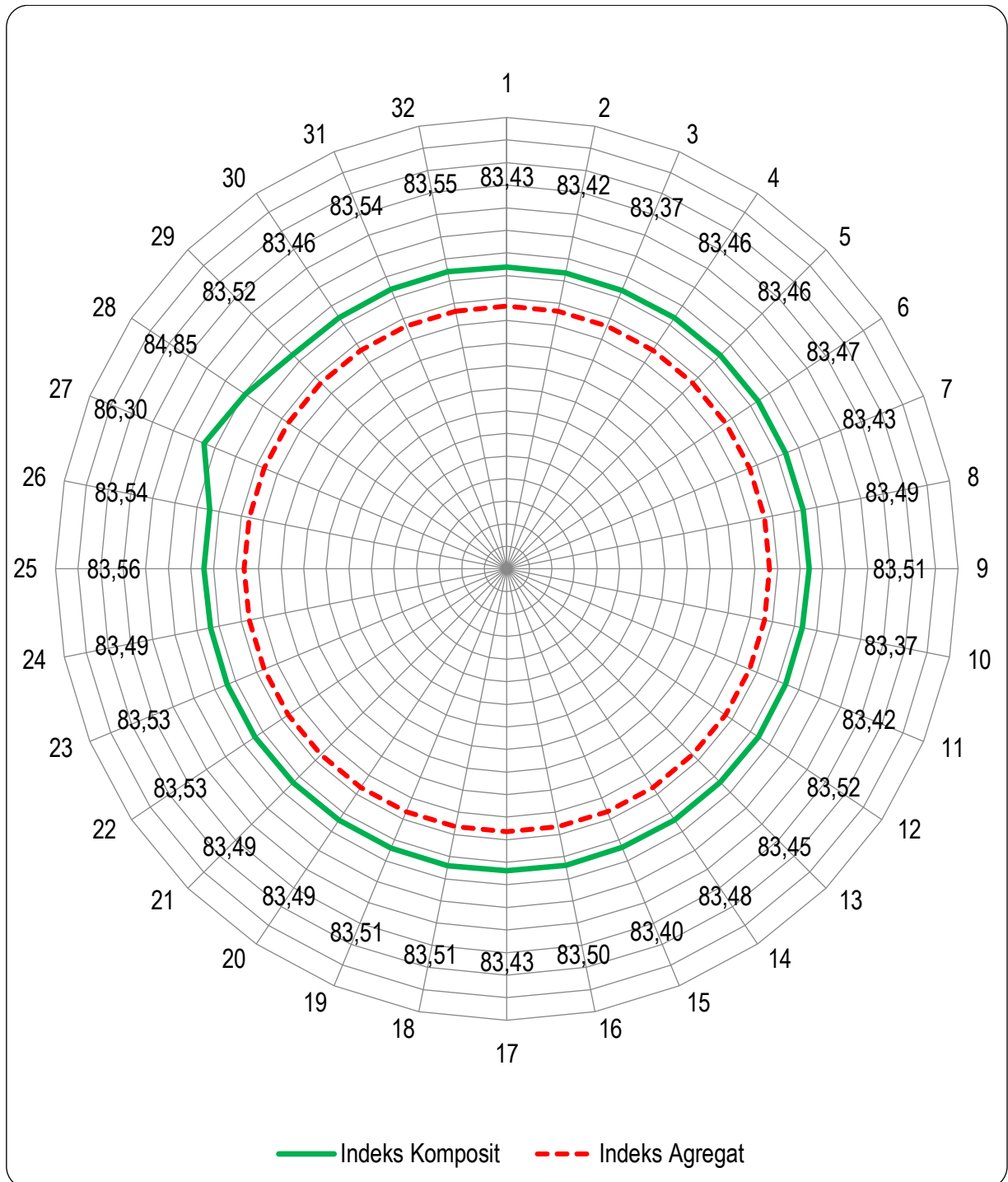
Tabel 4.31
IKM Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,43	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,42	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,37	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,46	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,46	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,47	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,43	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,49	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,51	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,37	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,42	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,52	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,45	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,48	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,40	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,50	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,43	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,51	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,51	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83,49	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,49	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,53	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,53	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,49	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83,56	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83,54	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,30	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,85	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,52	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,46	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	83,54	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83,55	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.70
Postur Pelayanan Publik
Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian
Tahun 2022

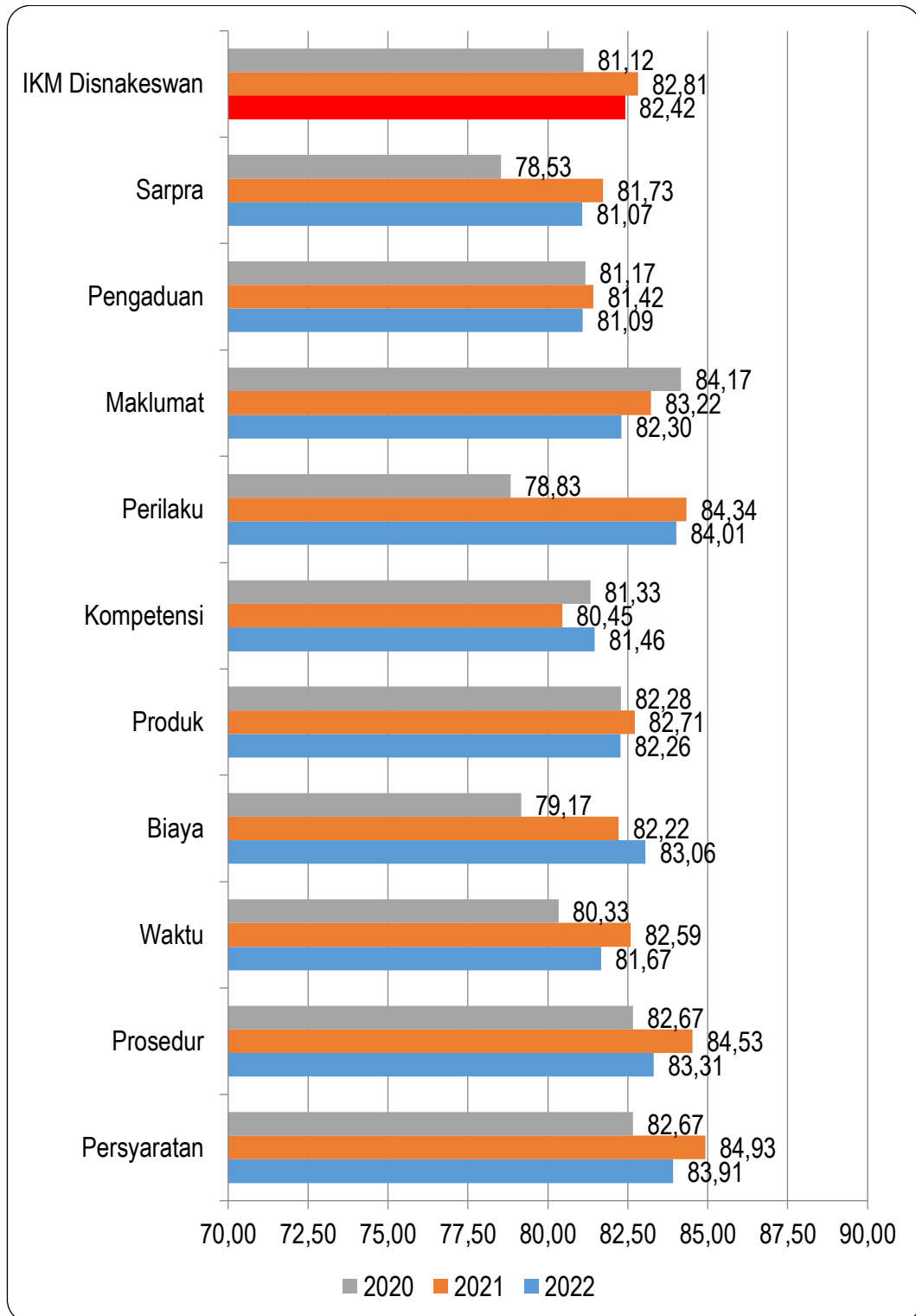


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.71
Perbandingan IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



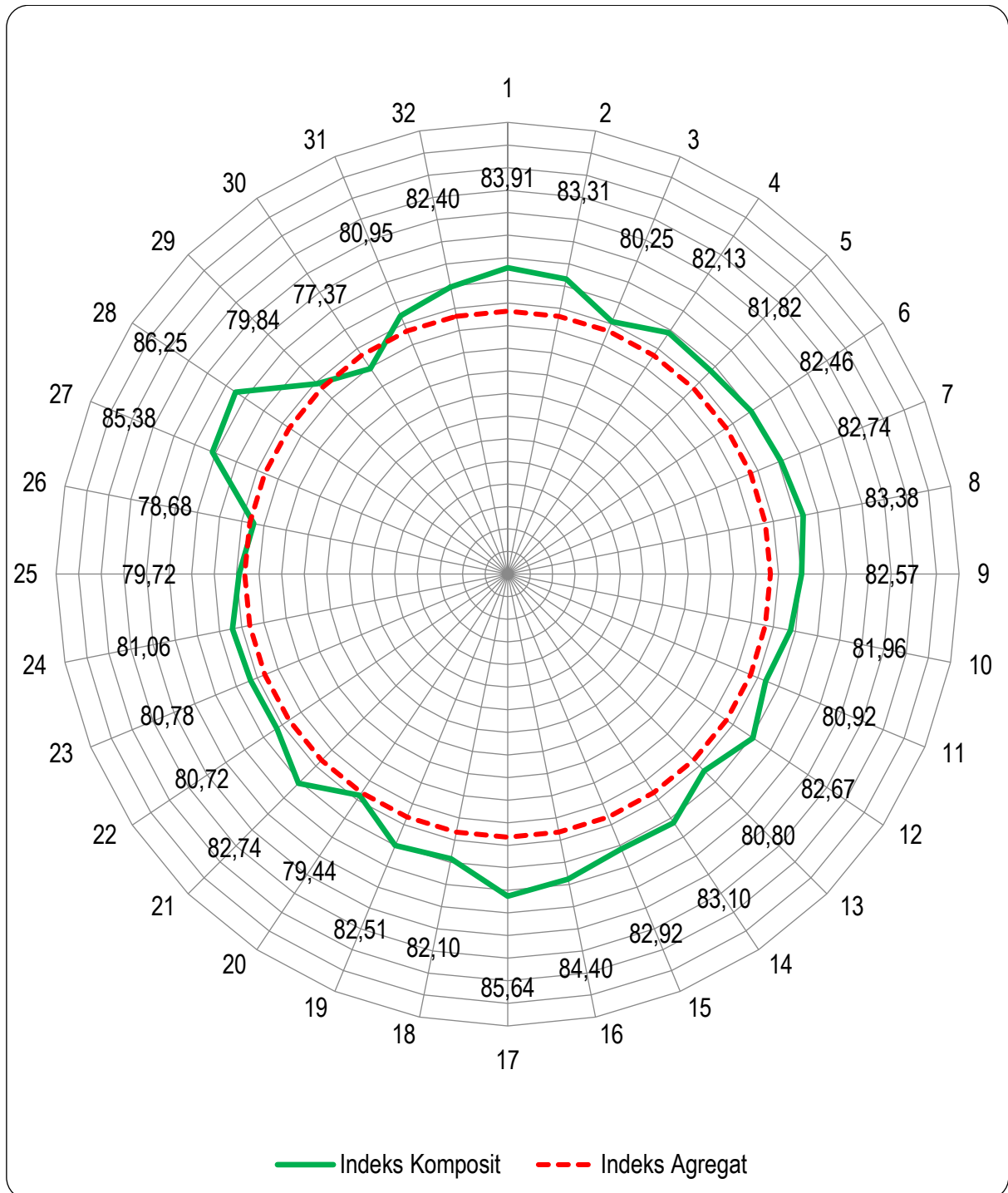
Tabel 4.32
IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,91	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,31	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,25	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,13	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,82	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,46	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,74	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,38	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,57	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,96	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,92	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,67	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,80	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,10	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,92	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,40	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,64	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,10	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,51	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,44	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,74	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,72	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,78	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,06	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	79,72	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,68	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,38	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,25	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,84	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	77,37	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,95	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,40	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.72
Postur Pelayanan Publik
Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Tahun 2022

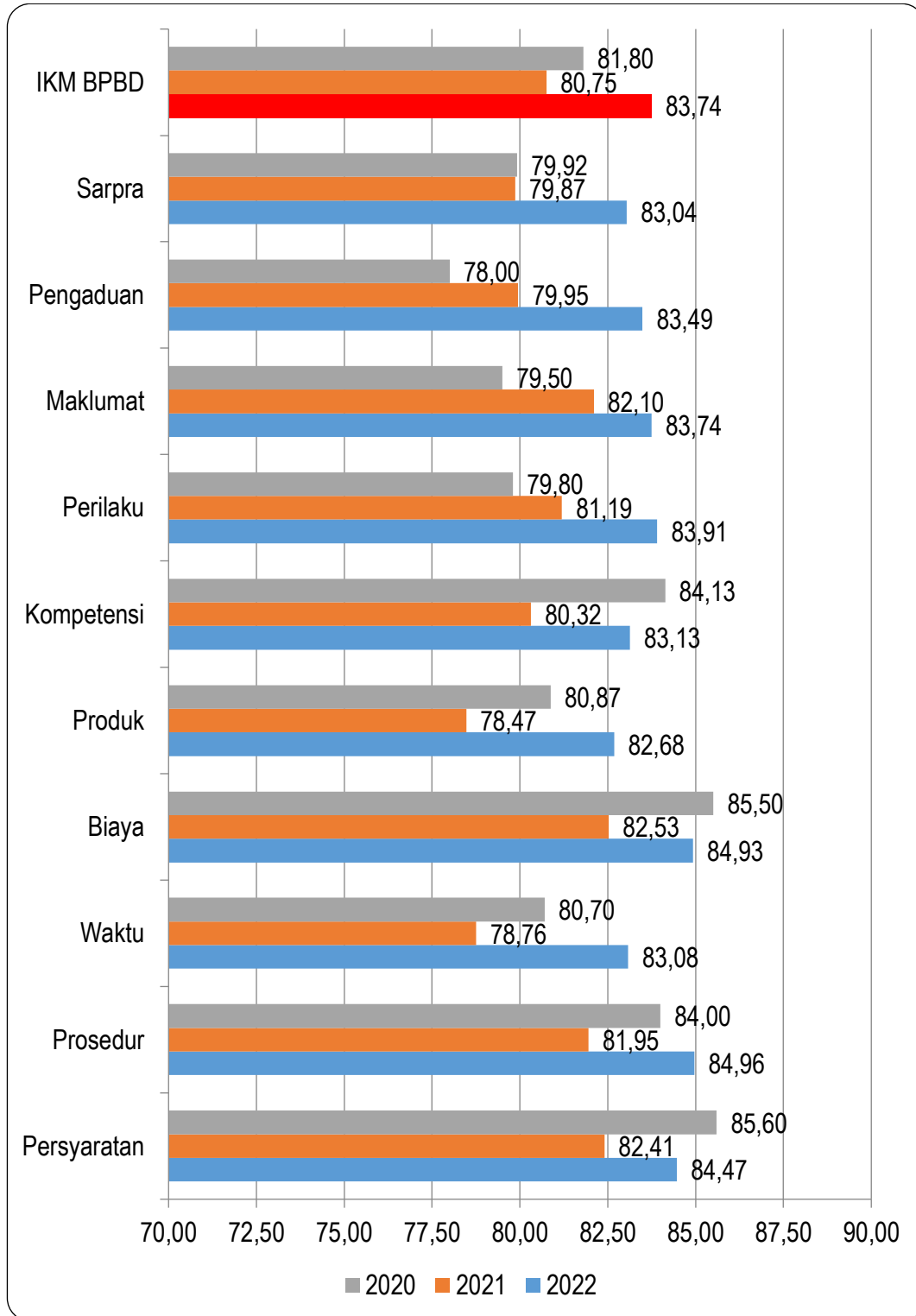


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.73
Perbandingan IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



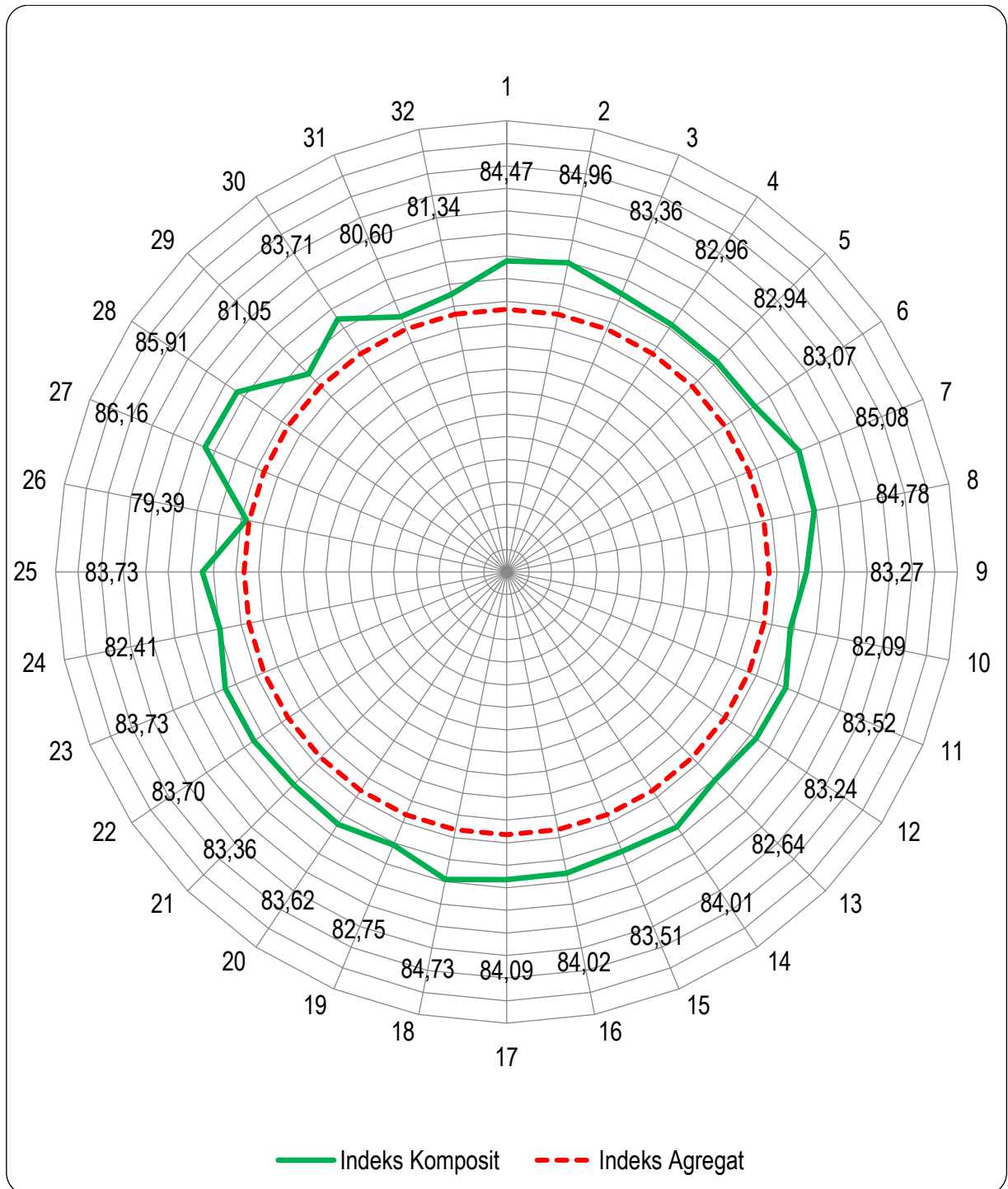
Tabel 4.33
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,47	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,96	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,36	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,96	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,94	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,07	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,08	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,78	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,27	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,09	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,52	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,24	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,64	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,01	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,51	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,02	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,09	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,73	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,75	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83,62	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,36	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,70	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,73	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,41	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83,73	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,39	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,16	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,91	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,05	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,71	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	80,60	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,34	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.74
Postur Pelayanan Publik
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tahun 2022

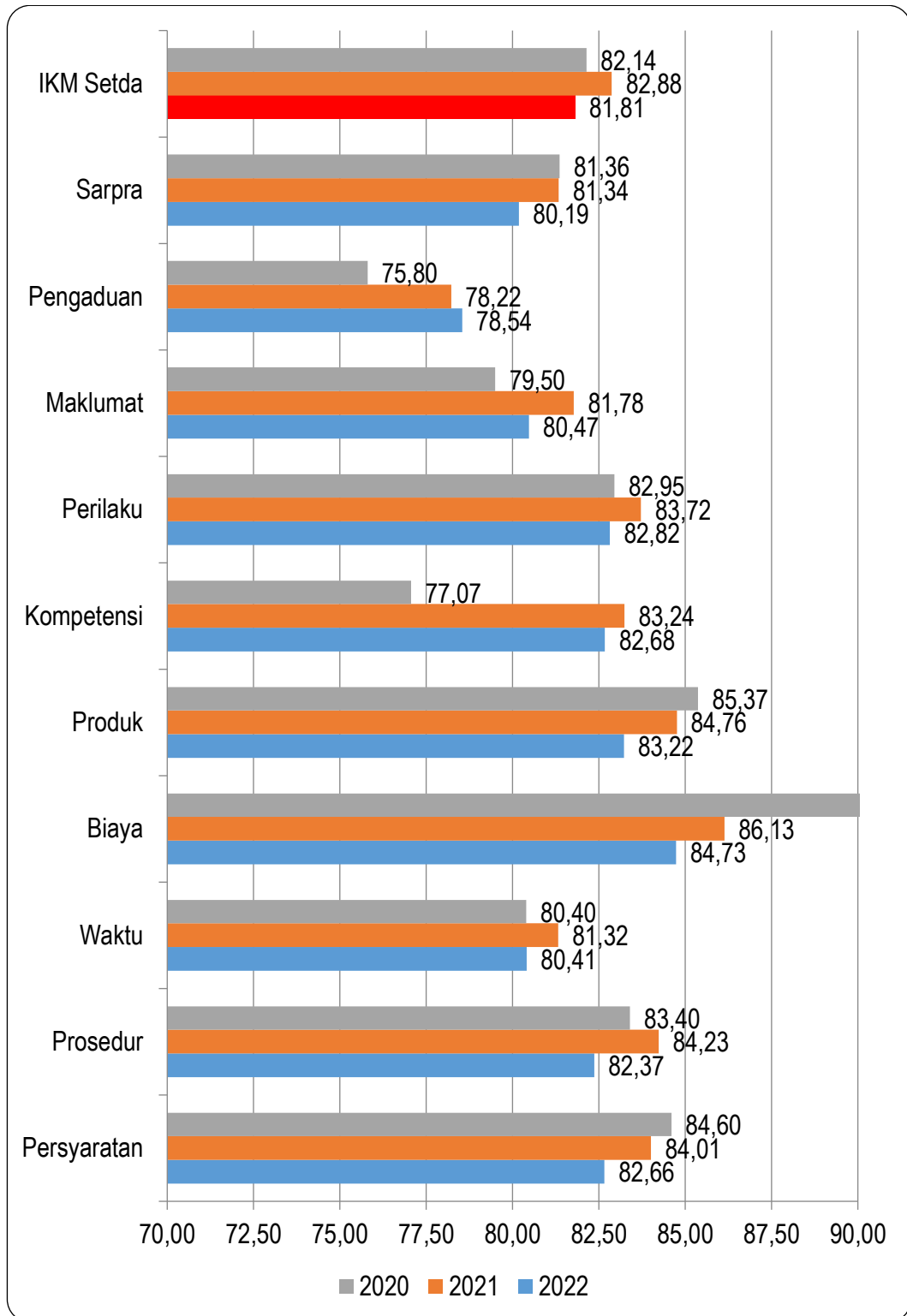


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.75
Perbandingan IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



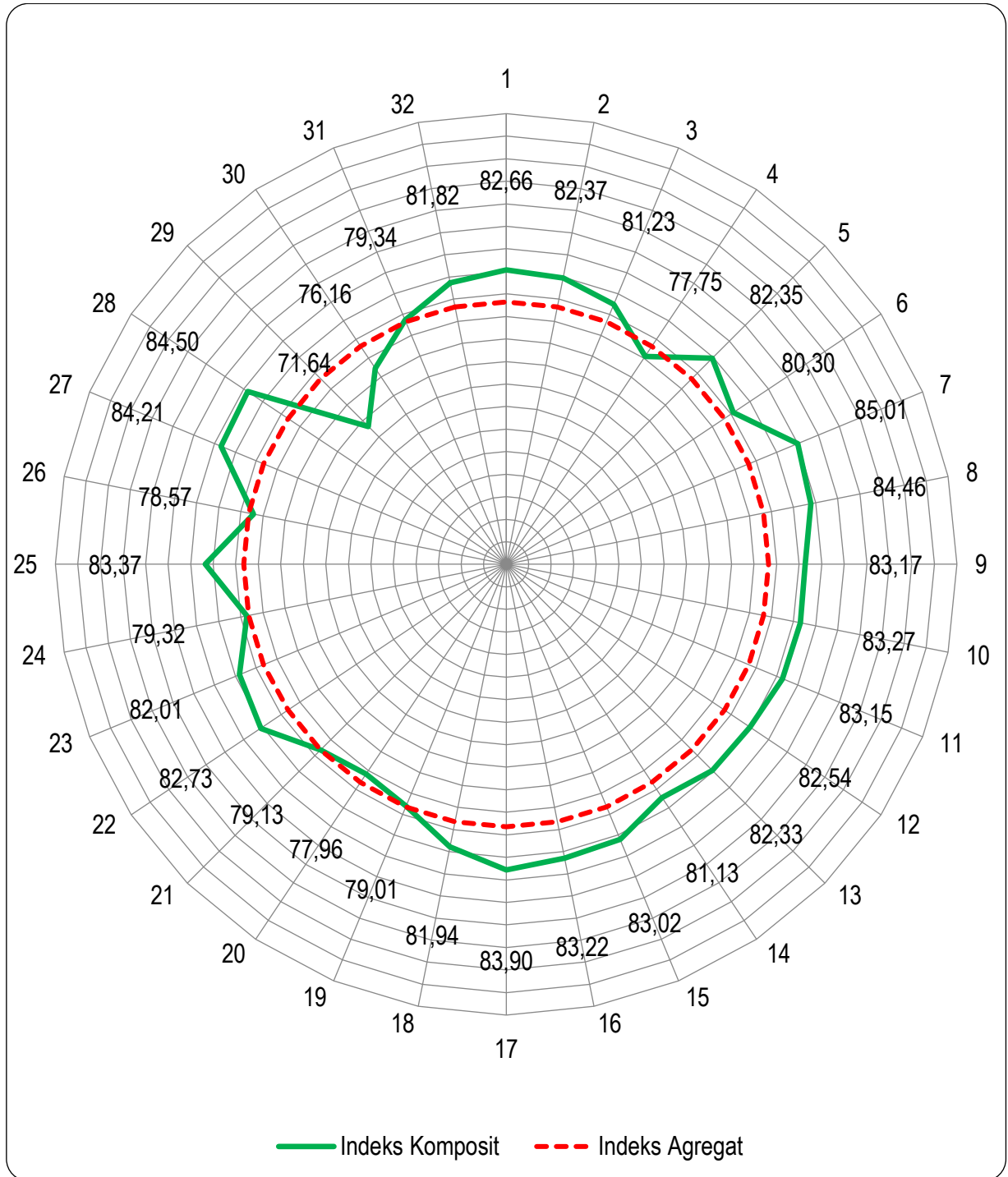
Tabel 4.34
IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,66	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,37	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,23	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,75	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,35	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,30	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,01	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,46	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,17	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,27	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,15	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,54	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,33	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,13	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,02	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,22	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,90	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,94	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,01	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,96	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,13	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,73	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,01	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,32	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83,37	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,57	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,21	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71,64	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76,16	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,34	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,82	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.76
Postur Pelayanan Publik
Sekretariat Daerah
Tahun 2022

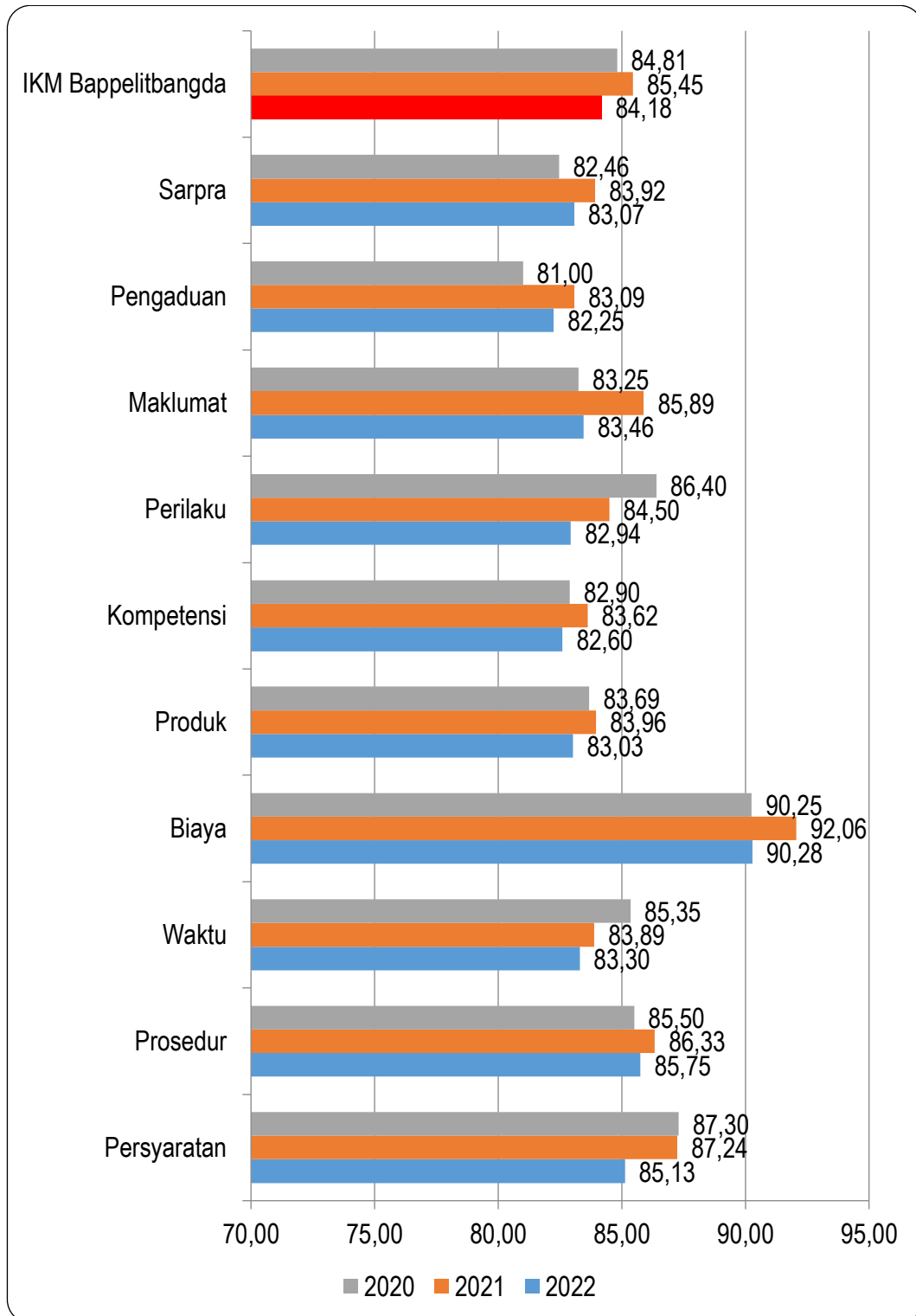


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.77
Perbandingan IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



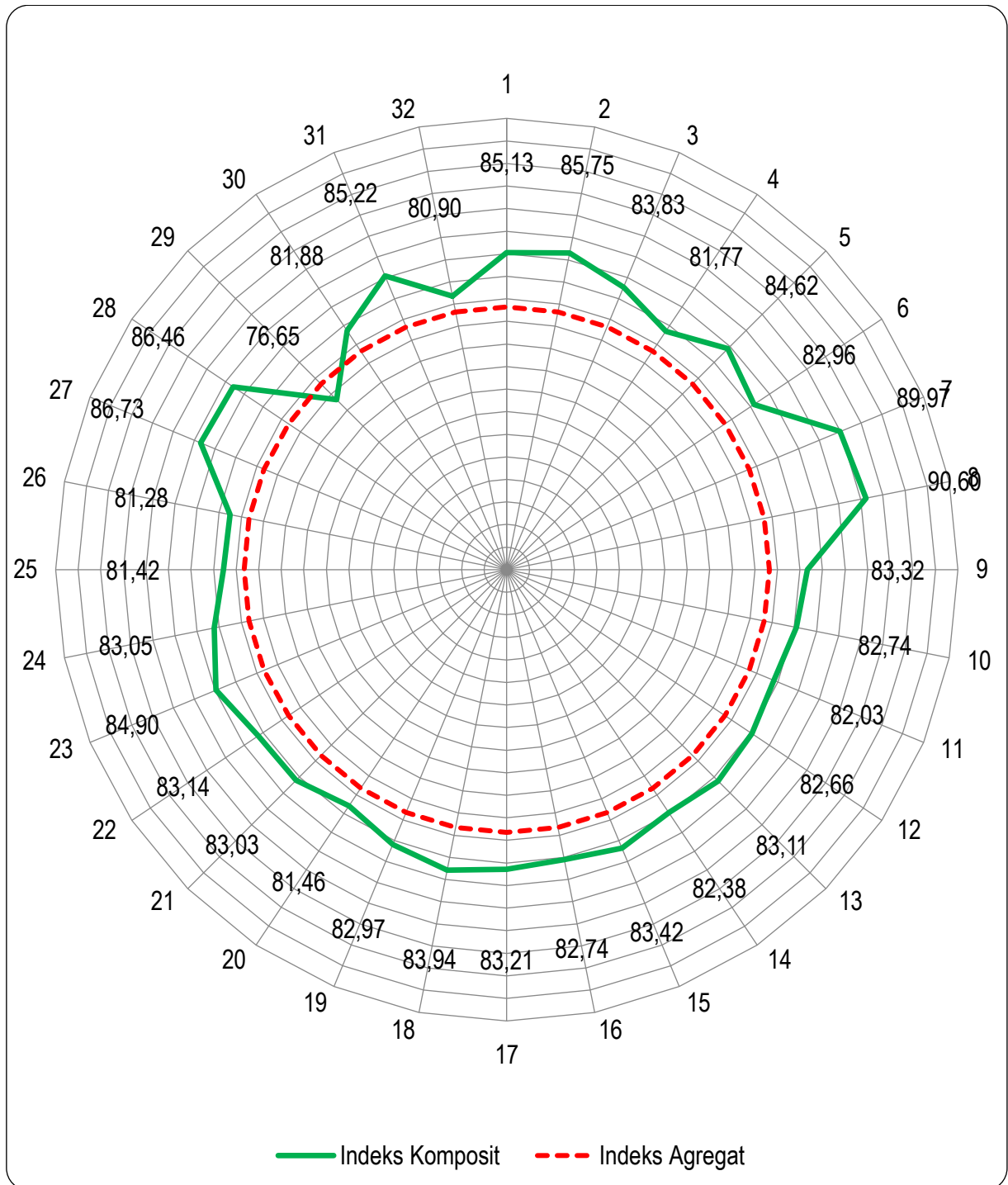
Tabel 4.35
IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,13	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,75	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,83	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,77	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,62	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,96	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	89,97	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	90,60	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,32	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,74	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,03	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,66	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,11	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,38	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,42	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,74	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,21	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,94	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,97	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,46	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,03	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,14	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,90	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,05	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,42	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,28	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,73	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,46	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,65	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	81,88	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	85,22	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,90	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.78
Postur Pelayanan Publik
Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



4.2.2 IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kelurahan

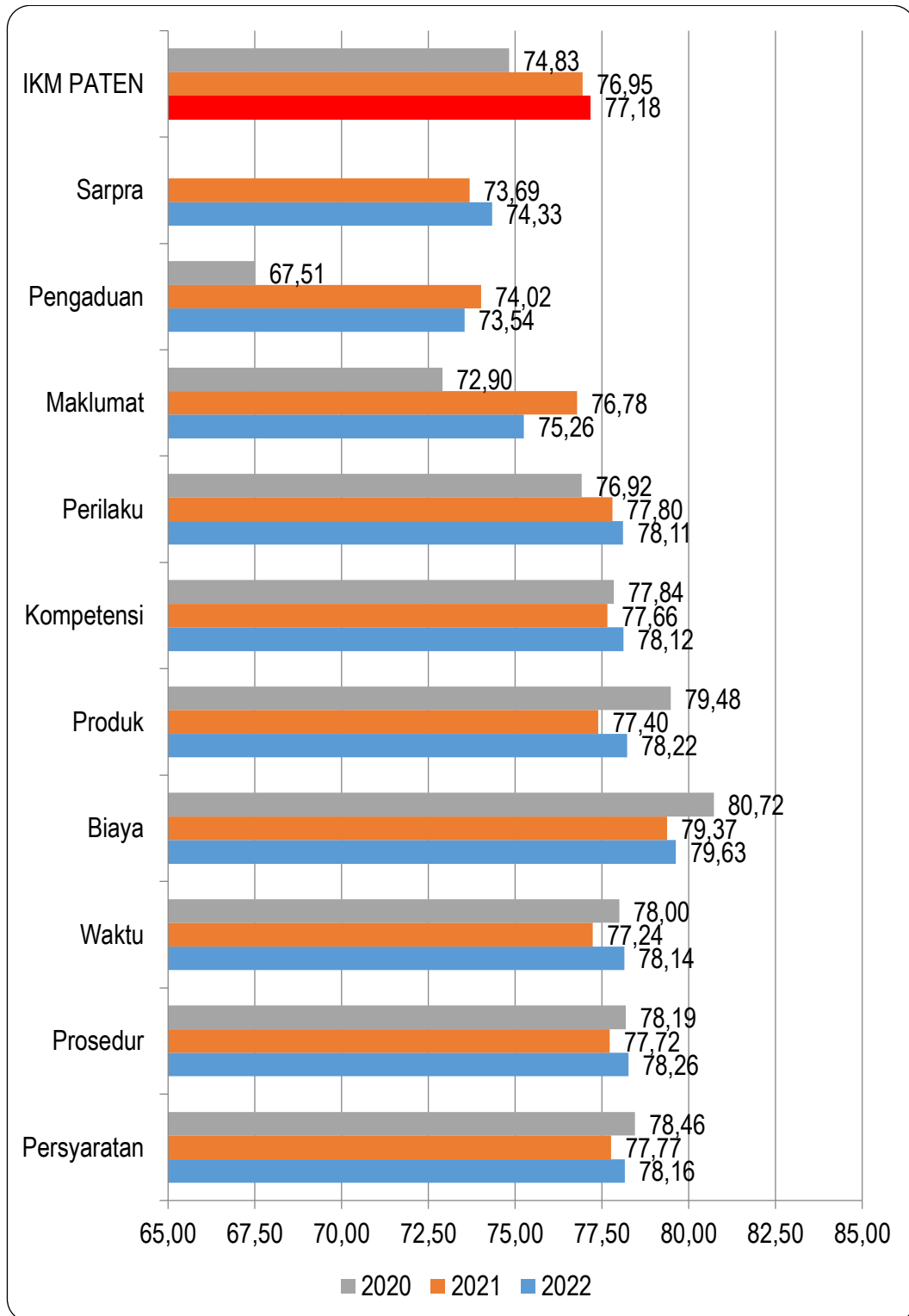
Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan oleh 28 (*duapuluh delapan*) kecamatan telah terkategori cukup baik dengan indeks agregat sebesar 77,18 dengan kualifikasi mutu pelayanan B, naik dari sebesar 76,95 pada tahun 2021 yang secara kualitatif berhasil mengubah mutu pelayanan PATEN dari yang semula C pada tahun-tahun sebelumnya, meski secara umum indeks agregat PATEN ini masih berada di bawah indeks agregat kabupaten pada tahun 2021 sebesar 78,65 dan 79,11 pada tahun 2022.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan PATEN secara umum masih ditemukan pada 90% unsurnya yang bahkan tercatat memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 79,11; kecuali unsur biaya pelayanan yang capaiannya telah mencapai kualifikasi mutu B dan sekaligus berada di atas indeks agregat kabupaten. Sedangkan pada level indikator, dari 32 indikator komposit IKM, 21 indikator (66%) indikator telah berkualifikasi B, 34% lainnya berkualifikasi C. Di samping itu baru terdapat 20 indikator (62,50%) yang indeksnya telah berada di atas indeks kabupaten. Sedangkan 12 indikator lainnya (37,50%) masih berada di bawah rerata.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 di atas terdapat sebanyak 27 (*duapuluh tujuh*) PATEN / kecamatan dan kelurahan (82%) memiliki capaian IKM di bawah IKM kabupaten sebesar 79,11. Sedangkan 6 (*enam*) kecamatan lainnya mencapai di atas indeks agregat kabupaten. Dari ke-33 PATEN dan kelurahan tersebut, 13 (40%) di antaranya memiliki IKM dengan mutu pelayanan C. Ke-13 PATEN dimaksud yaitu: Banjarsari, Cibeber, Cigemblong, Cijaku, Cikulur, Cirinteun, Leuwidamar, Muncang, serta 5 kelurahan. Sedangkan 20 kecamatan lainnya atau sekira 60% telah mencapai IKM dengan kualifikasi mutu pelayanan B.



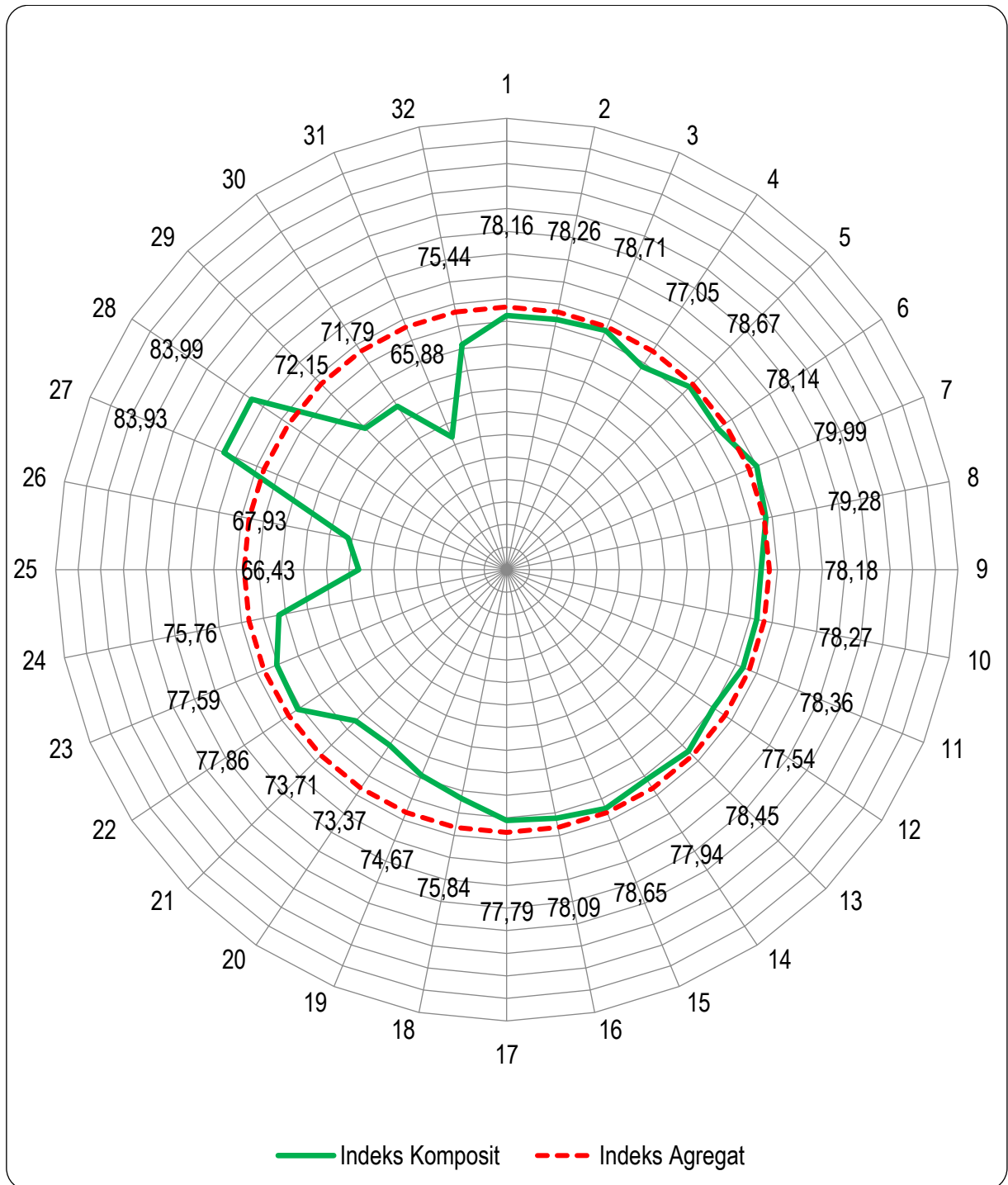
Grafik 4.79
IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan
di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.80
Postur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan
di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2022

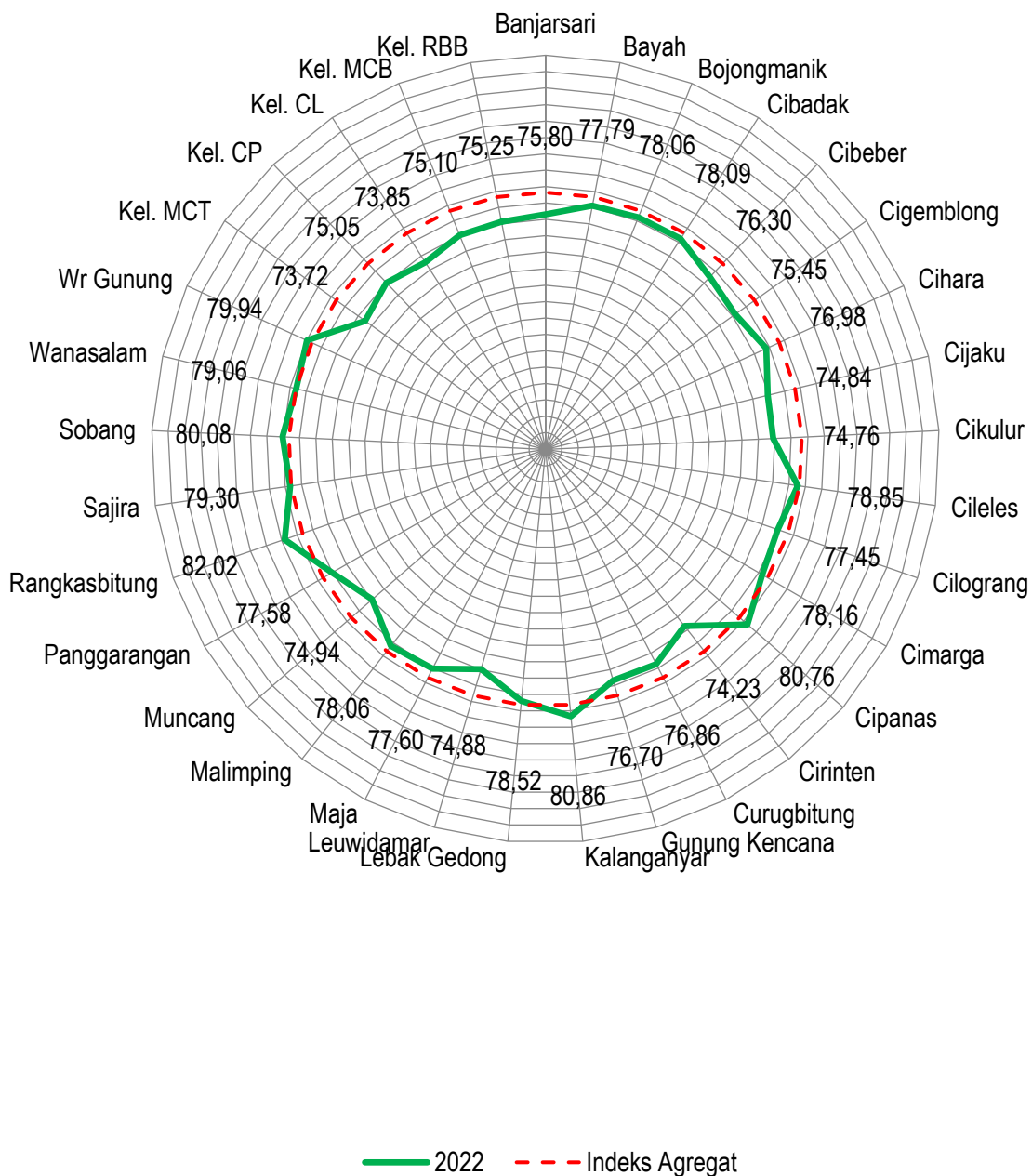


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
 Pedoman hal xiv



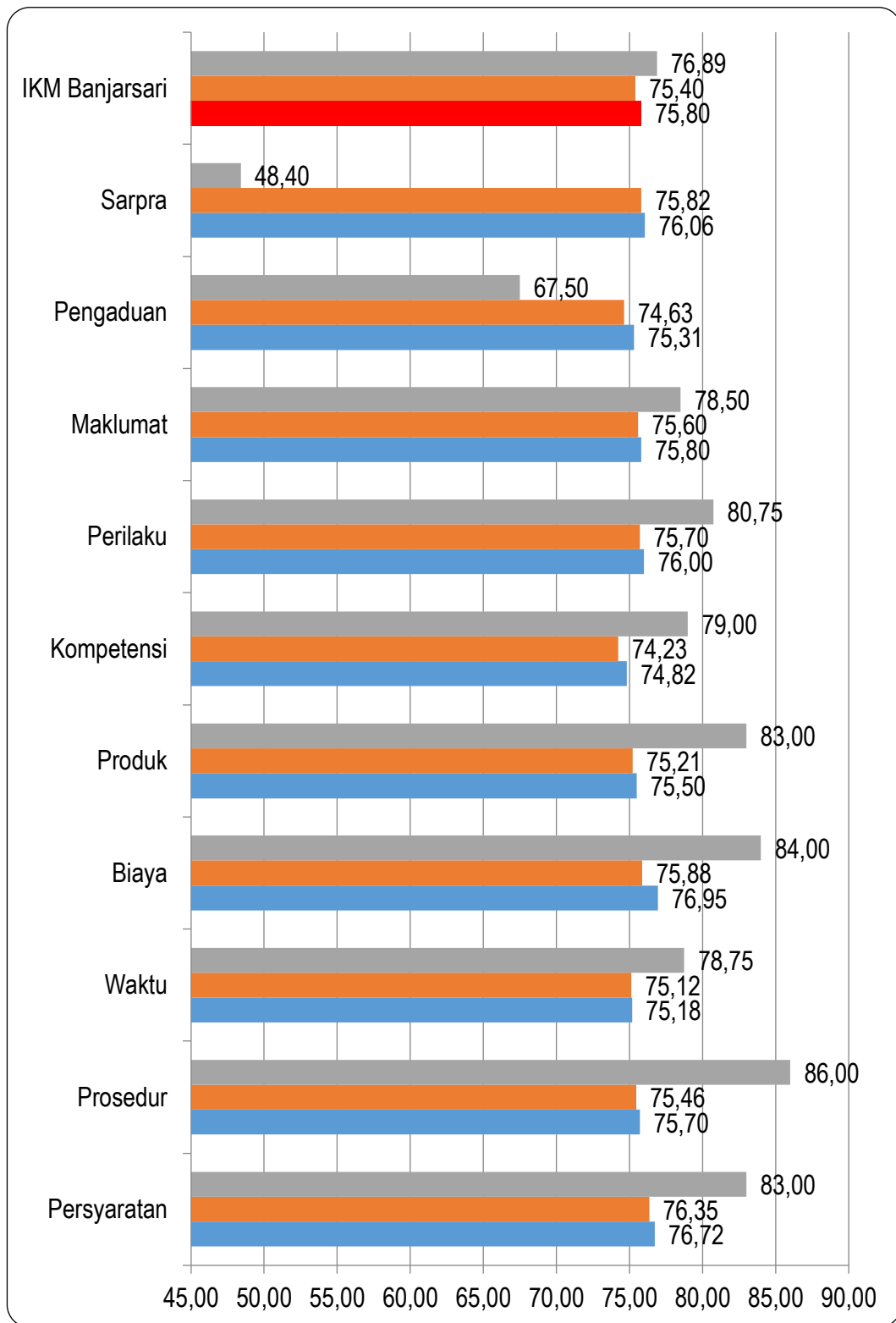
Grafik 4.81
Perbandingan IKM AntarPATEN
Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian, 2022



Grafik 4.82
Perbandingan IKM PATEN Banjarsari Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



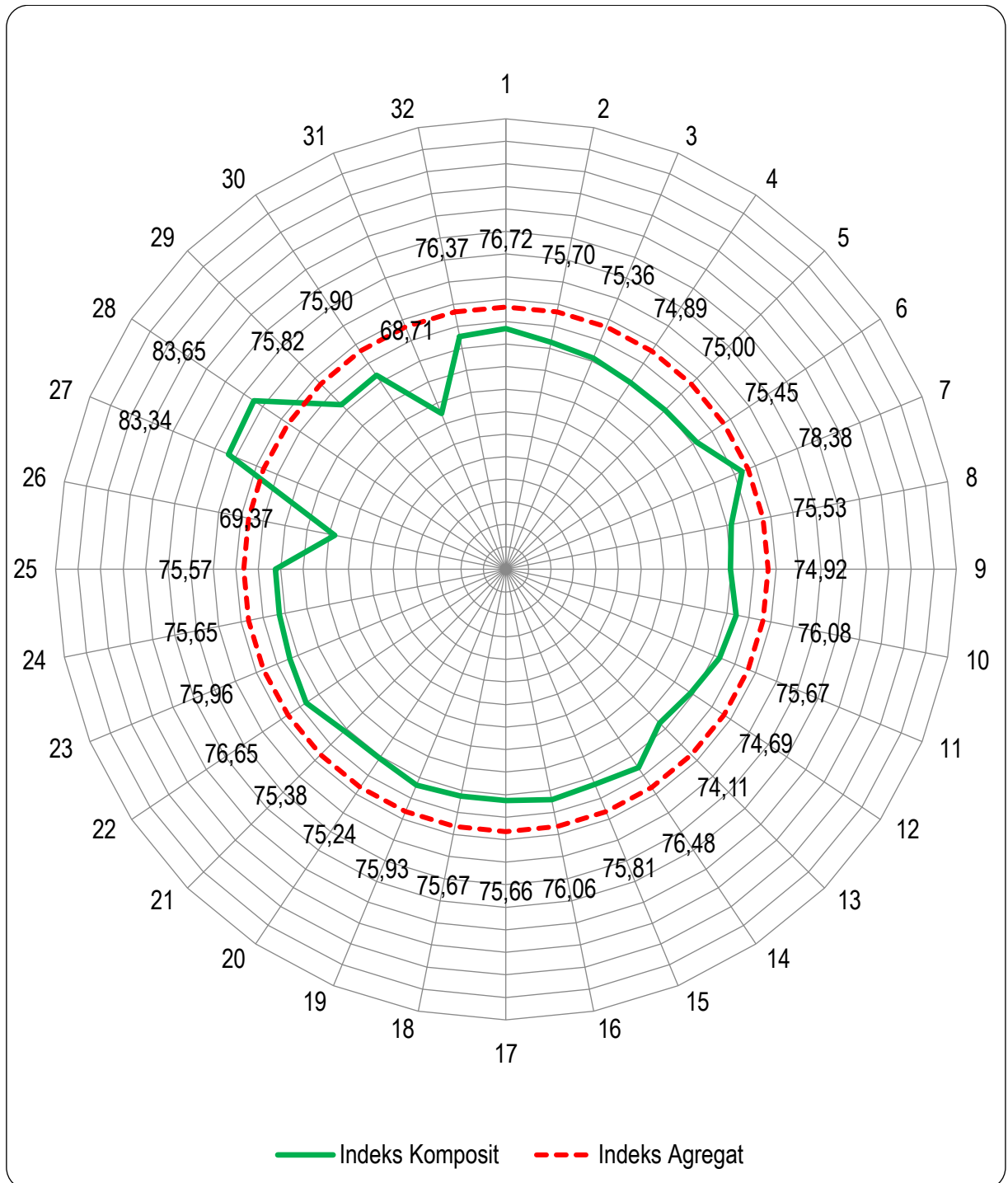
Tabel 4.36
IKM PATEN Banjarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76,72	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,70	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,36	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,89	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,00	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,45	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,38	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,53	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,92	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,08	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	75,67	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,69	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,11	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,48	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,81	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,06	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,66	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75,67	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,93	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,24	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,38	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,65	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,96	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,65	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,57	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69,37	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,34	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,65	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,82	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,90	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	68,71	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,37	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.83
Postur Pelayanan Publik
PATEN Banjarsari
Tahun 2022

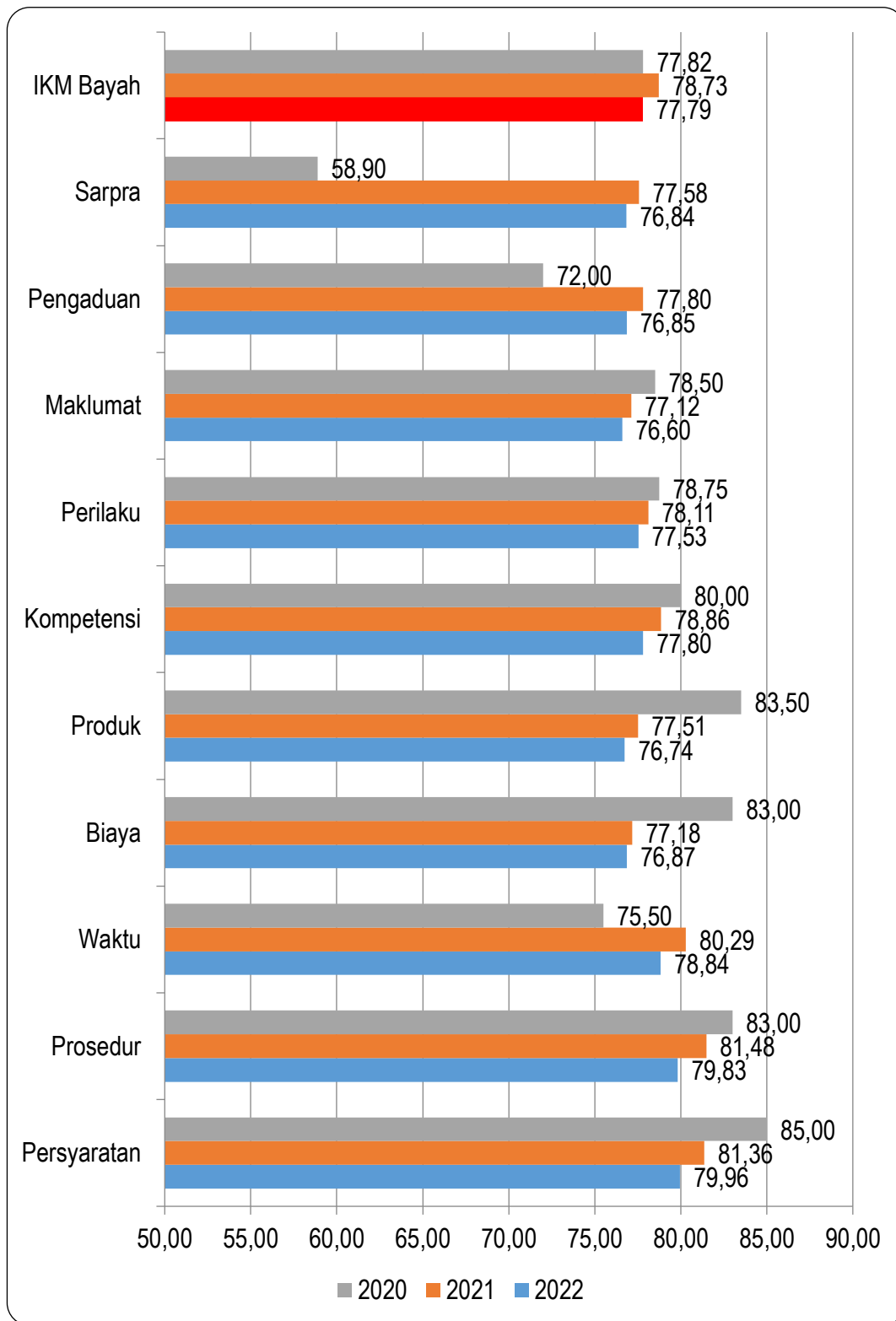


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.84
Perbandingan IKM PATEN Bayah Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



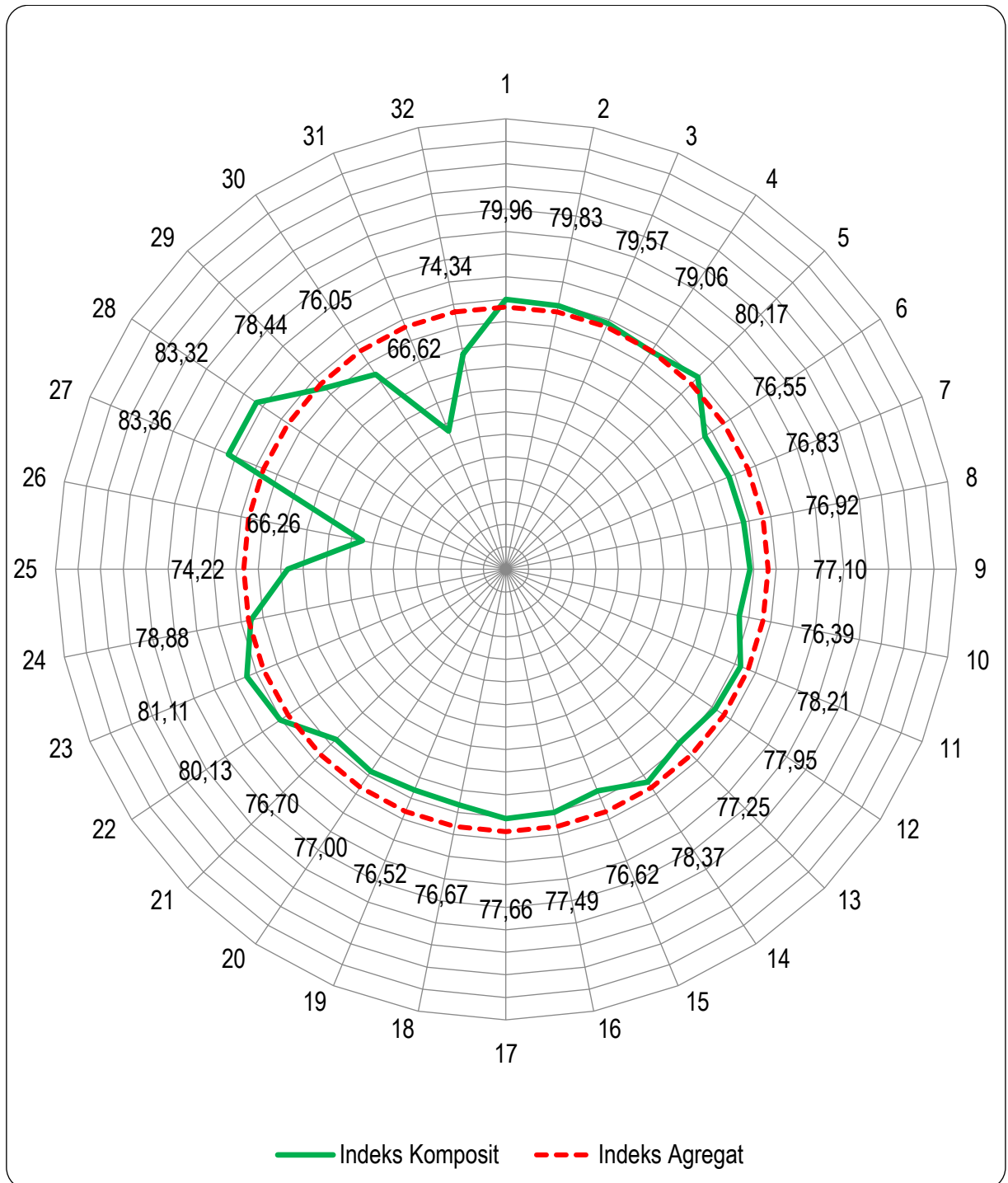
Tabel 4.37
IKM PATEN Bayah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,96	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,83	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,57	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,06	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,17	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,55	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,83	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,92	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,10	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,39	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,21	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,95	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,25	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,37	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,62	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,49	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,66	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	76,67	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,52	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,00	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,70	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,13	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,11	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,88	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,22	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,26	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,36	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,32	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,44	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76,05	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	66,62	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,34	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.85
Postur Pelayanan Publik
PATEN Bayah
Tahun 2022

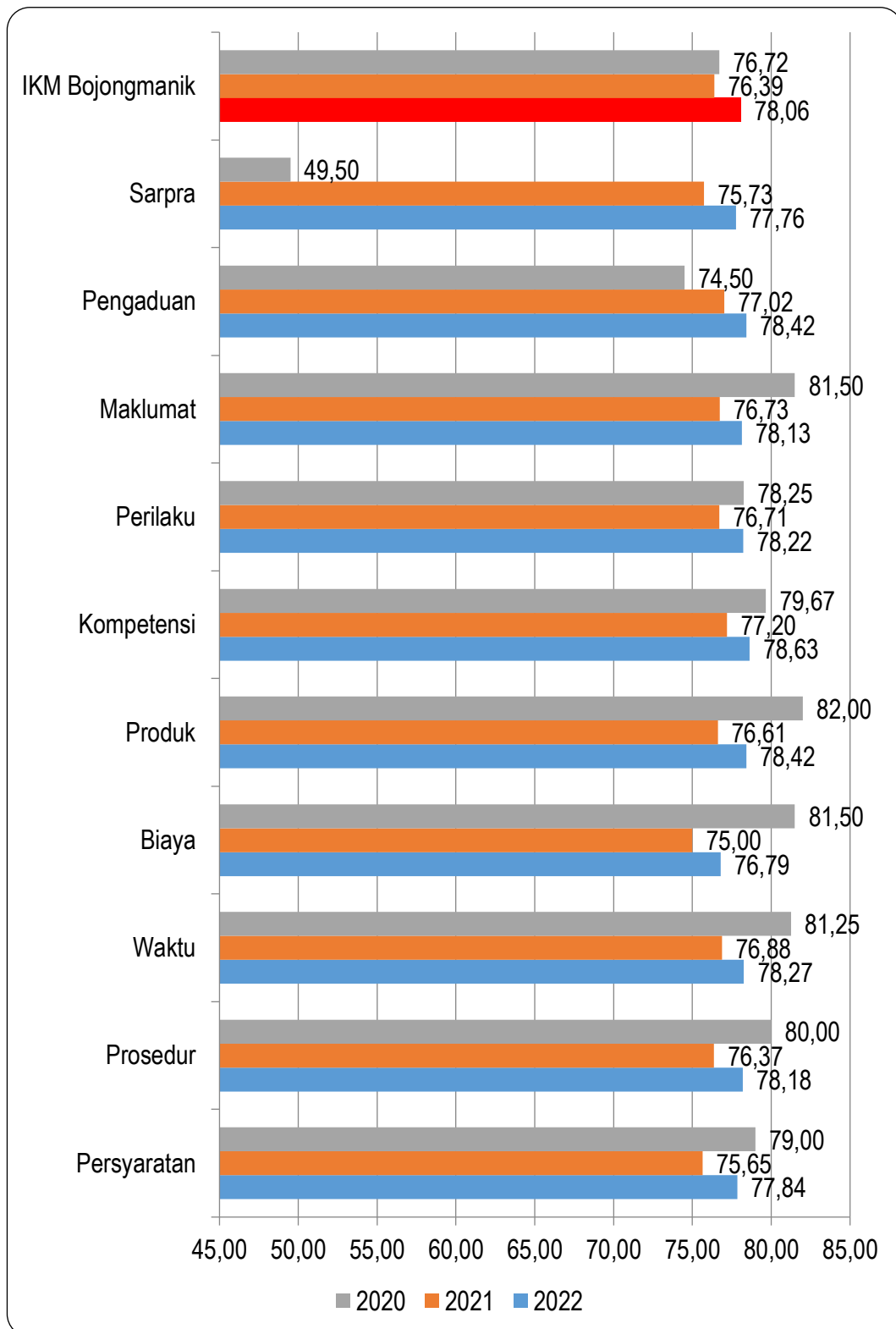


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.86
IKM PATEN Bojongmanik Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



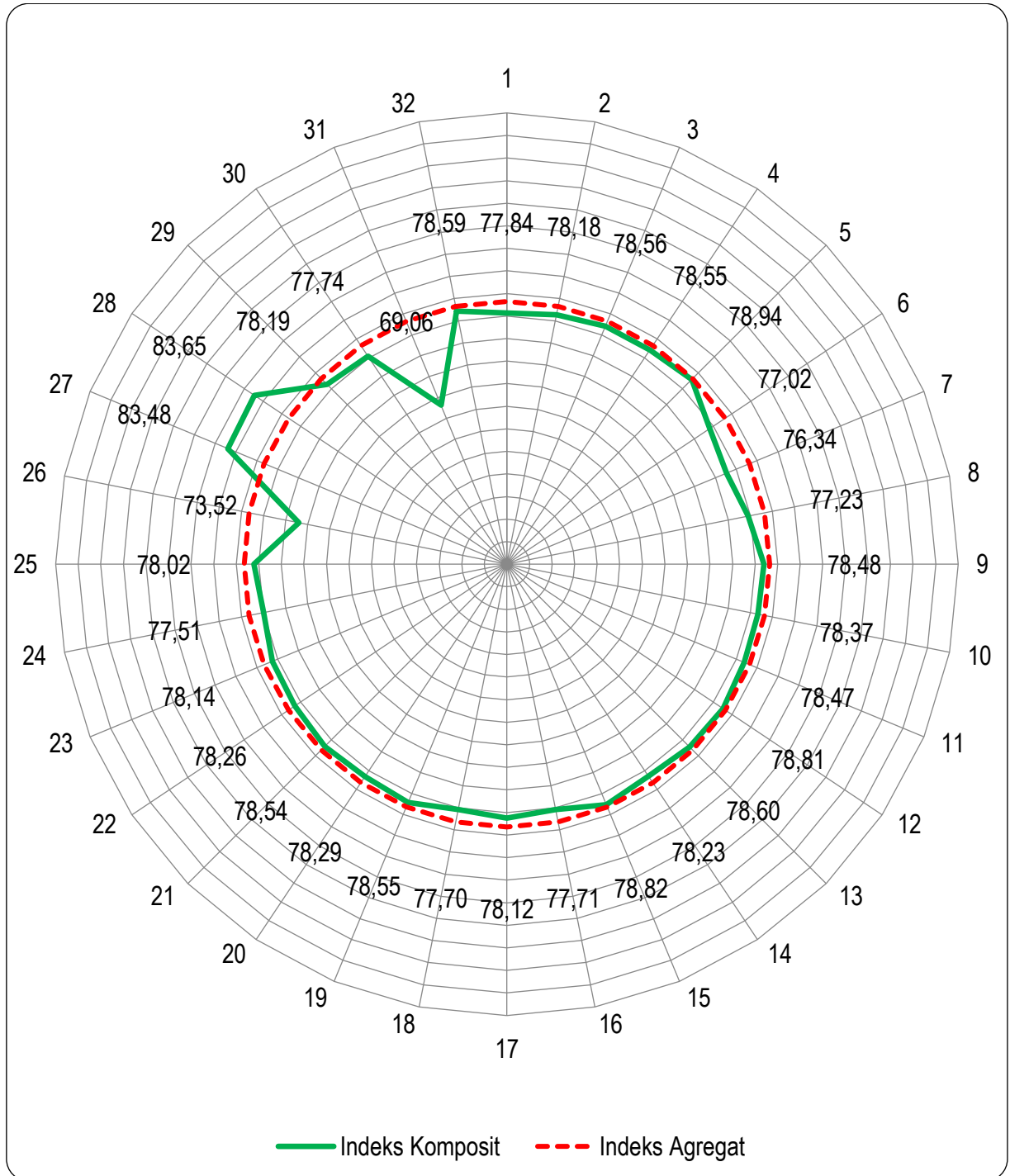
Tabel 4.38
IKM PATEN Bojongmanik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,84	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,18	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,56	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,55	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,94	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,02	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,34	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	77,23	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,48	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,37	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,47	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,81	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,60	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,23	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,82	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,71	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,12	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,70	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,55	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,29	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,54	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,26	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,14	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,51	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,02	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73,52	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,48	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,65	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,19	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,74	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	69,06	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,59	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.87
Postur Pelayanan Publik
PATEN Bojongmanik
Tahun 2022

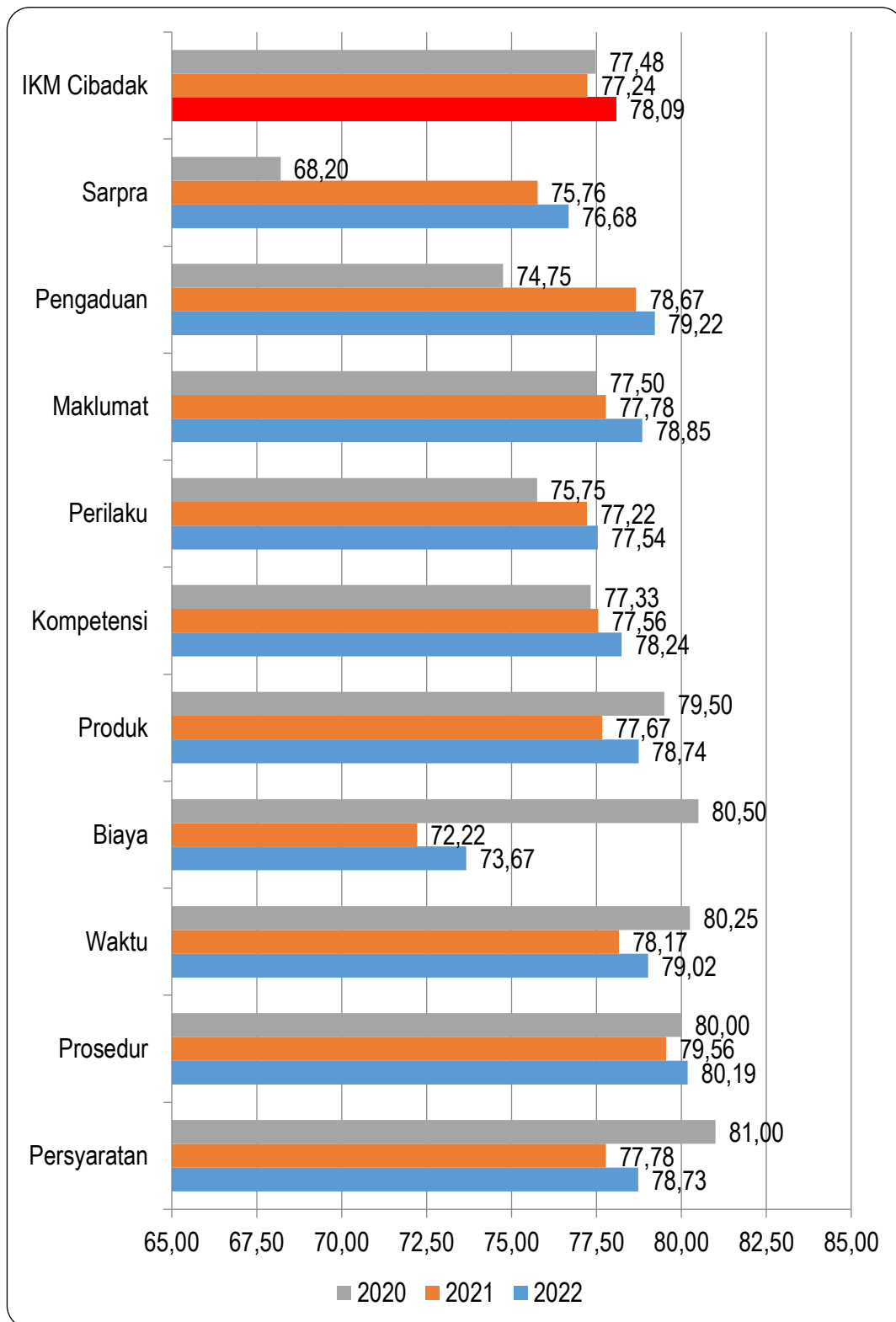


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.88
IKM PATEN Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



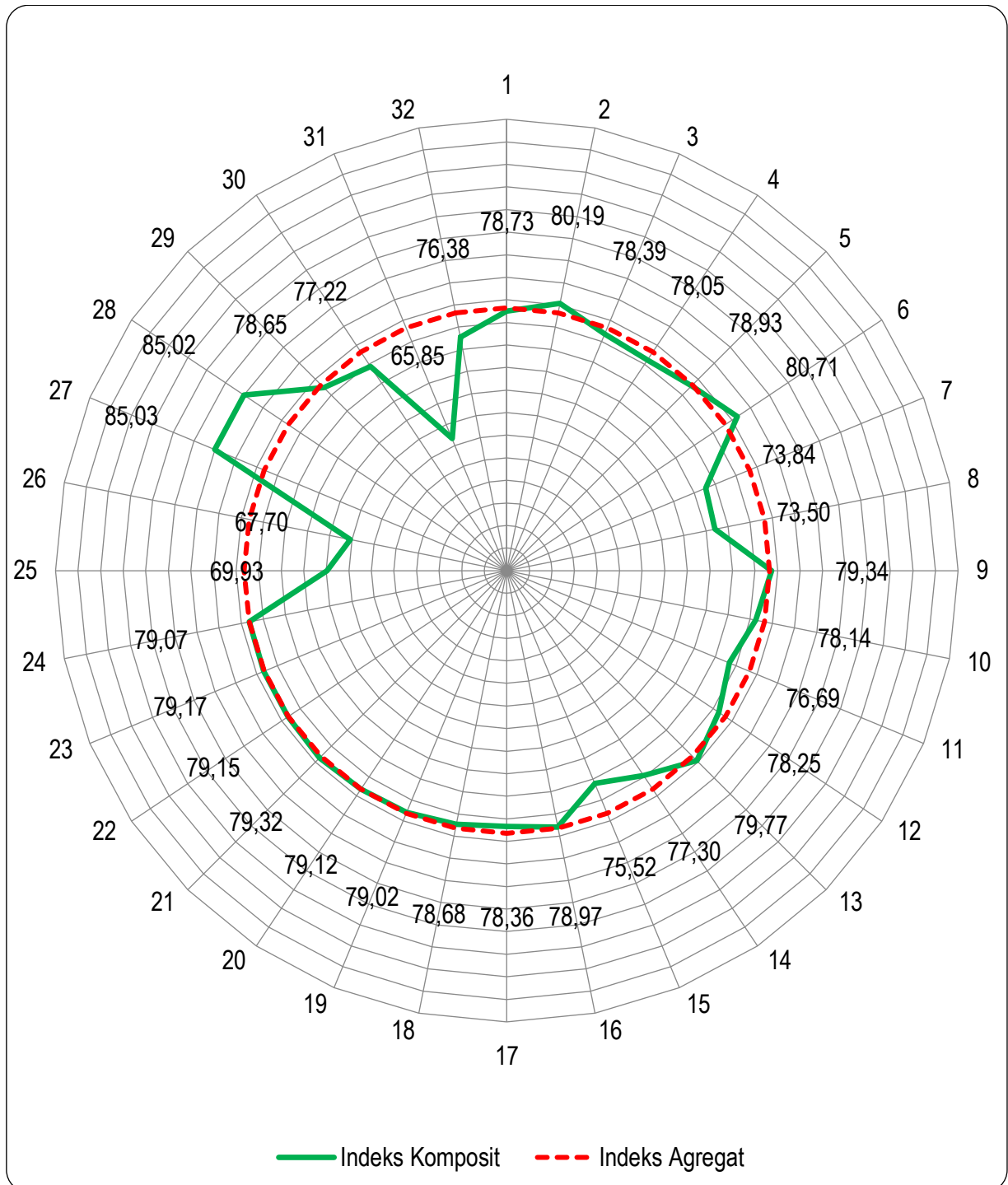
Tabel 4.39
IKM PATEN Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,73	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,19	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,39	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,05	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,93	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,71	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	73,84	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	73,50	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,34	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,14	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,69	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,25	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,77	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77,30	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,52	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,97	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,36	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,68	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,02	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,12	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,32	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,15	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,17	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,07	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	69,93	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,70	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,03	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,02	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,65	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,22	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	65,85	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,38	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.89
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cibadak
Tahun 2022

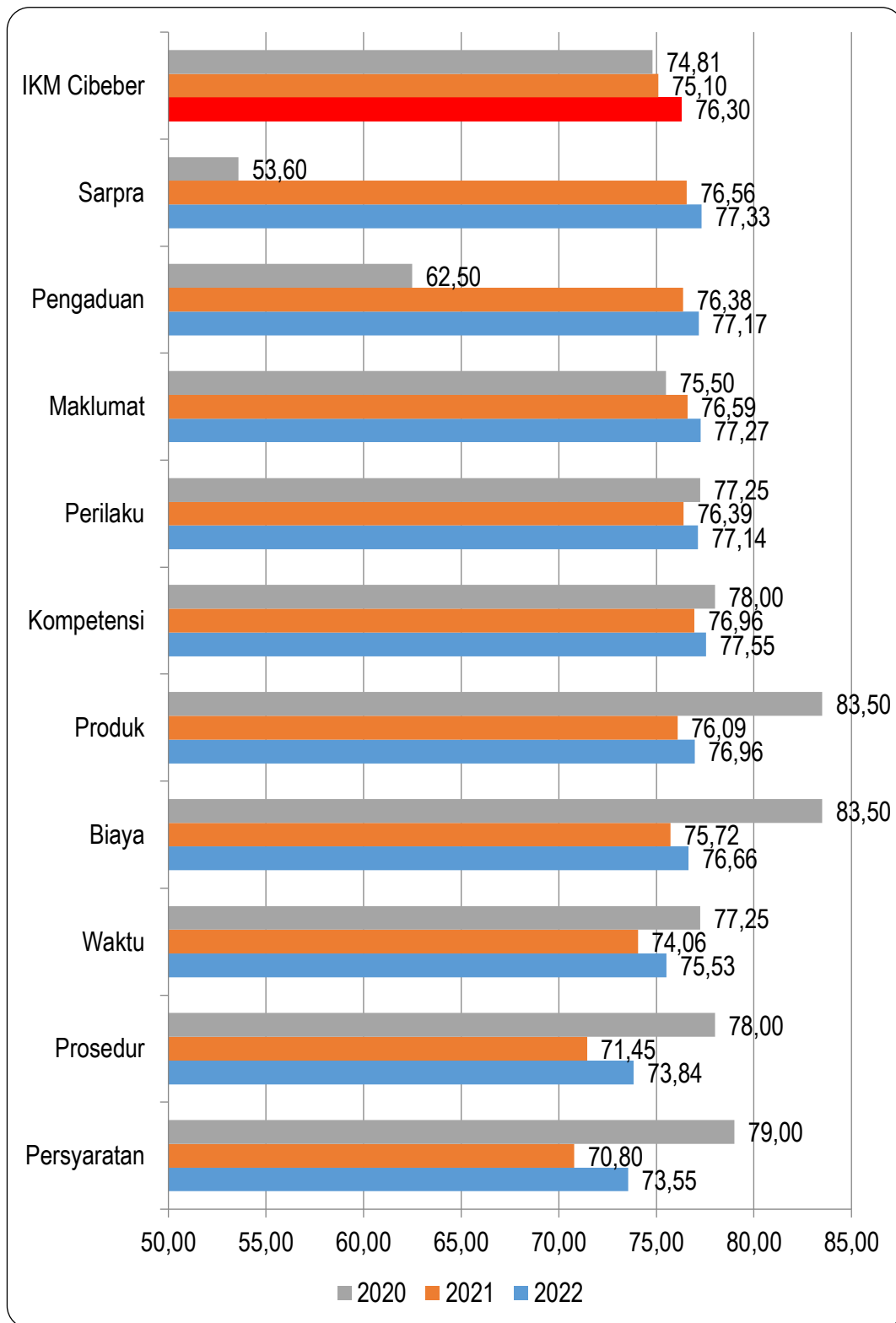


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.90
IKM PATEN Cibeber Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



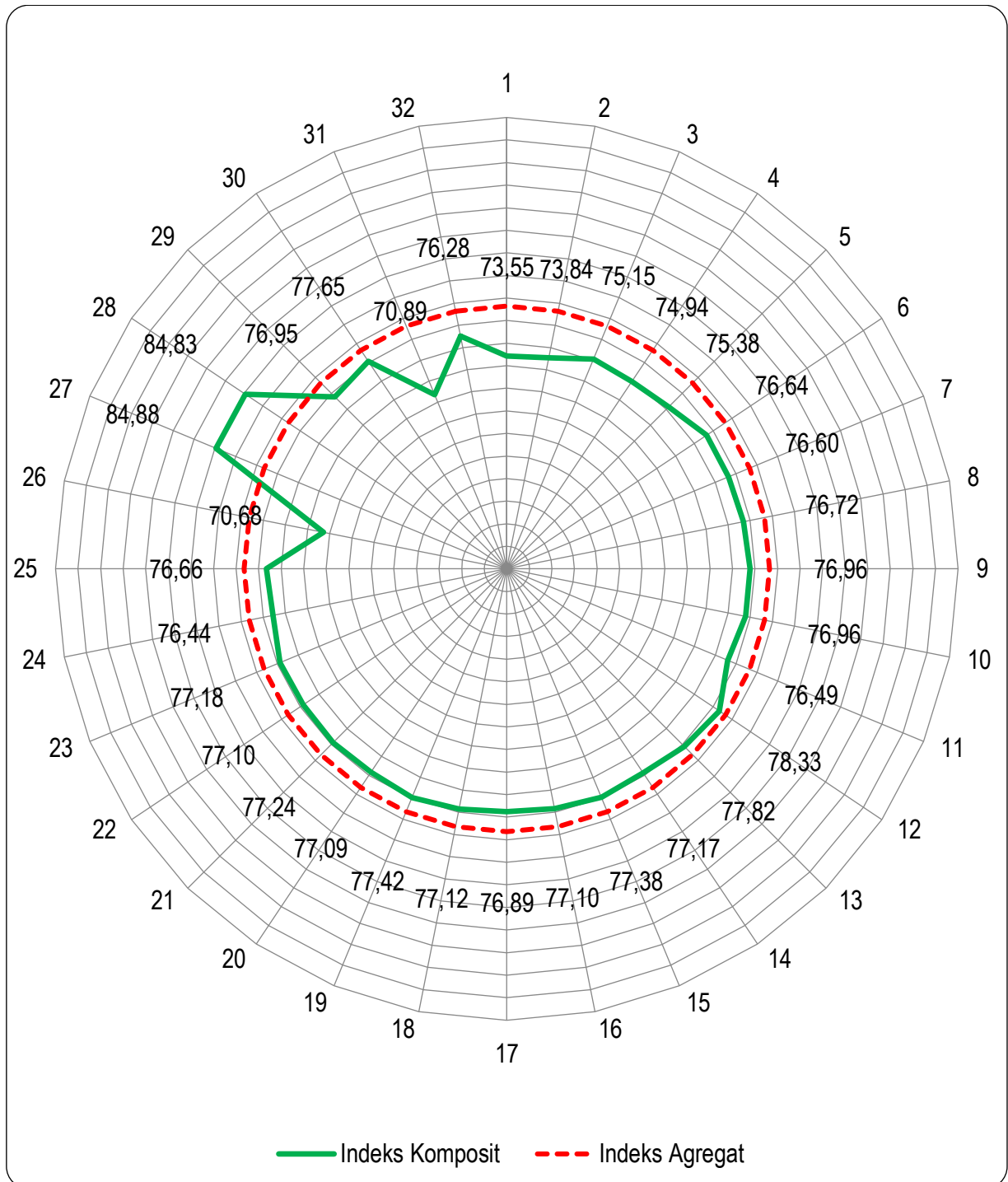
Tabel 4.40
IKM PATEN Cibeber
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	73,55	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	73,84	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,15	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,94	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,38	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,64	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,60	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,72	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,96	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,96	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,49	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,33	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,82	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,17	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,38	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,10	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,89	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,12	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,42	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,09	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,24	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,10	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,18	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,44	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,66	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,68	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,88	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,83	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,95	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,65	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	70,89	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,28	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.91
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cibeber
Tahun 2022

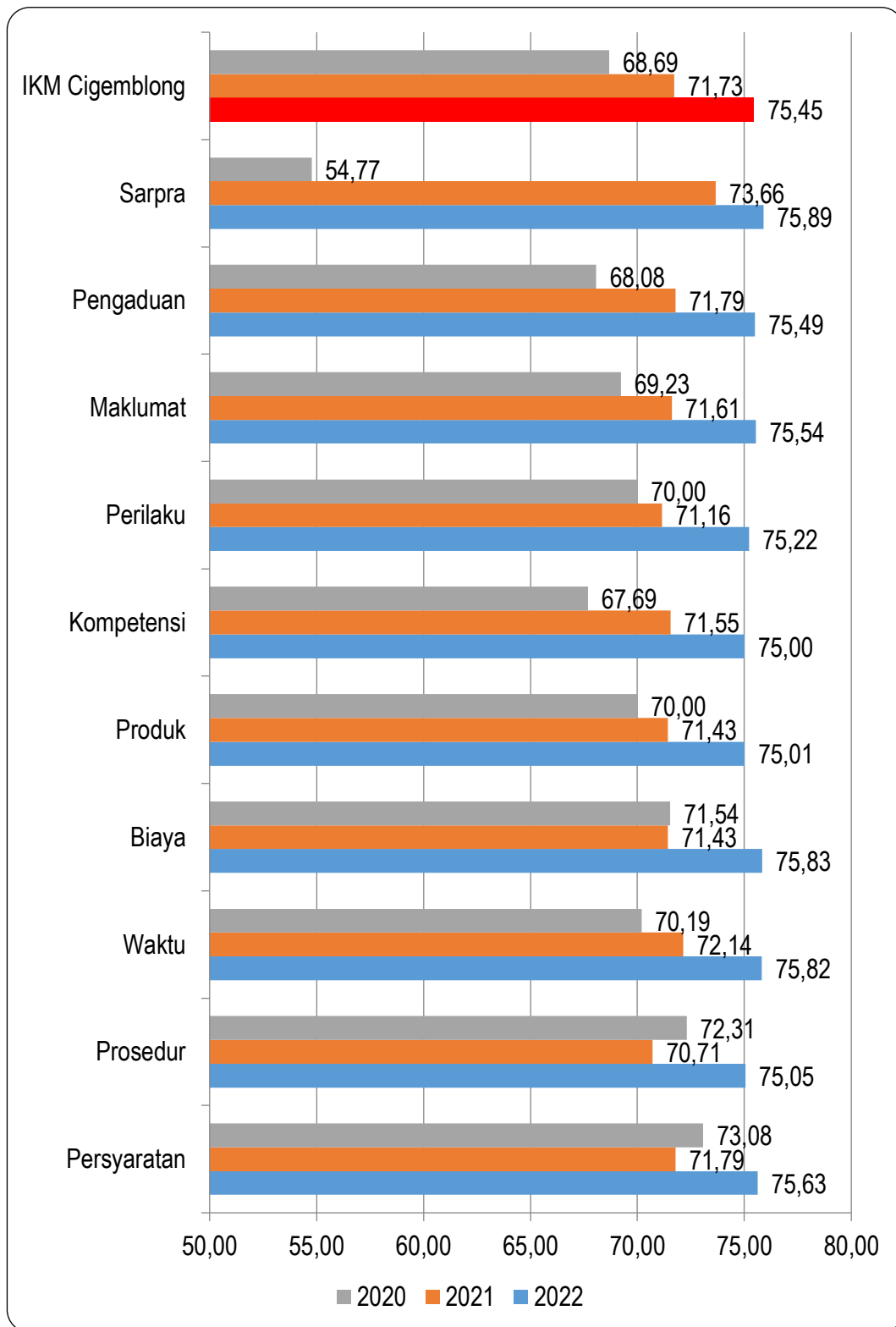


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.92
IKM PATEN Cigemblong Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



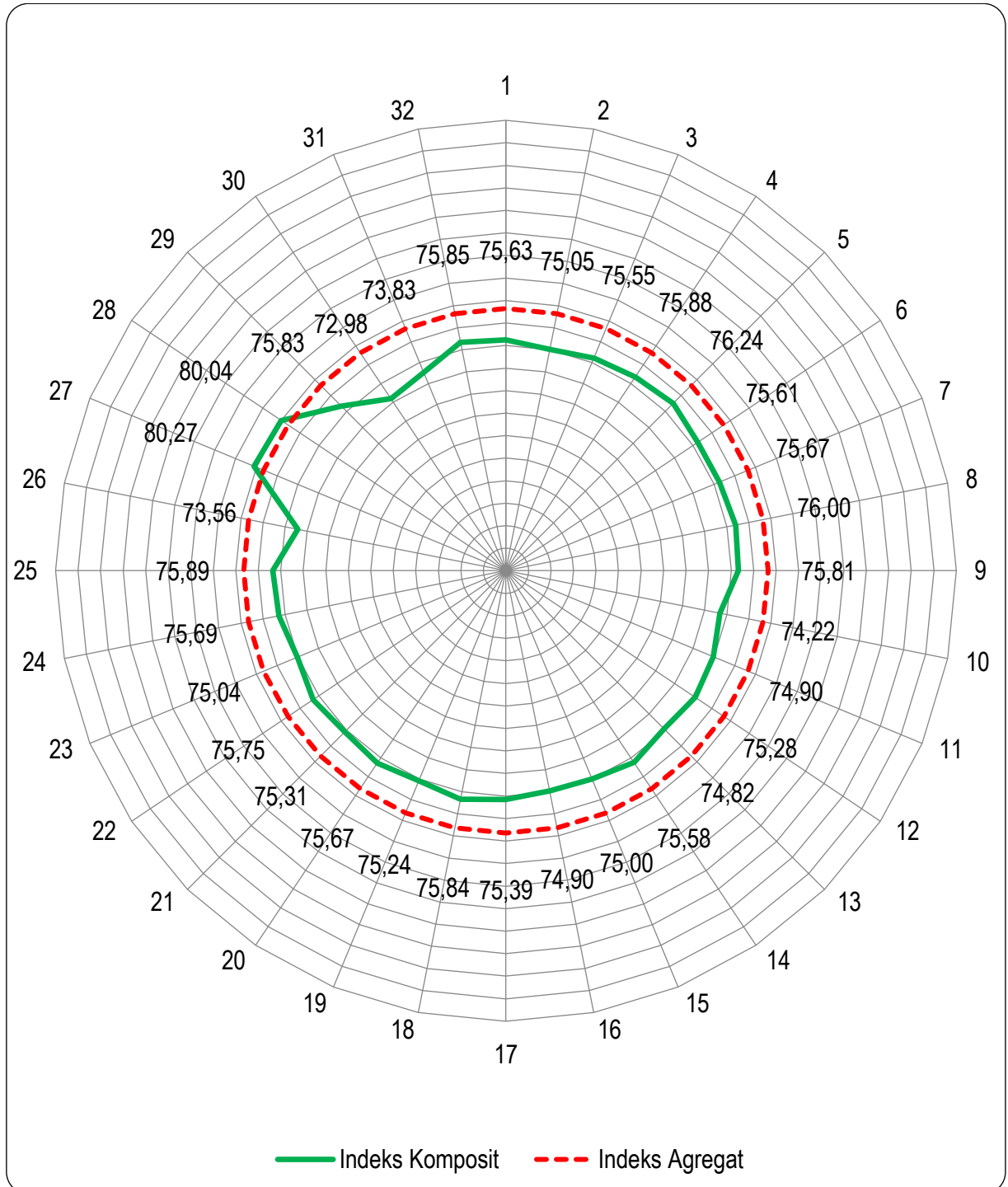
Tabel 4.41
IKM PATEN Cigemblong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75,63	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,05	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,55	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,88	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,24	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,61	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75,67	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,00	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,81	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,22	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,90	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,28	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,82	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,58	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,00	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	74,90	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,39	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75,84	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,24	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,67	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,31	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,75	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,04	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,69	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,89	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73,56	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,27	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,04	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,83	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72,98	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	73,83	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,85	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.93
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cigemblong
Tahun 2022

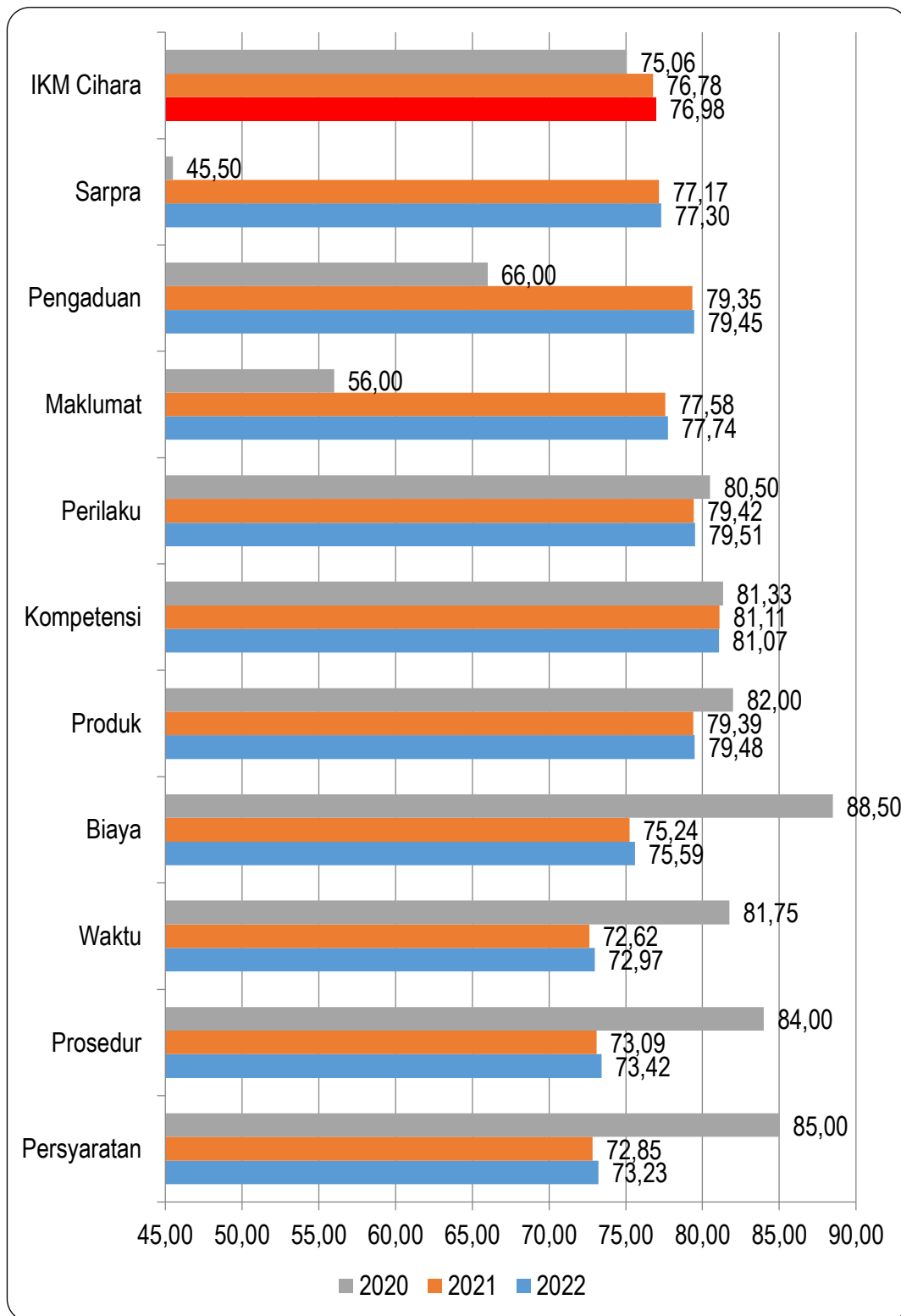


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.94
IKM PATEN Cihara Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



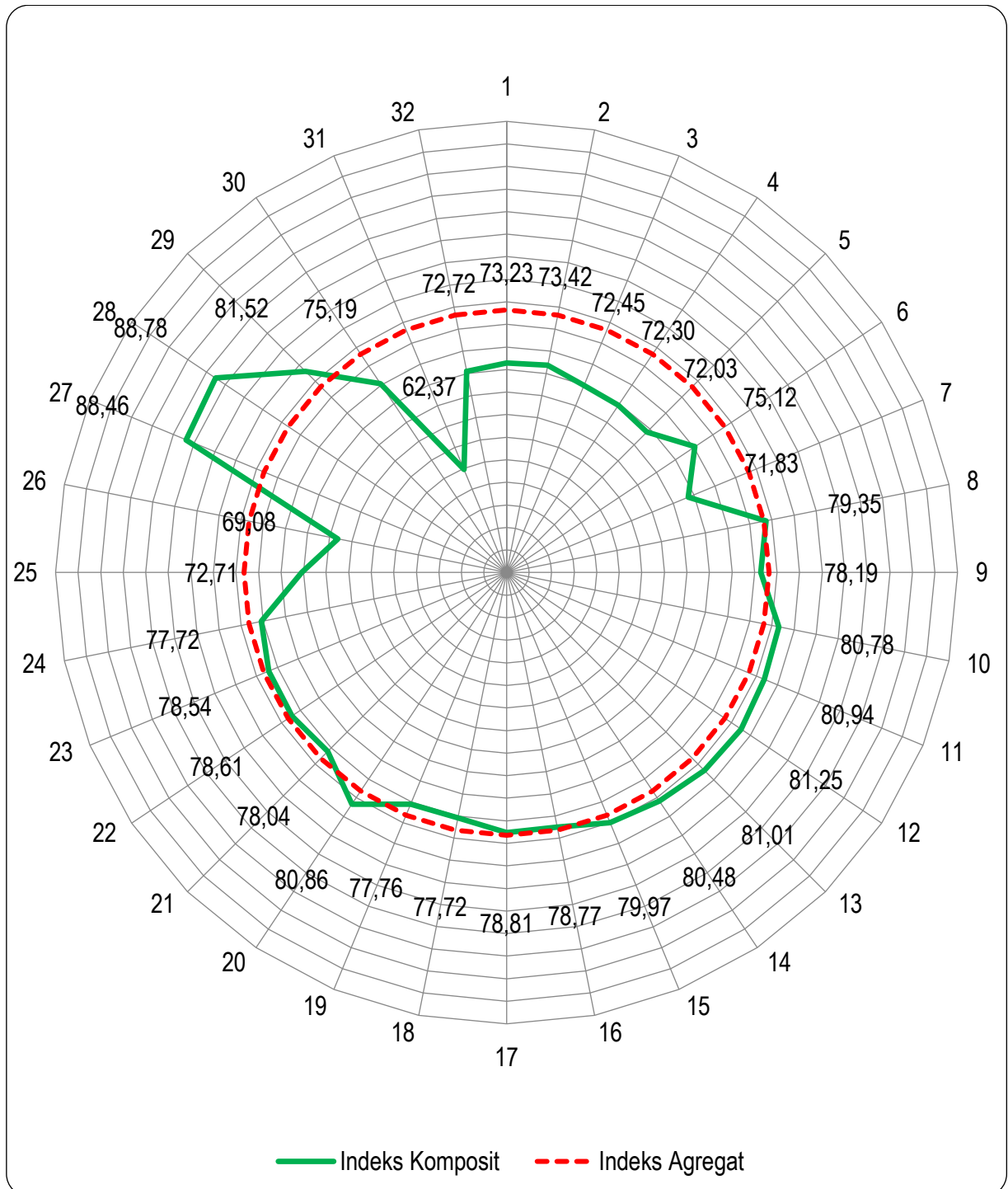
Tabel 4.42
IKM PATEN Cihara
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	73,23	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	73,42	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72,45	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72,30	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	72,03	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,12	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	71,83	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79,35	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,19	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,78	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,94	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,25	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,01	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,48	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,97	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,77	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,81	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,72	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,76	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,86	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,04	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,61	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,54	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,72	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72,71	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69,08	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,46	A	Di atas rerata
28	Keamanan	88,78	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,52	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	75,19	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,37	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,72	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.95
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cihara
Tahun 2022

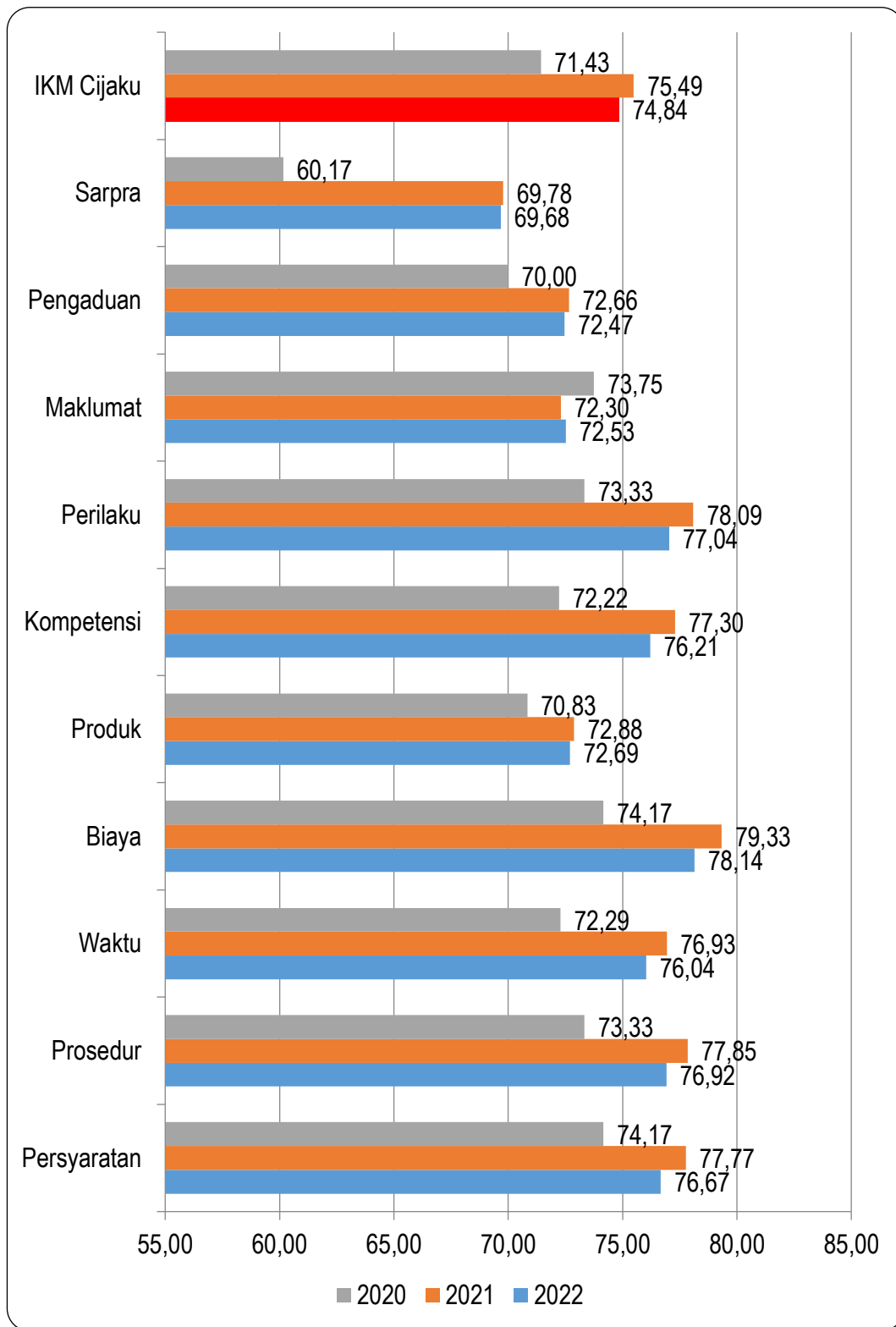


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.96
IKM PATEN Cijaku Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



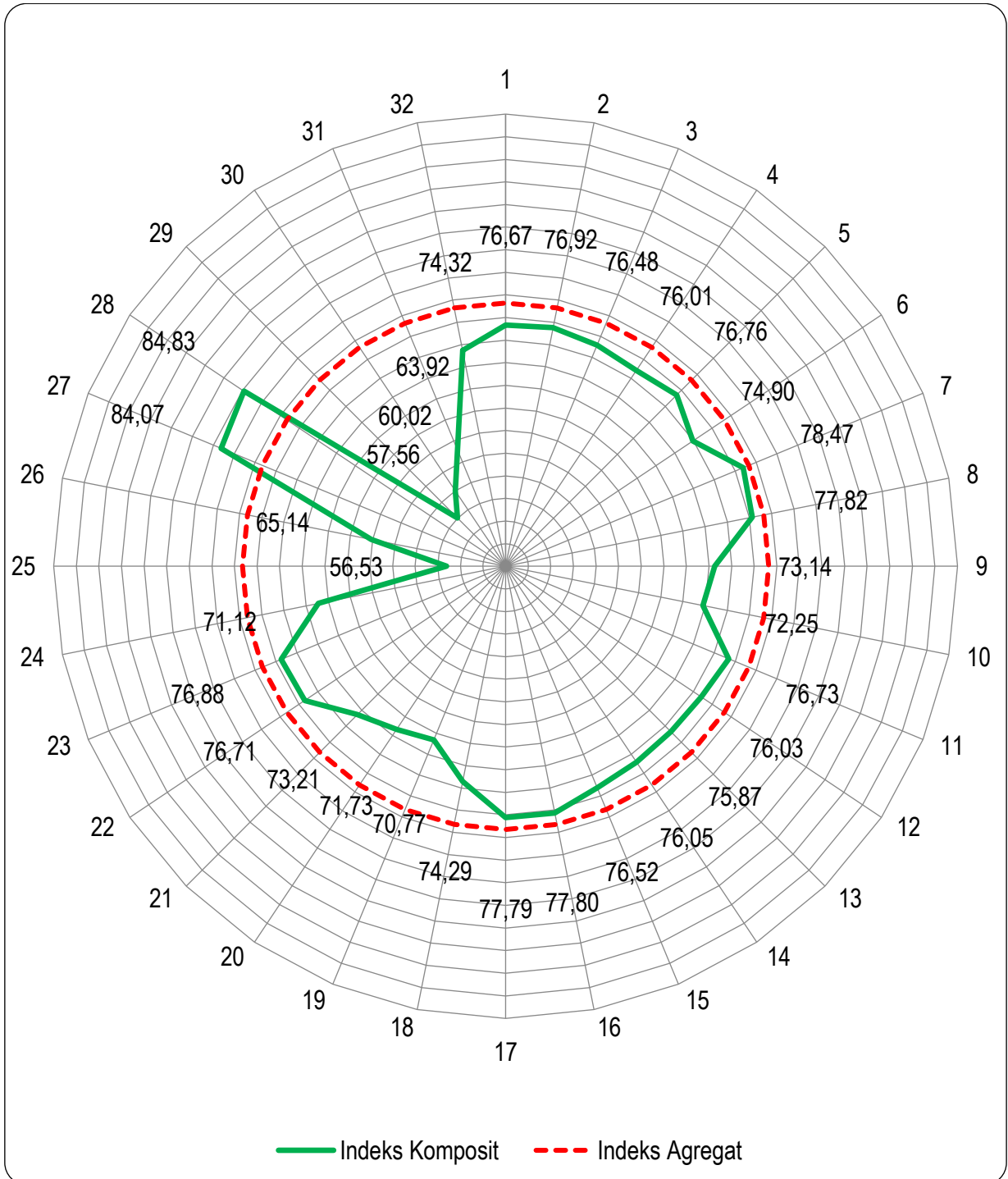
Tabel 4.43
IKM PATEN Cijaku
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76,67	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,92	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76,48	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,01	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,76	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,90	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,47	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	77,82	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73,14	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72,25	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,73	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,03	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,87	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,05	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,52	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,80	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,79	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	74,29	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,77	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71,73	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,21	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,71	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,88	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,12	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	56,53	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,14	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,07	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,83	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	57,56	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	60,02	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63,92	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,32	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.97
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cijaku
Tahun 2022

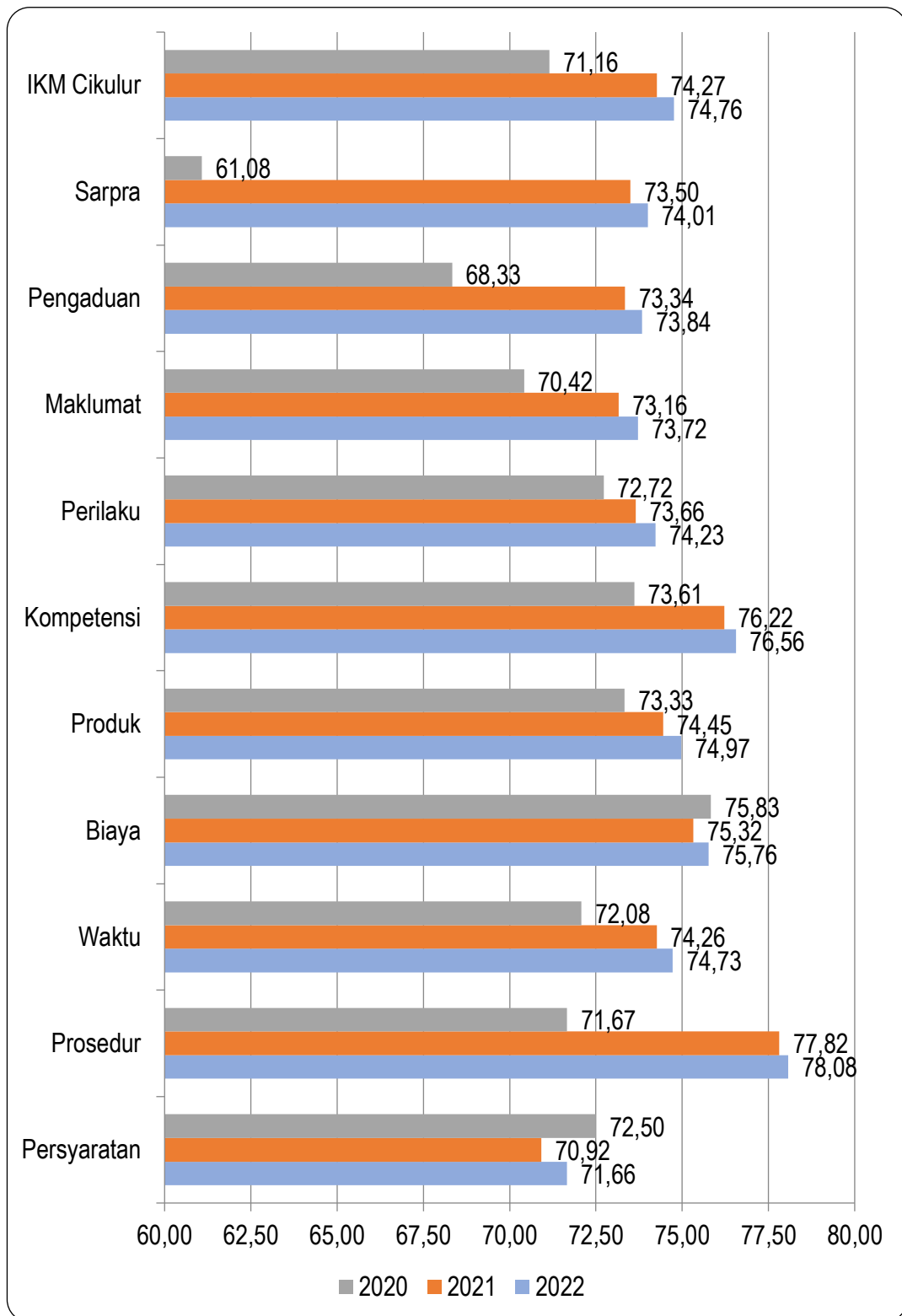


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.98
IKM PATEN Cikukur Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



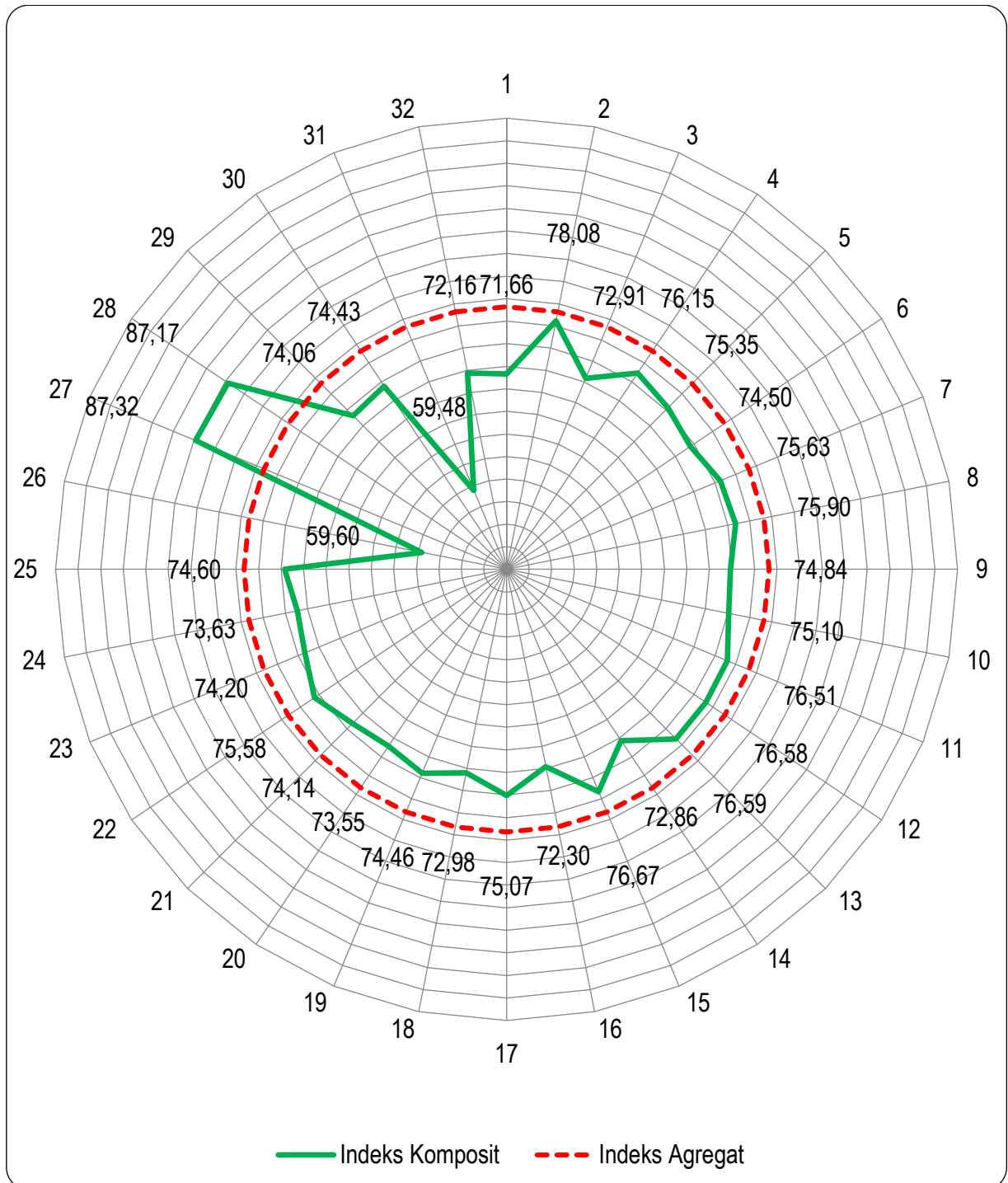
Tabel 4.44
IKM PATEN Cikulur
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	71,66	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,08	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72,91	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,15	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,35	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,50	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75,63	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,90	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,84	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,10	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,51	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,58	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,59	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	72,86	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,67	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	72,30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,07	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	72,98	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,46	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73,55	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,14	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,58	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,20	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,63	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,60	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	59,60	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,32	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,17	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,06	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,43	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	59,48	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,16	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.99
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cikulur
Tahun 2022

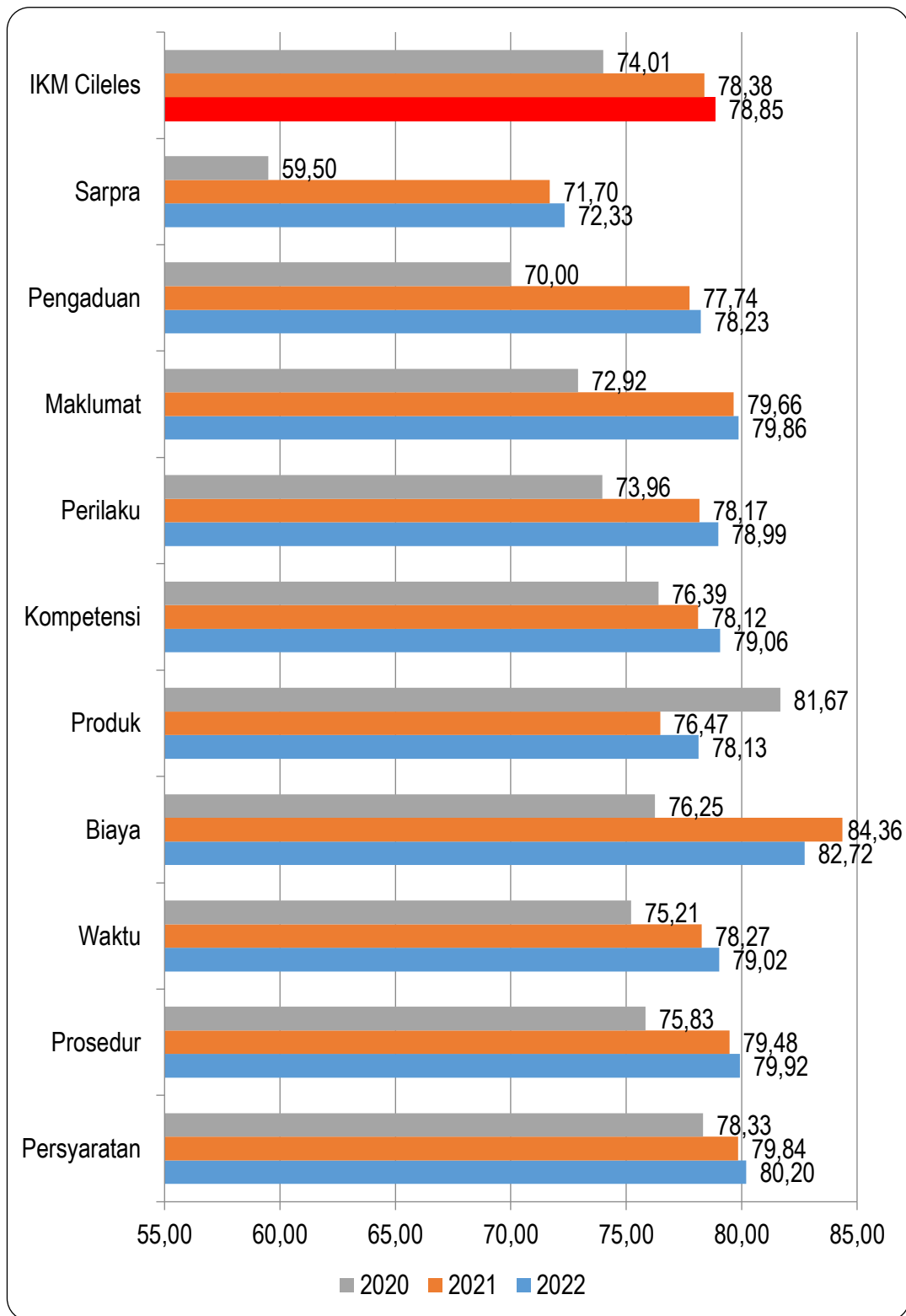


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.100
IKM PATEN Cileles Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



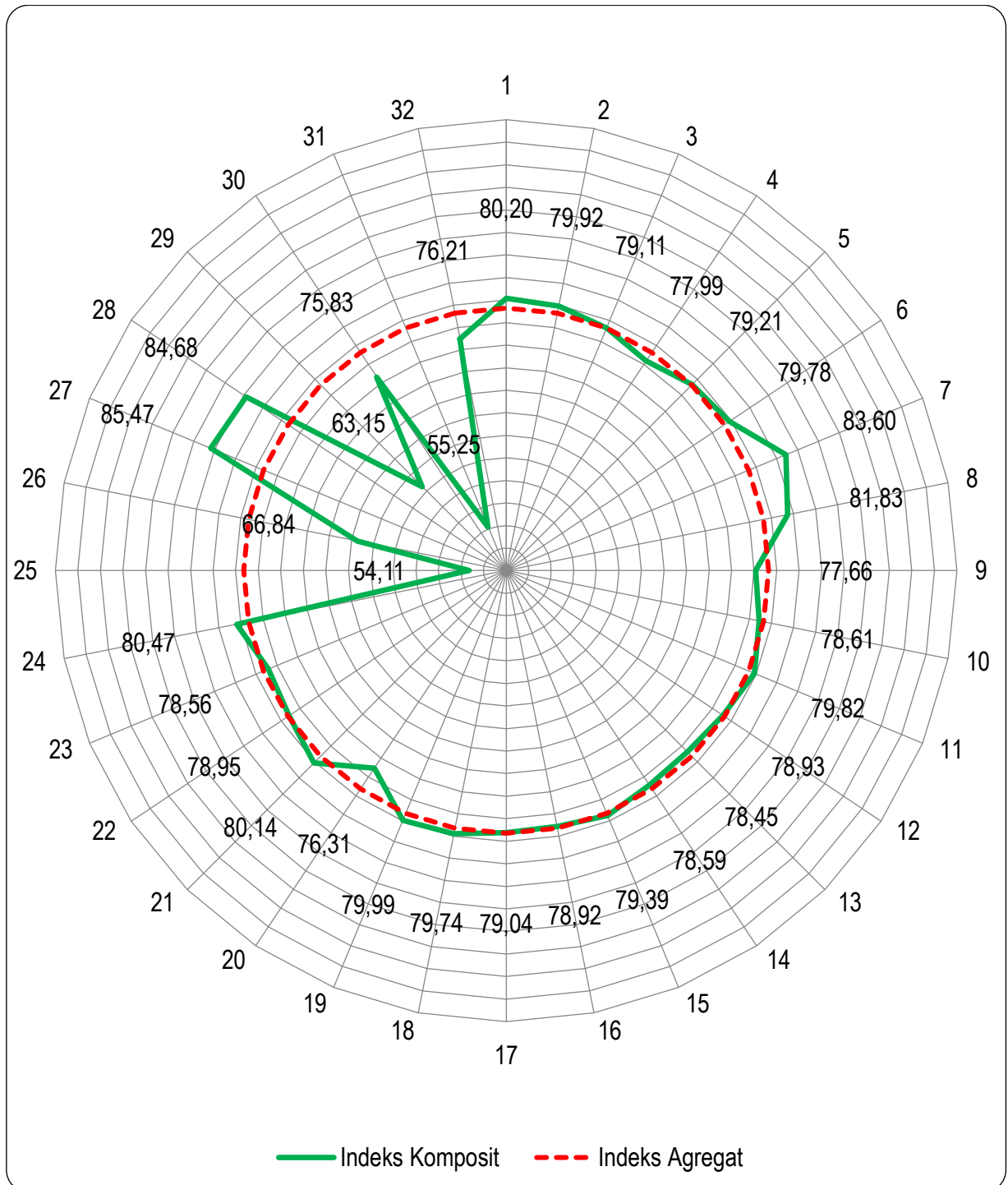
Tabel 4.45
IKM PATEN Cileles
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,20	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,92	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,11	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,99	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,21	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,78	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,60	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,83	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,66	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,61	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,82	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,93	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,45	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,59	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,39	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,92	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	79,04	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,74	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,99	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	76,31	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,14	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,95	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,56	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,47	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	54,11	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,84	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,47	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,68	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	63,15	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,83	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	55,25	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,21	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.101
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cileles
Tahun 2022

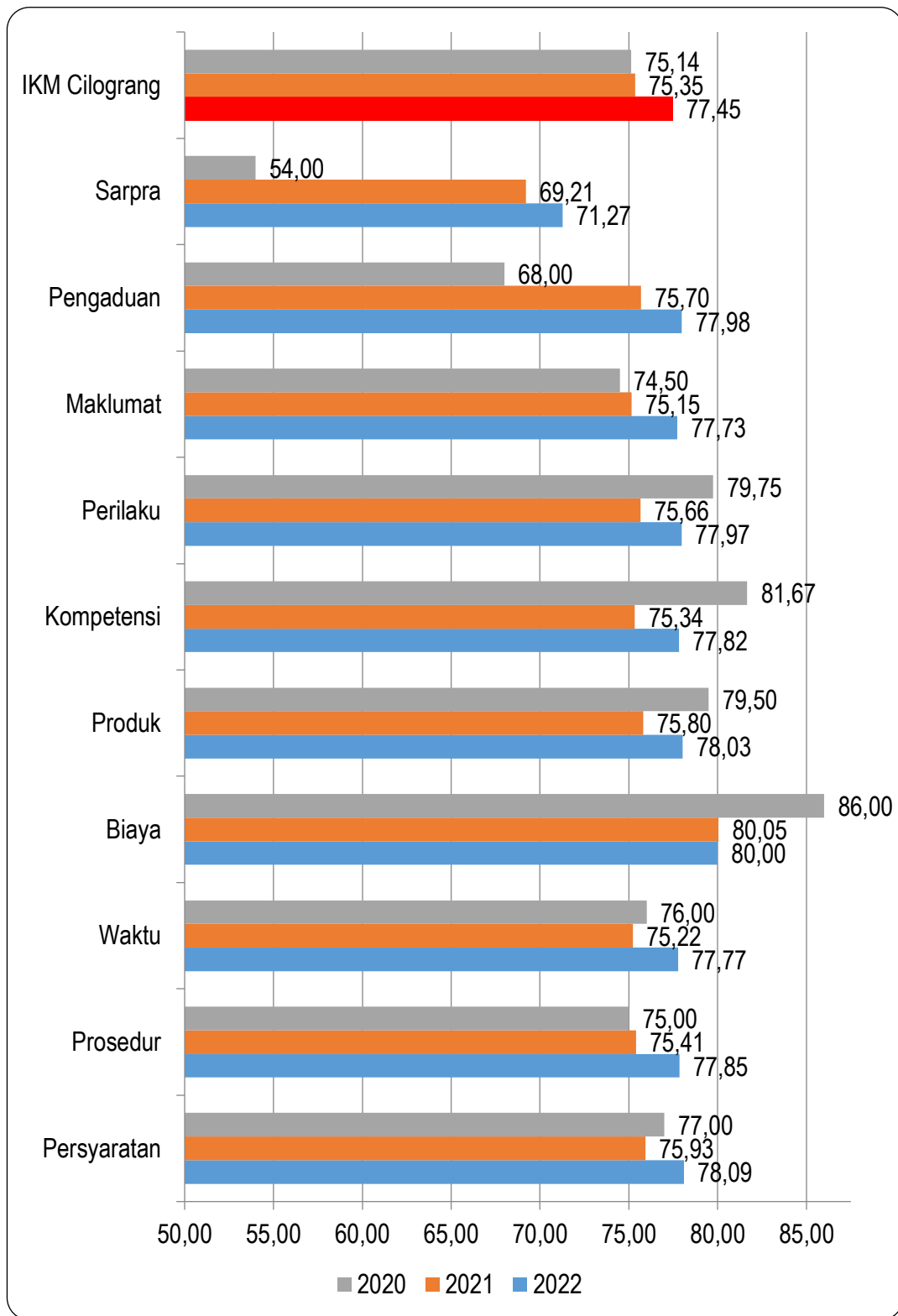


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.102
IKM PATEN Cilograng Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



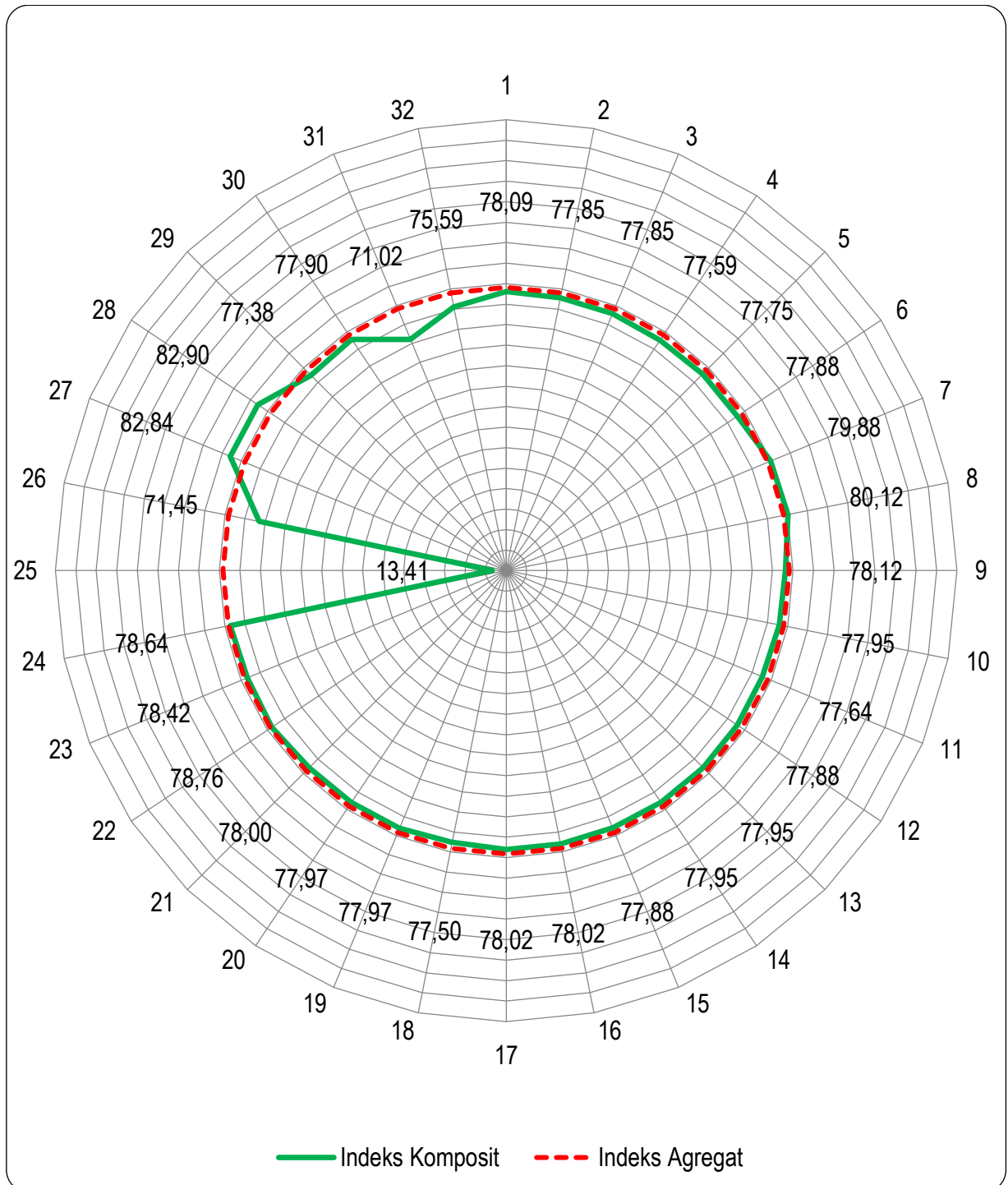
Tabel 4.46
IKM PATEN Cilograng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,09	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,85	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,85	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,59	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,75	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,88	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,88	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,12	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,12	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,95	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,64	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,88	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,95	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,95	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,88	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,02	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,02	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,50	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,97	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,97	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,76	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,42	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,64	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	13,41	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,45	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,84	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,90	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,38	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,90	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	71,02	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,59	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.103
Postur Pelayanan Publik
PATEN Ciligrang
Tahun 2022

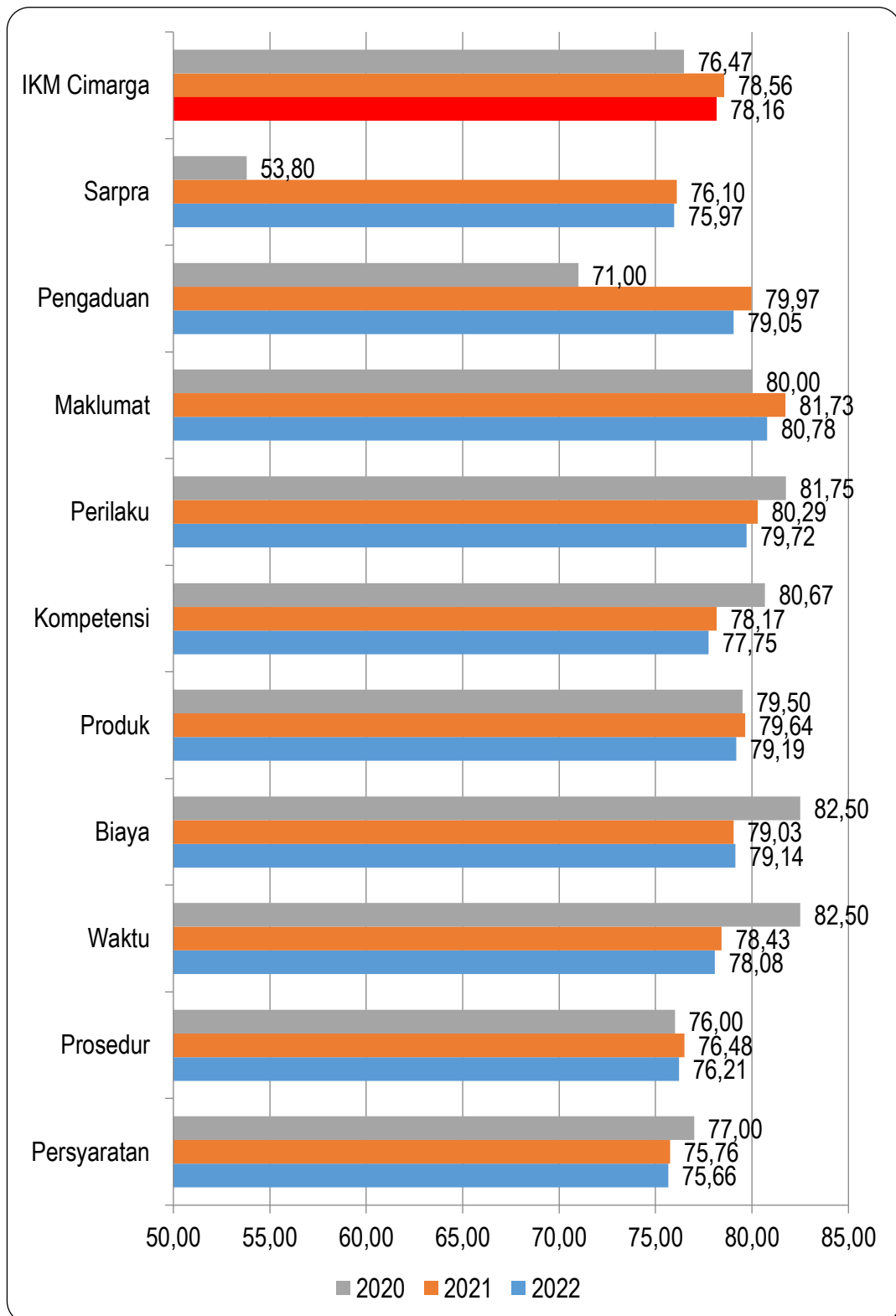


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.104
IKM PATEN Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



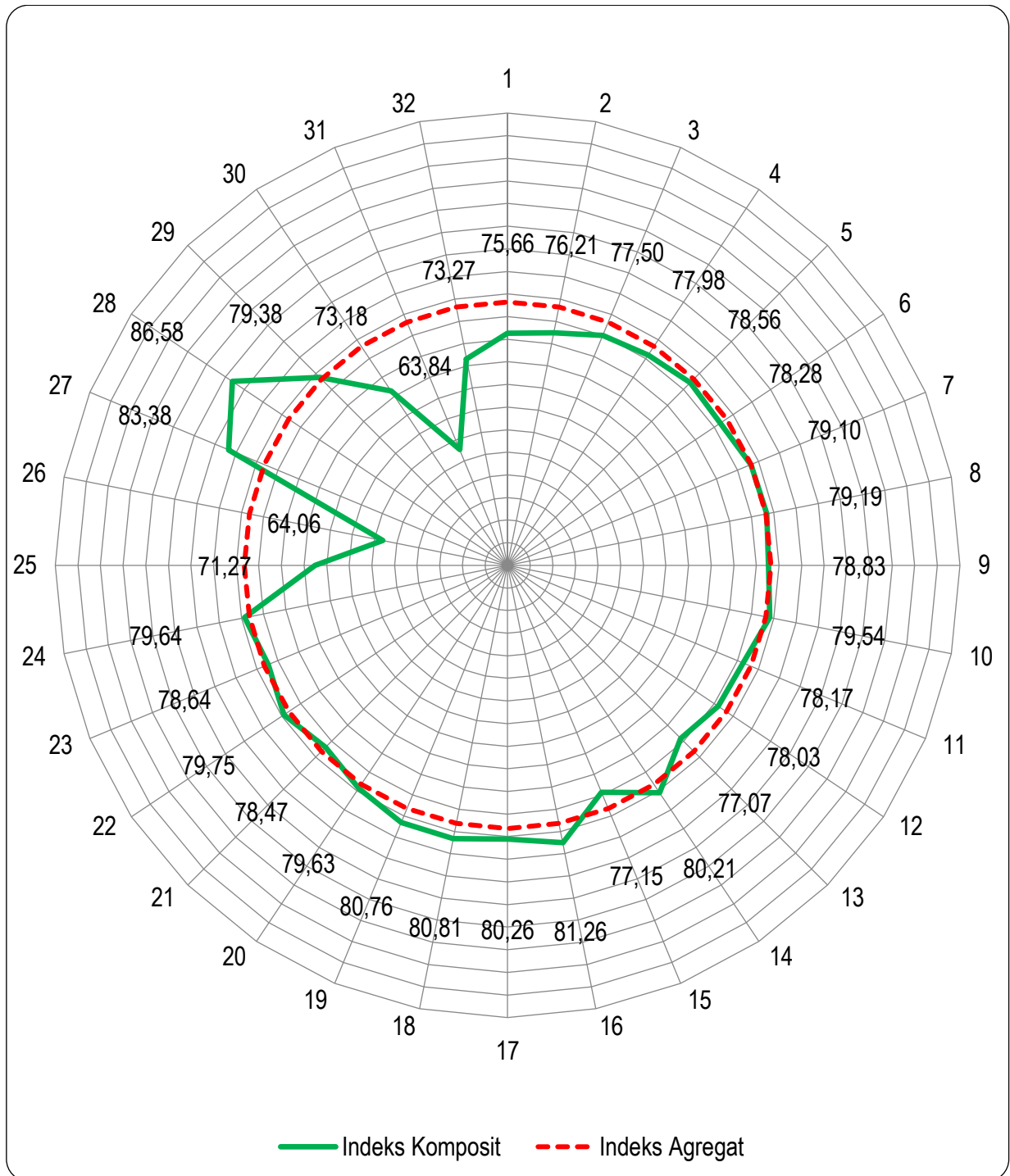
Tabel 4.47
IKM PATEN Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75,66	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,21	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,50	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,98	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,56	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,28	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,10	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79,19	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,83	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	79,54	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78,17	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,03	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,07	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,21	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,15	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81,26	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,26	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,81	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,76	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,63	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,47	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,75	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,64	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,64	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	71,27	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,06	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,38	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,58	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,38	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	73,18	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63,84	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,27	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.105
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cimarga
Tahun 2022

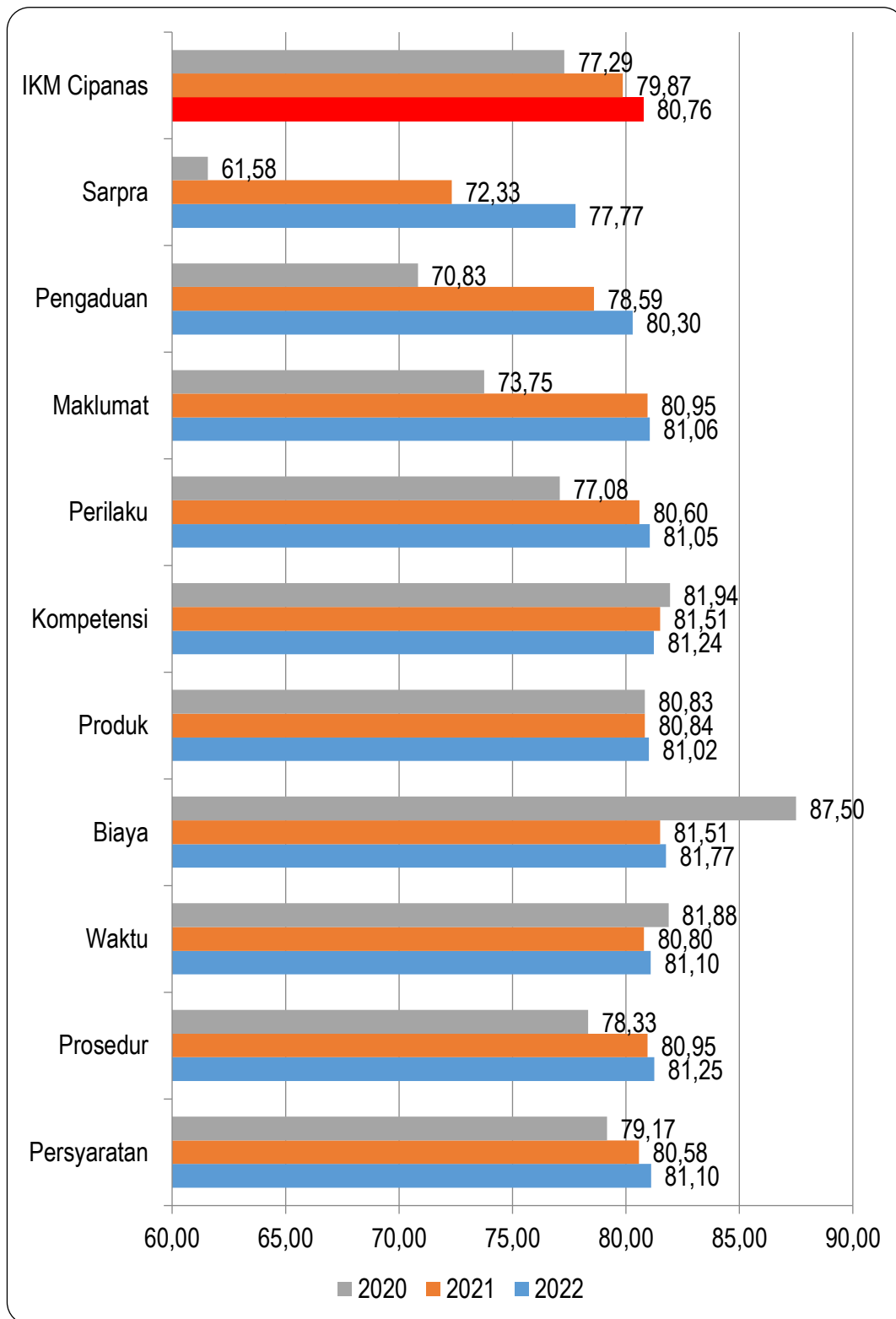


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.106
IKM PATEN Cipanas Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



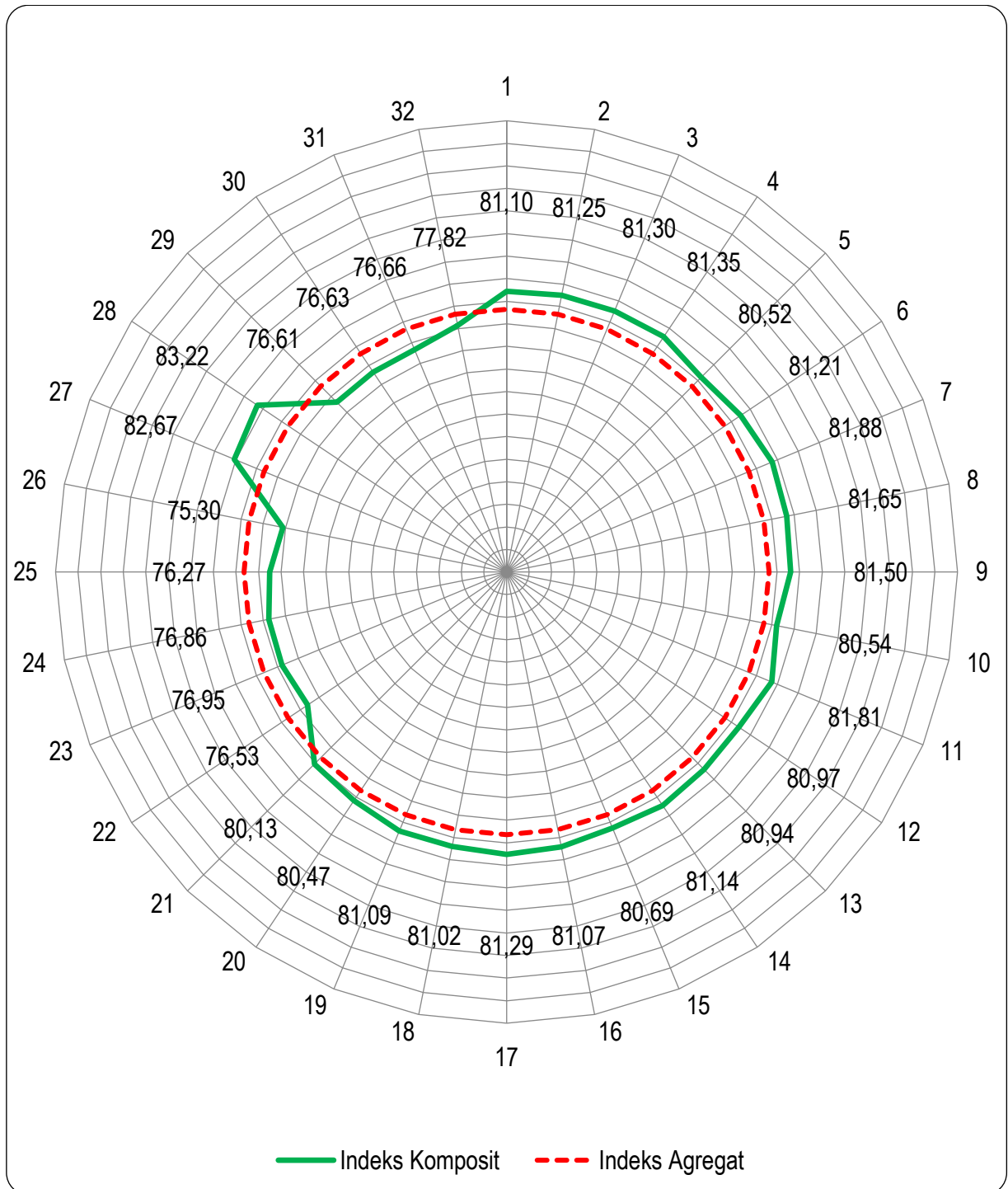
Tabel 4.48
IKM PATEN Cipanas
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,10	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,25	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,30	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,35	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,52	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,21	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,88	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,65	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,50	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,54	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,81	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,97	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,94	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,14	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,69	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,07	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,29	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,02	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,09	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,47	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,13	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,53	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,95	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,86	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,27	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,30	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,67	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,61	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76,63	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76,66	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,82	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.107
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cipanas
Tahun 2022

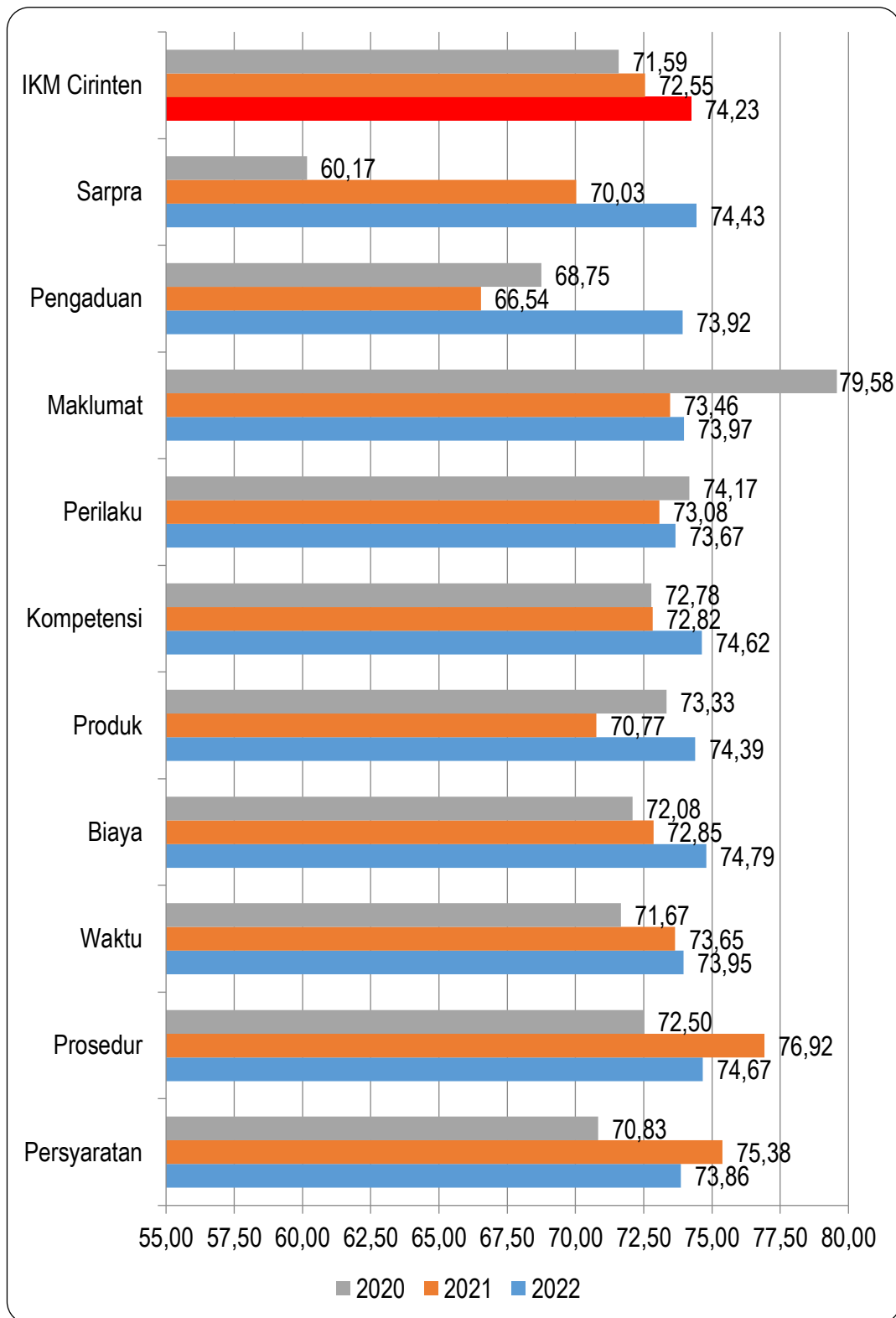


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.108
IKM PATEN Cirinteun Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



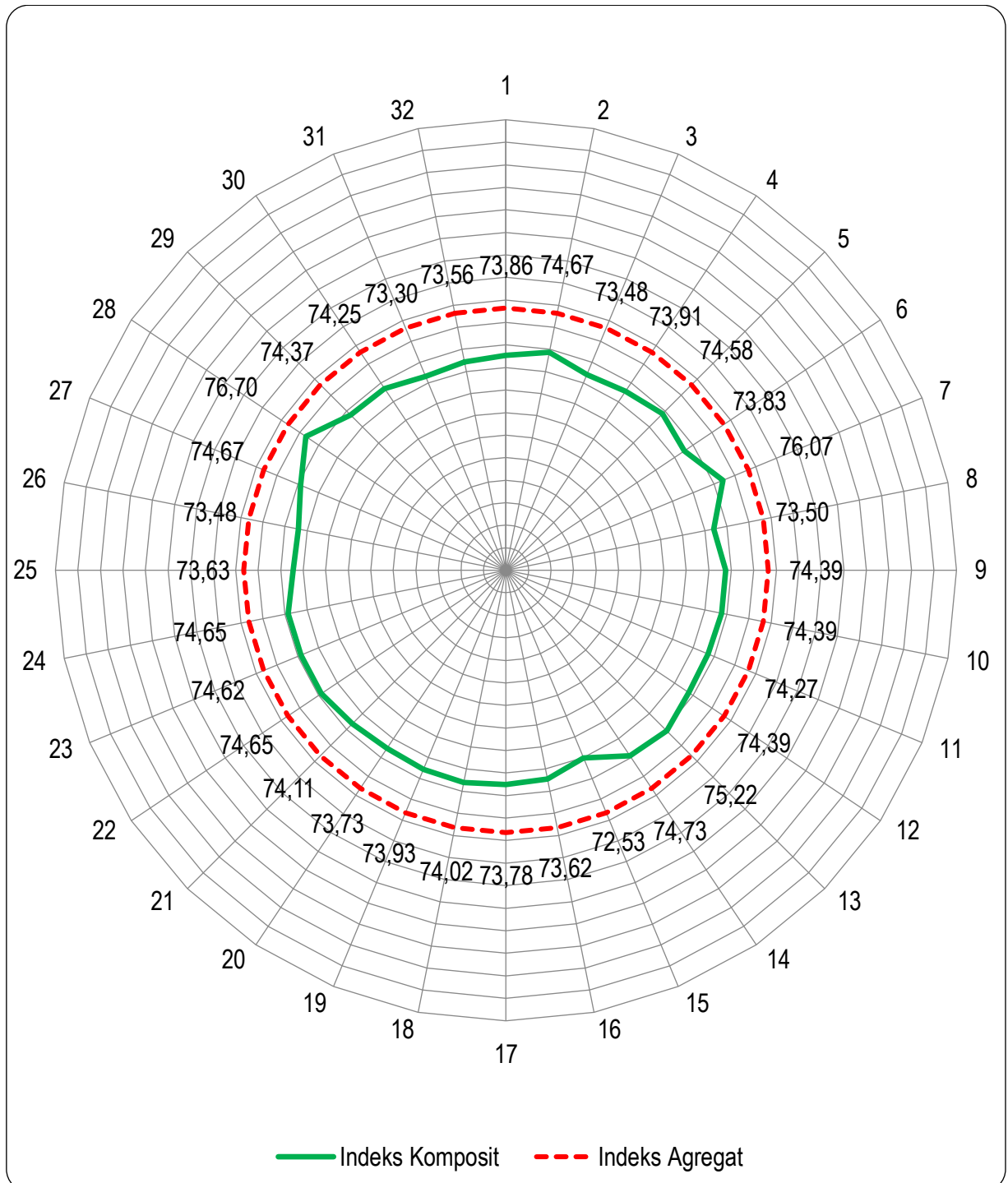
Tabel 4.49
IKM PATEN Cirinteun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	73,86	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	74,67	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73,48	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,91	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,58	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73,83	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,07	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	73,50	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,39	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,39	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,27	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,39	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,22	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74,73	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	72,53	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	73,62	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73,78	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	74,02	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,93	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73,73	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,11	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,65	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,62	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,65	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73,63	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73,48	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	74,67	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	76,70	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,37	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,25	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	73,30	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,56	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.109
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cirinteun
Tahun 2022

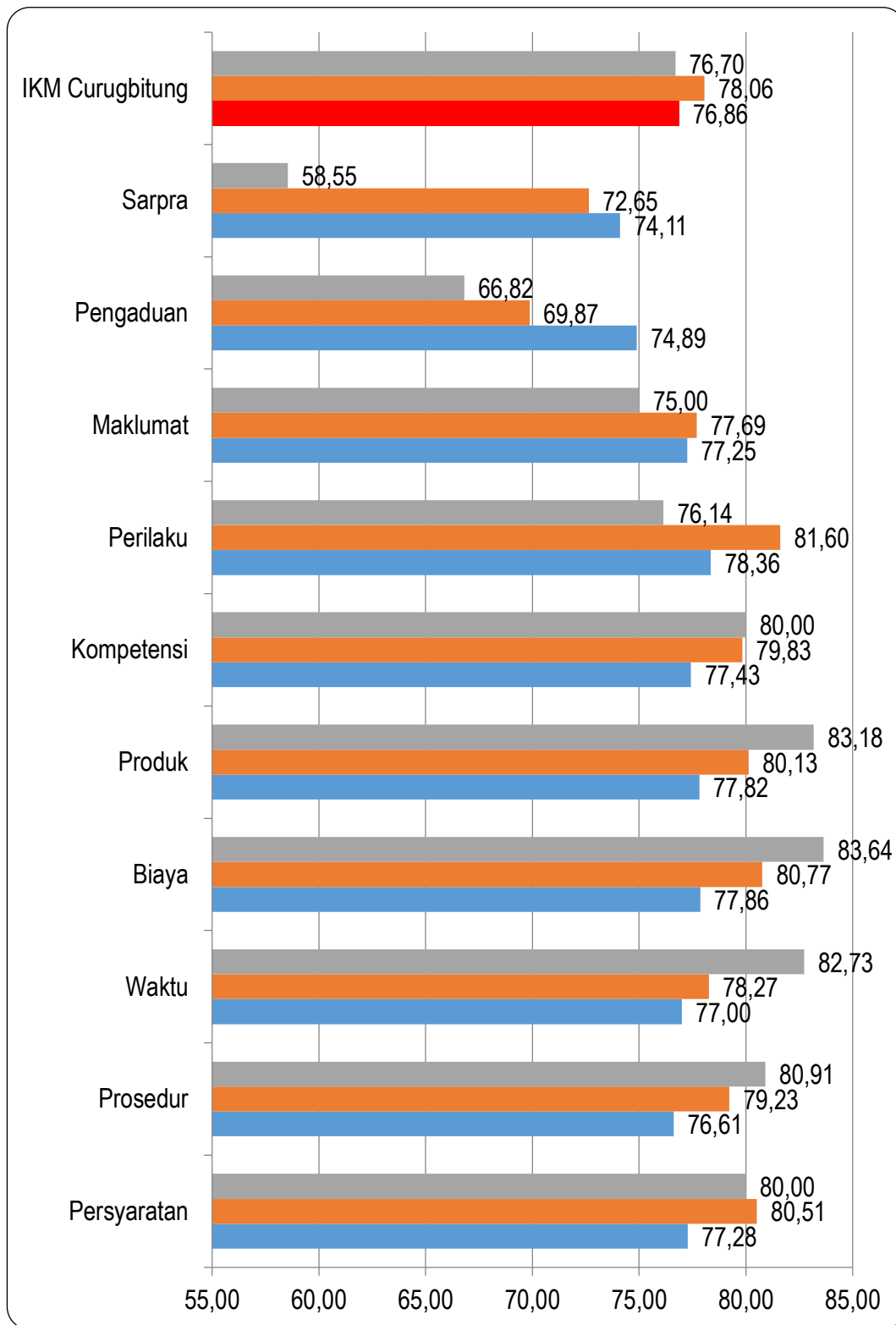


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.110
IKM PATEN Curugbitung Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



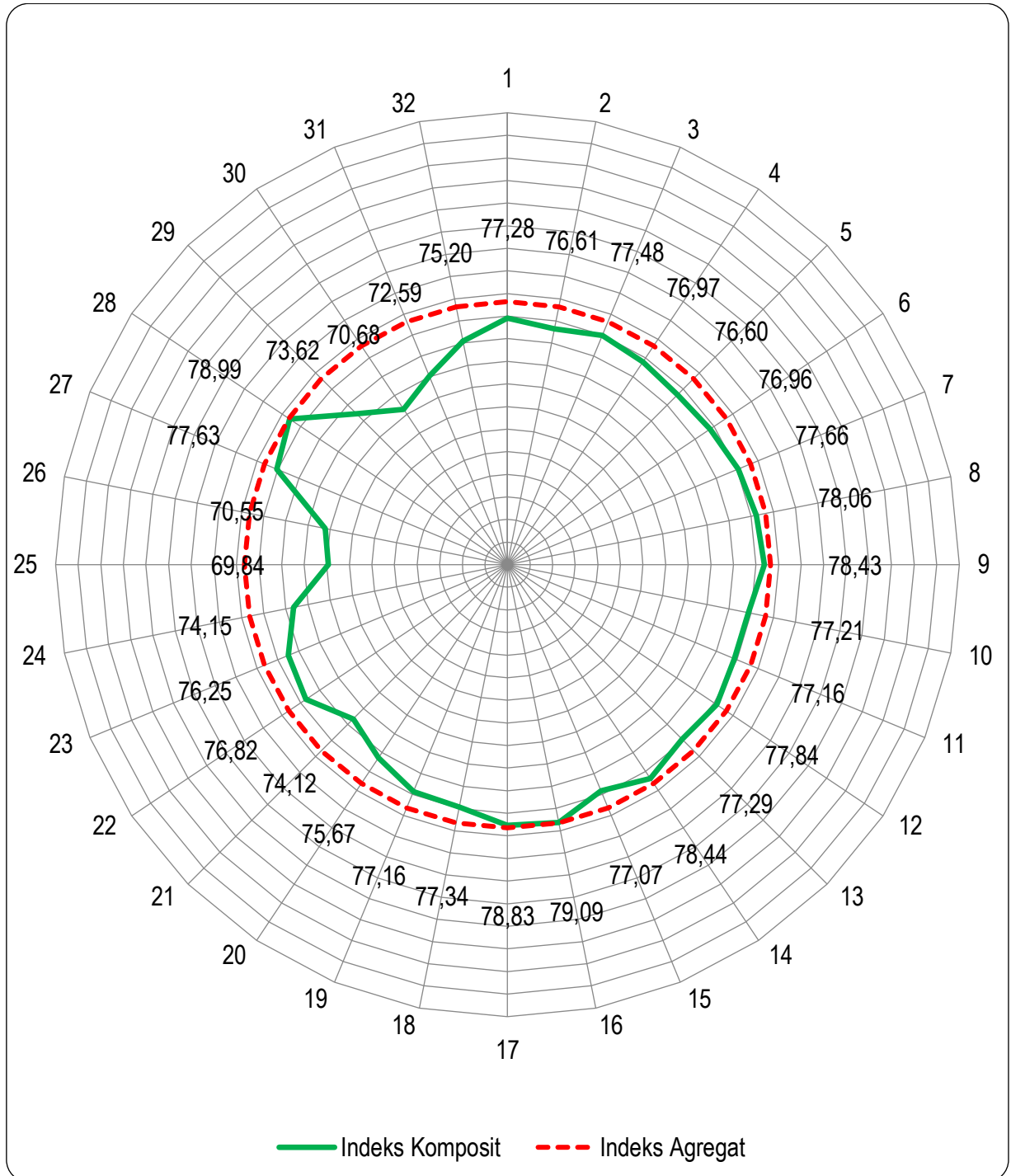
Tabel 4.50
IKM PATEN Curugbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,28	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,61	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,48	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,97	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,60	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,96	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,66	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	78,06	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,43	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,21	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,16	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,84	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,29	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,44	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,07	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,09	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,83	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,34	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,16	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,67	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,12	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,82	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,25	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,15	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	69,84	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,55	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77,63	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	78,99	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,62	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70,68	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	72,59	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,20	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.111
Postur Pelayanan Publik
PATEN Curugbitung
Tahun 2022

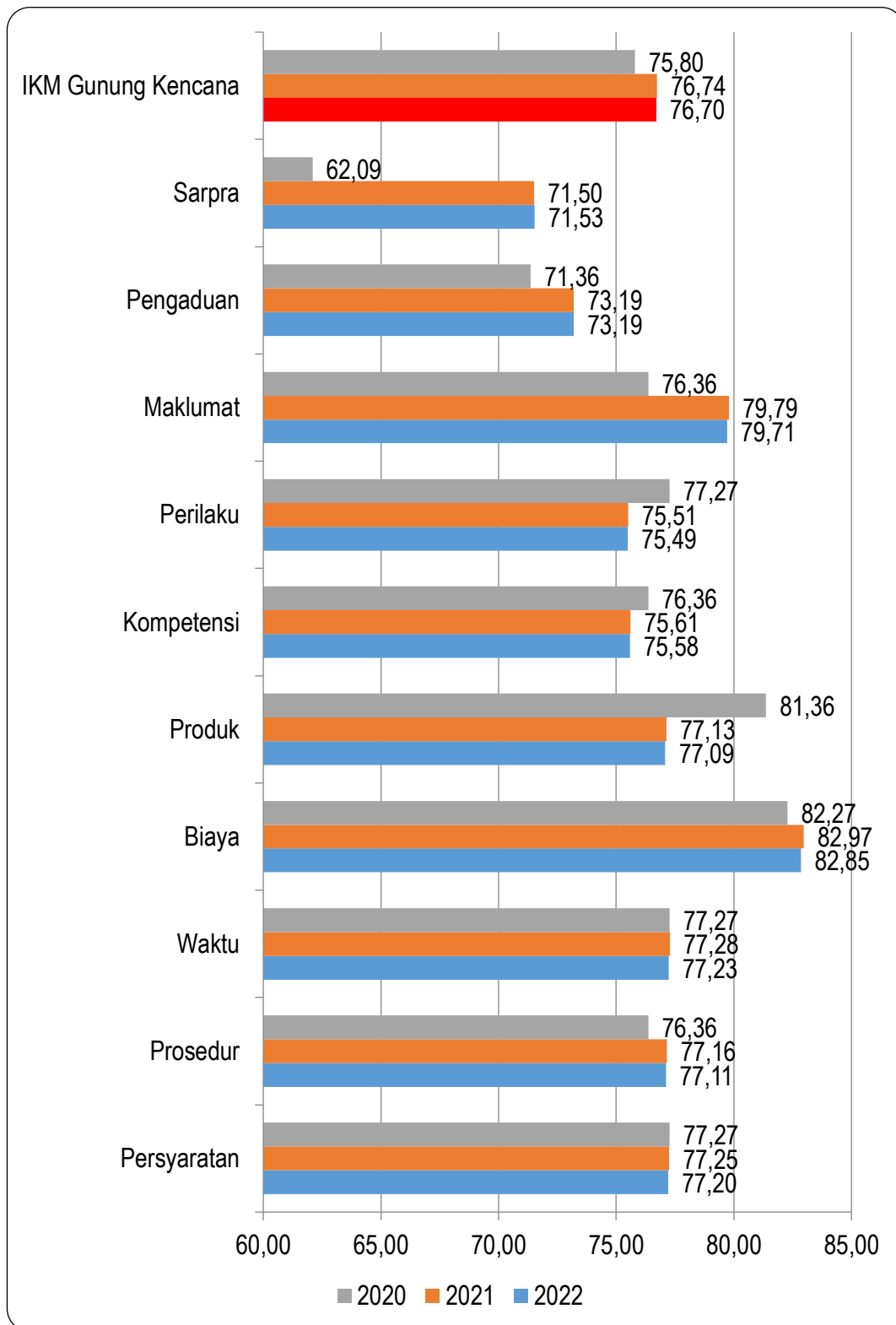


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.112
IKM PATEN Gunungkencana Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



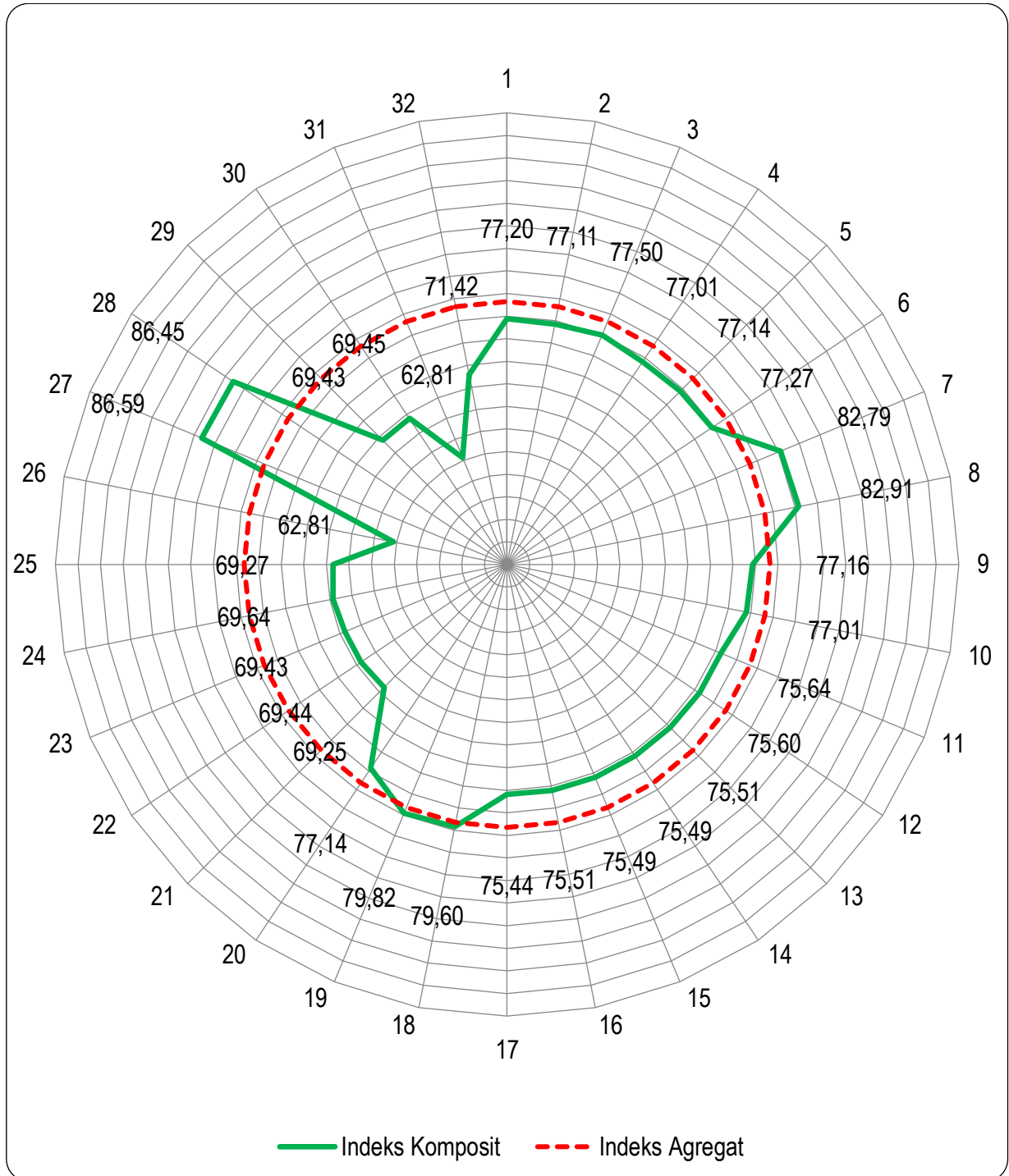
Tabel 4.51
IKM PATEN Gunungkencana
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,20	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,11	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,50	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,01	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,14	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,27	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,79	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,91	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,16	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,01	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	75,64	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,60	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,51	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,49	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,49	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,51	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,44	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,60	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,82	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	77,14	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	69,25	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	69,44	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	69,43	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69,64	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	69,27	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,81	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,59	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,45	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	69,43	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	69,45	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,81	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,42	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.113
Postur Pelayanan Publik
PATEN Gunungkencana
Tahun 2022

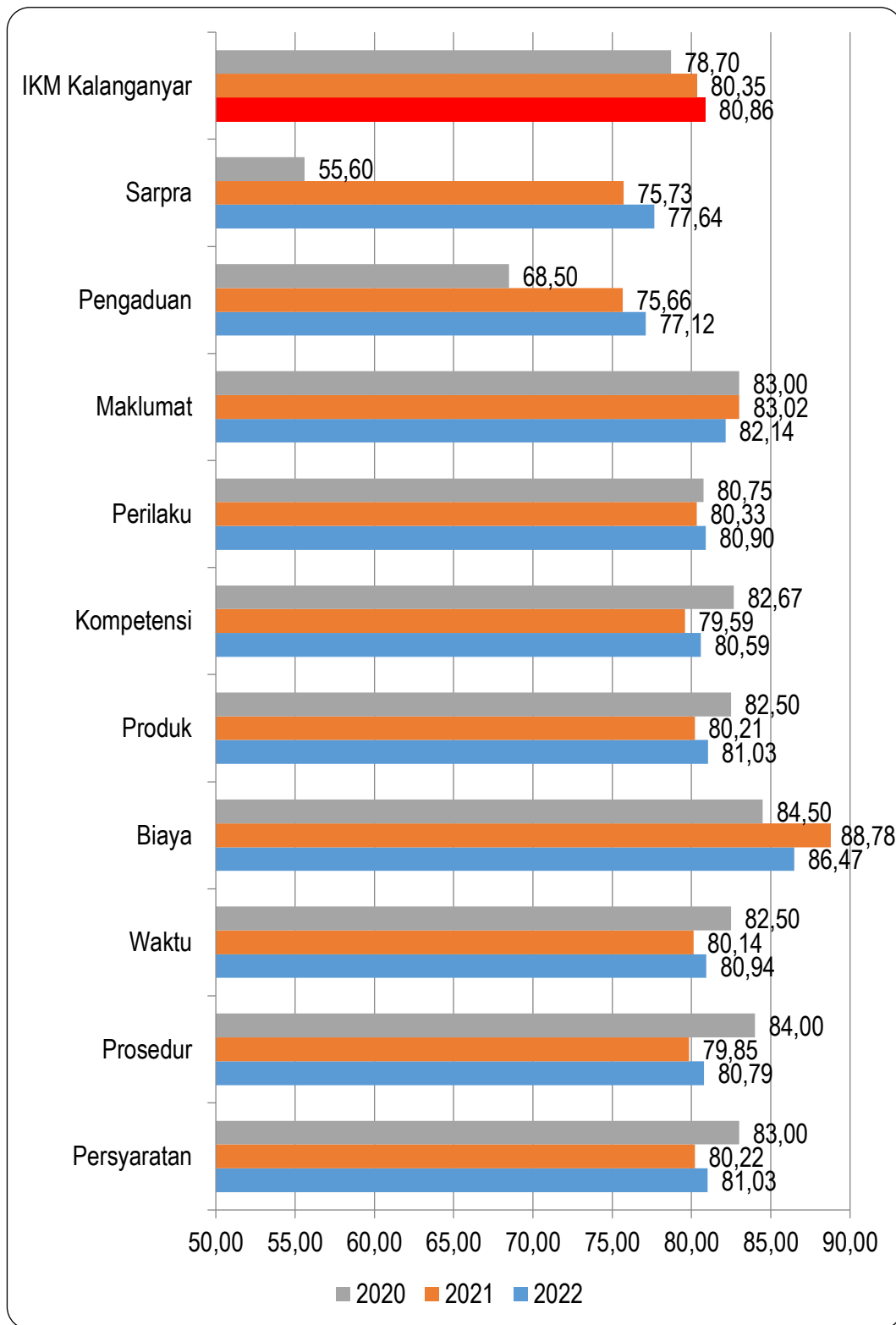


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.114
IKM PATEN Kalanganyar Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



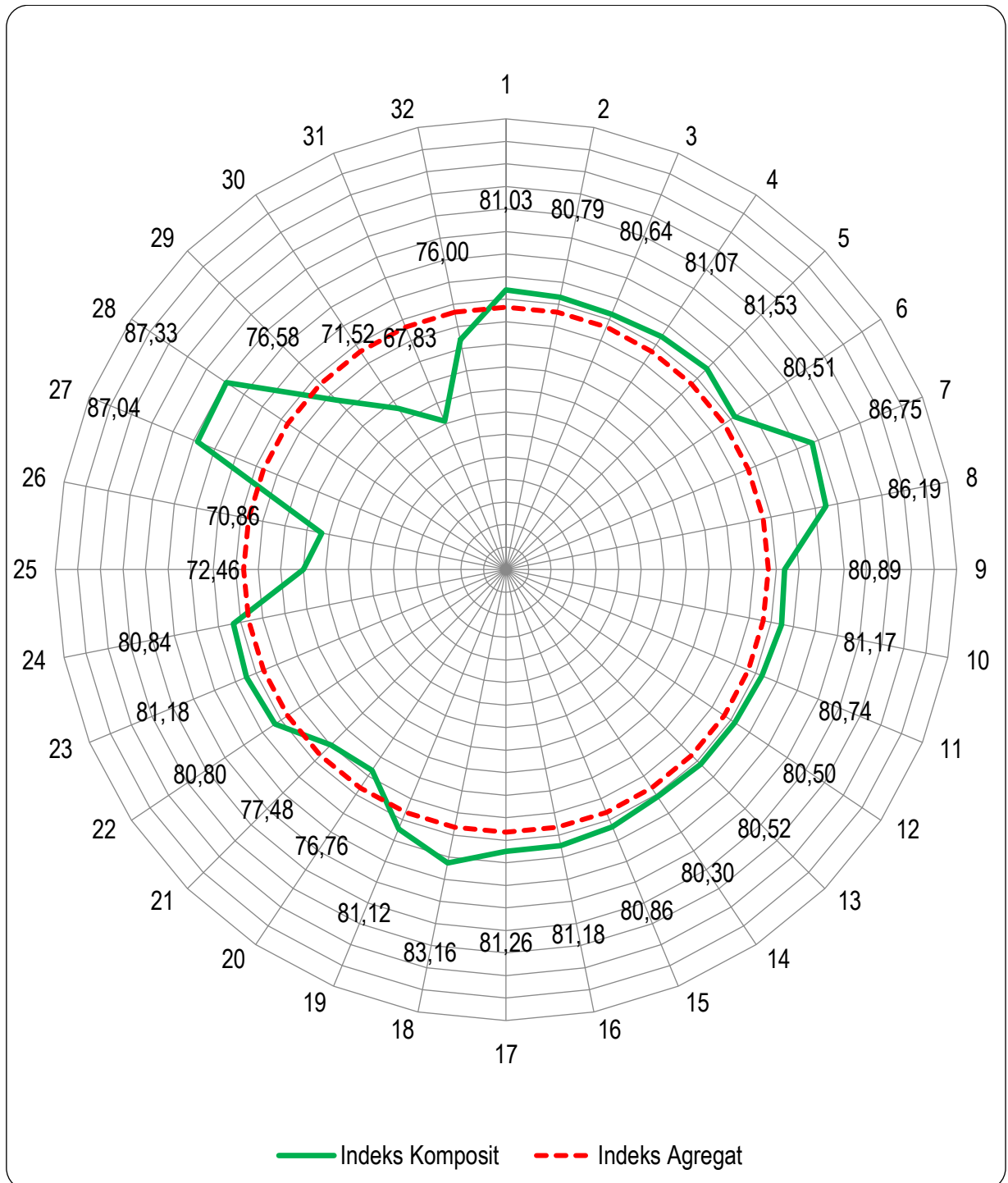
Tabel 4.52
IKM PATEN Kalanganyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,03	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,79	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,64	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,07	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,53	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,51	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	86,75	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,19	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,89	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,17	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,74	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,50	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,52	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,30	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,86	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,18	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,26	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,16	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,12	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	76,76	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,48	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,80	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,18	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,84	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	72,46	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,86	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,04	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,33	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,58	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71,52	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	67,83	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.115
Postur Pelayanan Publik
PATEN Kalanganyar
Tahun 2022

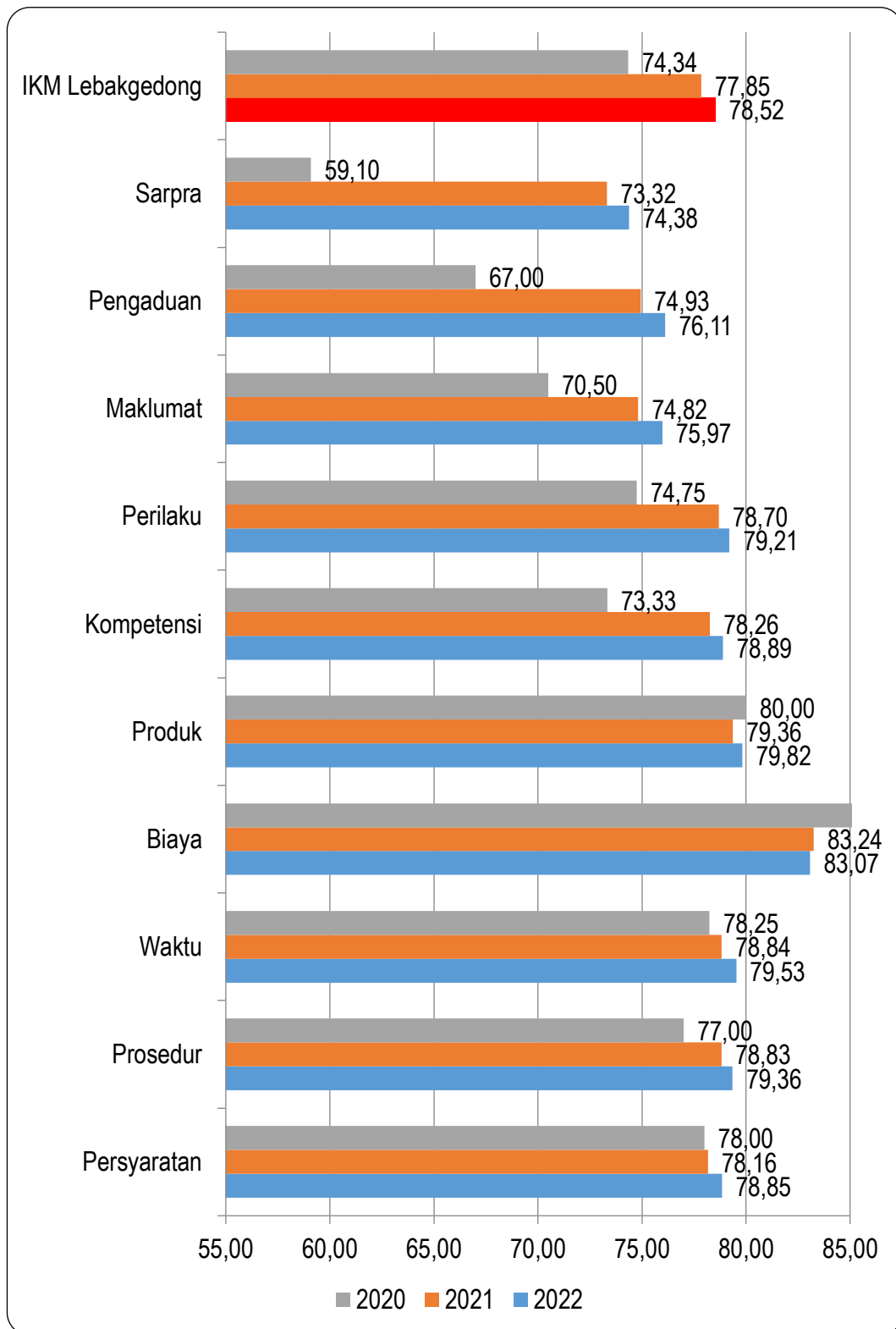


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.116
IKM PATEN Lebakgedong Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



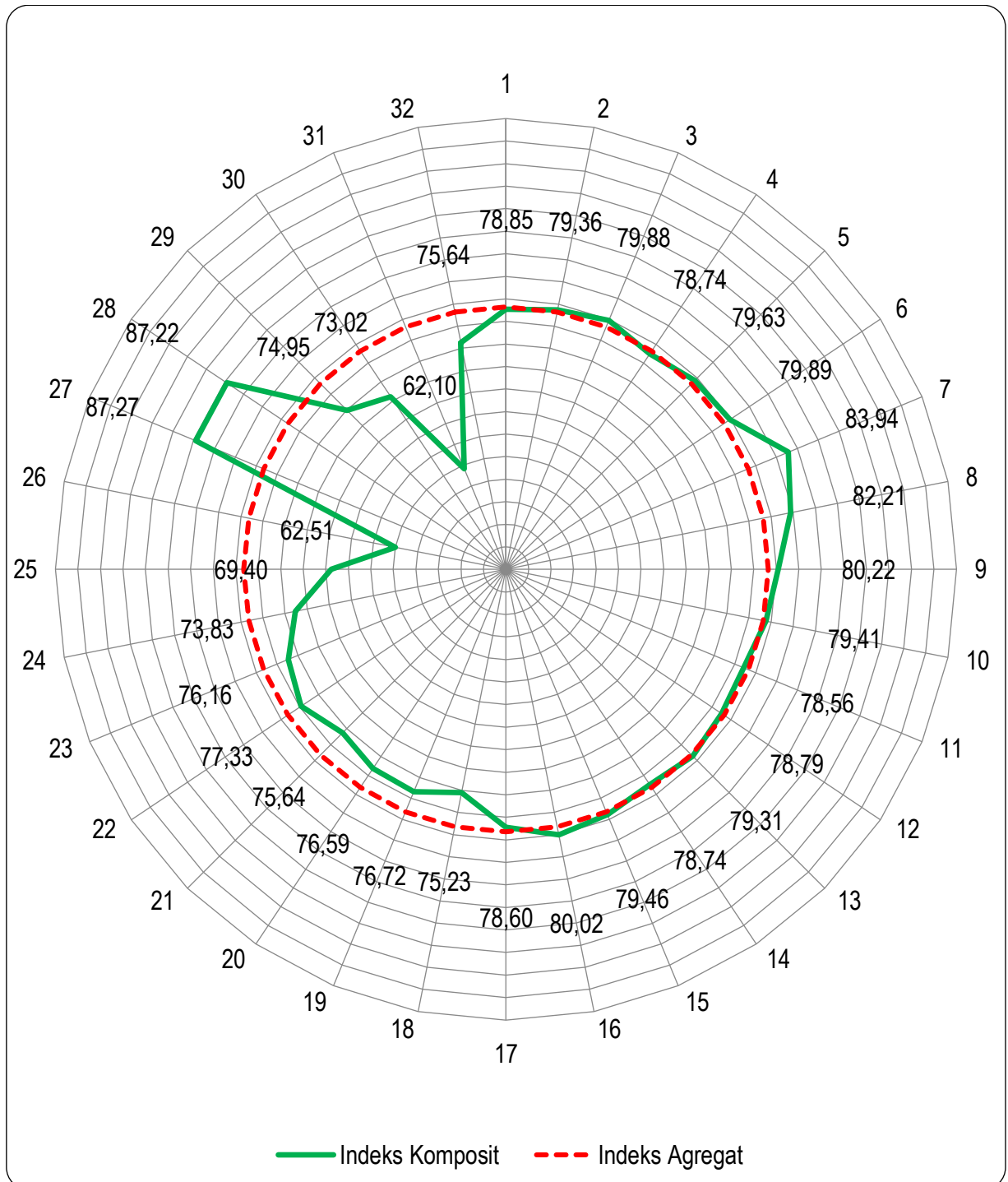
Tabel 4.53
IKM PATEN Lebakgedong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,85	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,36	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,88	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,74	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,63	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,89	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,94	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,21	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,22	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,41	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78,56	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,79	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,31	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78,74	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,46	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,02	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,60	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75,23	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,72	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76,59	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,64	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,33	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,16	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,83	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	69,40	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,51	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,27	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,95	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73,02	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,10	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,64	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.117
Postur Pelayanan Publik
PATEN Lebakgedong
Tahun 2022

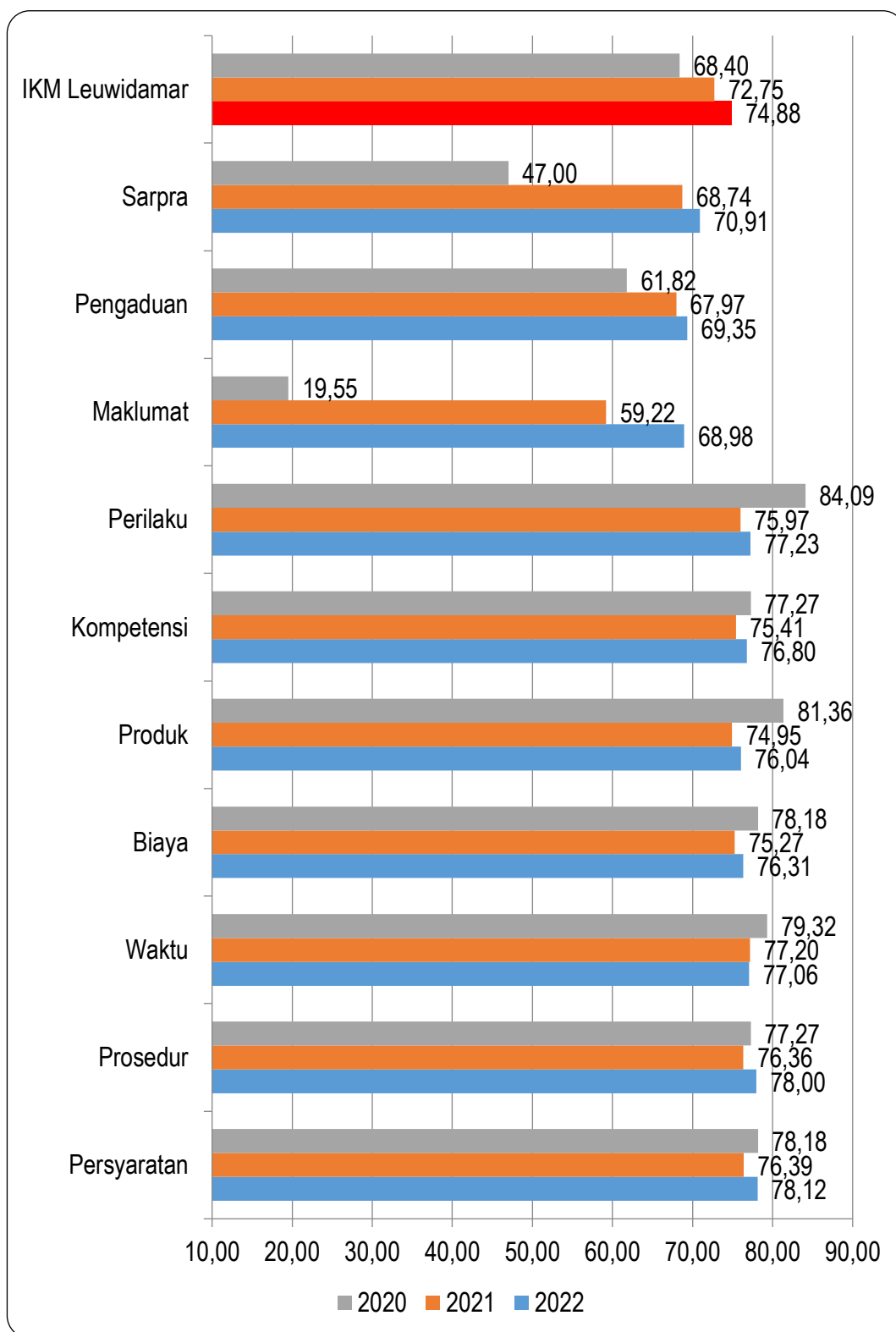


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.118
Perbandingan IKM PATEN Leuwidamar Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



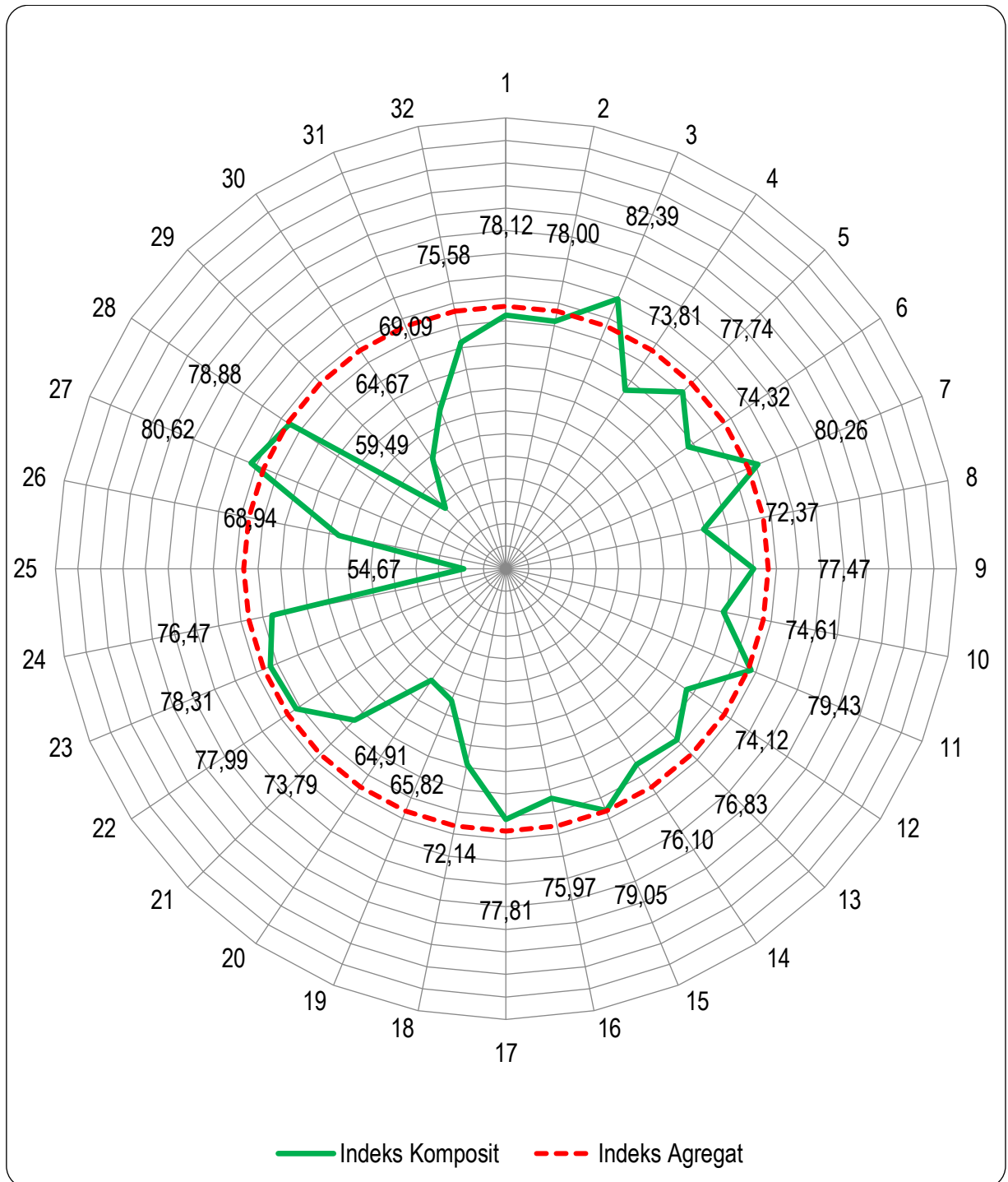
Tabel 4.54
IKM PATEN Leuwidamar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,12	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,00	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,39	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,81	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,74	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,32	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,26	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	72,37	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,47	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,61	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,43	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,12	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,83	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,10	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,05	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,97	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,81	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	72,14	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	65,82	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	64,91	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,79	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,99	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,31	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,47	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	54,67	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,94	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,62	B	Di atas rerata
28	Keamanan	78,88	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	59,49	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	64,67	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	69,09	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,58	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.119
Postur Pelayanan Publik
PATEN Leuwidamar
Tahun 2022

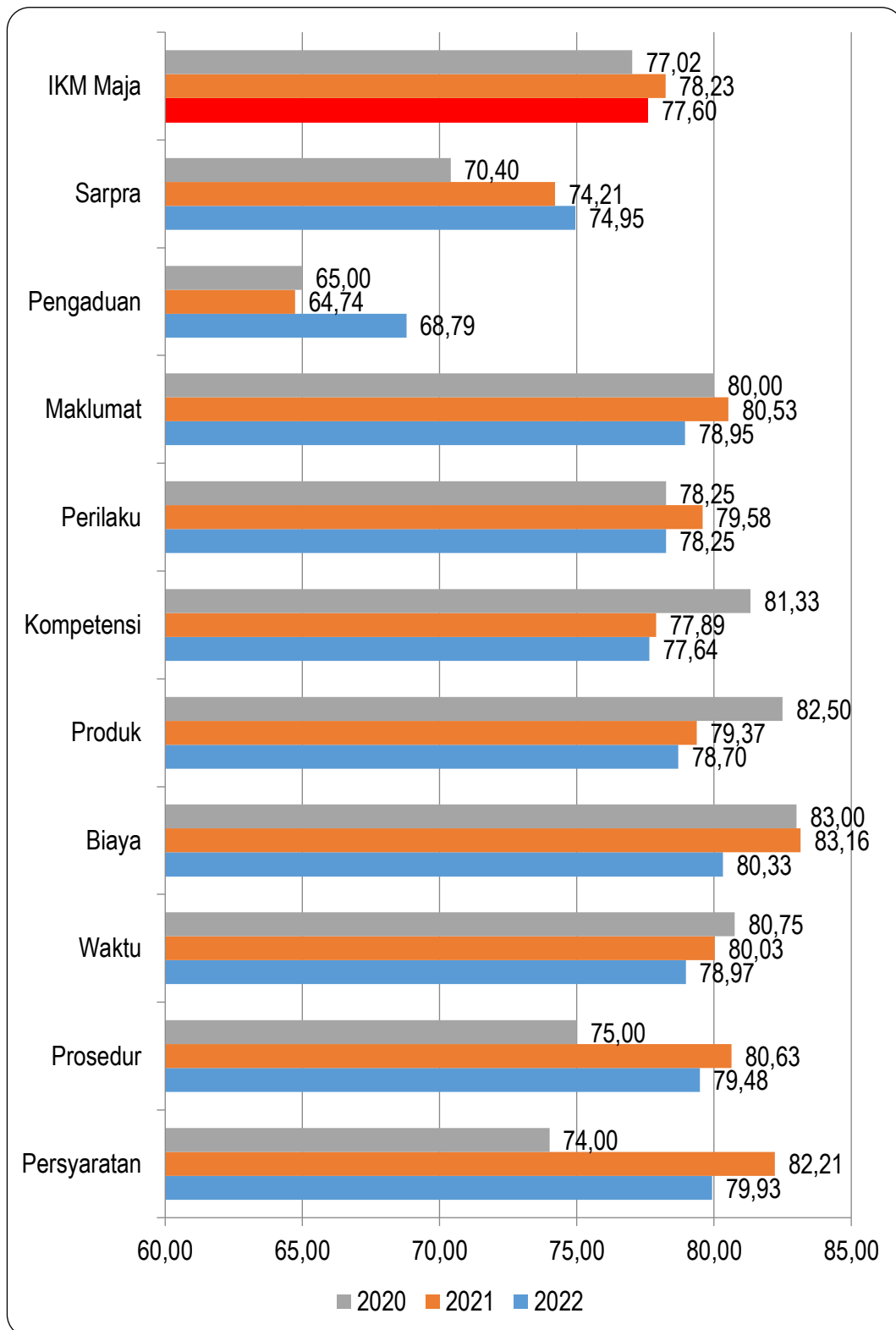


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.120
IKM PATEN Maja Berdasar Unsur
Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



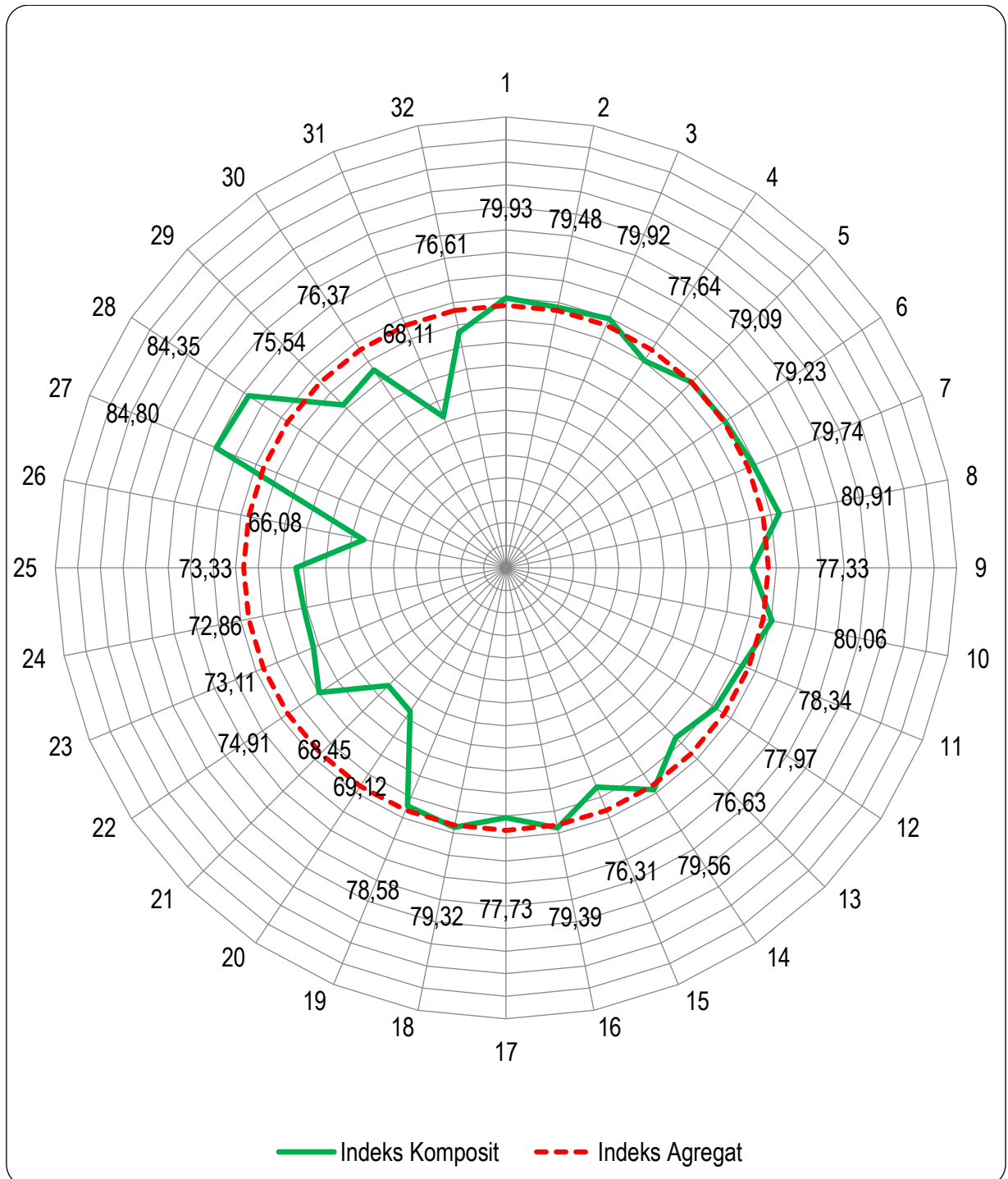
Tabel 4.55
IKM PATEN Maja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,93	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,48	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,92	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,64	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,09	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,23	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79,74	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,91	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,33	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,06	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78,34	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,97	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,63	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,56	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,31	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,39	B	Di atas rerata
17	Keramahan	77,73	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,32	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,58	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	69,12	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	68,45	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,91	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,11	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,86	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73,33	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,08	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,80	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,35	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,54	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76,37	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	68,11	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,61	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.121
Postur Pelayanan Publik
PATEN Maja
Tahun 2022

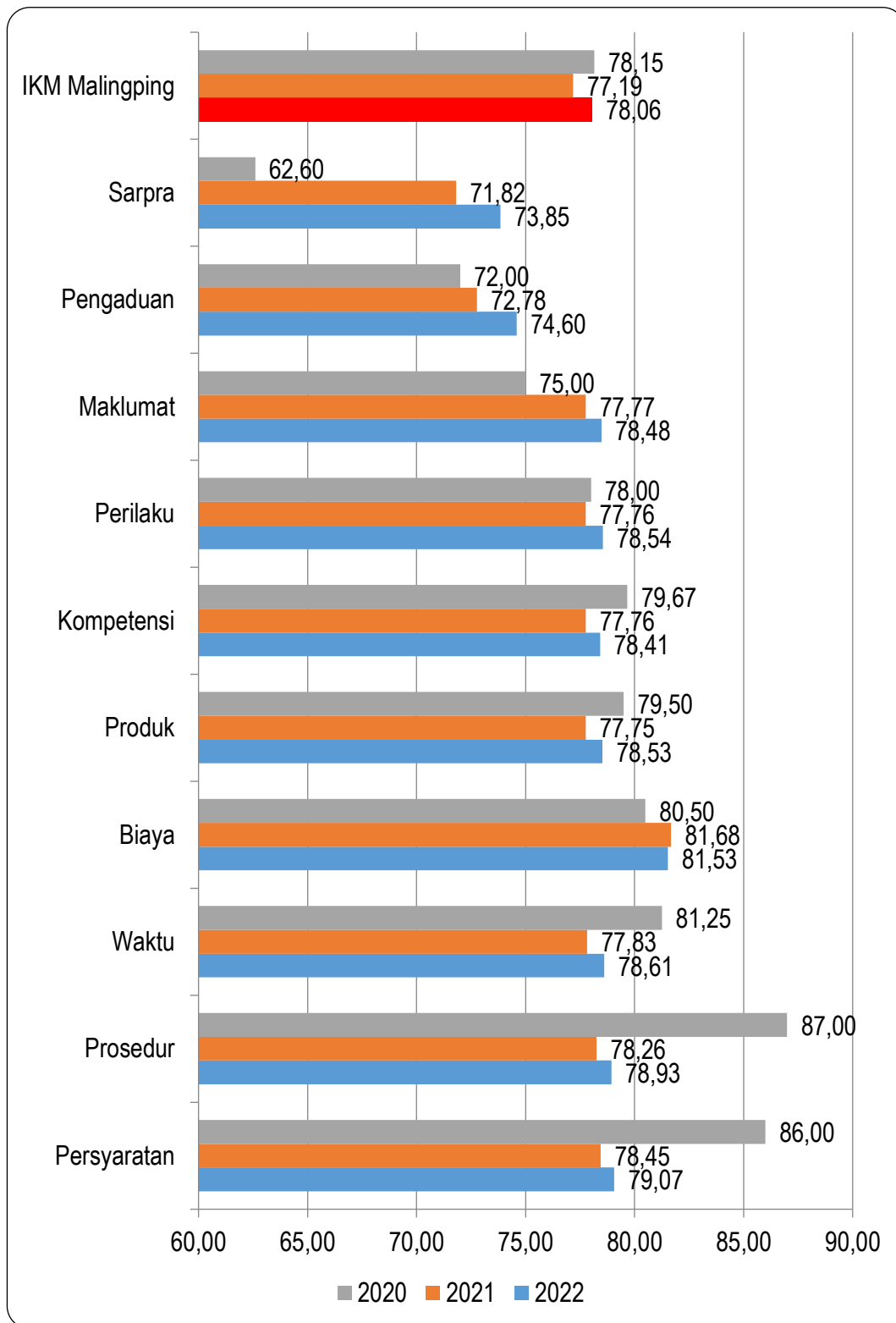


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.122
IKM PATEN Malingping Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



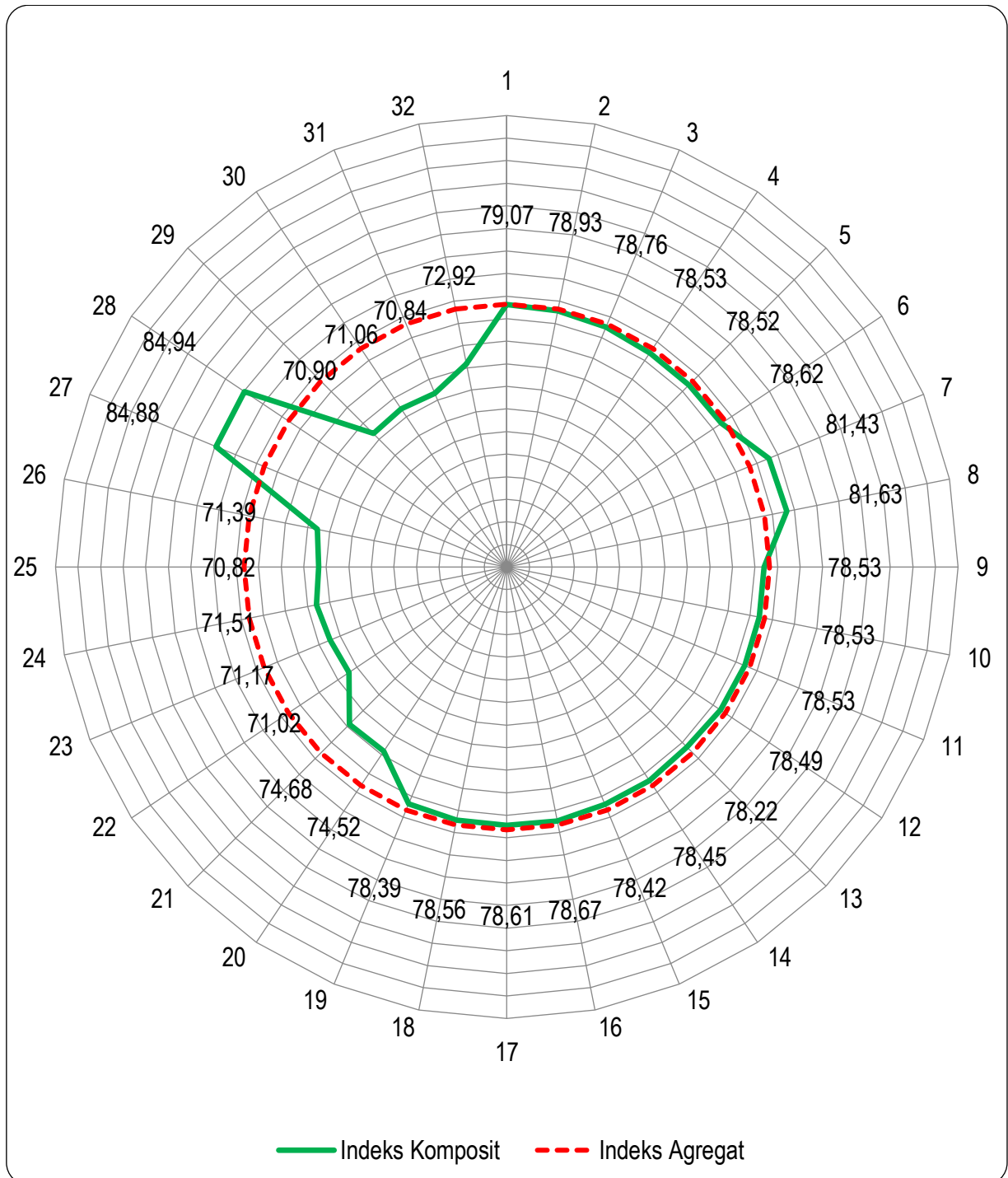
Tabel 4.56
IKM PATEN Malingsing
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,07	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,93	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,76	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,53	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,52	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,62	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,43	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,63	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,53	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,53	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,53	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,49	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,22	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,45	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,42	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,67	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,61	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,56	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,39	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74,52	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,68	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	71,02	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	71,17	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,51	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	70,82	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,39	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,88	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,94	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,90	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71,06	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	70,84	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,92	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.123
Postur Pelayanan Publik
PATEN Malingping
Tahun 2022

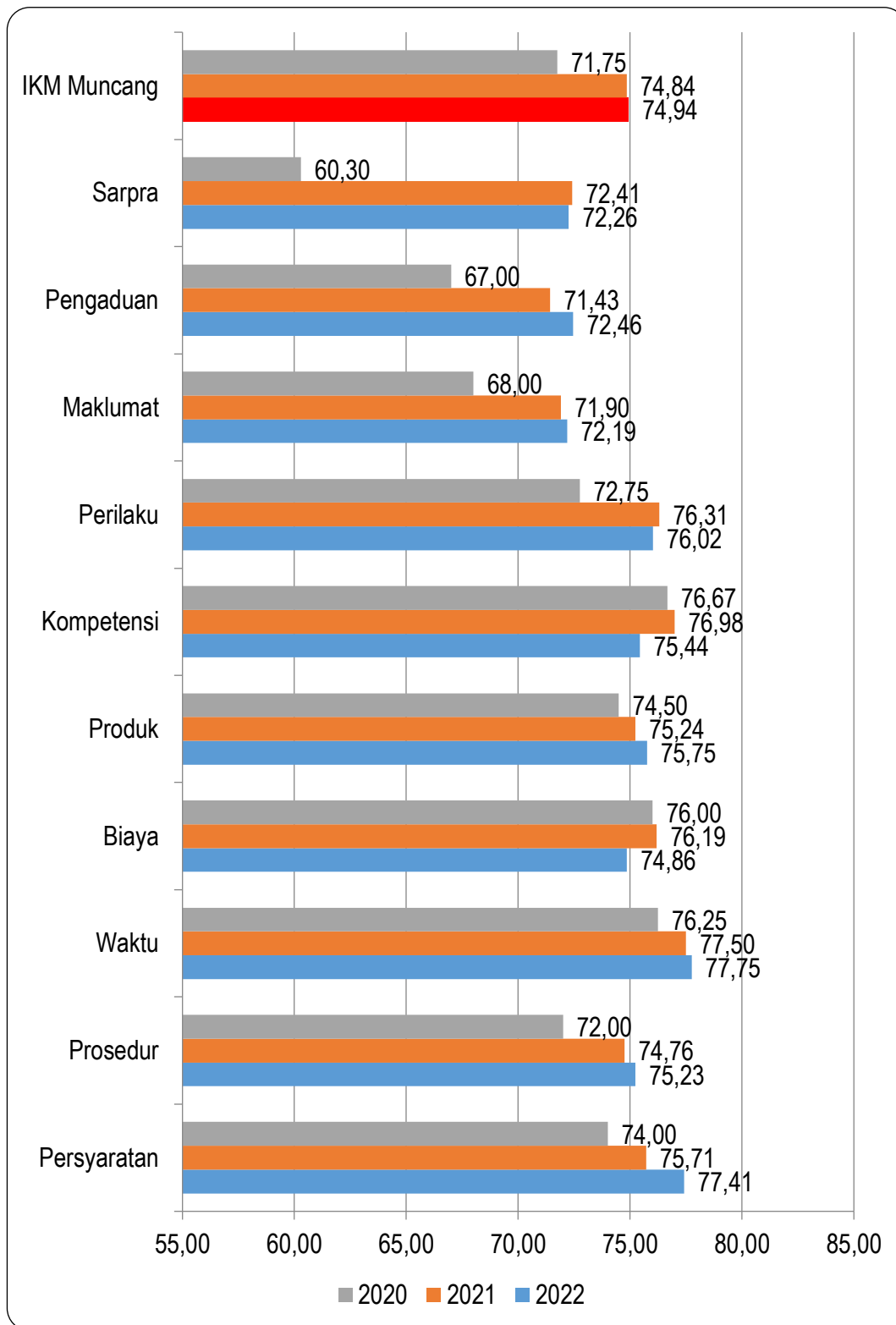


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.124
IKM PATEN Muncang Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



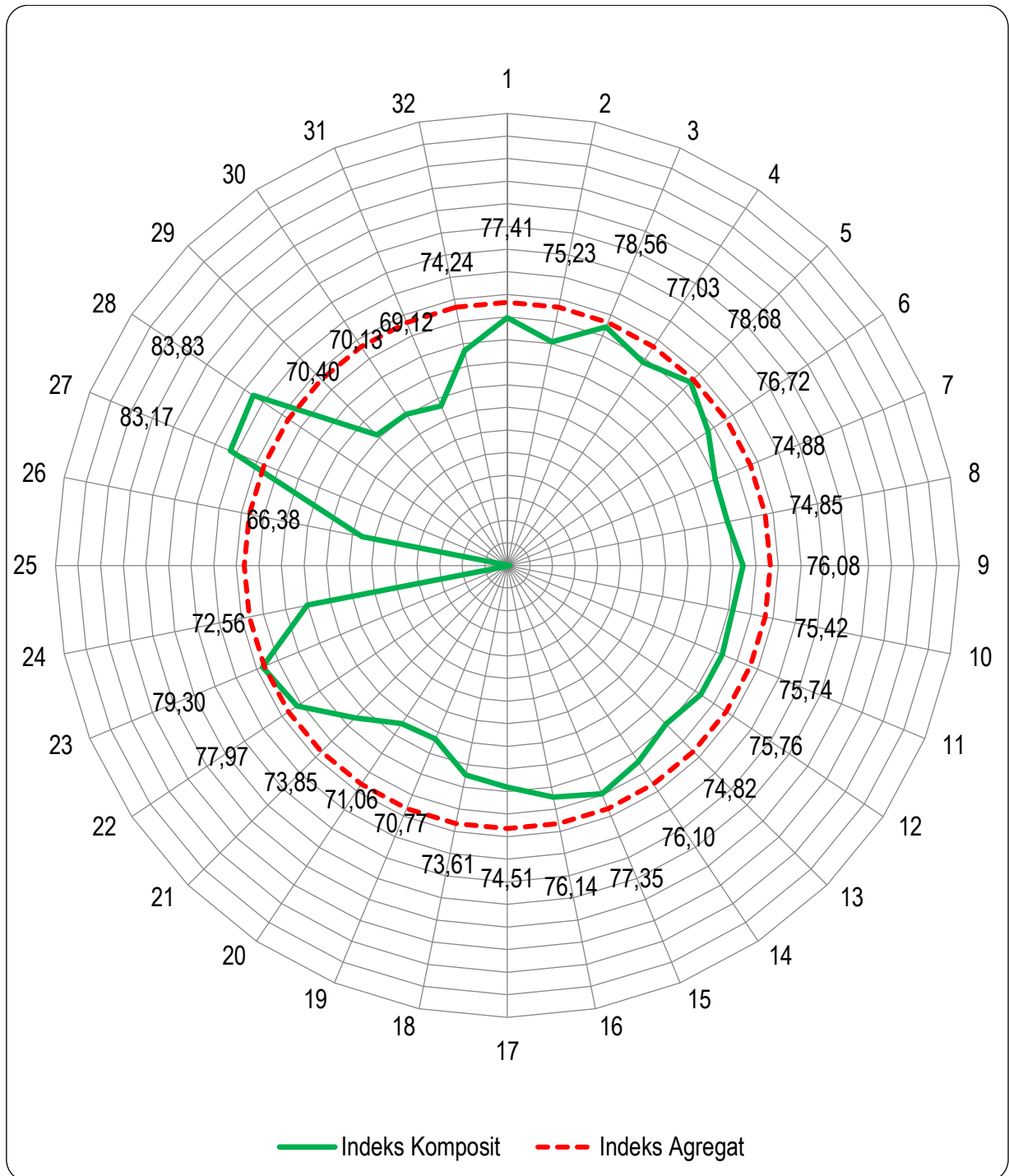
Tabel 4.57
IKM PATEN Muncang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,41	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,23	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,56	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,03	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,68	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,72	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	74,88	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	74,85	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,08	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,42	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	75,74	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,76	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,82	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,10	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,35	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,14	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74,51	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	73,61	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,77	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71,06	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,85	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,97	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,30	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,56	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	49,71	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,38	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,17	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,83	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,40	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70,13	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	69,12	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,24	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.125
Postur Pelayanan Publik
PATEN Muncang
Tahun 2022

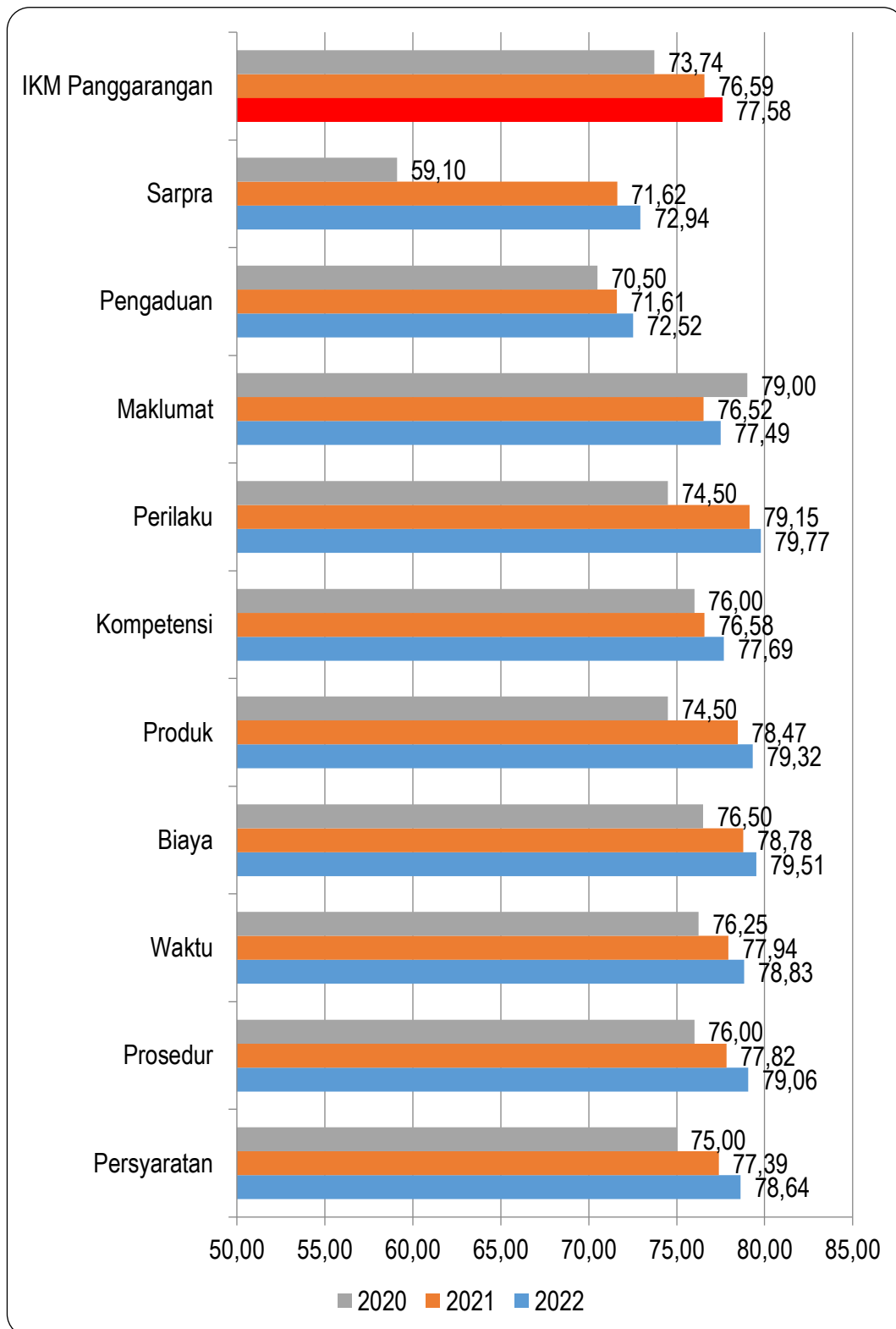


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.126
IKM PATEN Panggarangan Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



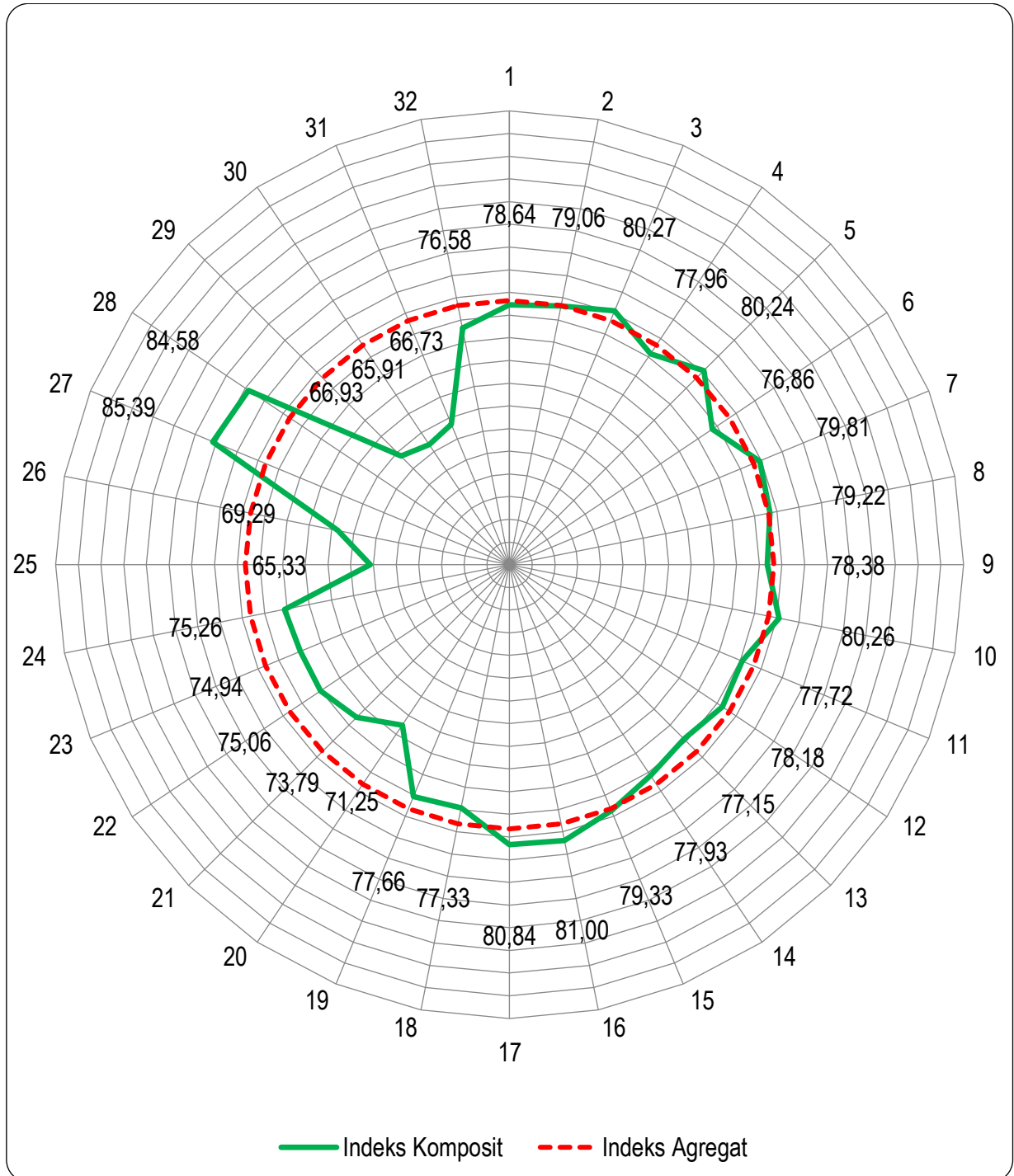
Tabel 4.58
IKM PATEN Panggarangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,64	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,06	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,27	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,96	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,24	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,86	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,81	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,22	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,38	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,26	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77,72	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,18	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,15	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,93	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,33	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,84	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,33	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,66	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71,25	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,79	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,06	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,94	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,26	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	65,33	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69,29	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,39	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,58	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	66,93	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	65,91	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	66,73	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,58	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.127
Postur Pelayanan Publik
PATEN Panggarangan
Tahun 2022

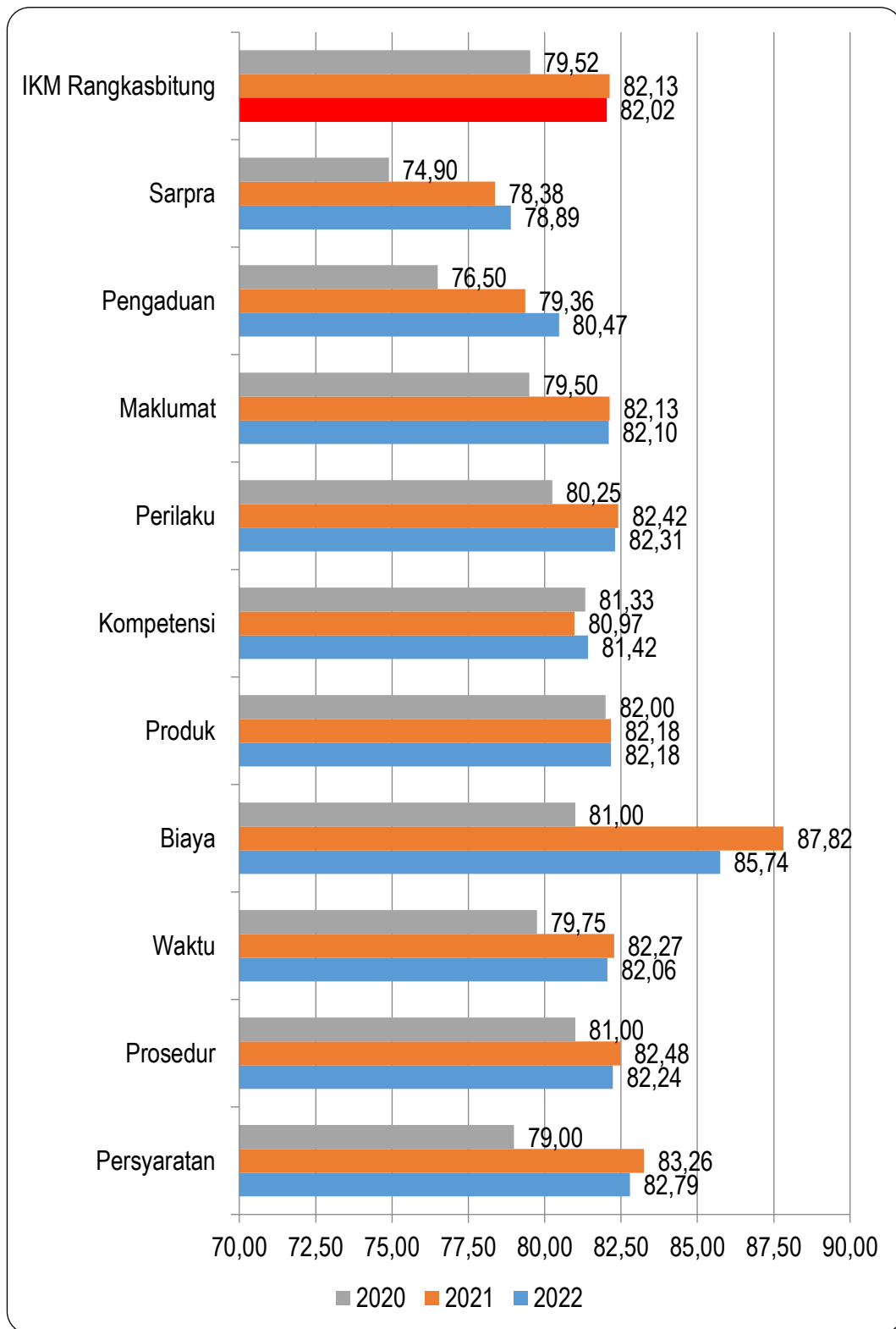


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.128
IKM PATEN Rangkasbitung Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



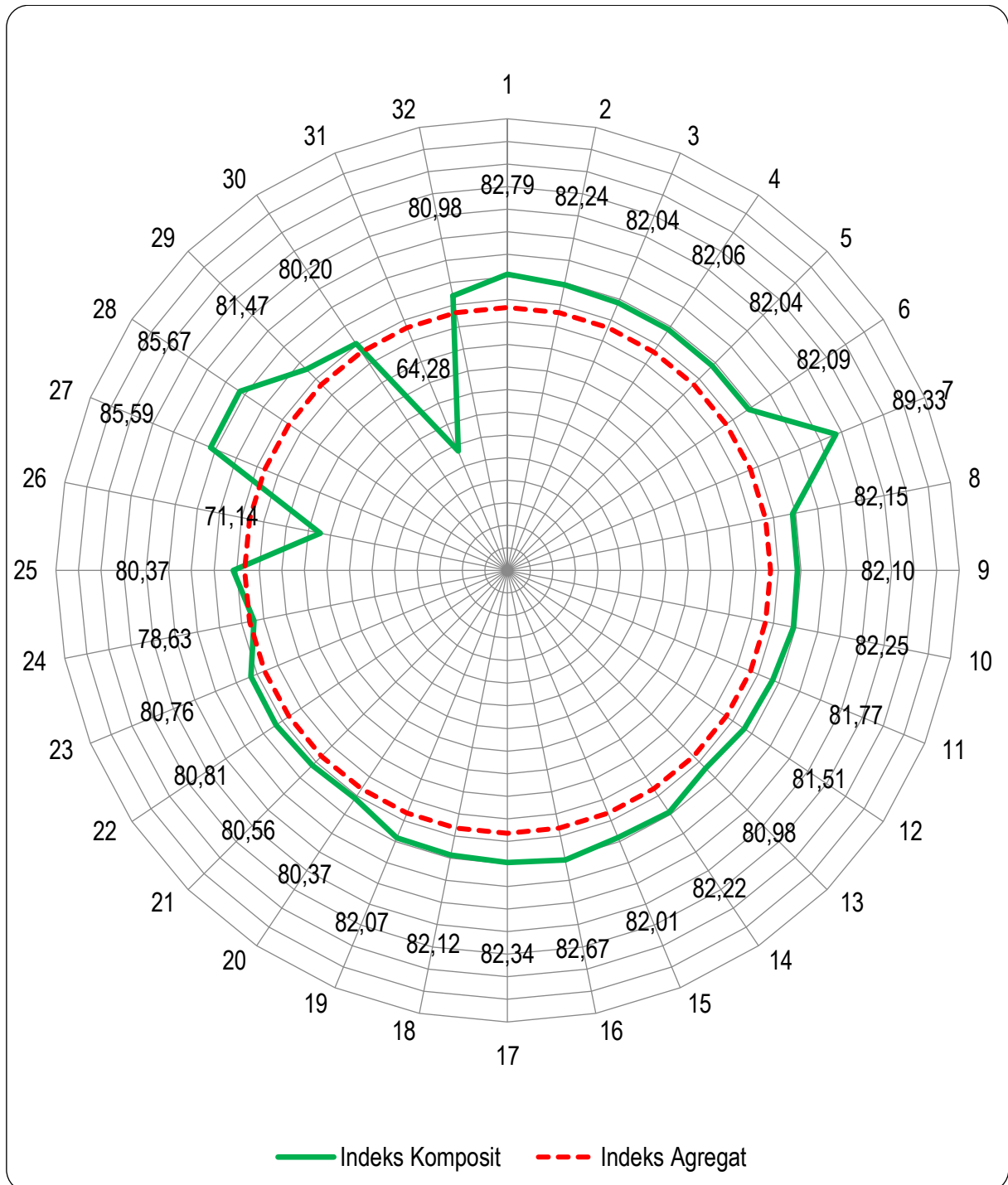
Tabel 4.59
IKM PATEN Rangkasbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,79	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,24	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,04	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,06	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,04	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,09	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	89,33	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,15	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,10	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,25	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,77	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,51	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,98	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,22	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,01	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,67	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,34	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,12	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,07	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,37	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,56	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,81	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,76	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,63	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,37	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,14	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,59	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,67	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,47	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,20	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	64,28	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,98	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.129
Postur Pelayanan Publik
PATEN Rangkasbitung
Tahun 2022

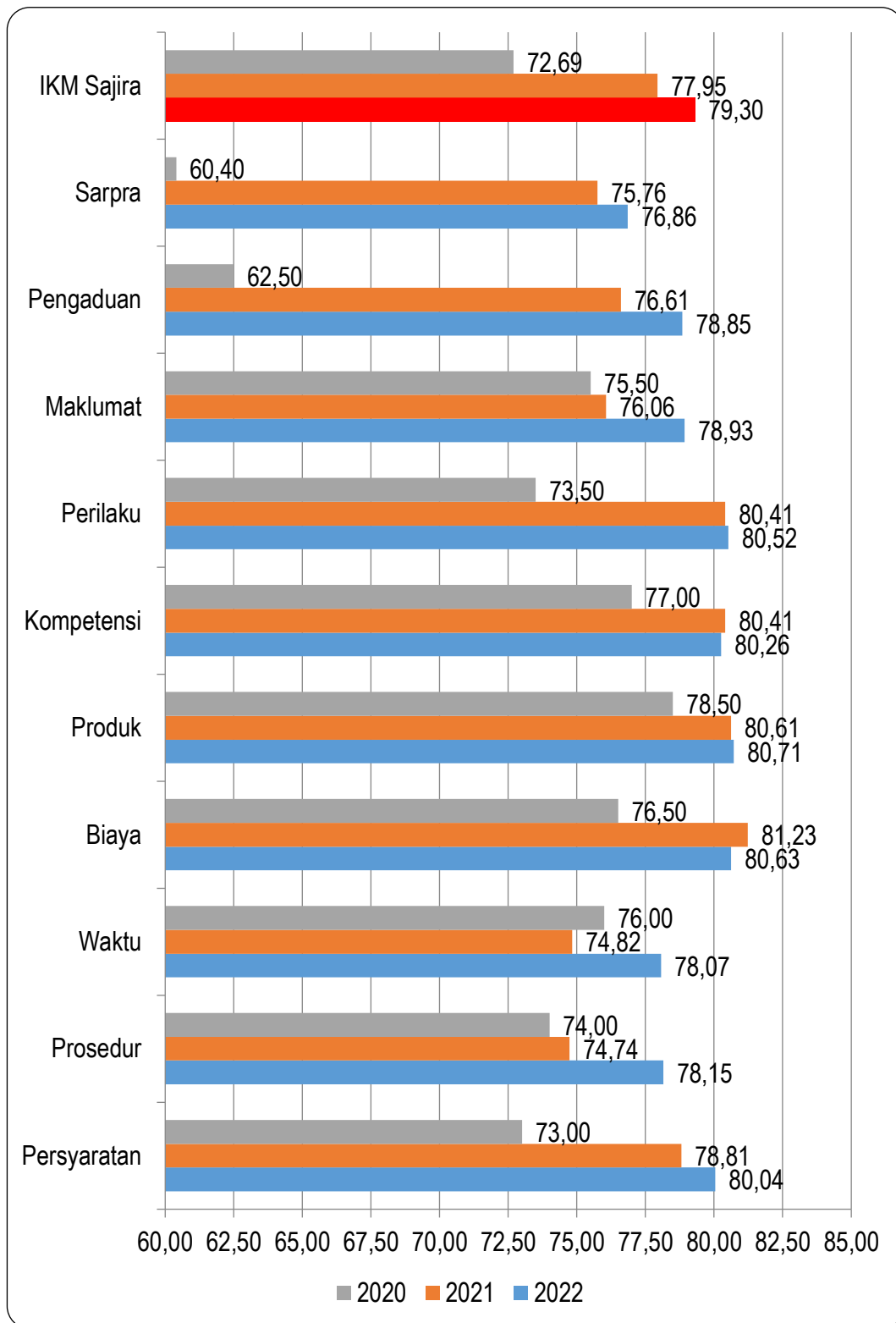


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.130
IKM PATEN Sajira Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



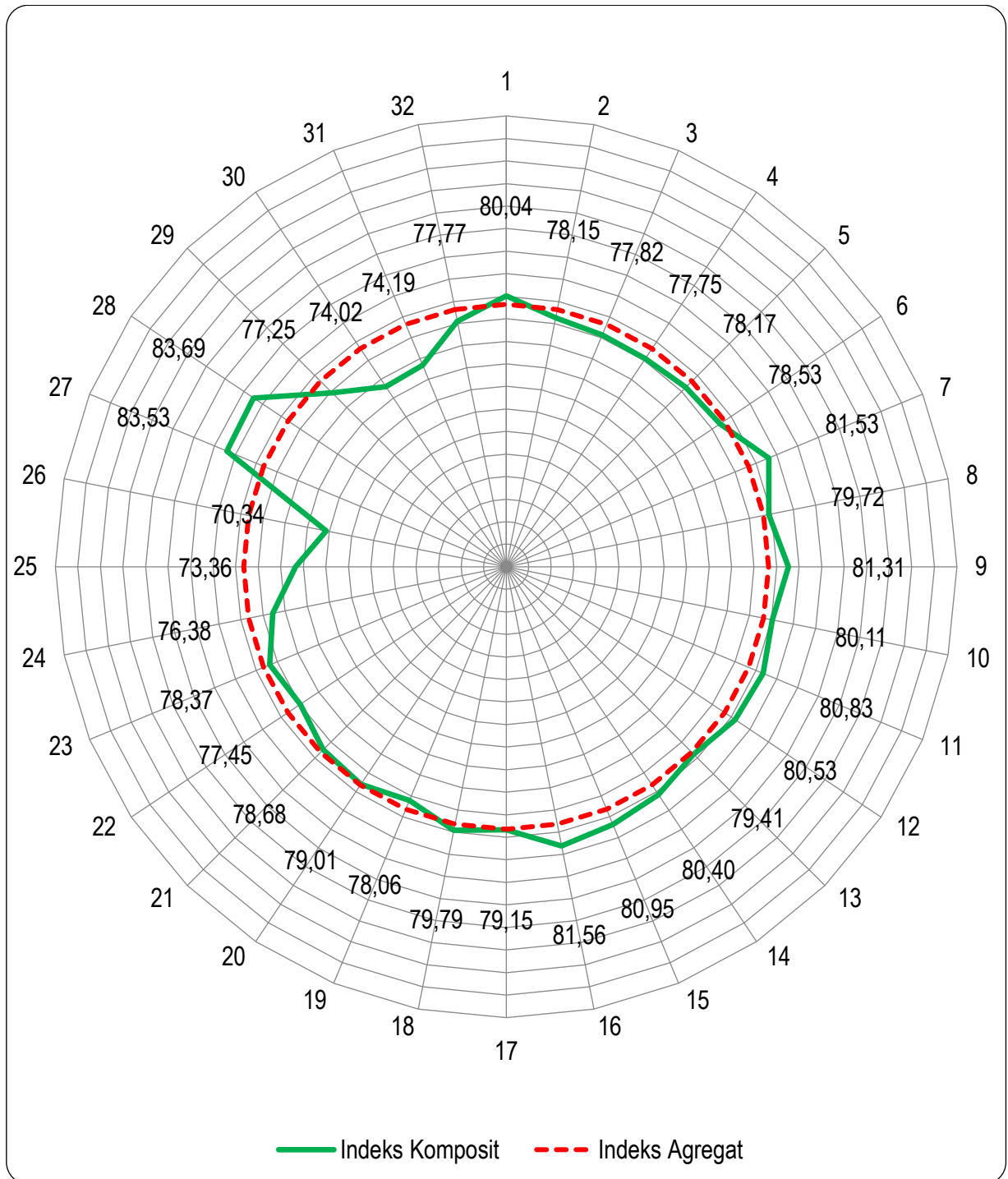
Tabel 4.60
IKM PATEN Sajira
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,04	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,15	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,82	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,75	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,17	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,53	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,53	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,72	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,31	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,11	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,83	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,53	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,41	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,40	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,95	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,56	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,15	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,79	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,06	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,01	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,68	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,45	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,37	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,38	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73,36	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,34	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,53	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,69	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,25	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,02	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	74,19	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,77	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.131
Postur Pelayanan Publik
PATEN Sajira
Tahun 2022

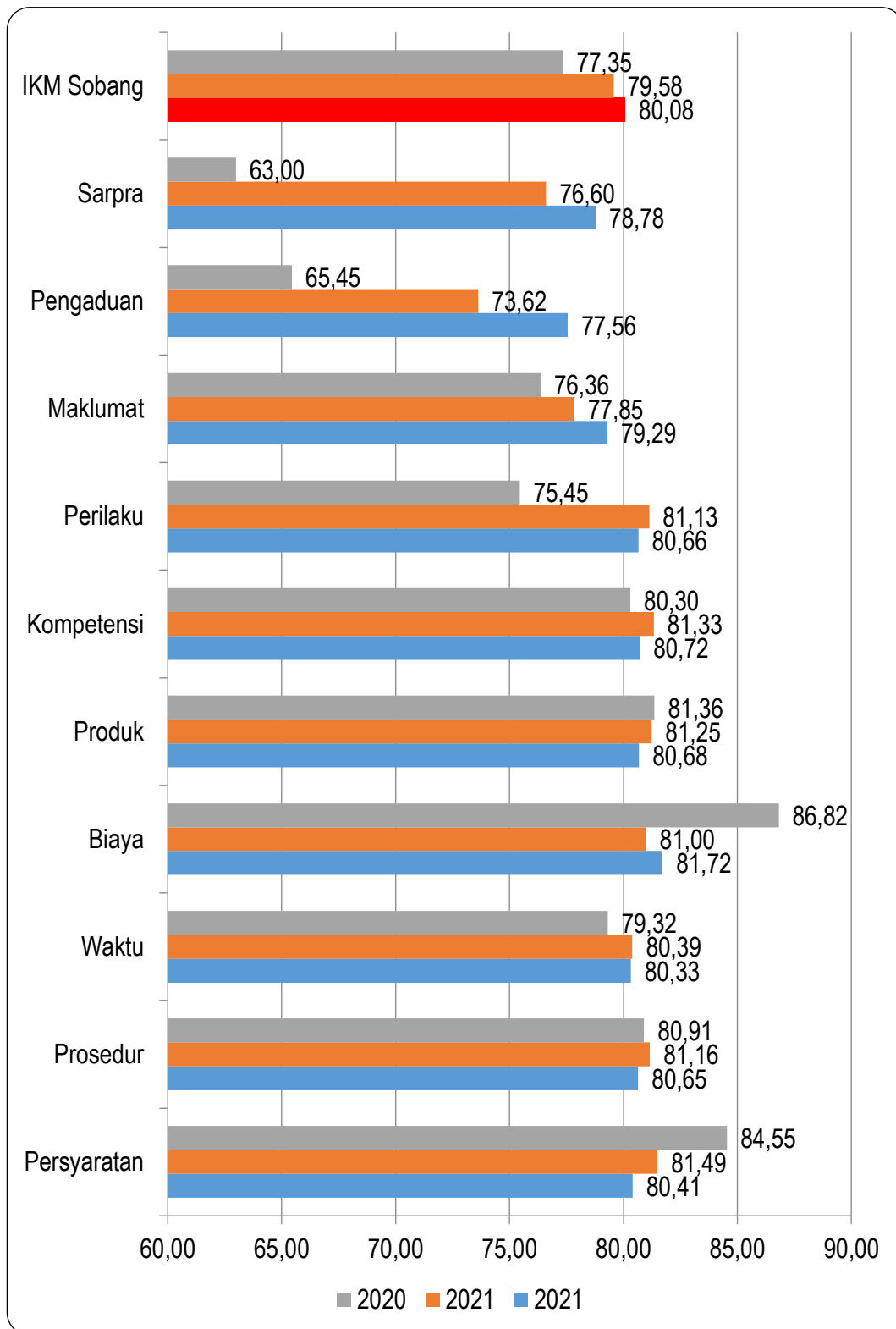


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.132
IKM PATEN Sobang Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



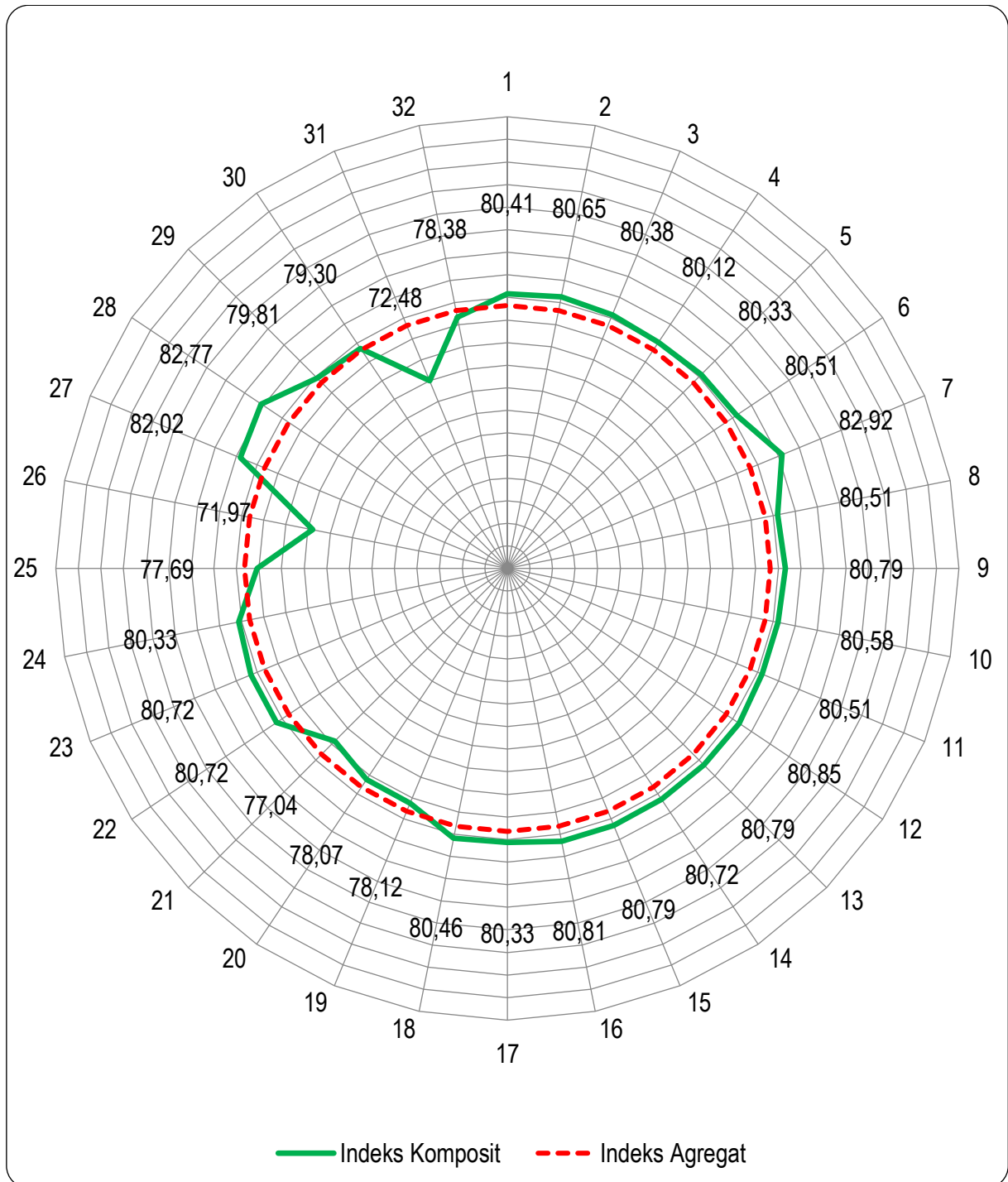
Tabel 4.61
IKM PATEN Sobang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,41	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,65	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,38	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,12	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,33	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,51	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,92	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,51	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,79	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,58	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,51	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,85	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,79	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,72	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,79	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,81	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,33	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,46	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,12	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,07	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,04	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,72	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,72	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,33	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	77,69	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,97	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,02	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,77	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,81	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,30	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	72,48	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,38	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.133
Postur Pelayanan Publik
PATEN Sobang
Tahun 2022

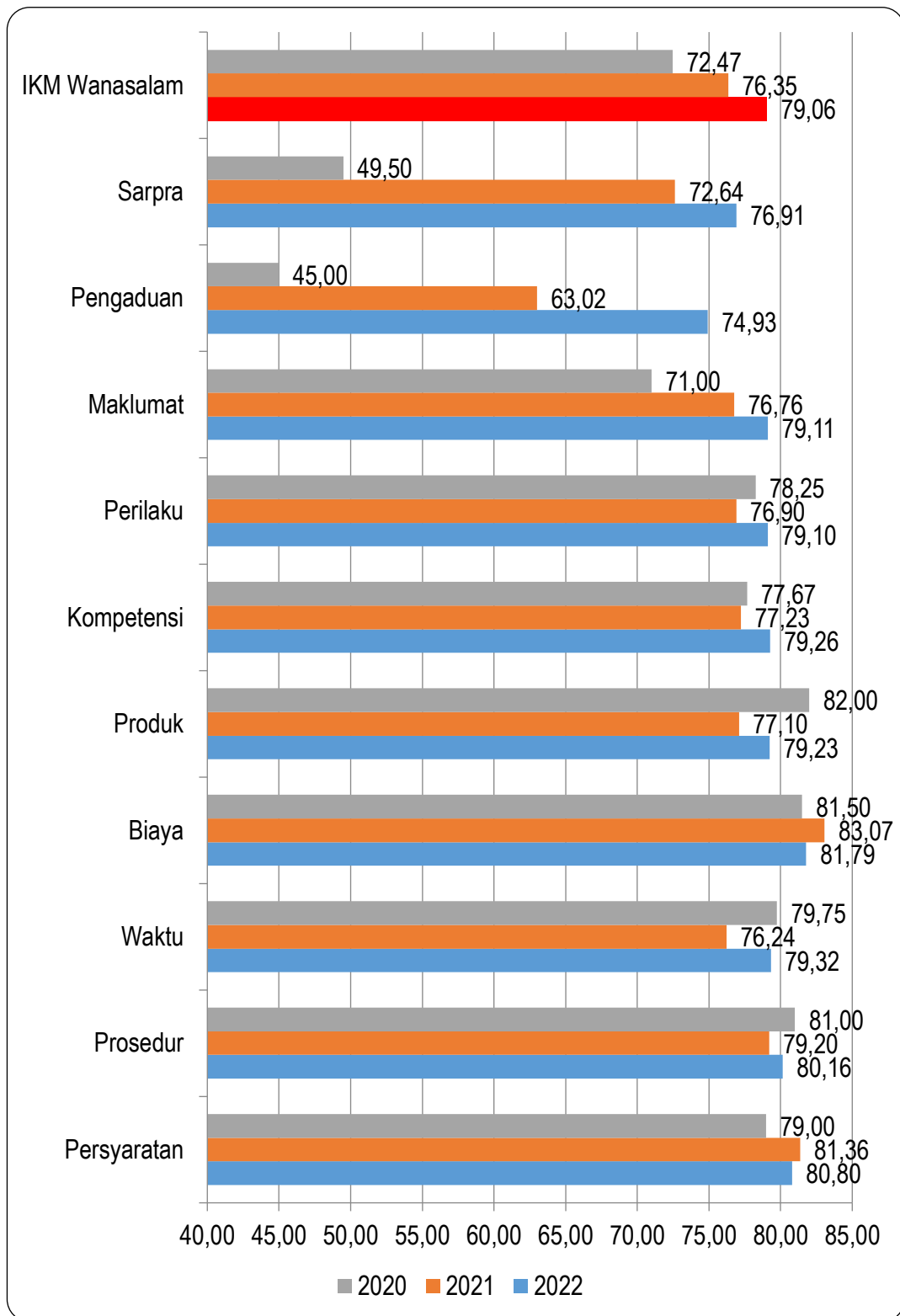


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.134
IKM PATEN Wanasalam Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



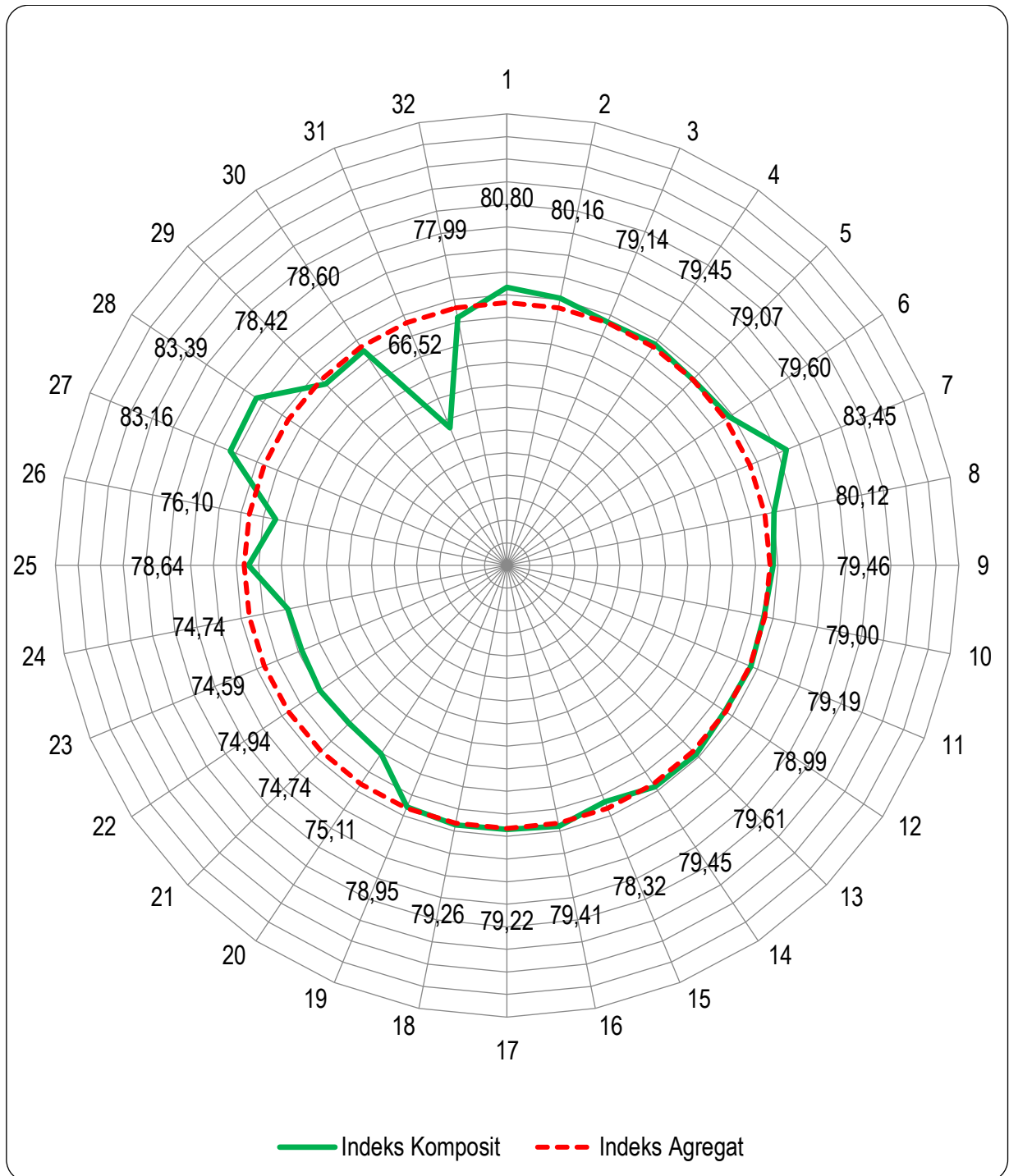
Tabel 4.62
IKM PATEN Wanasalam
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,80	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,16	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,14	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,45	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,07	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,60	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,45	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,12	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,46	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,00	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,19	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,99	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,61	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,45	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,32	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,41	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,22	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,26	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,95	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,11	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,74	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,94	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,59	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,74	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,64	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,10	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,16	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,39	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,42	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,60	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	66,52	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,99	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.135
Postur Pelayanan Publik
PATEN Wanasalam
Tahun 2022

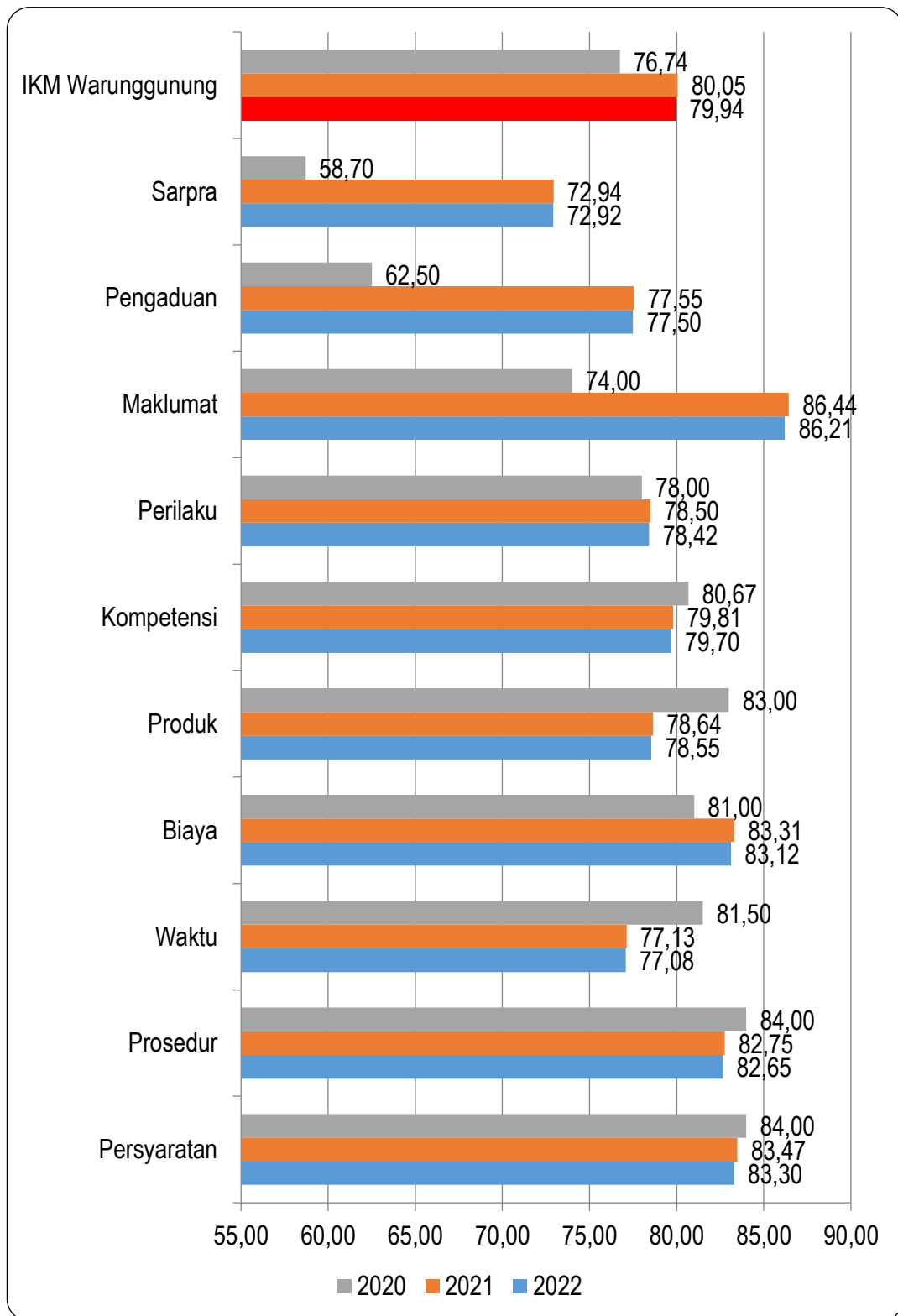


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.136
IKM PATEN Warunggunung Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



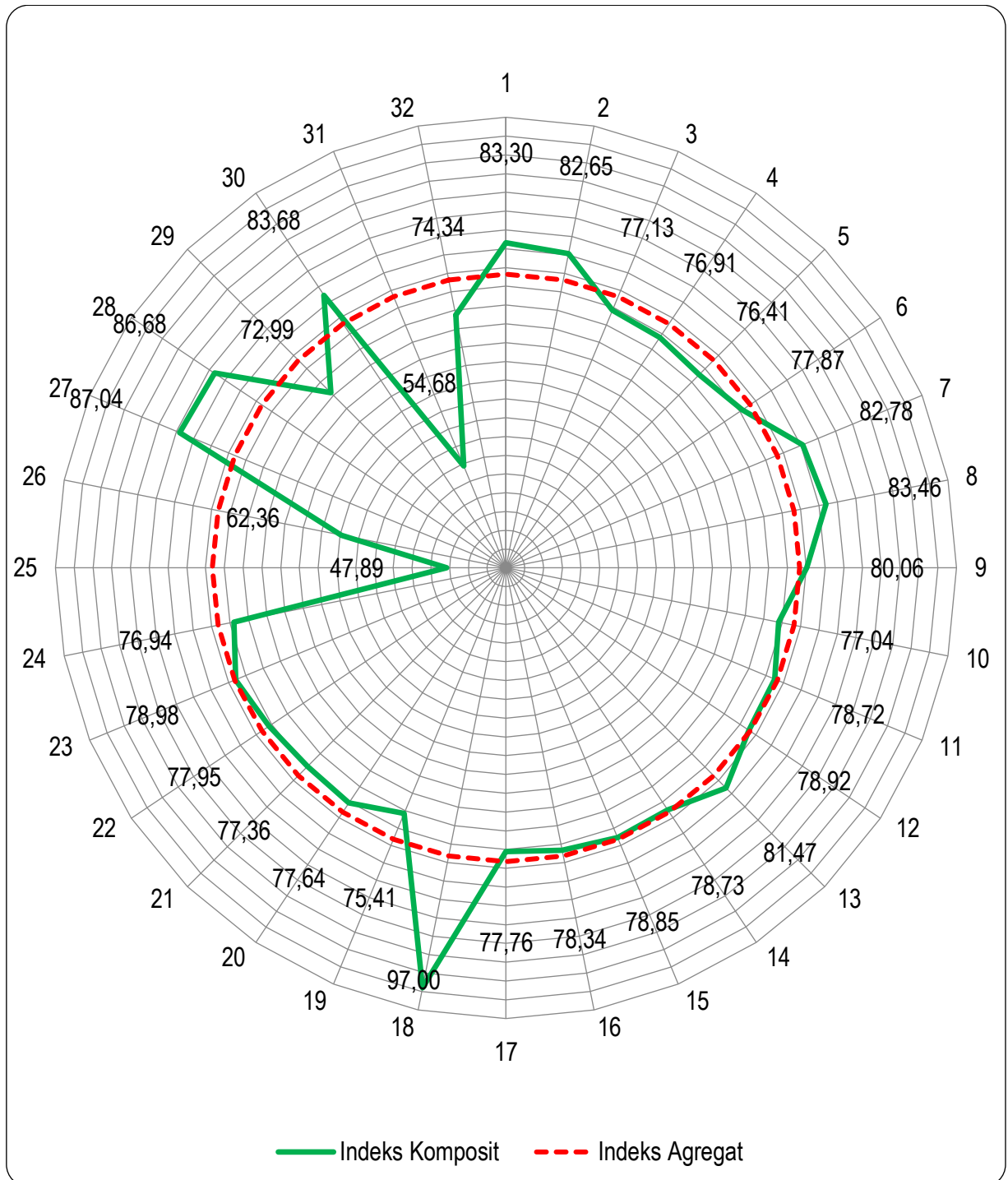
Tabel 4.63
IKM PATEN Warunggunung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,30	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,65	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,13	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,91	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,41	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,87	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,78	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,46	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,06	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,04	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,72	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,92	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,47	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78,73	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,85	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,34	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,76	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	97,00	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,41	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,64	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,36	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,95	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,98	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,94	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	47,89	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,36	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,04	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,68	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,99	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	83,68	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	54,68	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,34	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.137
Postur Pelayanan Publik
PATEN Warunggunung
Tahun 2022

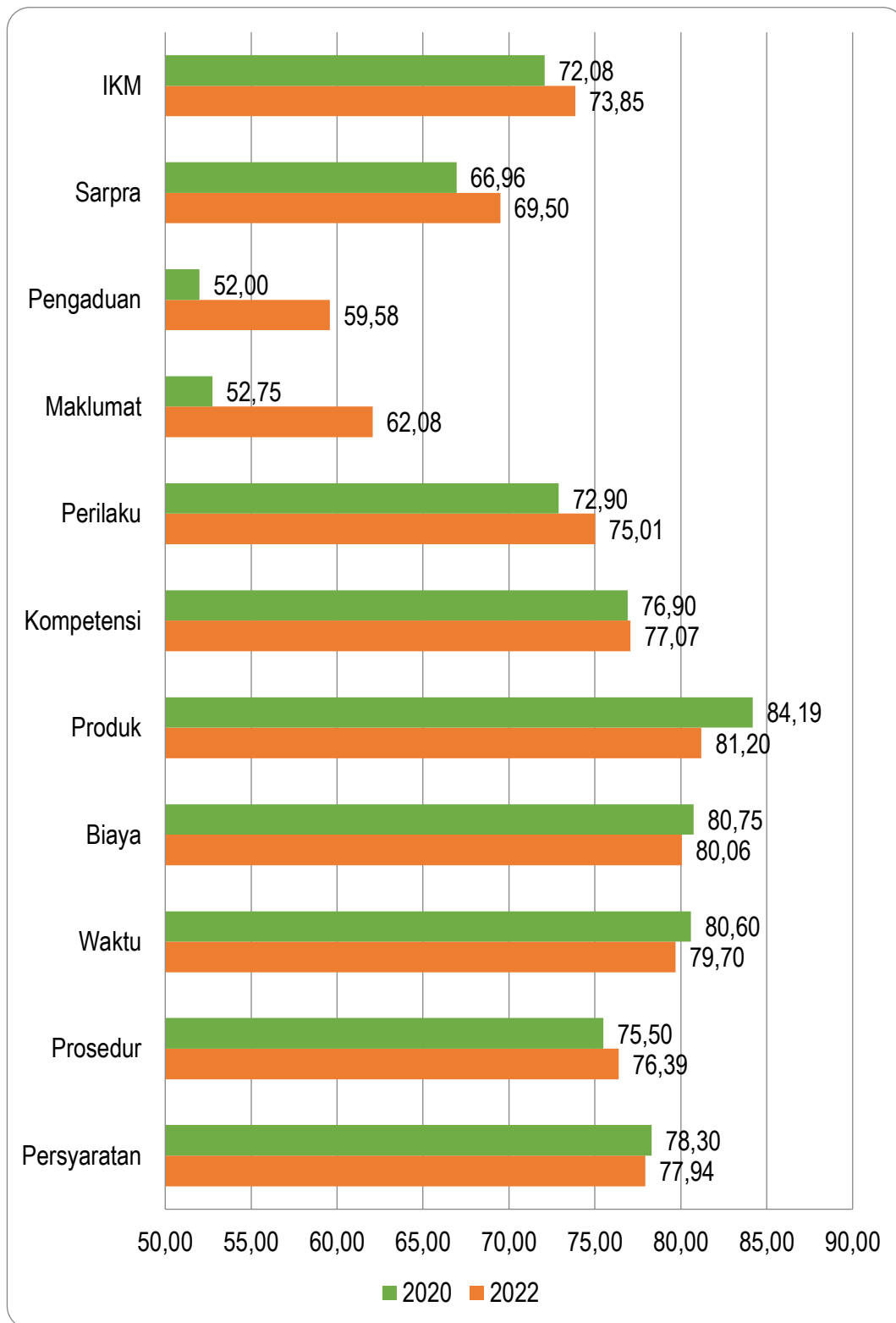


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.138
IKM Kelurahan Cijoro Lebak Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



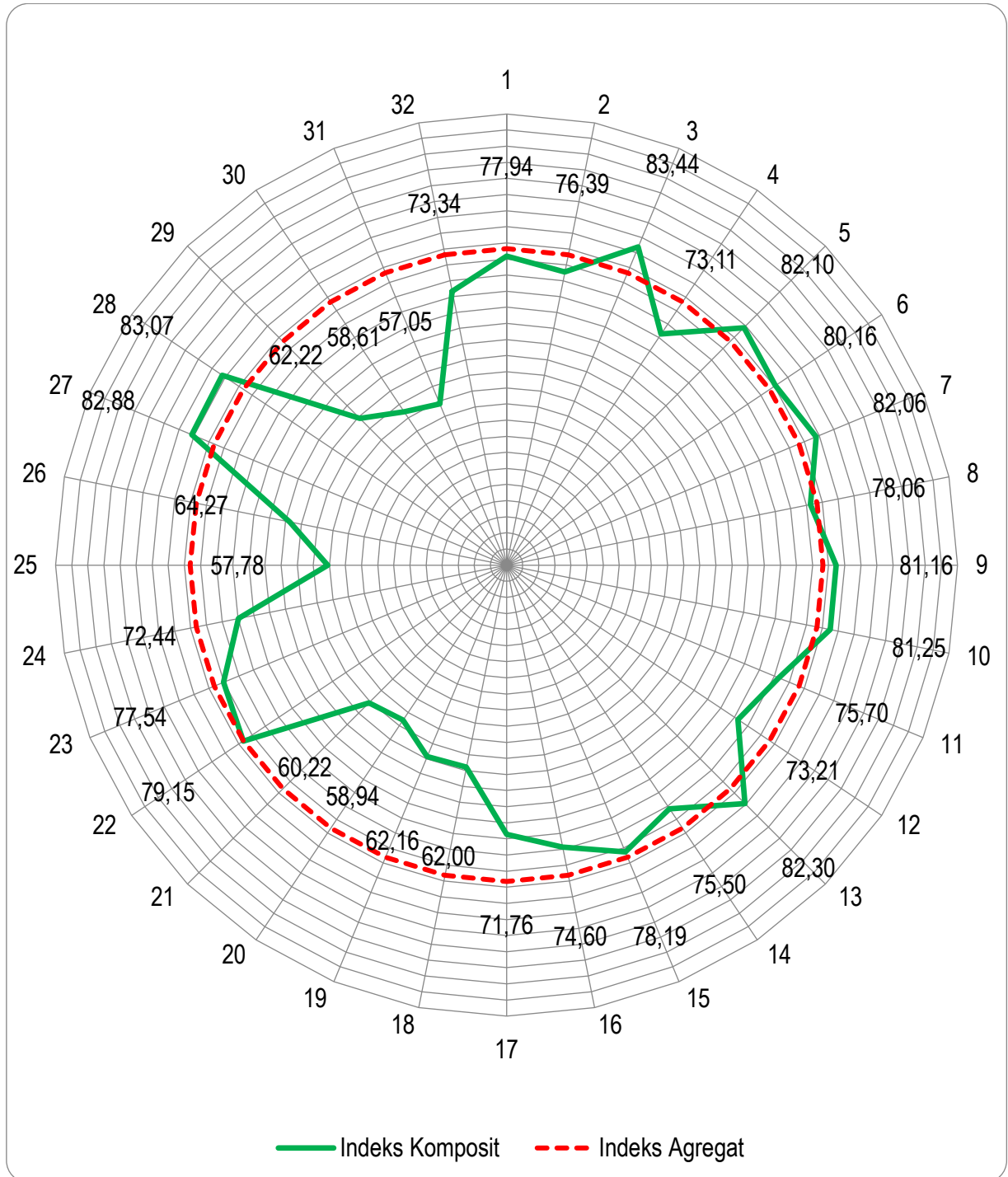
Tabel 4.64
IKM Kelurahan Cijoro Lebak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,94	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,39	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,44	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,11	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,10	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,16	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,06	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,06	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,16	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,25	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	75,70	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,21	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,30	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	75,50	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,19	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	74,60	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71,76	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	62,00	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	62,16	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	58,94	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	60,22	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,15	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,54	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,44	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	57,78	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,27	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,88	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,07	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	62,22	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	58,61	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	57,05	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,34	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.139
Postur Pelayanan Publik
Kelurahan Cijoro Lebak
Tahun 2022

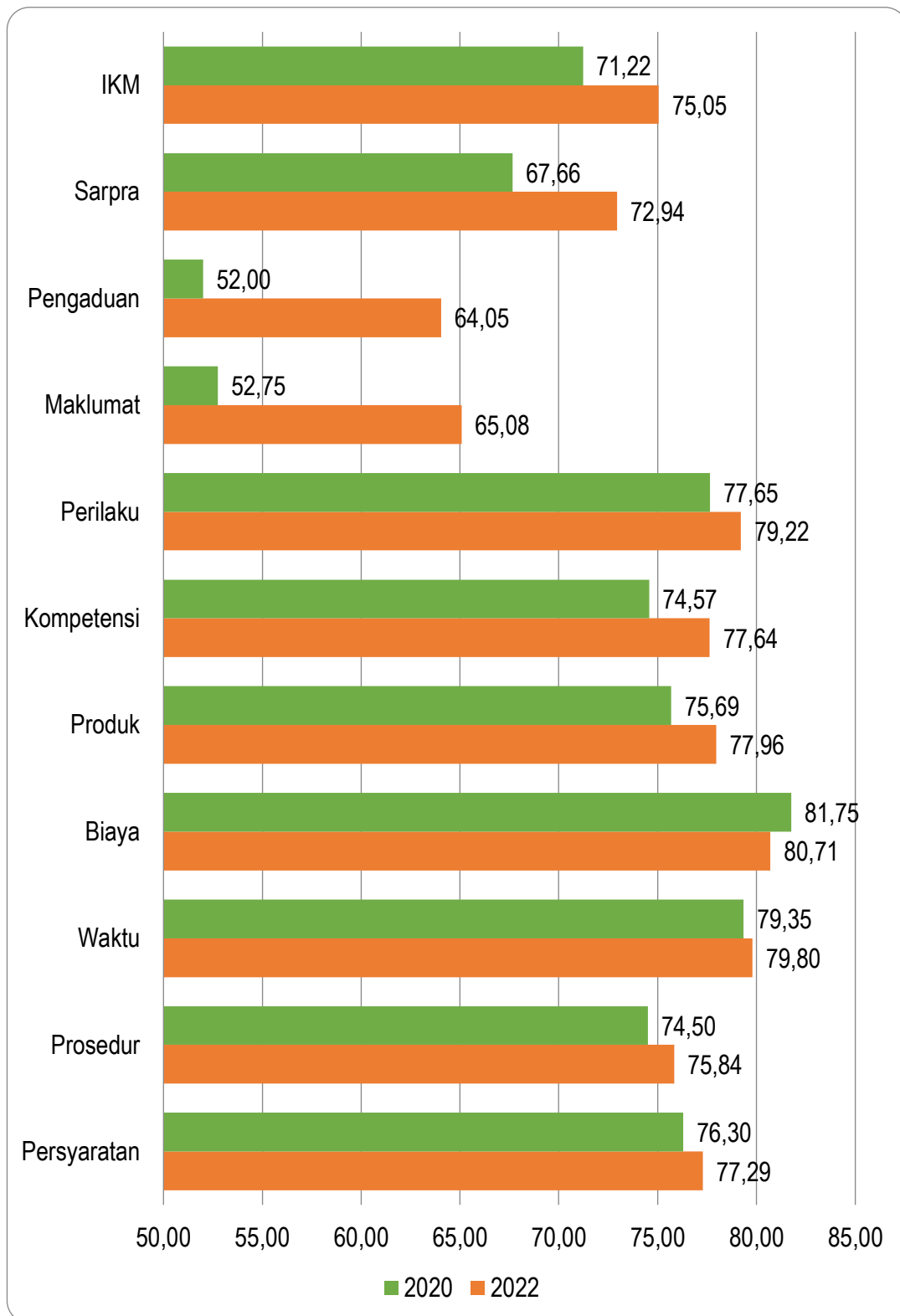


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.140
IKM Kelurahan Cijoro Pasir Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



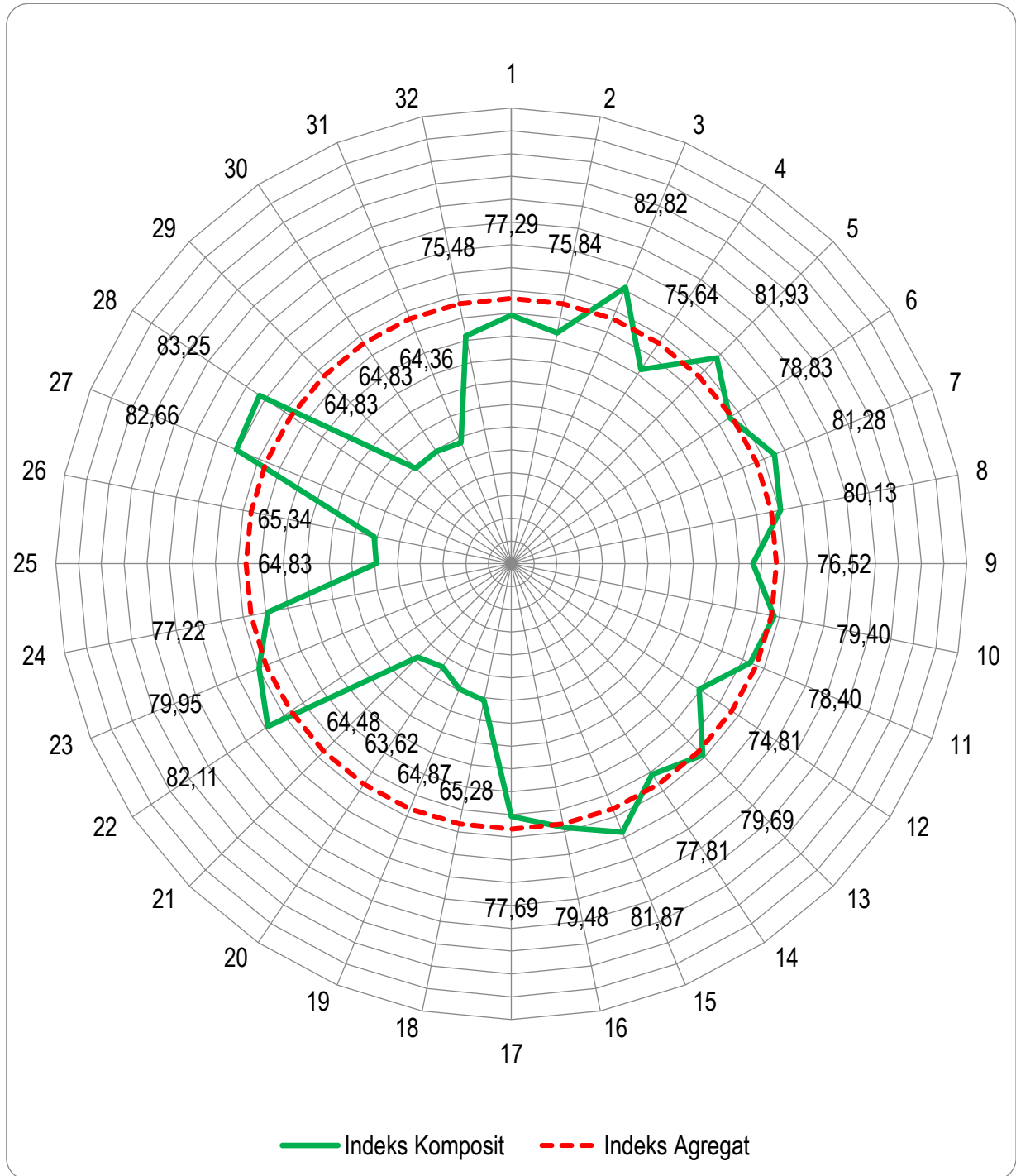
Tabel 4.65
IKM Kelurahan Cijoro Pasir
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,29	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,84	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,82	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,64	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,93	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,83	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,28	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,13	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,52	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	79,40	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78,40	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,81	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,69	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77,81	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,87	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,48	B	Di atas rerata
17	Keramahan	77,69	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	65,28	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	64,87	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	63,62	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	64,48	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,11	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,95	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,22	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	64,83	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,34	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,66	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,25	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64,83	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	64,83	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	64,36	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,48	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.141
Postur Pelayanan Publik
Kelurahan Cijoro Pasir
Tahun 2022

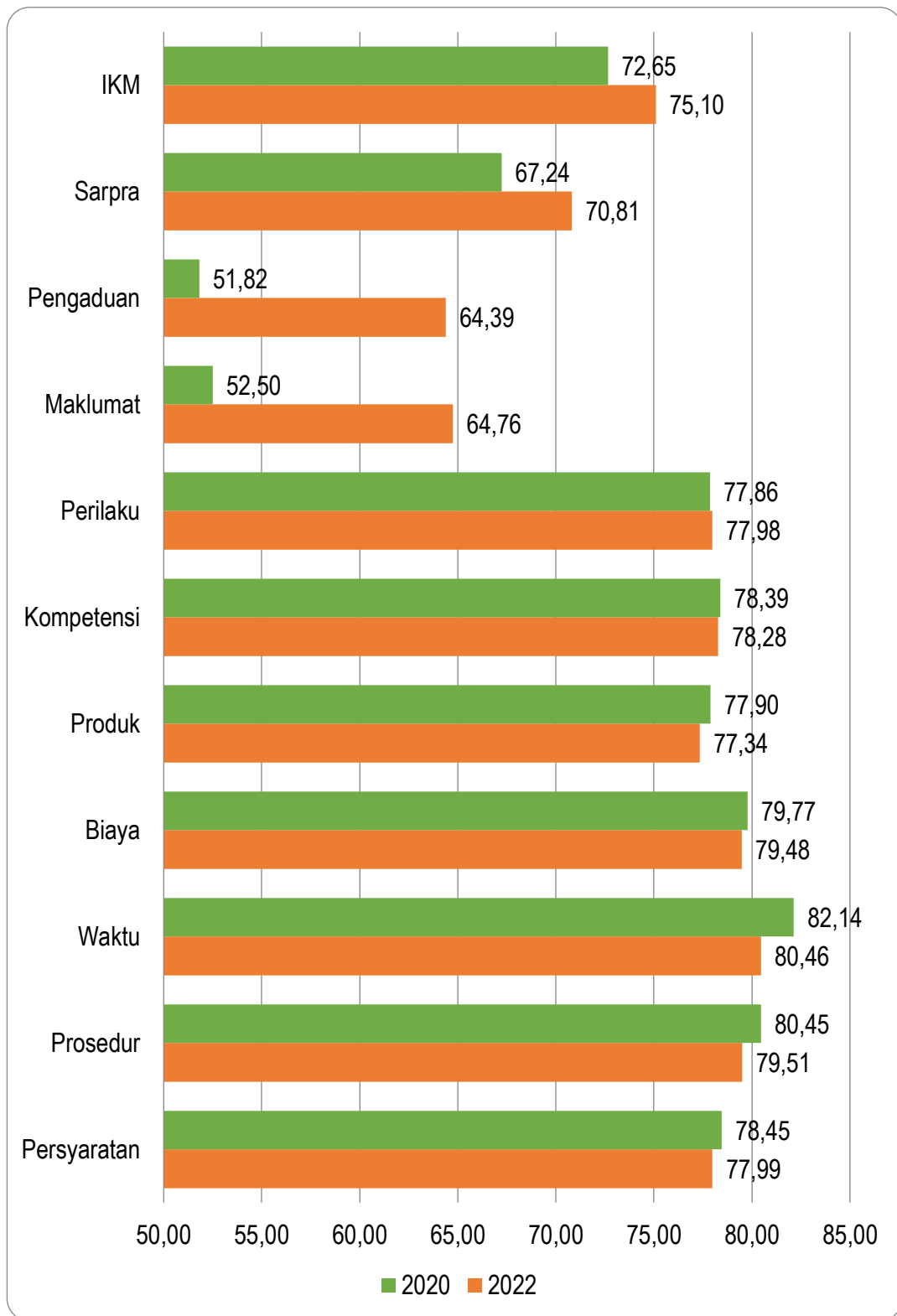


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.142
IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



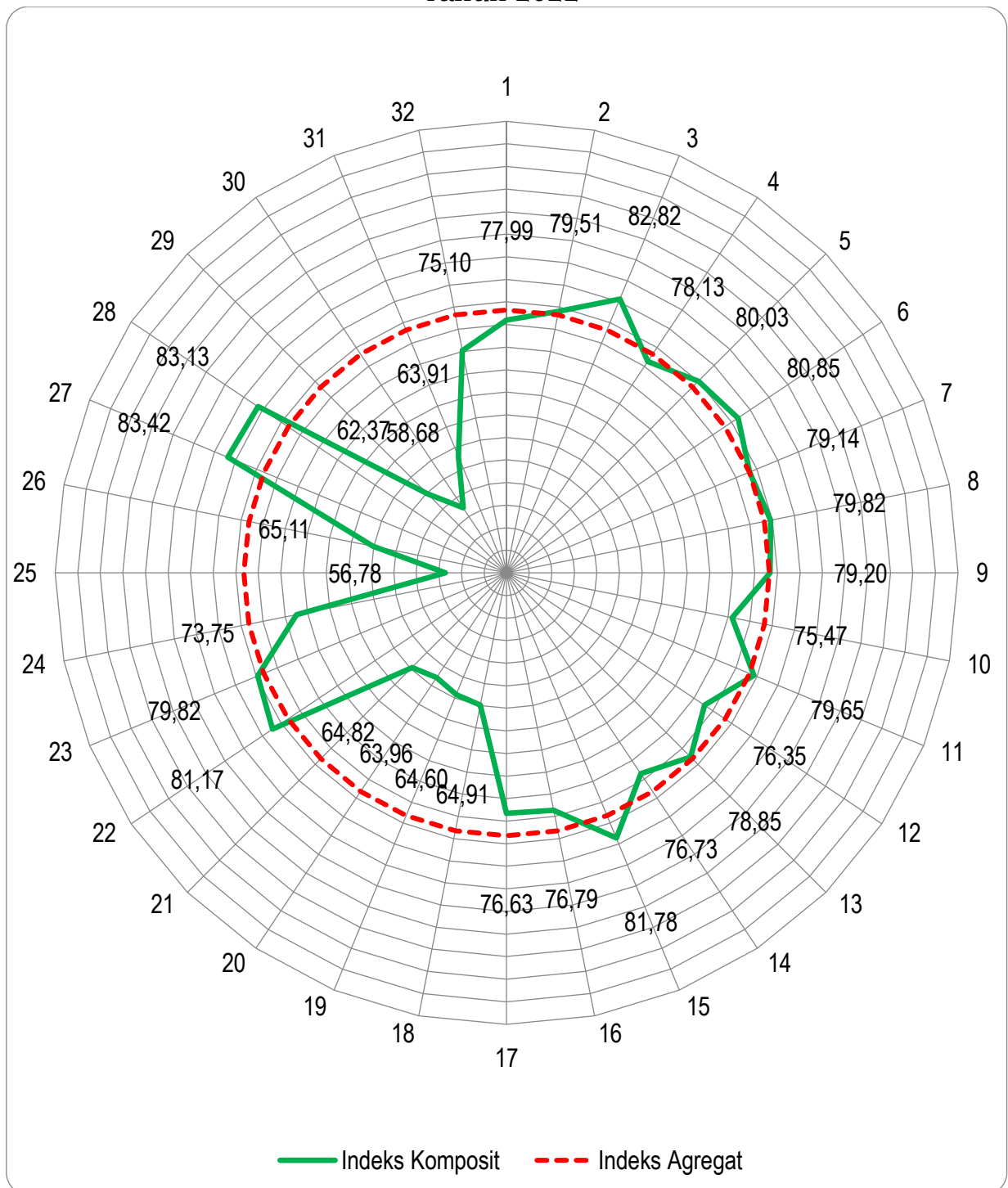
Tabel 4.66
IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,99	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,51	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,82	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,13	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,03	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,85	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79,14	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,82	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,20	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	75,47	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,65	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,35	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,85	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,73	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,78	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76,79	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,63	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	64,91	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	64,60	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	63,96	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	64,82	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,17	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,82	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,75	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	56,78	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,11	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,42	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,13	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	62,37	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	58,68	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63,91	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,10	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.143
Postur Pelayanan Publik
Kelurahan Muara Ciujung Barat
Tahun 2022

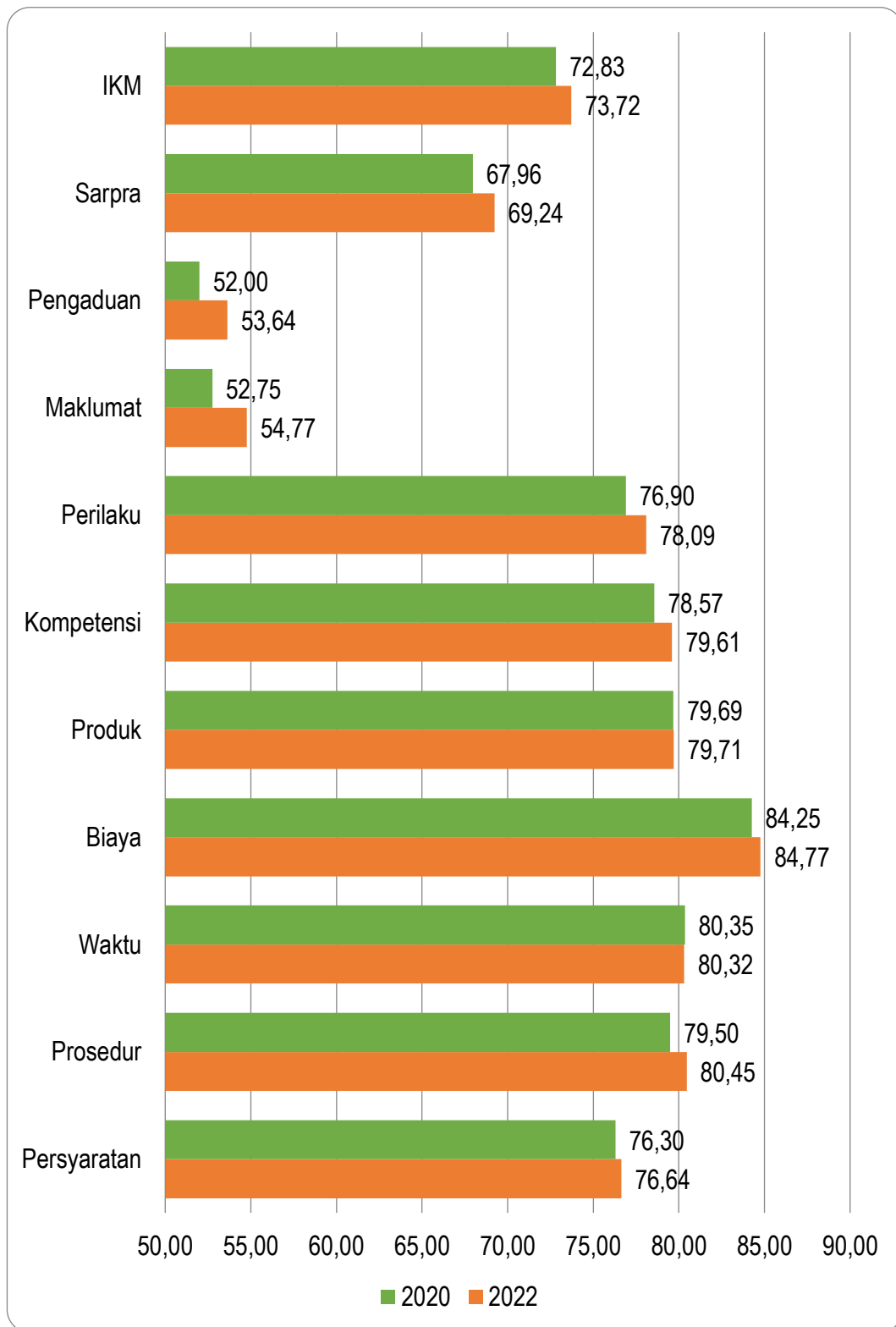


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.144
IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



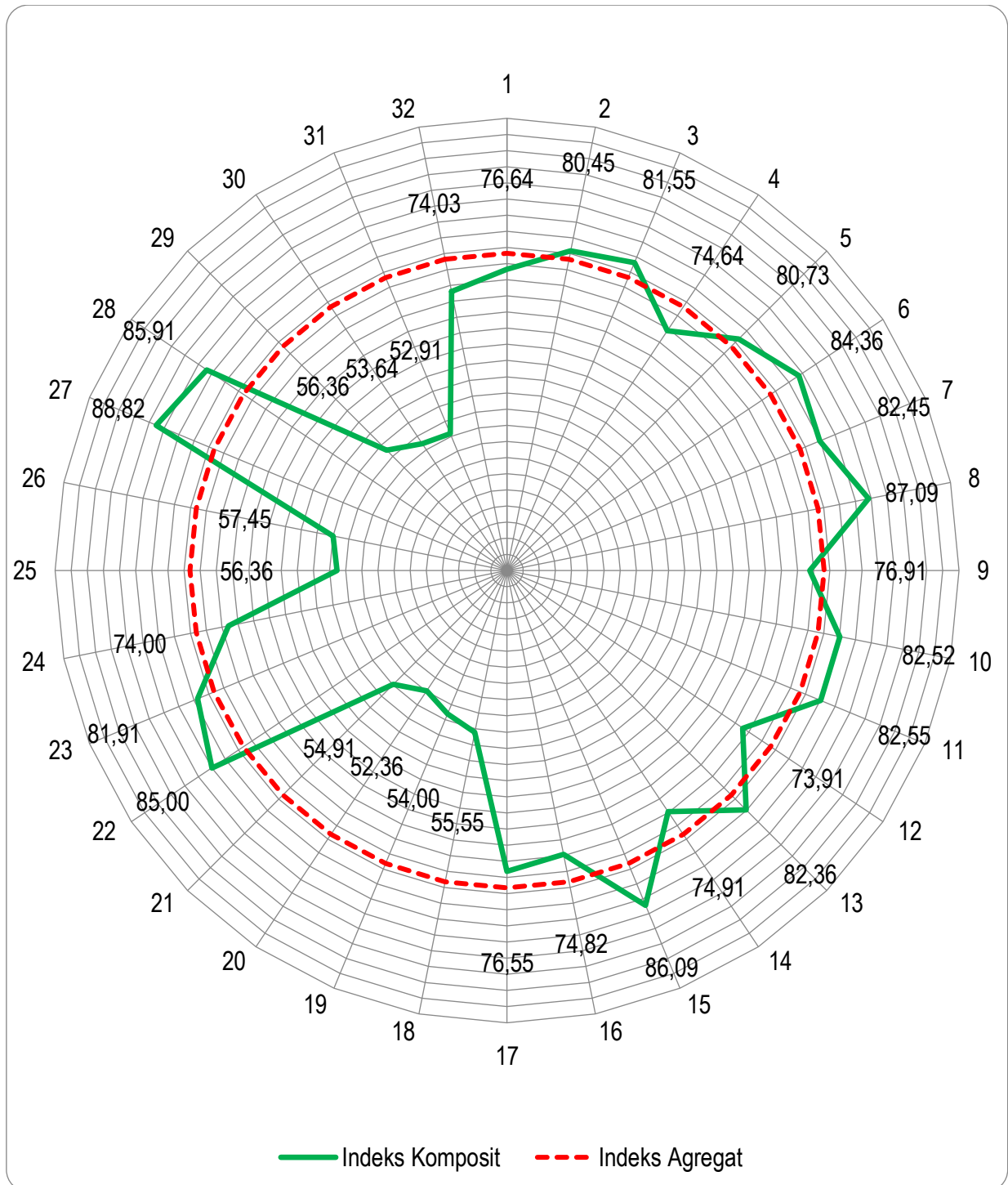
Tabel 4.67
IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76,64	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,45	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,55	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,64	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,73	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	84,36	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,45	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87,09	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,91	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82,52	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,55	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,91	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,36	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	74,91	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,09	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	74,82	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,55	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	55,55	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	54,00	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	52,36	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	54,91	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,91	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	56,36	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	57,45	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,82	A	Di atas rerata
28	Keamanan	85,91	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	56,36	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53,64	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52,91	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,03	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.145
Postur Pelayanan Publik
Kelurahan Muara Ciujung Timur
Tahun 2022

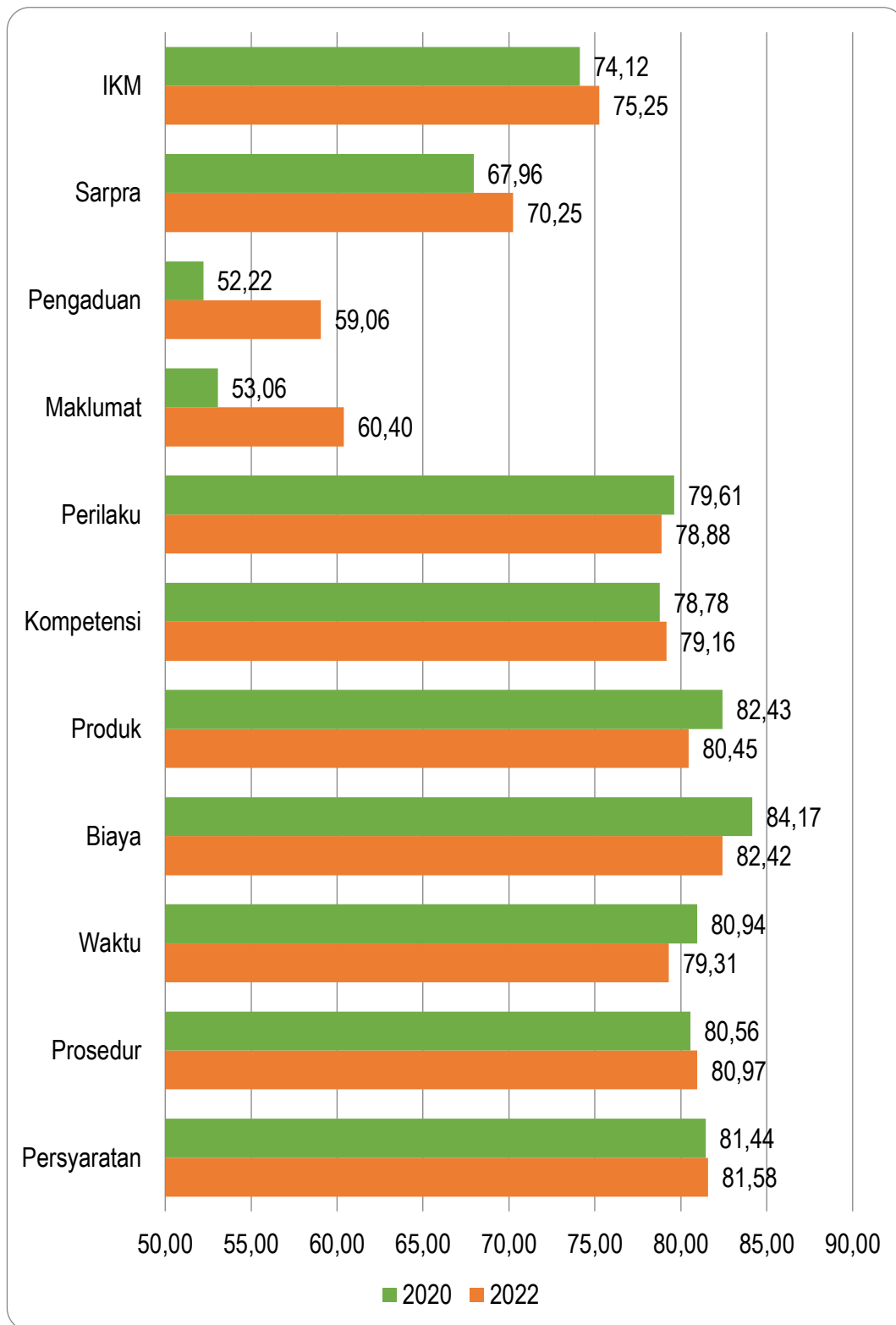


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.146
IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



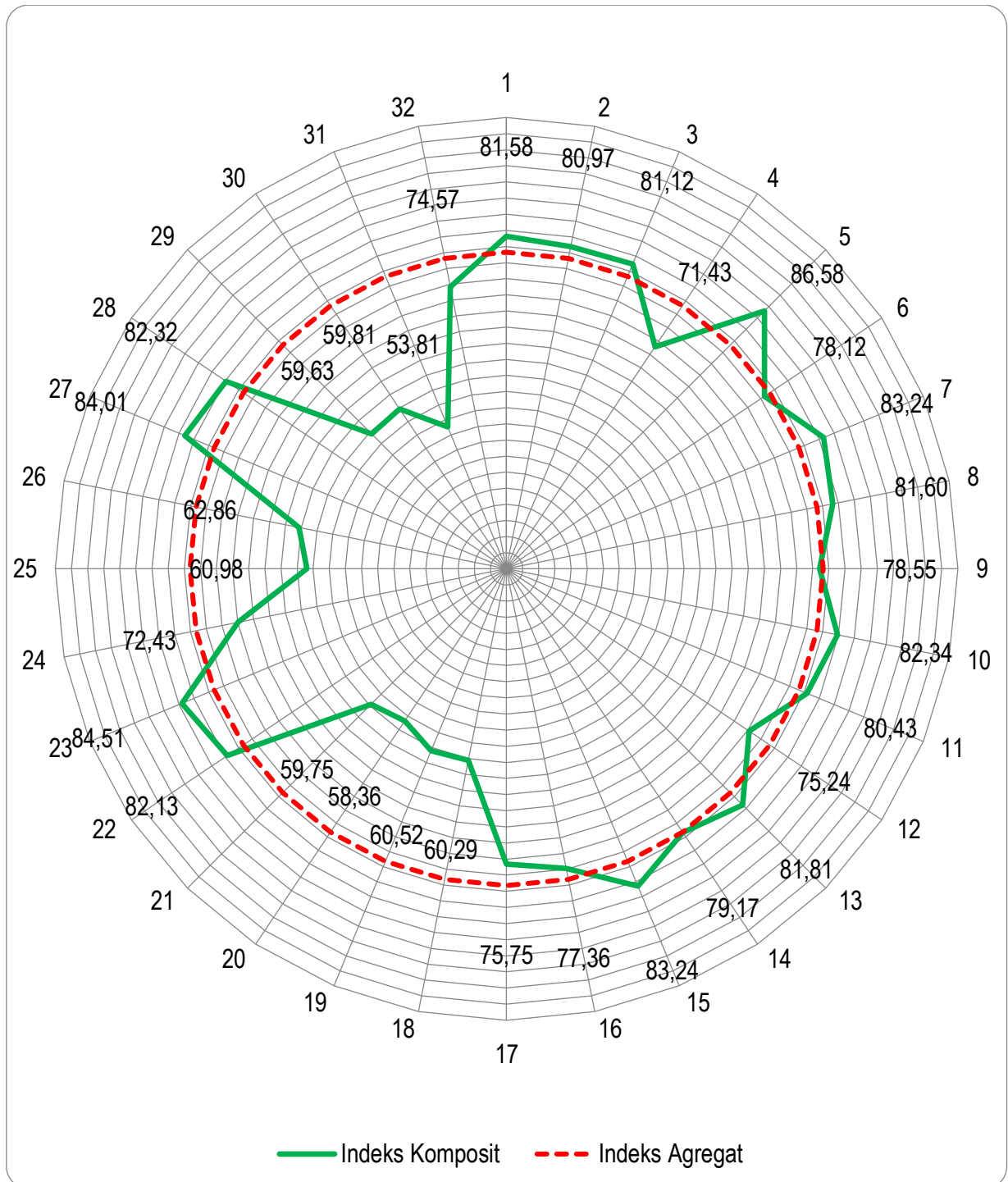
Tabel 4.68
IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,58	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,97	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,12	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	71,43	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	86,58	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,12	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,24	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,60	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,55	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82,34	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,43	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,24	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,81	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,17	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,24	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77,36	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,75	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	60,29	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	60,52	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	58,36	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	59,75	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,13	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,51	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,43	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	60,98	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,86	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,01	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,32	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	59,63	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	59,81	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	53,81	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,57	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.147
Postur Pelayanan Publik
Kelurahan Rangkasbitung Barat
Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



4.2.3 IKM Pusat Kesehatan Masyarakat dan RSUD dr.

Adjidarmo

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 42 (empat puluh dua) Puskesmas dan RSUD telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 79,27 dengan kualifikasi mutu pelayanan B atau memuaskan, yaitu dengan indeks antara 76,61 – 88,30 berdasarkan ketentuan PermenPANRB 14 Tahun 2017. Indeks agregat ini secara faktual bahkan telah berada di atas indeks agregat kabupaten pada tahun 2022 sebesar 79,11.

Permasalahan utama yang teridentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Puskesmas secara umum terletak pada 3 (tiga) unsurnya, yaitu unsur waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta unsur sarana prasarana penunjang pelayanan yang belum sesuai ekspektasi publik. Ketiga unsur tersebut bahkan tercatat masih memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 79,11. Sedangkan di RSUD unsur waktu pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan pengelolaan pengaduan masih perlu menjadi fokus perhatian.

Pada unsur pengelolaan pengaduan misalnya, ketersediaan kanal pengaduan yang terbatas atau belum beragam, mengandalkan sekedar kotak saran / pengaduan yang terbatas dan tak mudah diakses oleh pengguna layanan, respon atas pengaduan yang belum sesuai dengan harapan publik, merupakan permasalahan umum yang ditemukan di seluruh Puskesmas dan RSUD. Hal ini terjadi karena pada umumnya pengelolaan pengaduan belum dikelola dengan baik oleh petugas yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat. Akibatnya, pengaduan masyarakat pada umumnya tidak direspon secara cepat, *realtime*, atau bahkan tidak direspon sama sekali, atau respon yang diberikan tidak sesuai dengan harapan karena telah tidak lagi relevan / kadaluarsa.



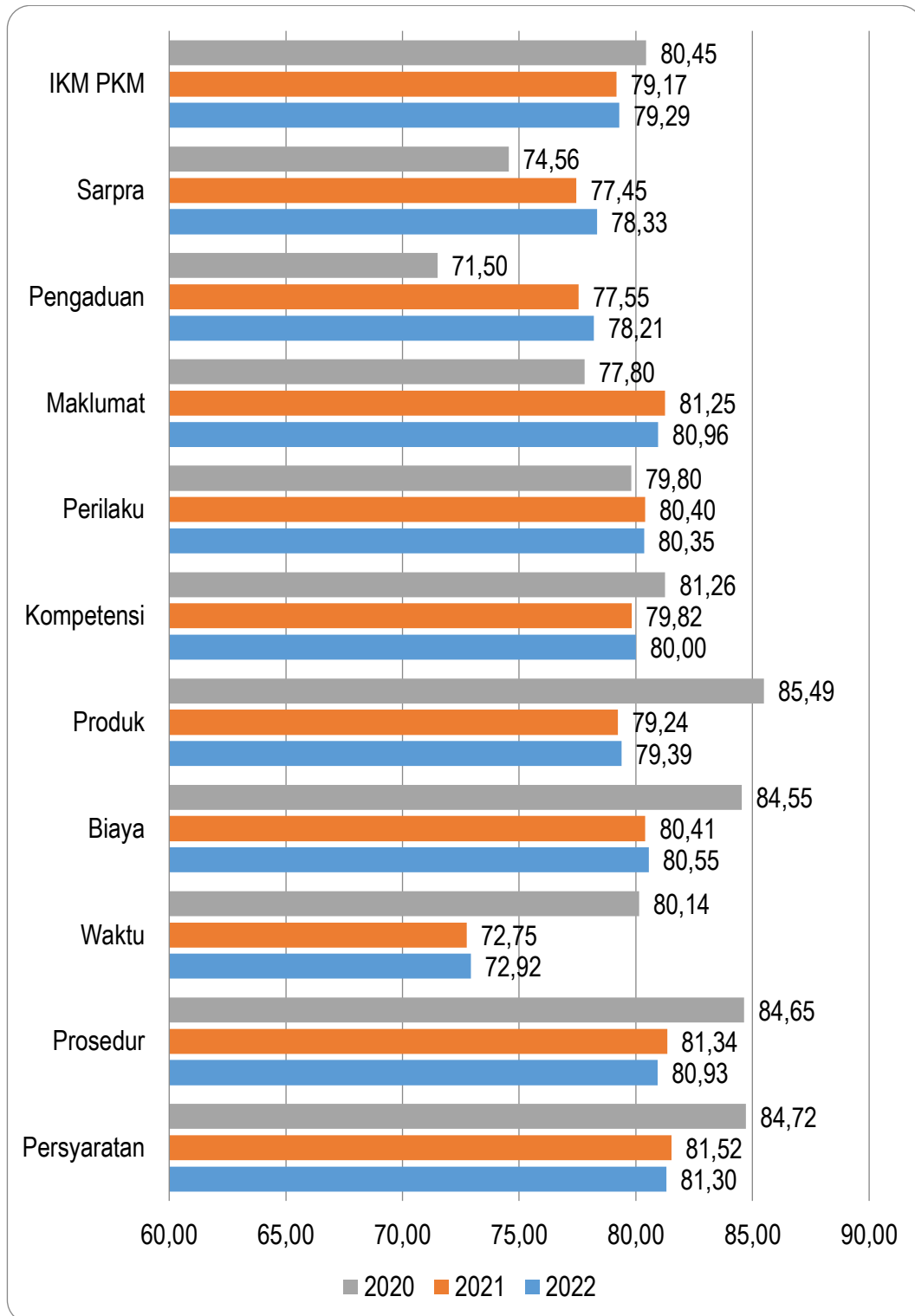
Sedangkan pada unsur sarana dan prasarana penunjang, permasalahan umum yang ditemukan adalah efektivitas larangan merokok yang cenderung rendah, kurang tersedianya sarana dan prasarana afirmasi secara memadai, kurang tersedianya rambu-rambu mitigasi bencana yang memadai dan informatif, serta masih terbatasnya fasilitas pelayanan *online*. Di samping itu, problem kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekitar tempat pelayanan juga banyak dikeluhkan, termasuk toilet umum yang kurang terjaga kebersihannya pada waktu-waktu tertentu di siang hingga sore hari.

Dari 32 indikator komposit indeks kepuasan masyarakat, 28 indikator atau sekira 88% indikator telah mencapai kualifikasi atau mutu pelayanan B, dan 4 indikator atau sekira 12%-nya berkualifikasi C. Dari ke-32 indikator tersebut terdapat sebanyak 20 indikator atau sekira 63% yang capaian indeksnya telah berada di atas rerata atau indeks agregat kabupaten sebesar 79,11. Sedangkan 12 indikator lainnya atau sekira 37% masih berada di bawah indeks agregat kabupaten.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 terdapat sebanyak 17 (tujuh belas) puskesmas atau sekira 40% puskesmas yang disurvei memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 79,11, yaitu: Sobang, Sarageni, Parungsari, Pajagan, Kalanganyar, Curugbitung, Citorek, Cisimeut, Cirinteun, Cimarga, Cikulur, Cihara, Cigemblong, Cibeber, Bojongmanik, dan Baros. Sedangkan 26 puskesmas lainnya dan RSUD telah mencapai indeks di atas IKM kabupaten. Di antara ke-17 puskesmas dimaksud, terdapat 6 (enam) puskesmas yang kualifikasi mutu pelayanannya masih berlevel C, yaitu: Sarageni, Kalanganyar, Curugbitung, Citorek, Cirinteun, dan Cigemblong. Dan secara umum, meski secara kuantitatif sebagian besar IKM puskesmas-RSUD mengalami kenaikan, namun secara kualitatif mutu pelayanan tetap dapat dipertahankan pada level atau kualifikasi yang sama dengan capaian IKM pada tahun 2019 - 2021, yaitu pada mutu pelayanan B atau memuaskan.



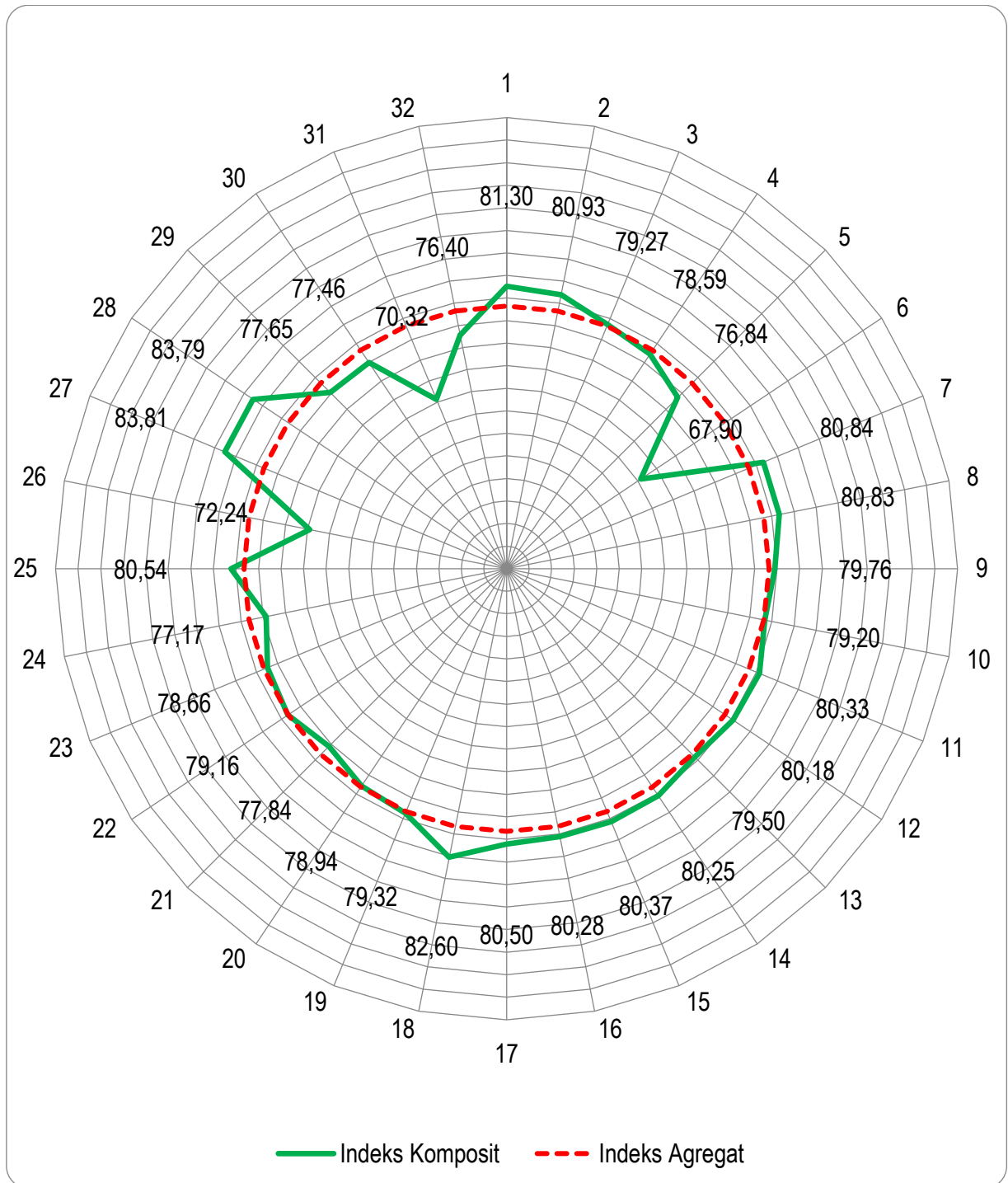
Grafik 4.148
IKM Pusat Kesehatan Masyarakat
di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.149
Postur Pelayanan Publik Puskesmas
di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2022

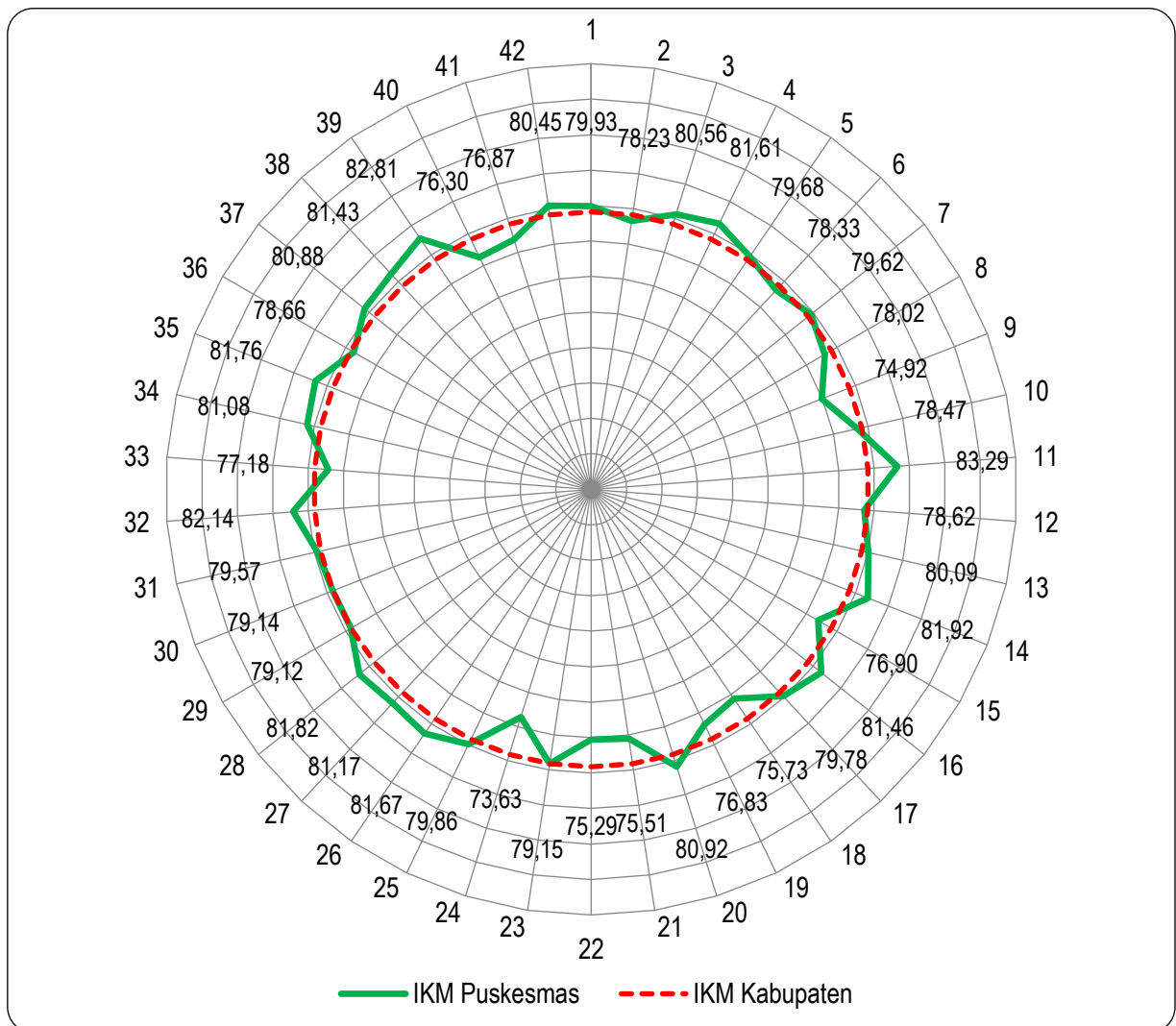


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.150
Perbandingan IKM Antarpuskesmas
Tahun 2022



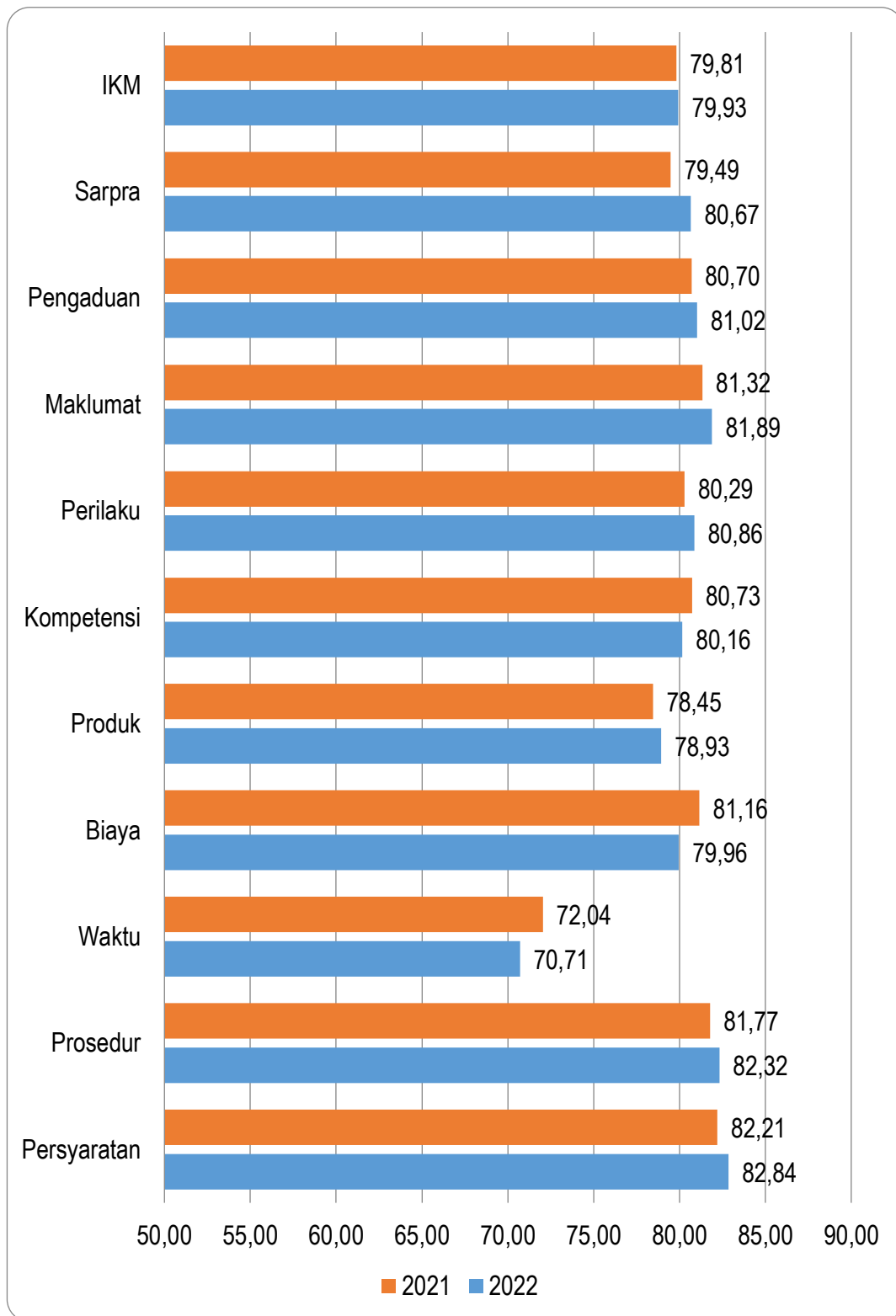
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan:

1	Banjarsari	15	Cimarga	29	Malingping
2	Baros	16	Cipanas DTP	30	Mandala
3	Bayah DTP	17	Cipeundeuy	31	Mekarsari
4	Binuangeun	18	Cirinteun	32	Muncang
5	Bojong Juruh	19	Cisimeut	33	Pajagan
6	Bojongmanik	20	Cisungsang	34	Pamandegan
7	Cibadak	21	Citerek	35	Panggarangan
8	Cibeber	22	Curugbitung	36	Parung Sari
9	Cigemblong	23	Gunung Kencana	37	Prabugantungan
10	Cihara	24	Kalanganyar	38	Rangkasbitung DTP
11	Cijaku	25	Kolelet	39	Sajira
12	Cikulur DTP	26	Lebakgedong	40	Sarageni
13	Cileles	27	Leuwidamar	41	Sobang
14	Cilograng	28	Maja DTP	42	Warunggunung DTP



Grafik 4.151
IKM Puskesmas Banjarsari
Berdasar Unsur Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



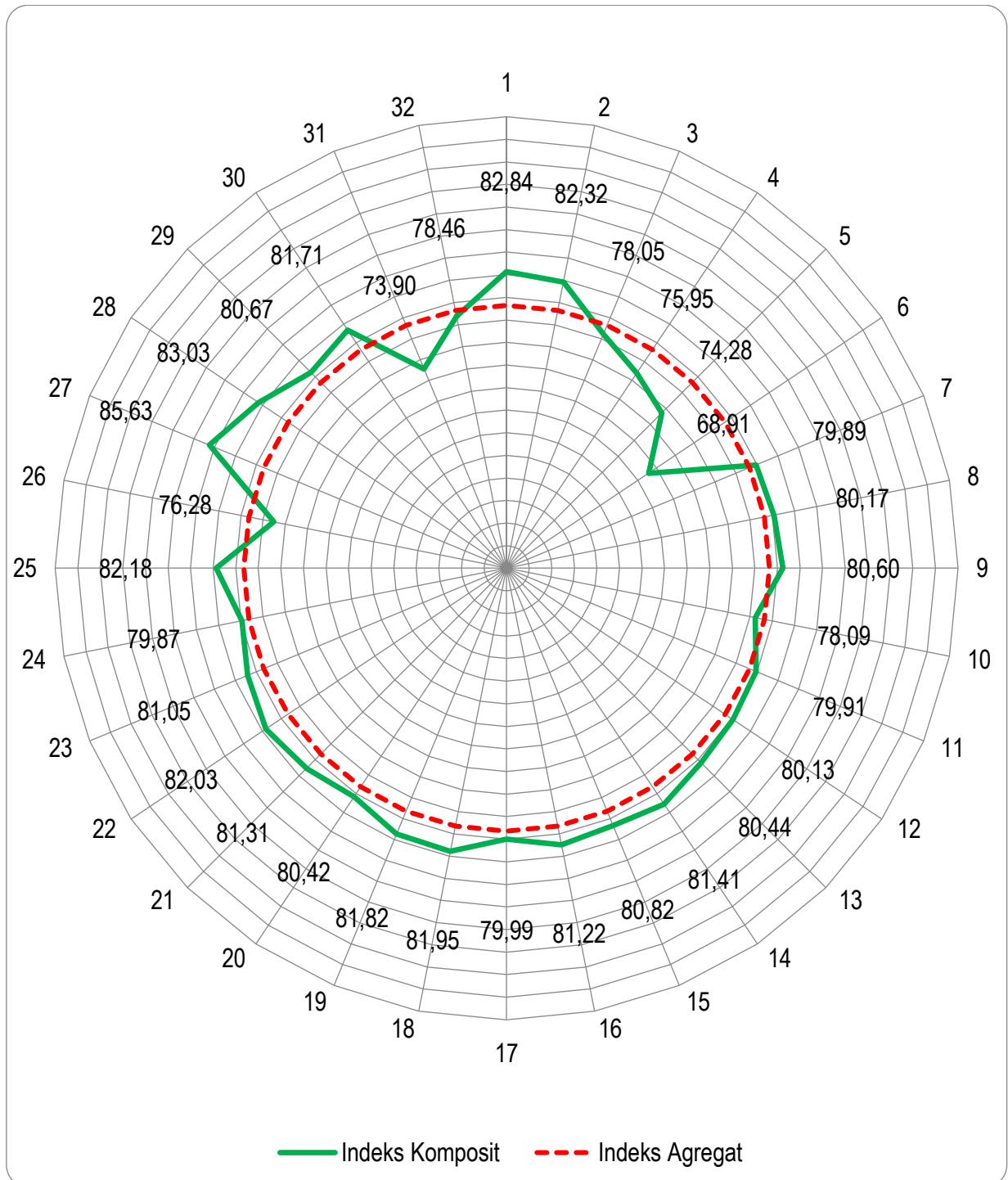
Tabel 4.69
IKM Puskesmas Banjarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,84	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,32	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,05	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,95	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,28	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	68,91	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,89	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,17	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,60	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,09	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,91	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,13	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,44	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,41	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,82	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,22	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,99	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,95	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,82	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,42	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,31	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,03	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,05	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,87	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,18	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,28	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,63	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,03	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,67	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,71	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	73,90	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,46	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.152
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Banjarsari
Tahun 2022

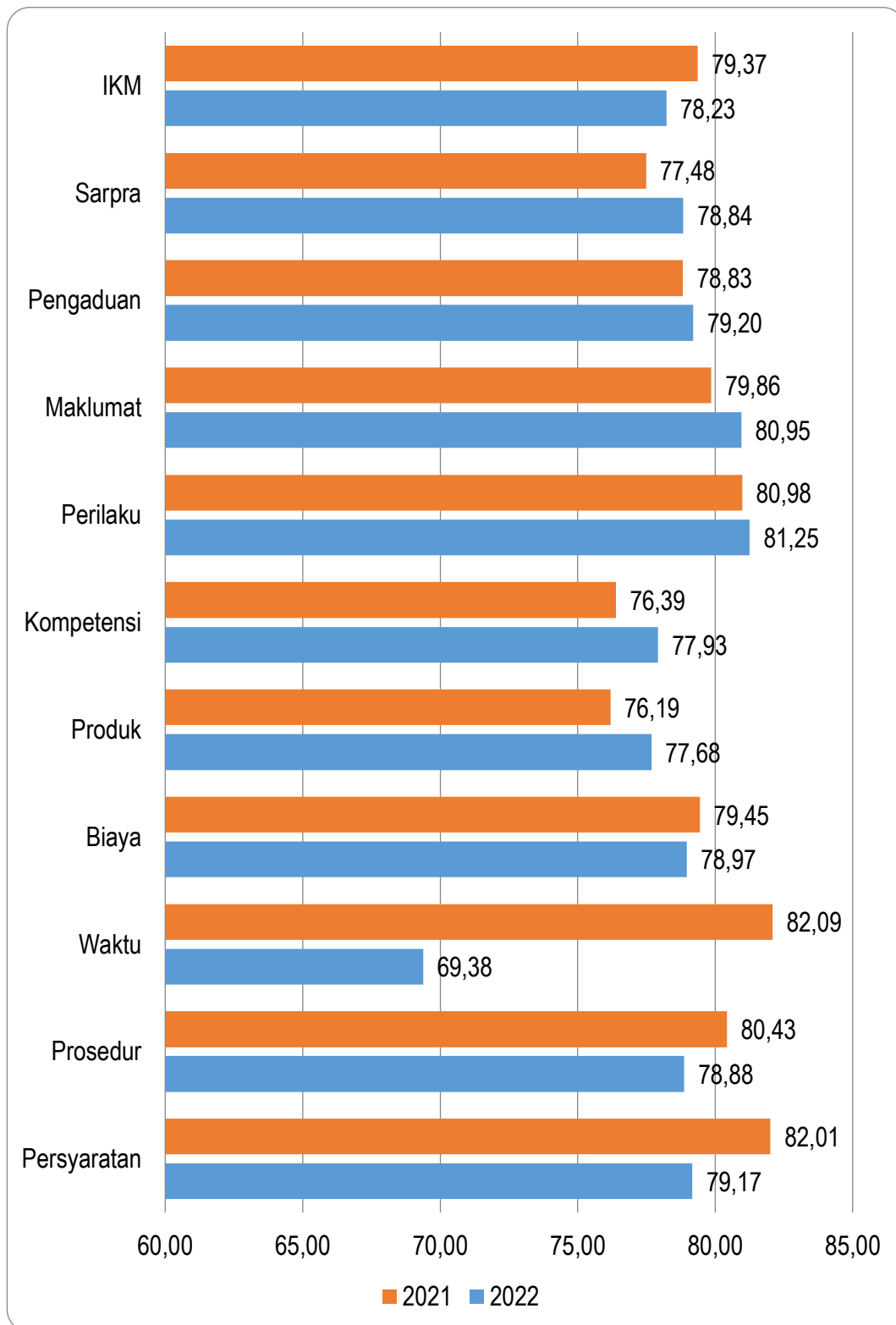


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.153
IKM Puskesmas Baros
Berdasar Unsur Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



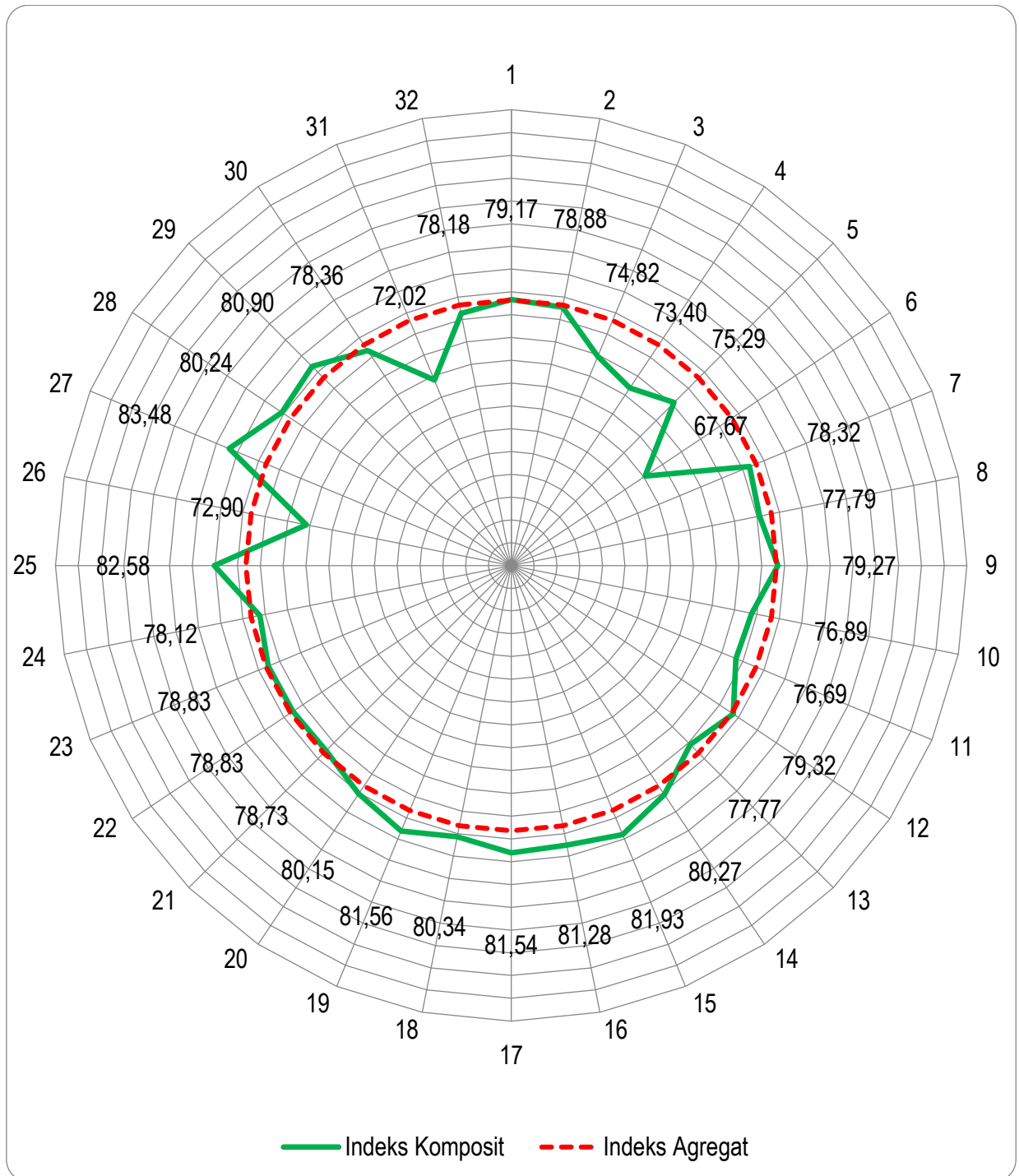
Tabel 4.70
IKM Puskesmas Baros
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,17	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,88	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	74,82	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,40	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,29	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	67,67	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,32	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	77,79	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,27	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76,89	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,69	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,32	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	77,77	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,27	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,93	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,28	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,54	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,34	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,56	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,15	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,73	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,83	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,83	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,12	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,58	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,90	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,48	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,24	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,90	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,36	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	72,02	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,18	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.154
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Baros
Tahun 2022

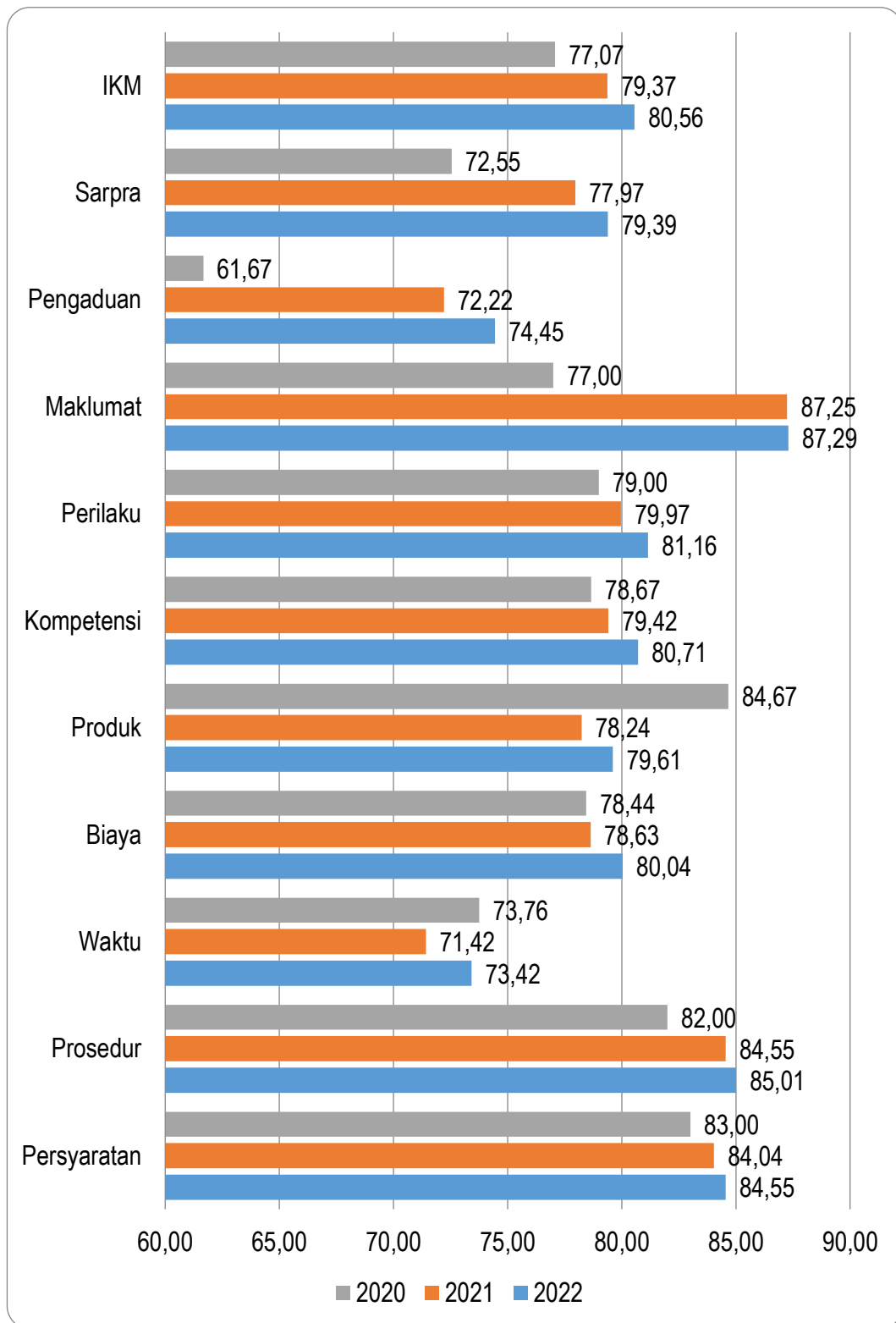


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.155
IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



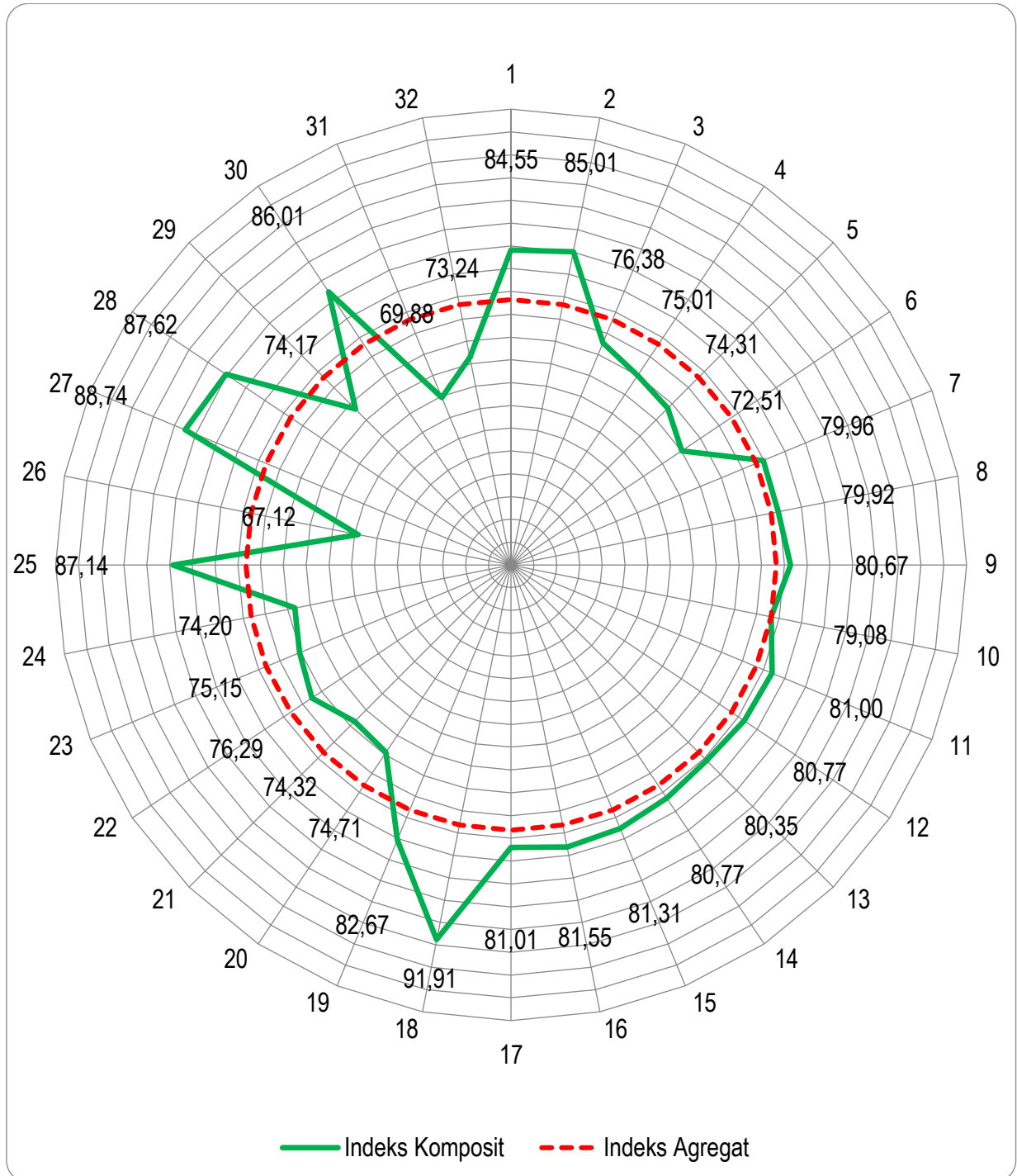
Tabel 4.71
IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,55	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,01	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76,38	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,01	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,31	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	72,51	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,96	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,92	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,67	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,08	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,77	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,35	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,77	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,31	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,55	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,01	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	91,91	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,67	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	74,71	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,32	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,29	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,15	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,20	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87,14	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,12	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,74	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,62	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,17	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	86,01	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	69,88	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,24	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.156
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Bayah (DTP)
Tahun 2022

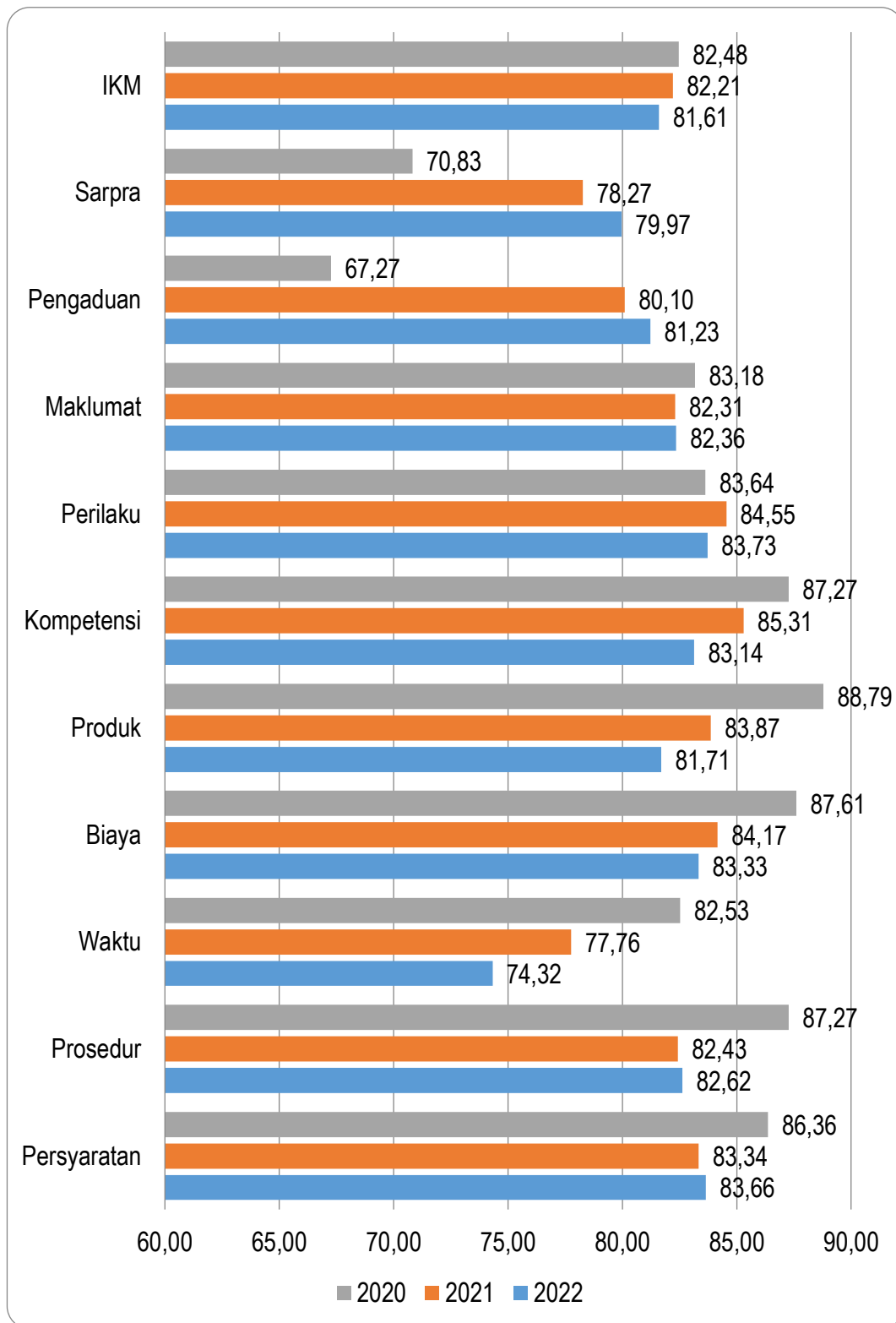


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.157
IKM Puskesmas Binuangeun Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



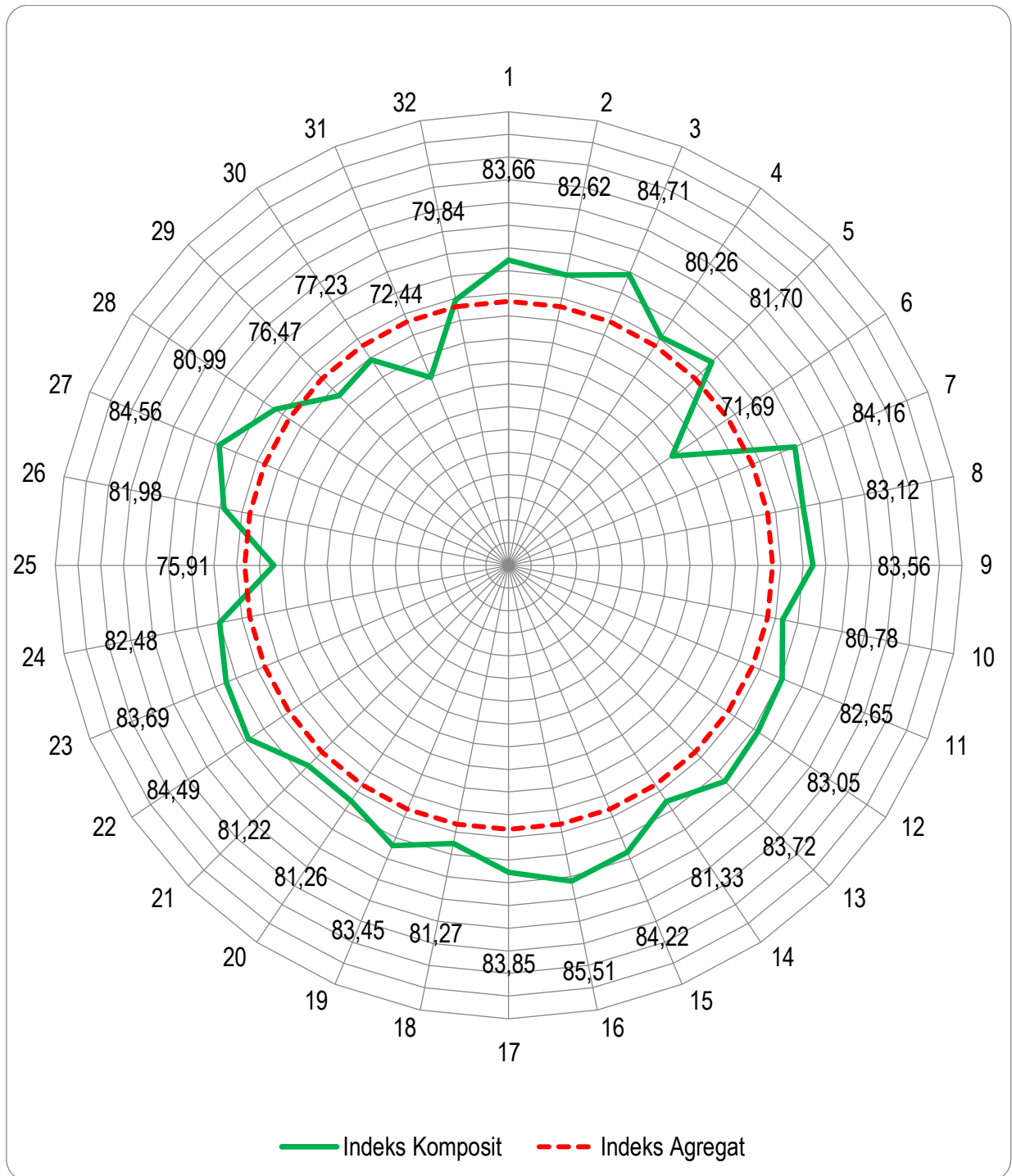
Tabel 4.72
IKM Puskesmas Binuangeun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,66	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,62	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,71	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,26	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,70	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,69	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,16	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,12	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,56	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,78	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,65	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,05	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,72	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,33	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,22	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,51	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,85	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,27	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,45	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,26	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,22	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,49	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,69	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,48	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	75,91	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,98	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,56	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,99	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,47	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,23	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	72,44	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,84	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.158
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Binuangeun
Tahun 2022

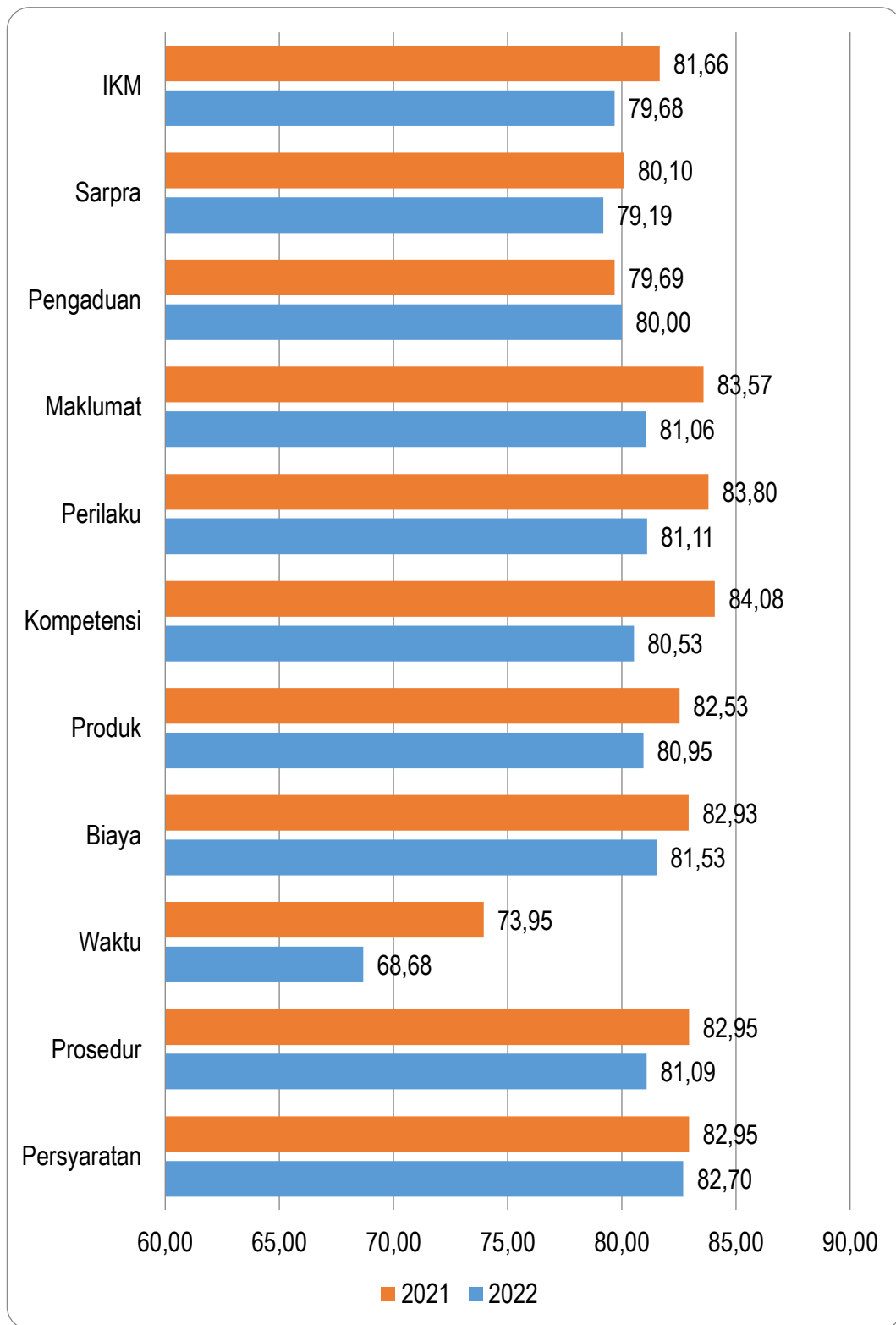


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.159
IKM Puskesmas Bojongjuruh
Berdasar Unsur Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



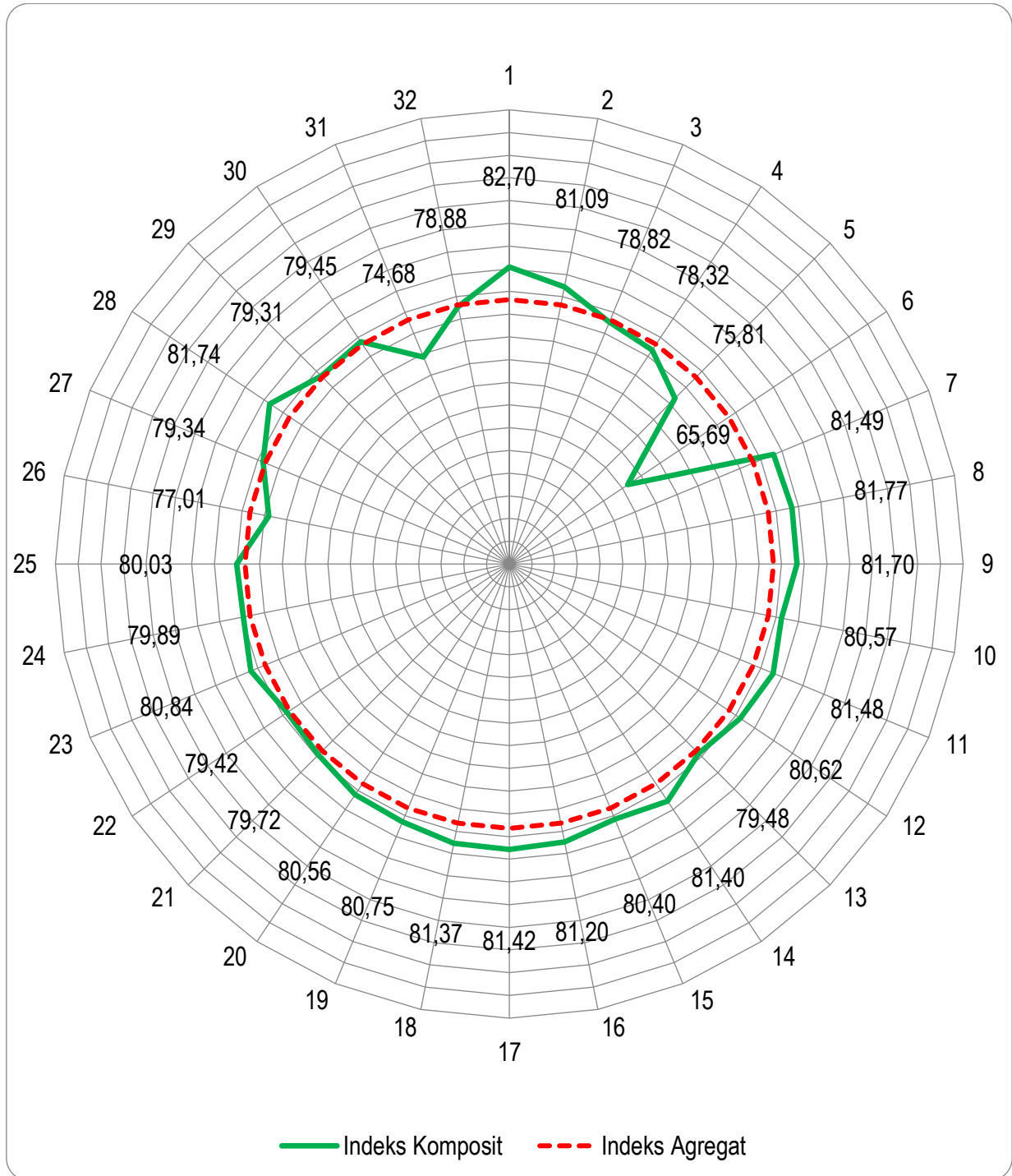
Tabel 4.73
IKM Puskesmas Bojongjuruh
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,70	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,09	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,82	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,32	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,81	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	65,69	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,49	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,77	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,70	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,57	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,48	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,62	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,48	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,40	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,40	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,20	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,42	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,37	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,75	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,56	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,72	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,42	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,84	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,89	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,03	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,01	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,34	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,74	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,31	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,45	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	74,68	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,88	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.160
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Bojongjuruh
Tahun 2022

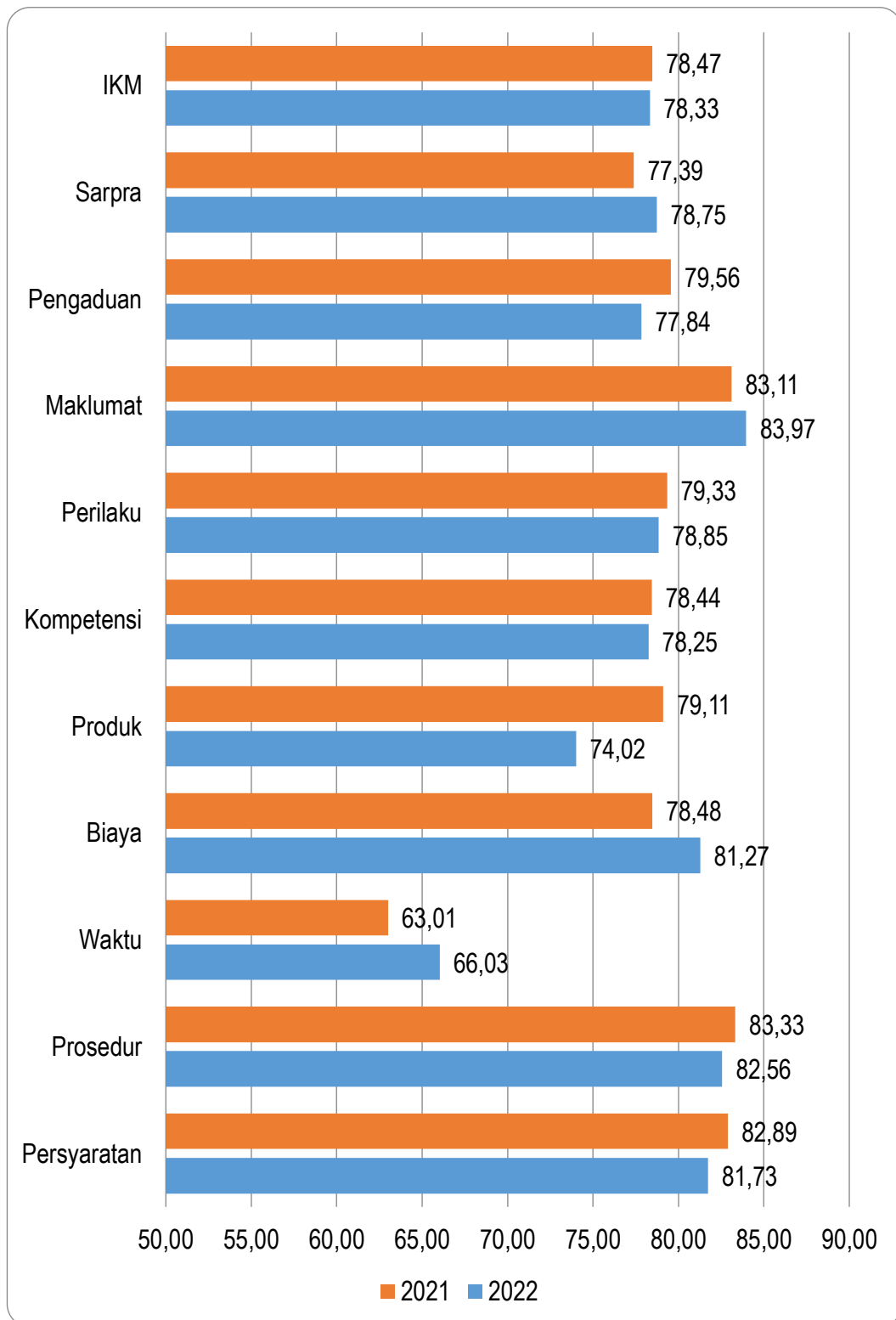


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.161
IKM Puskesmas Bojongmanik
Berdasar Unsur Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



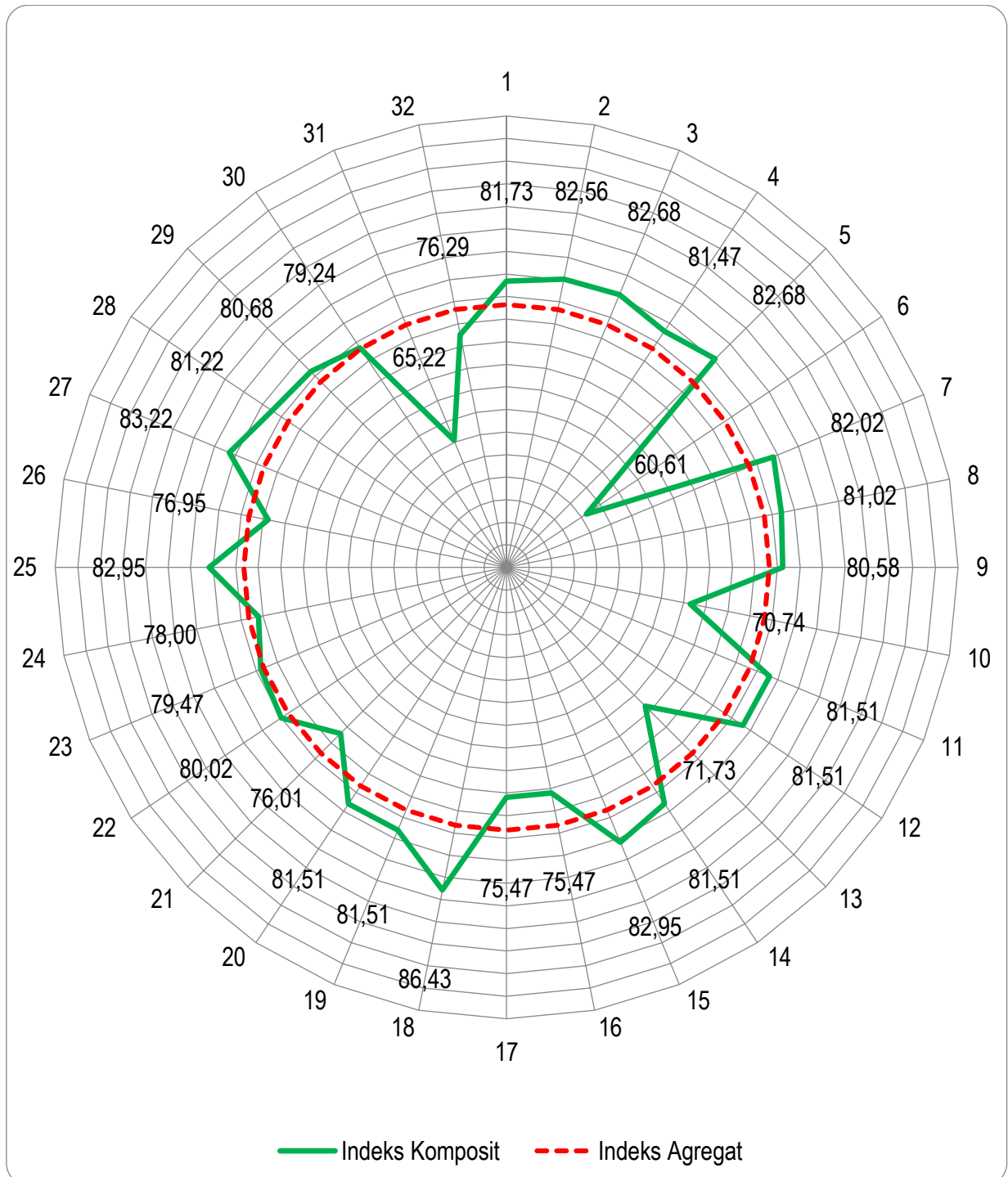
Tabel 4.74
IKM Puskesmas Bojongmanik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,73	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,56	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,68	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,47	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,68	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	60,61	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,02	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,02	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,58	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	70,74	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,51	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,51	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	71,73	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,51	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,95	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	75,47	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,47	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,43	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,51	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,51	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,01	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,02	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,47	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,95	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,95	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,22	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,68	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,24	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	65,22	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,29	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.162
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Bojongmanik
Tahun 2022

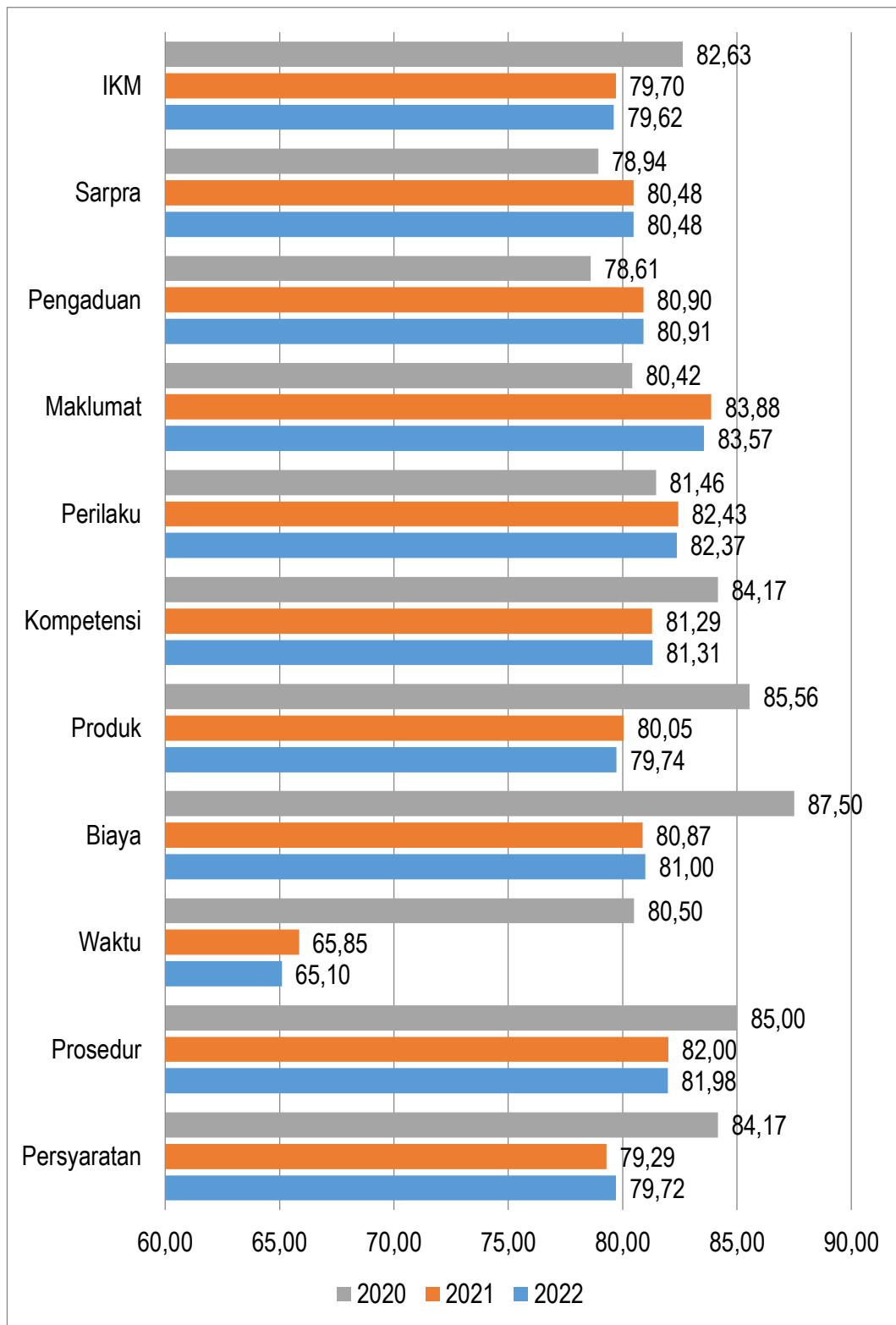


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.163
IKM Puskesmas Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



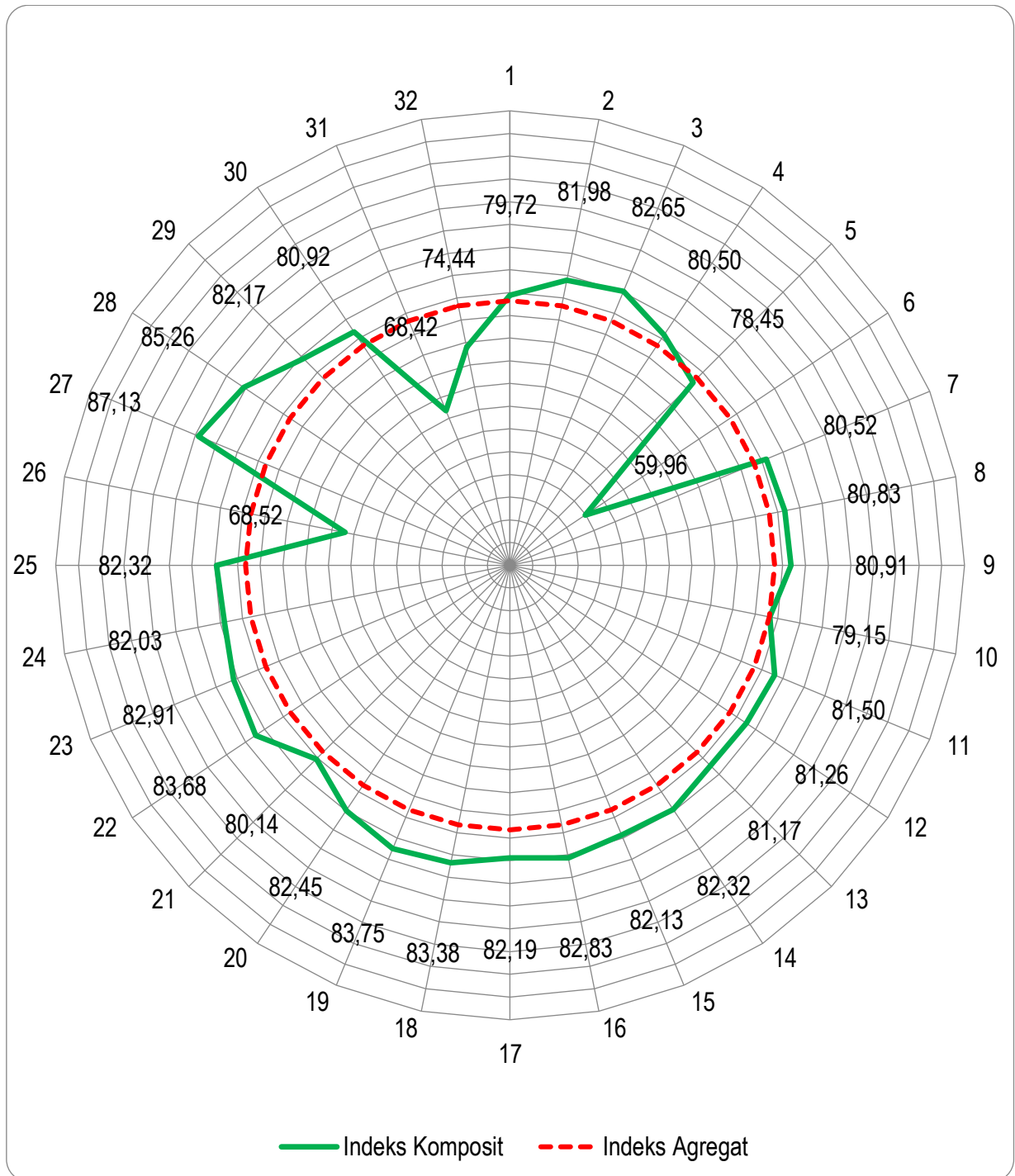
Tabel 4.75
IKM Puskesmas Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,72	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,98	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,65	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,50	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,45	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	59,96	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,52	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,83	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,91	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,15	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,50	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,26	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,17	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,32	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,13	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,83	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,19	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,38	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,75	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,45	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,14	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,68	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,91	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,03	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,32	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,52	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,13	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,26	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,17	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,92	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	68,42	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,44	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.164
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cibadak
Tahun 2022

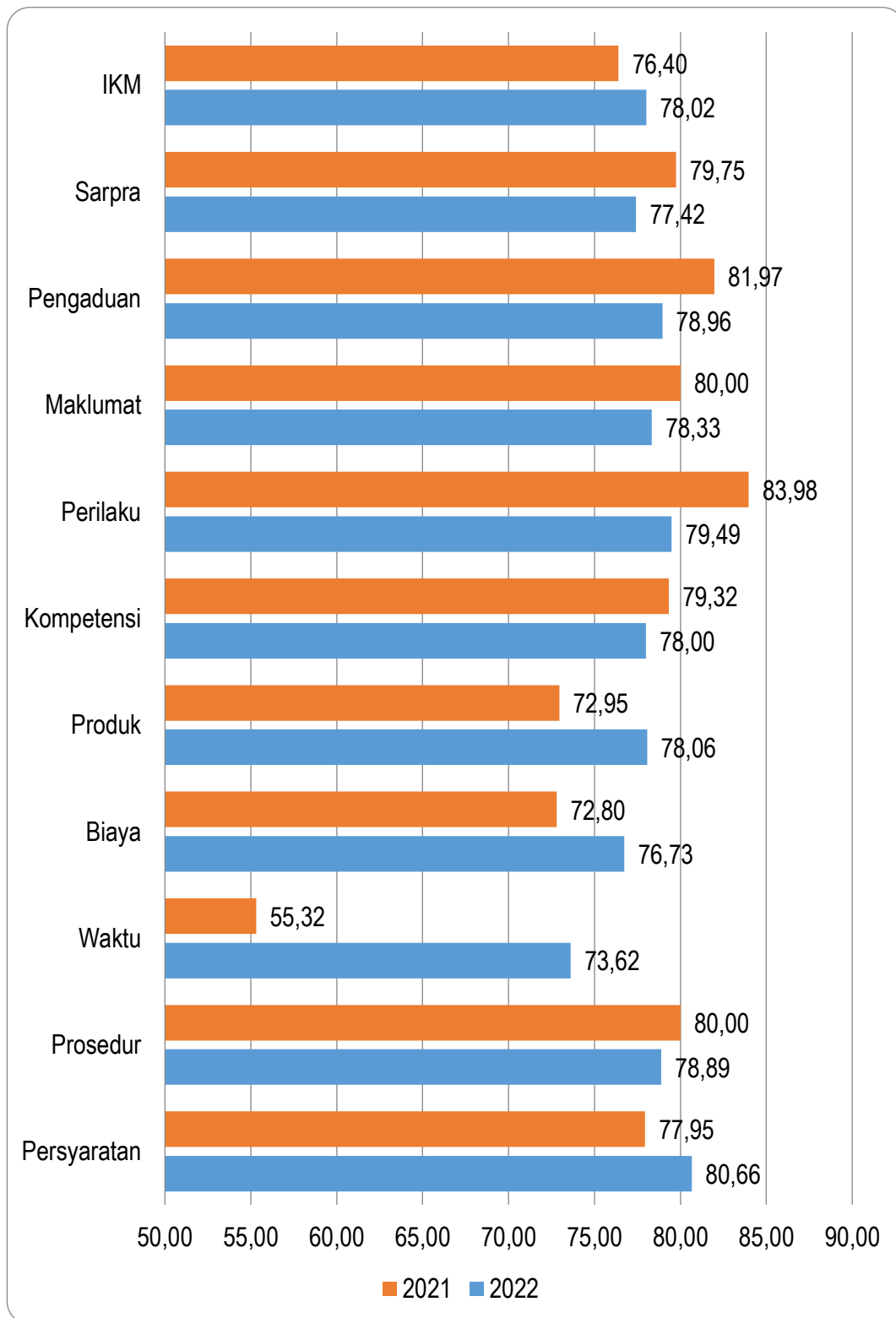


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.165
IKM Puskesmas Cibeber Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



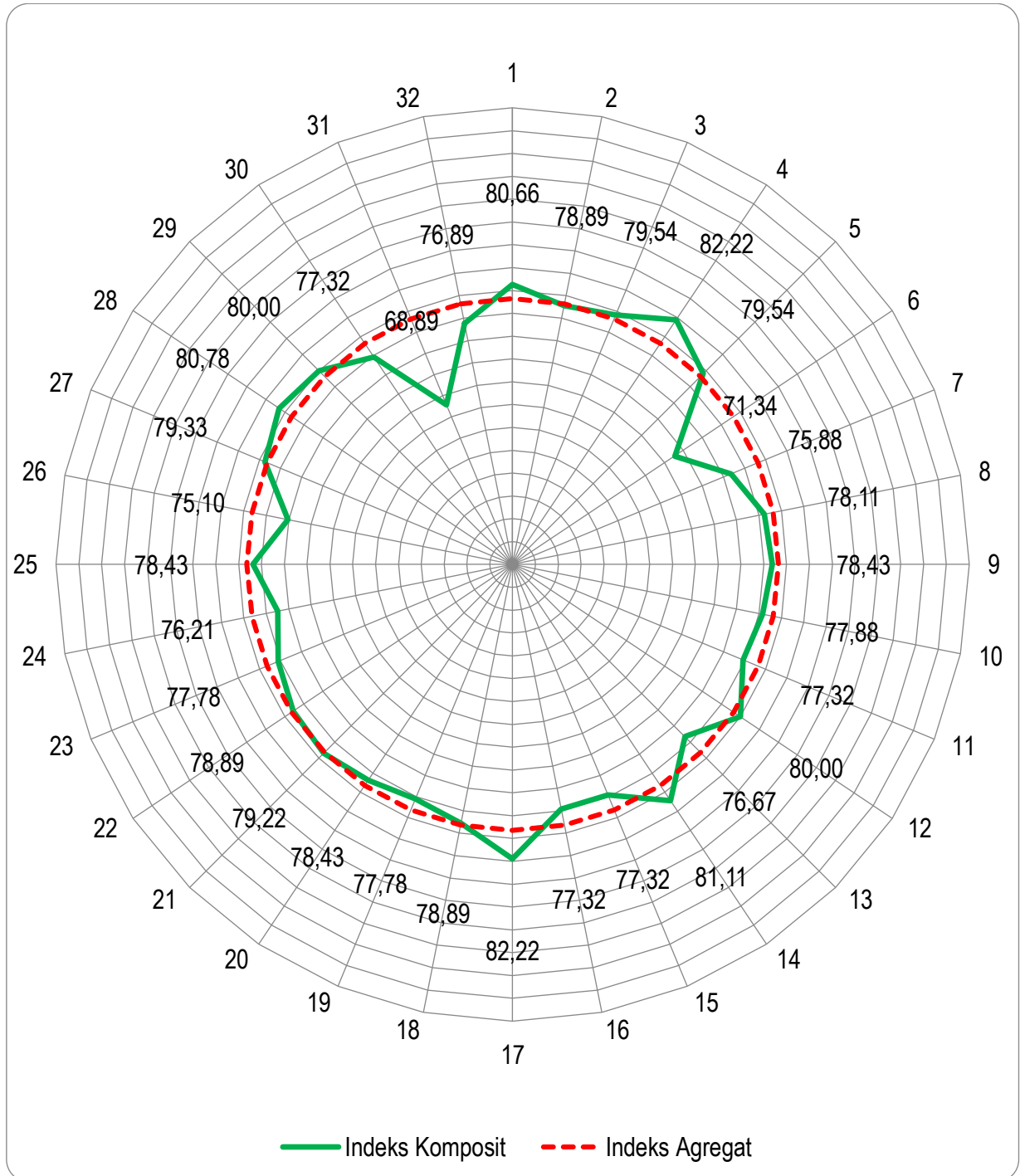
Tabel 4.76
IKM Puskesmas Cibeber
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,66	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,89	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,54	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,22	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,54	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,34	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75,88	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	78,11	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,43	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,88	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,32	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	76,67	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,11	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,32	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,32	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,22	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,89	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,78	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,43	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,22	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,89	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,78	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,21	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,43	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,10	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,33	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,78	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	77,32	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	68,89	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,89	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.166
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cibeber
Tahun 2022

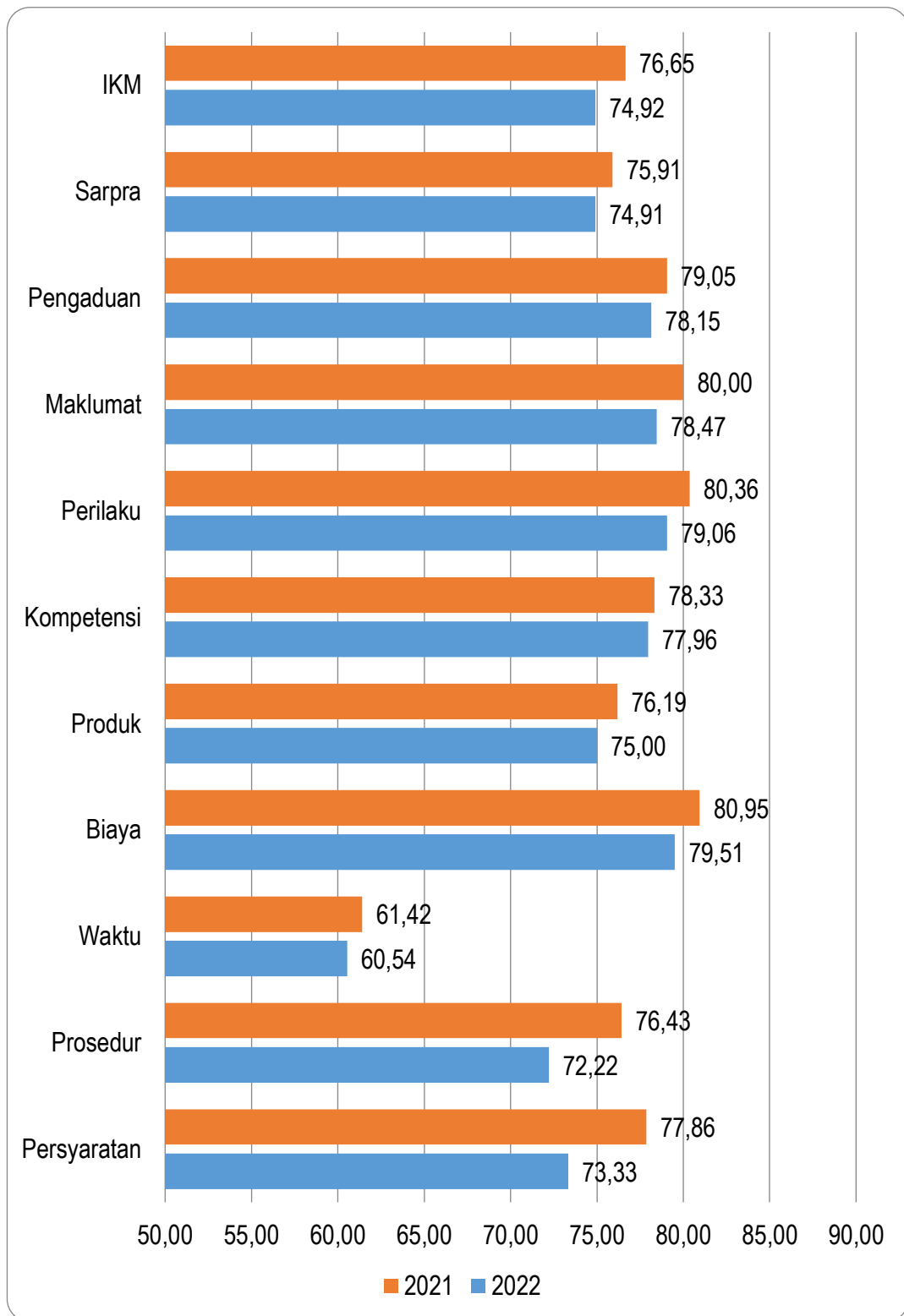


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.167
IKM Puskesmas Cigemblong Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



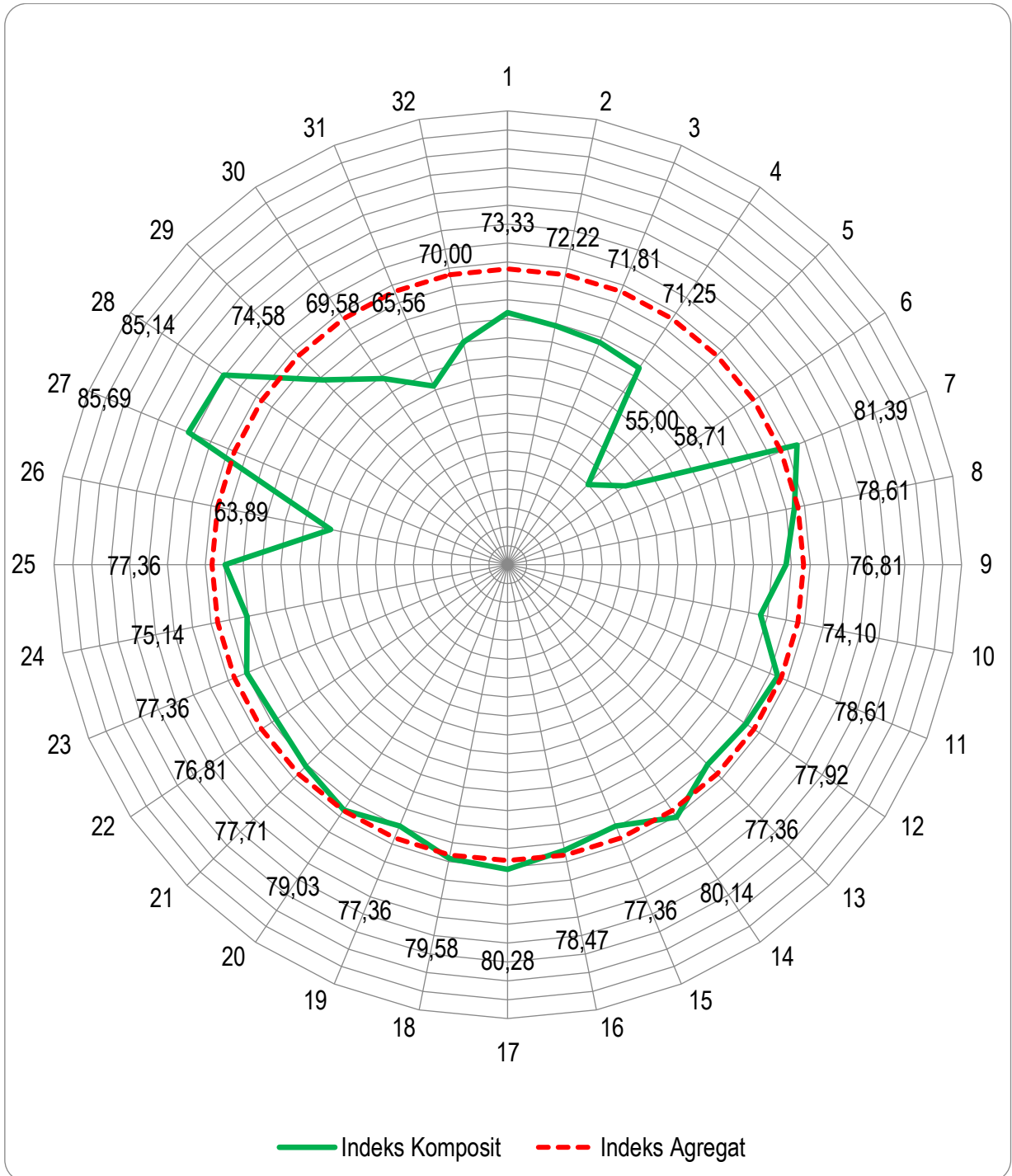
Tabel 4.77
IKM Puskesmas Cigemblong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	73,33	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	72,22	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	71,81	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	71,25	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	55,00	D	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	58,71	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,39	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,61	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,81	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,10	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,61	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,92	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,36	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,14	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,36	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,47	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	80,28	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,58	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,36	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,03	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,71	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,81	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,36	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,14	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77,36	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,89	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,69	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,14	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,58	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	69,58	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	65,56	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70,00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.168
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cigemblong
Tahun 2022

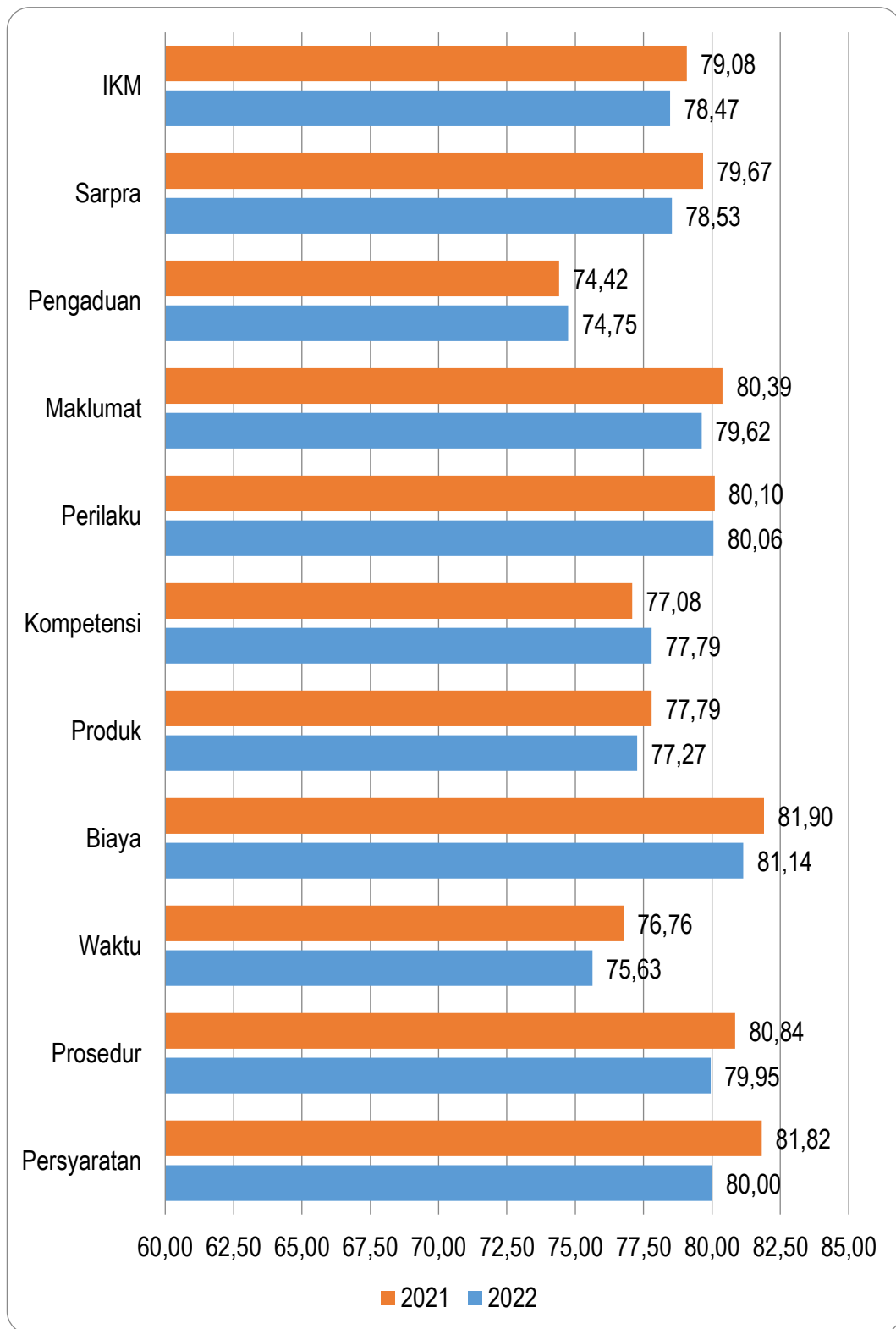


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.169
IKM Puskesmas Cihara Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



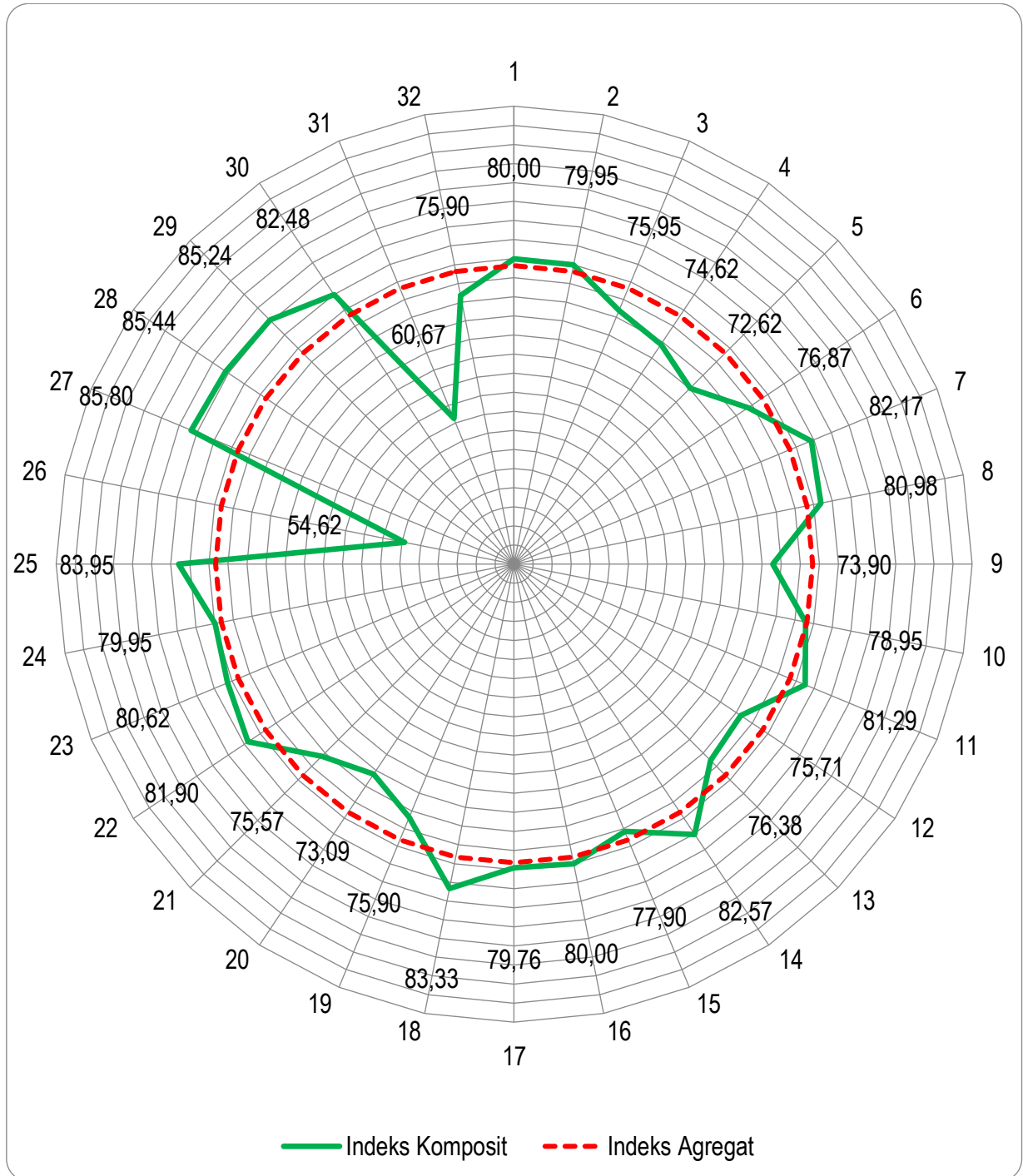
Tabel 4.78
IKM Puskesmas Cihara
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,95	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,95	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,62	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	72,62	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,87	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,17	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,98	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73,90	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,95	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,29	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,71	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,38	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82,57	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,90	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	80,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,76	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,33	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,90	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73,09	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,57	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,90	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,62	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,95	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83,95	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	54,62	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,80	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,44	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,24	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	82,48	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	60,67	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,90	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.170
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cihara
Tahun 2022

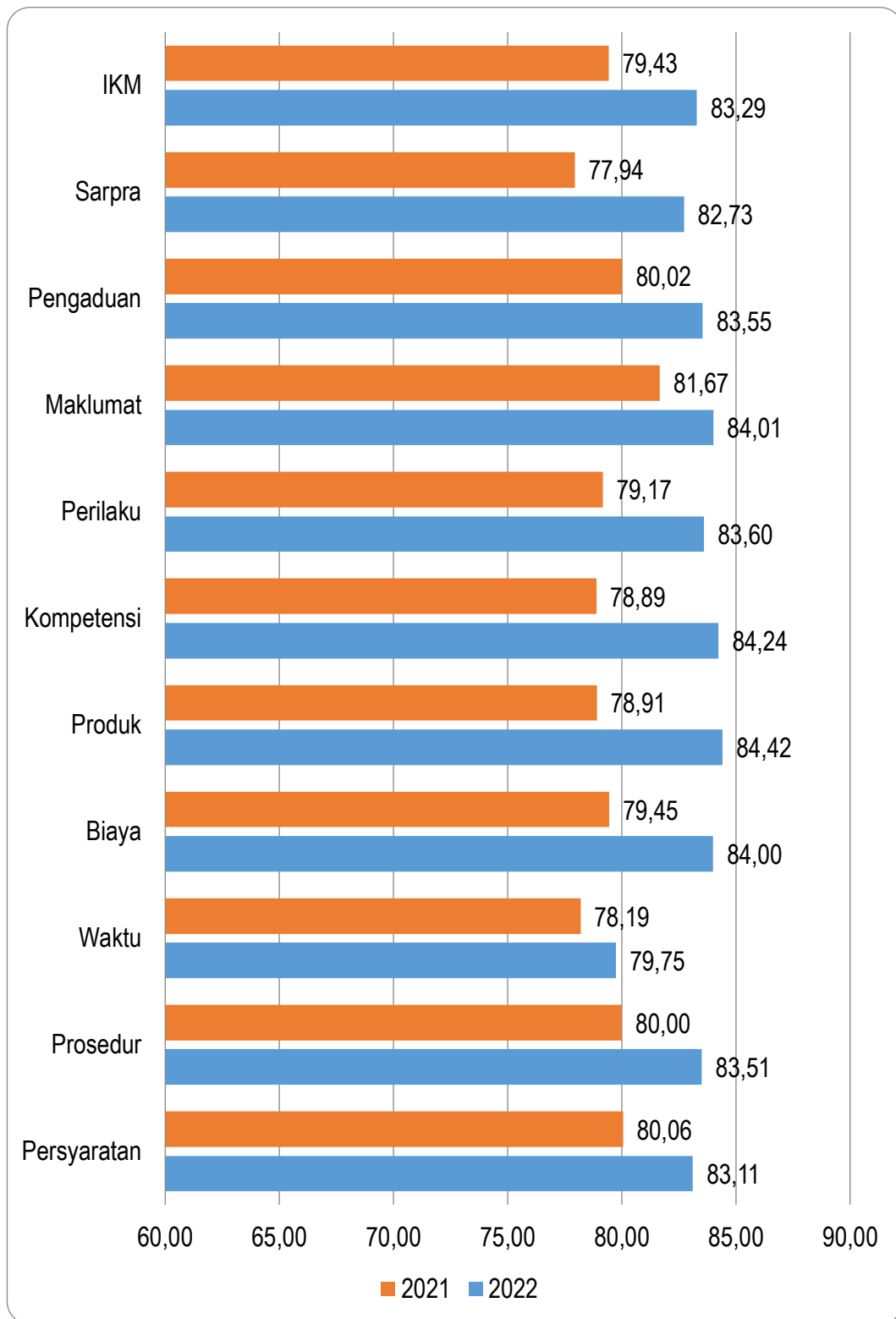


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.171
IKM Puskesmas Cijaku Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



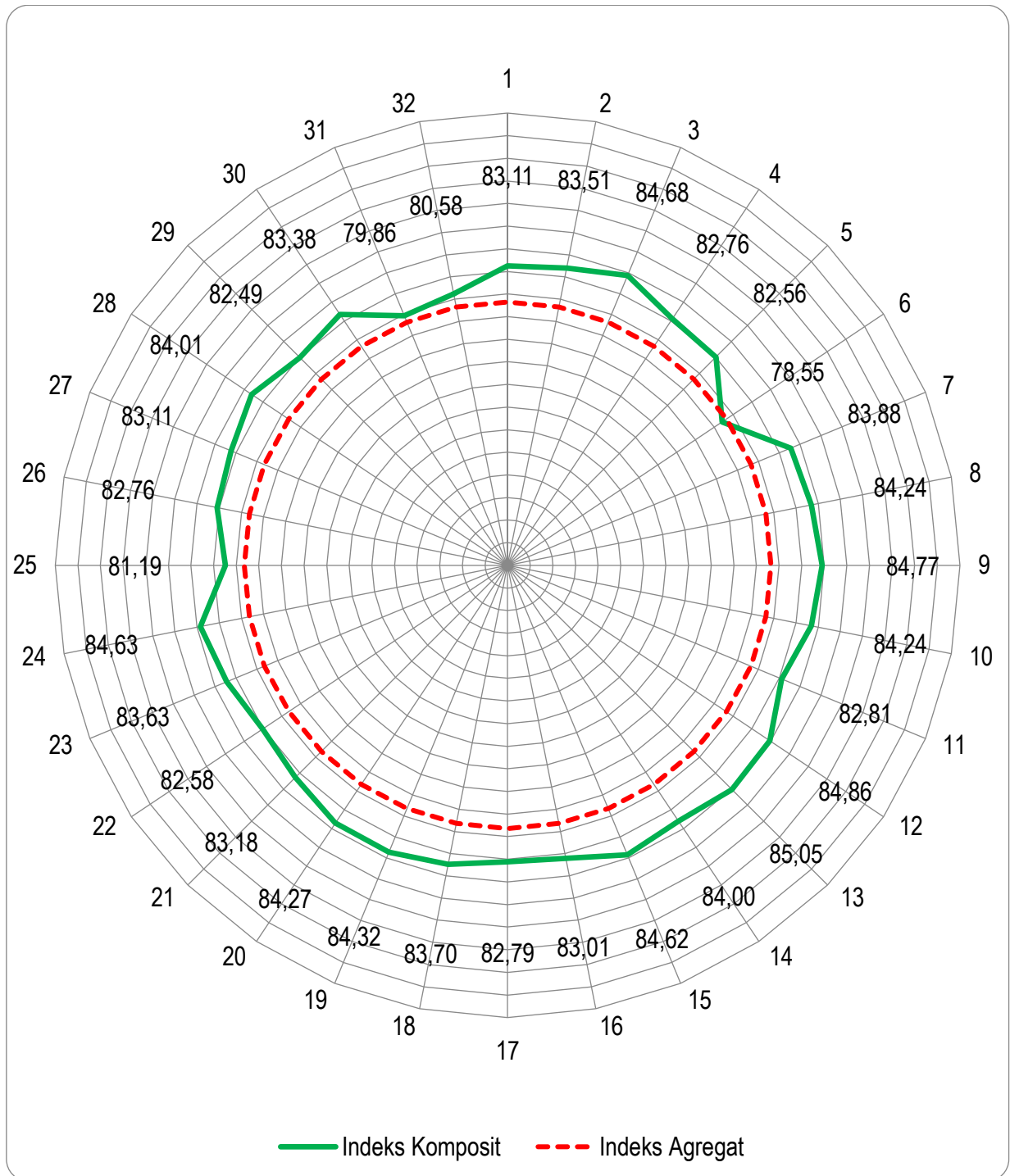
Tabel 4.79
IKM Puskesmas Cijaku
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,11	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,51	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,68	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,76	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,56	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,55	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,88	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,24	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,77	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84,24	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,81	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,86	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,05	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,62	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,01	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,79	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,70	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,32	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	84,27	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,18	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,58	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,63	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,63	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,19	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82,76	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,11	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,01	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,49	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,38	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	79,86	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,58	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.172
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cijaku
Tahun 2022

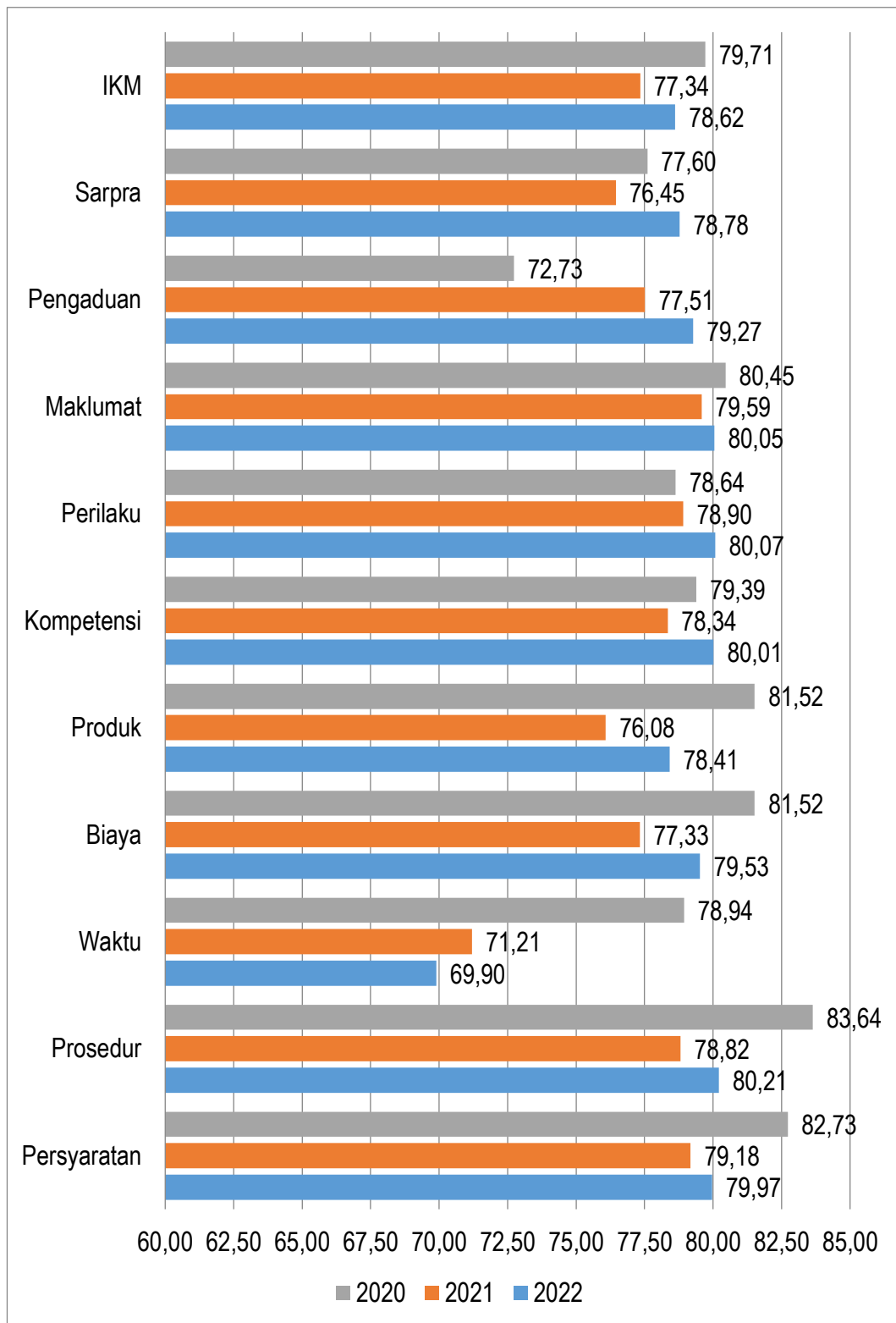


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv.



Grafik 4.173
IKM Puskesmas Cikulur (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



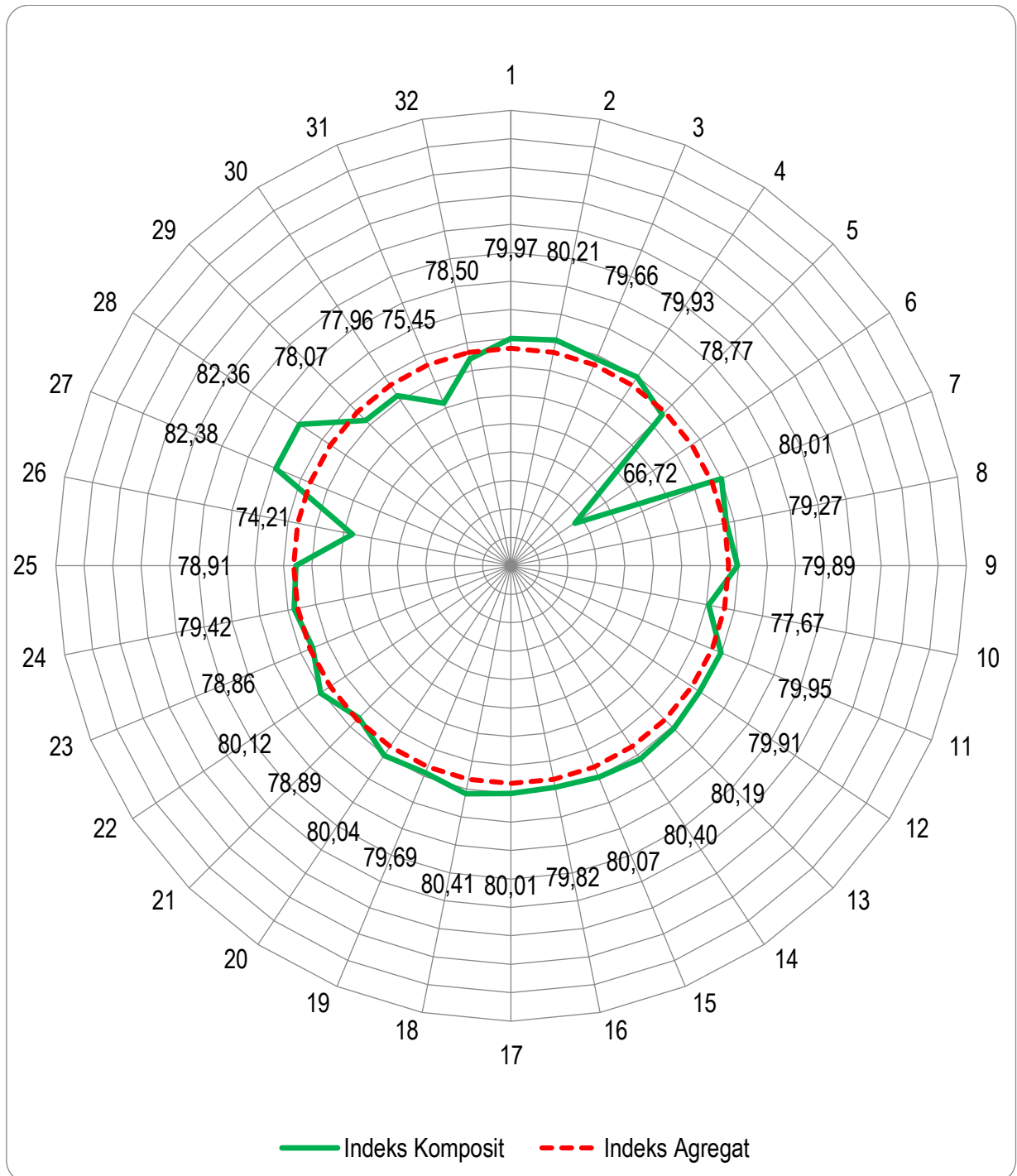
Tabel 4.80
IKM Puskesmas Cikulur (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,97	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,21	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,66	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,93	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,77	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	66,72	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,01	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,27	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,89	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,67	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,95	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,91	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,19	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,40	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,07	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,82	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,01	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,41	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,69	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,04	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,89	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,12	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,86	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,42	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78,91	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,21	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,38	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,36	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,07	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,96	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	75,45	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,50	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.174
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cikulur (DTP)
Tahun 2022

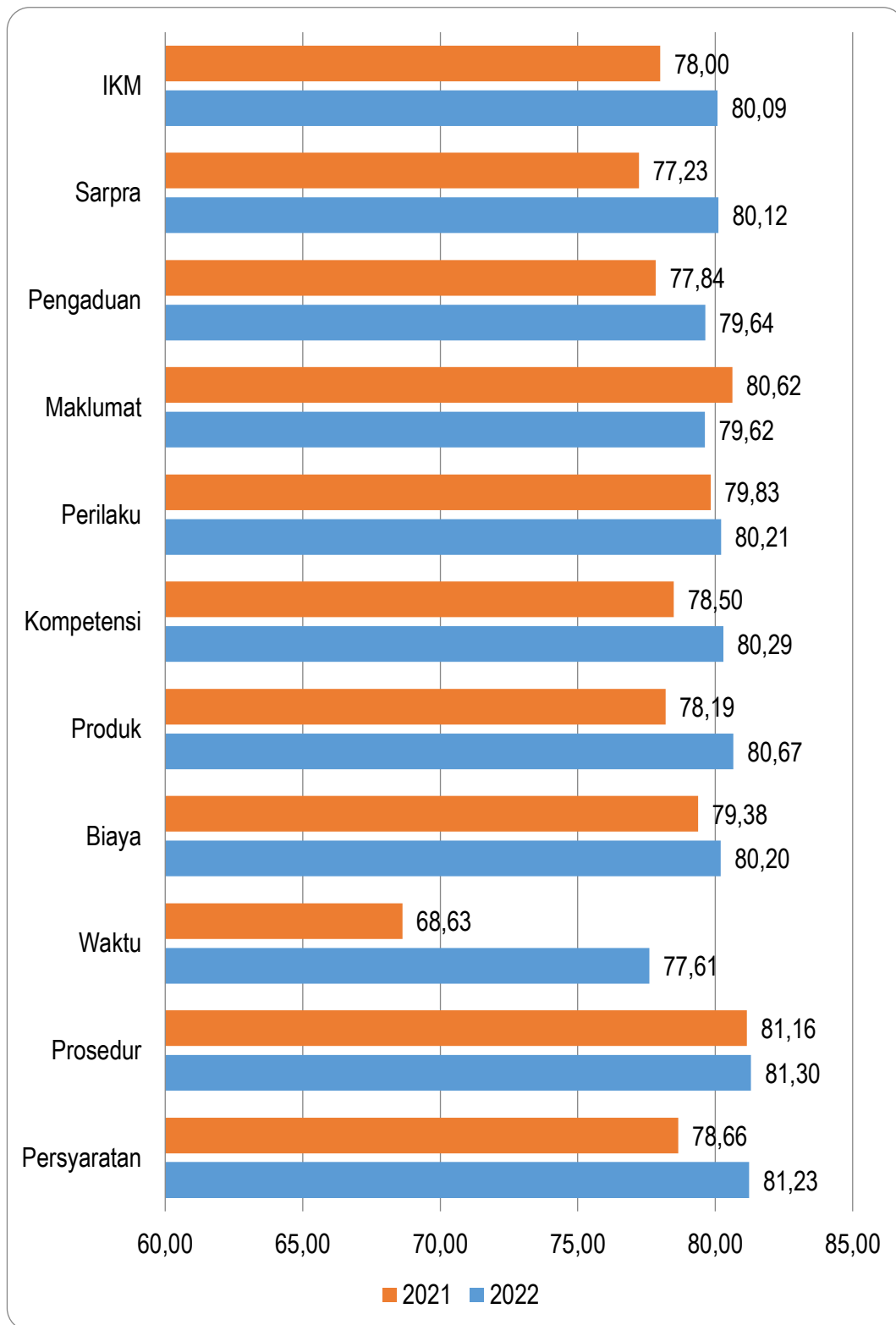


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.175
IKM Puskesmas Cileles Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



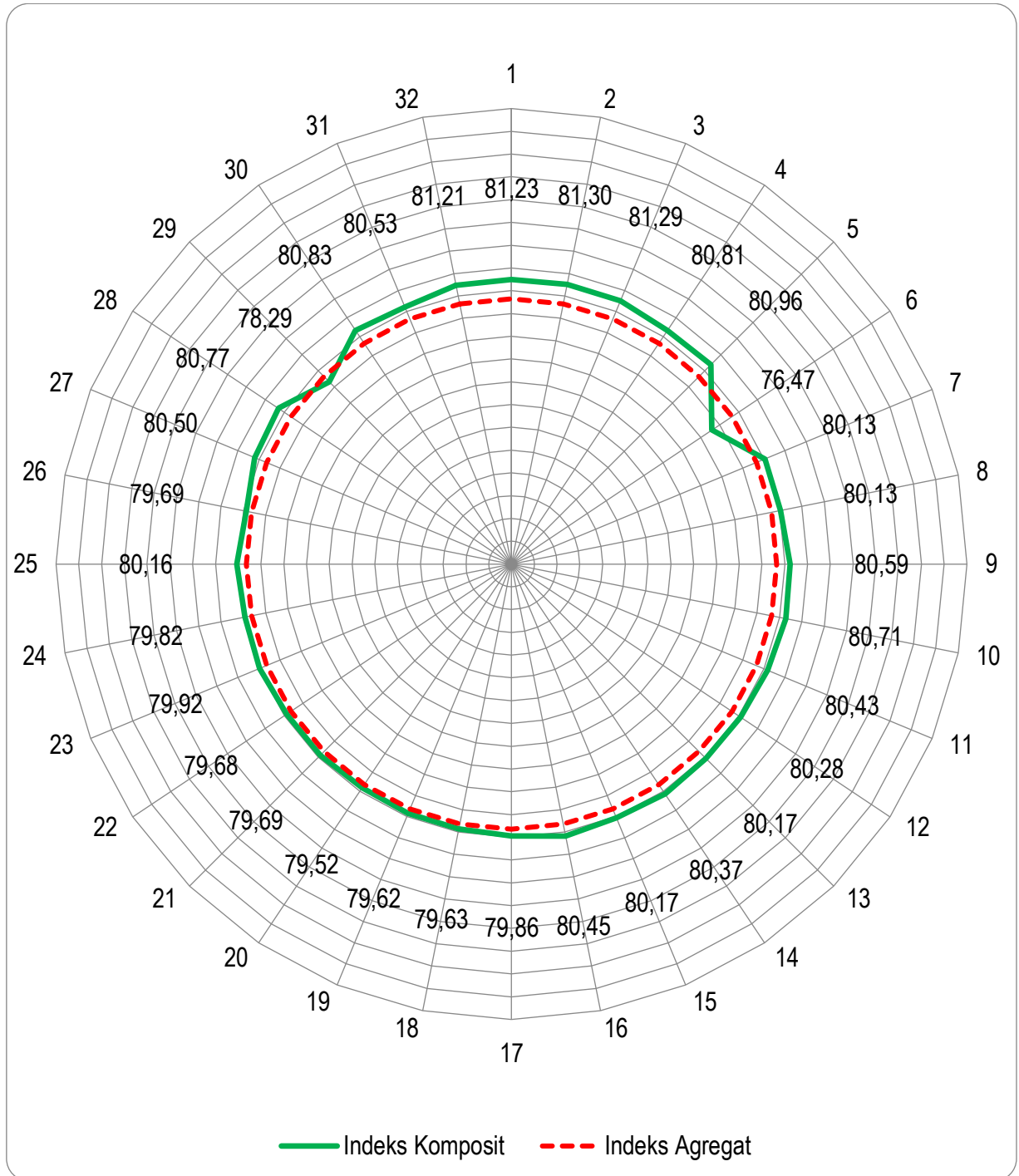
Tabel 4.81
IKM Puskesmas Cileles
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,23	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,30	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,29	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,81	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,96	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,47	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,13	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,13	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,59	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,71	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,43	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,28	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,17	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,37	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,17	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,45	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,86	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,63	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,62	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,52	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,69	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,68	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,92	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,82	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,16	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,69	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,50	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,77	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,29	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80,83	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	80,53	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,21	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.176
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cileles
Tahun 2022

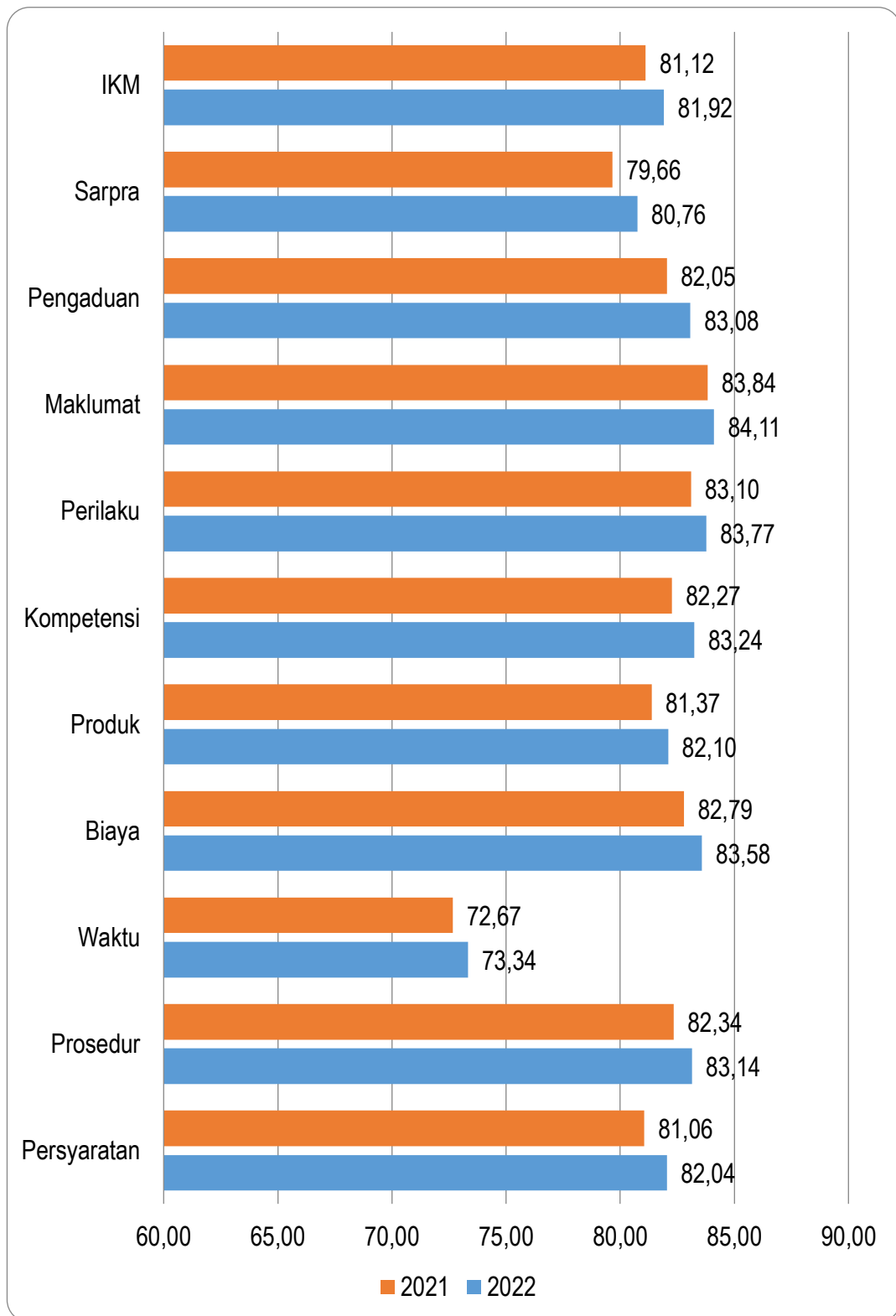


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.177
IKM Puskesmas Cilograng Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



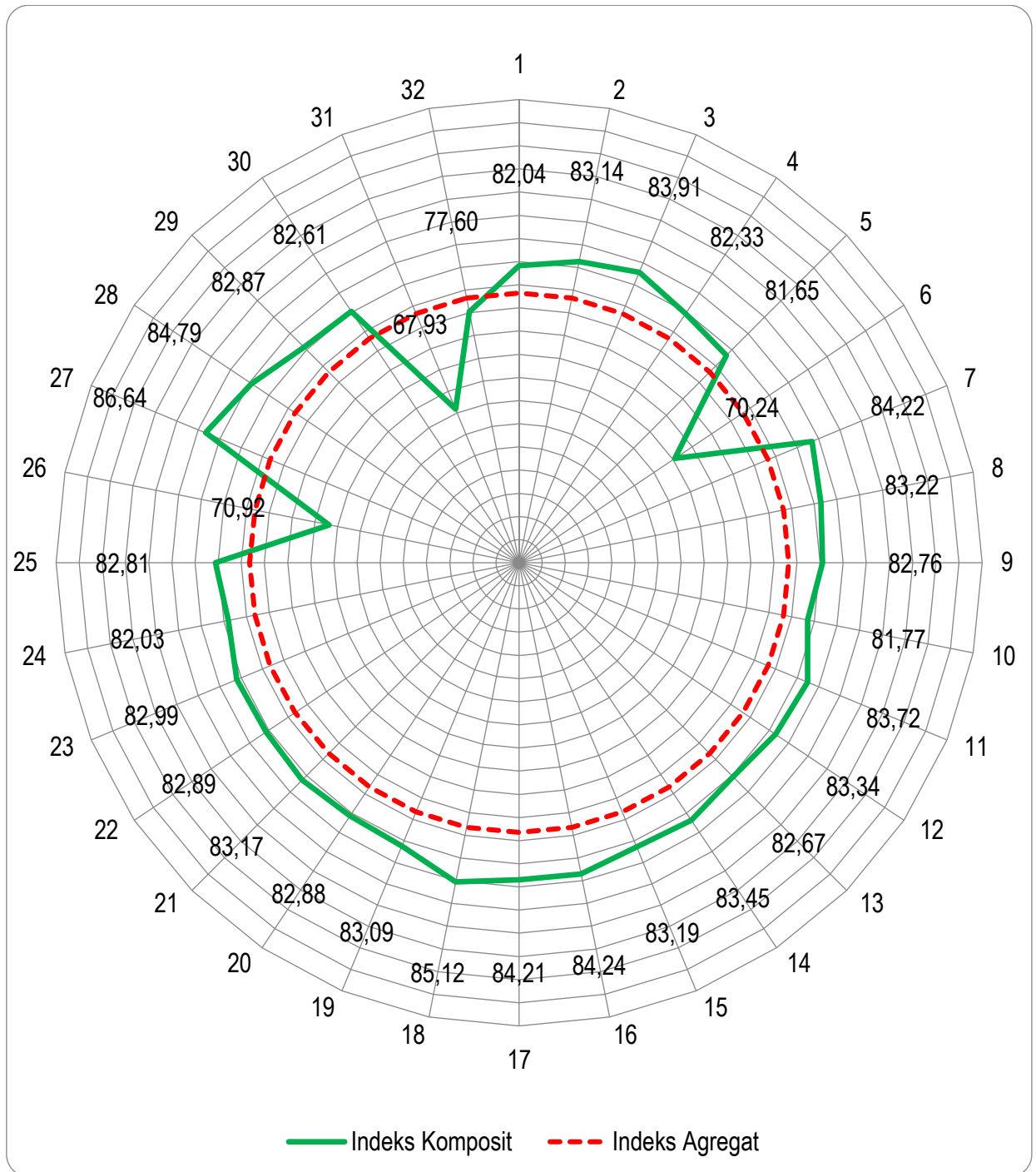
Tabel 4.82
IKM Puskesmas Cilograng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,04	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,14	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,91	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,33	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,65	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	70,24	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,22	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,22	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,76	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,72	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,34	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,67	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,45	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,19	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,24	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,21	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,12	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,09	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,88	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,17	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,89	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,99	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,03	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,81	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,92	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,64	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,79	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,87	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	82,61	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	67,93	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,60	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.178
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cilograng
Tahun 2022

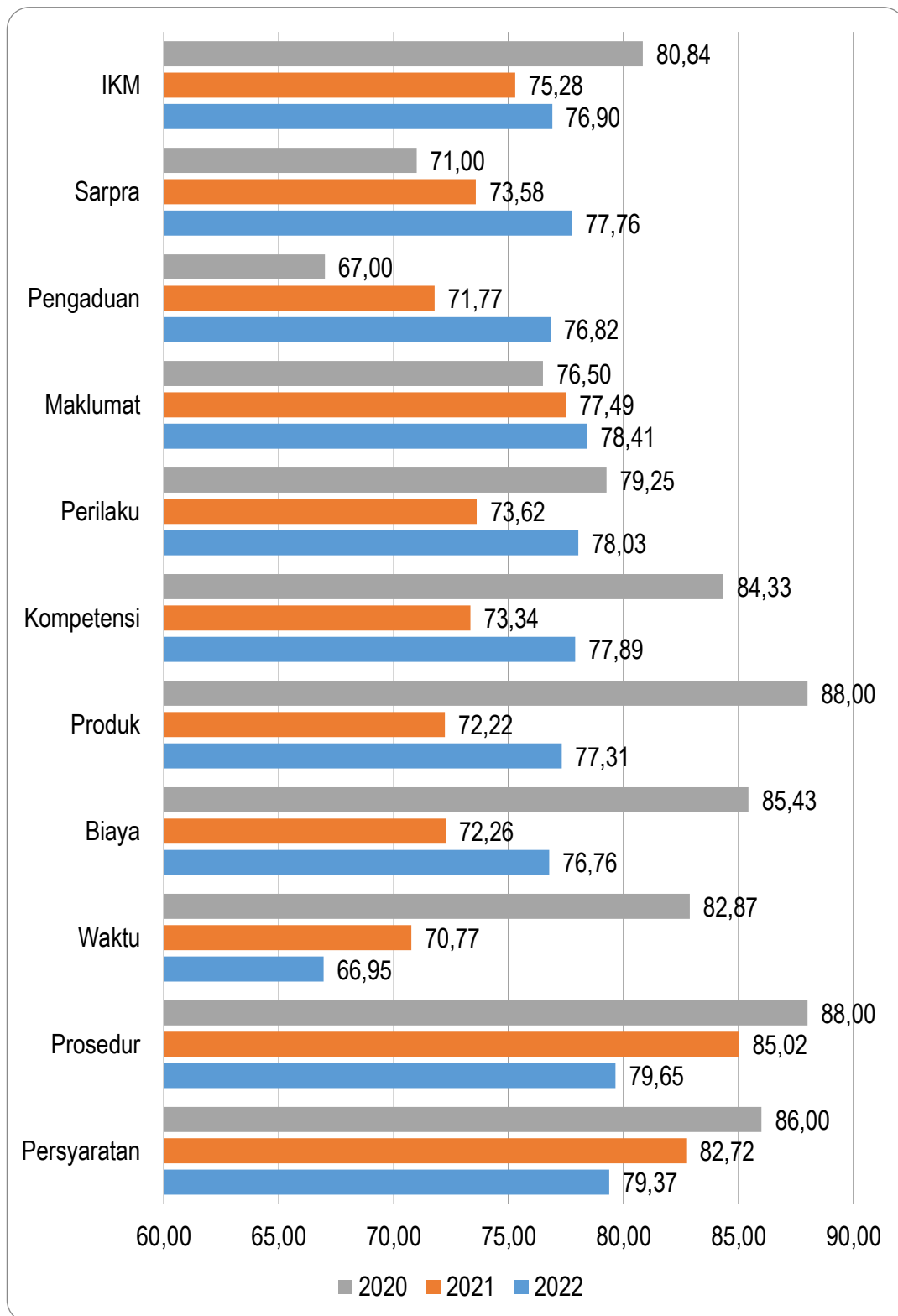


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.179
IKM Puskesmas Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



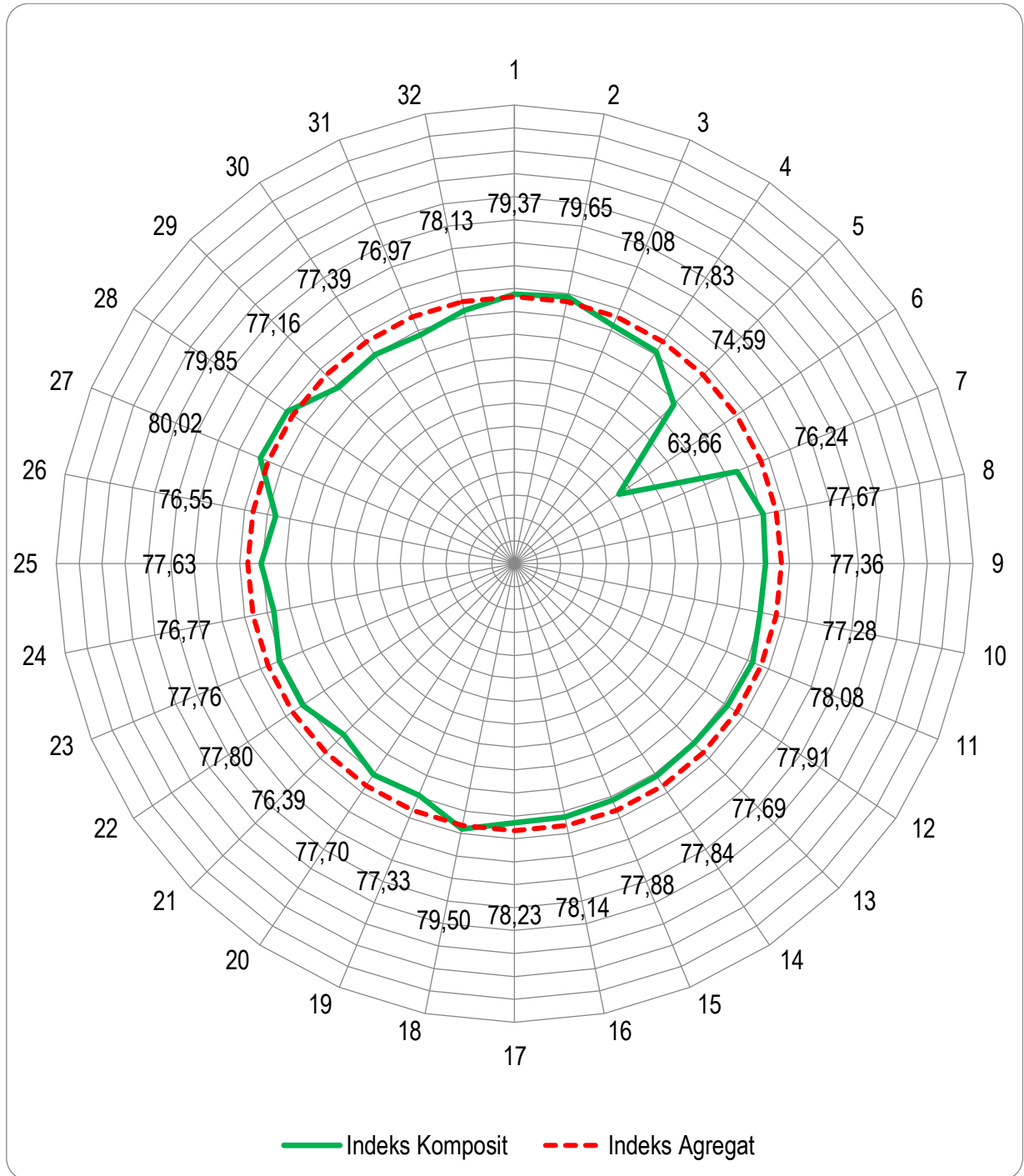
Tabel 4.83
IKM Puskesmas Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,37	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,65	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,08	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,83	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,59	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	63,66	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,24	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	77,67	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,36	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,28	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,08	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,91	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,69	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,84	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,88	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,14	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,23	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,50	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,33	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,70	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,39	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,80	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,76	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,77	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77,63	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,55	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,02	B	Di atas rerata
28	Keamanan	79,85	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,16	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,39	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76,97	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,13	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.180
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cimarga
Tahun 2022

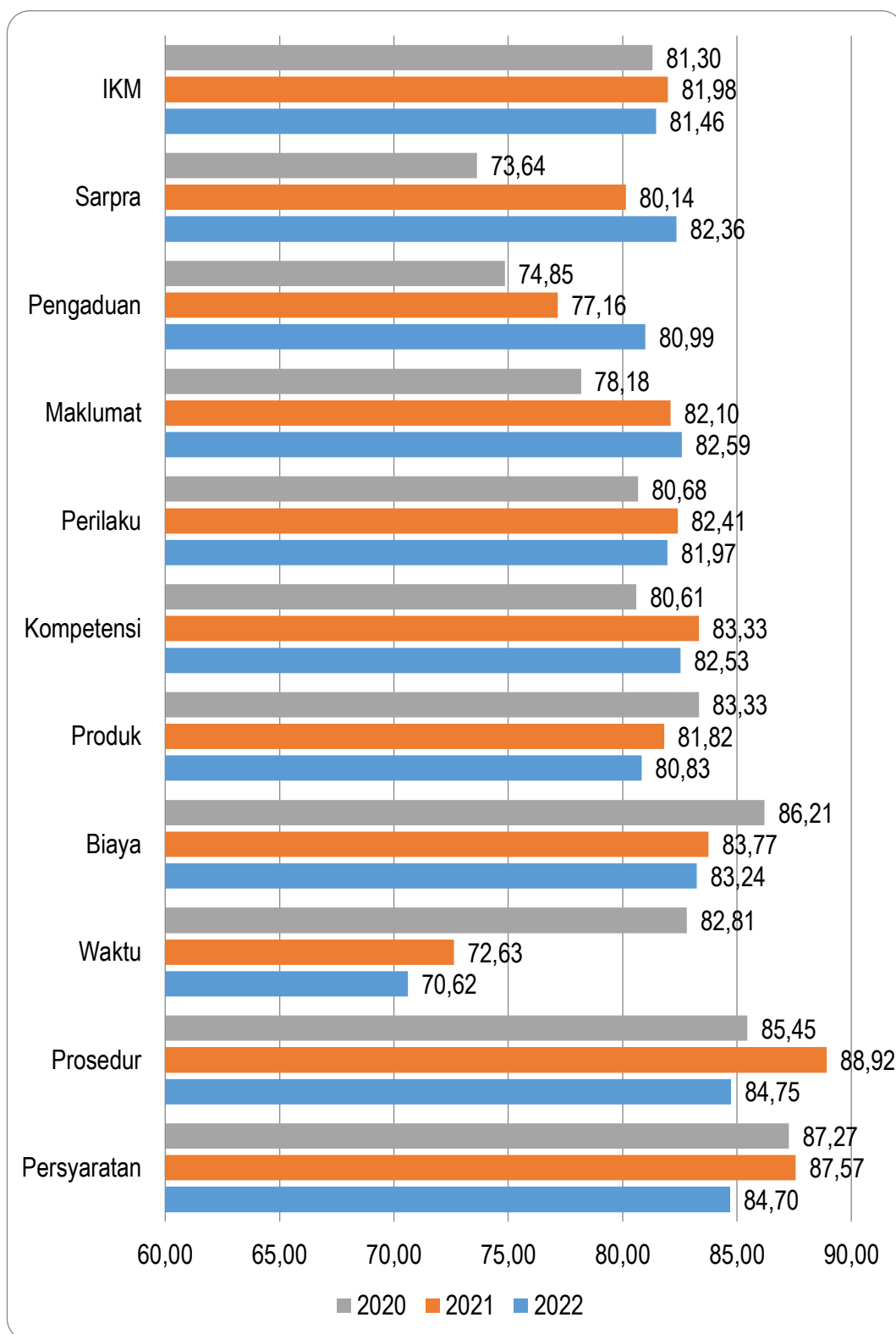


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.181
IKM Puskesmas Cipanas (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



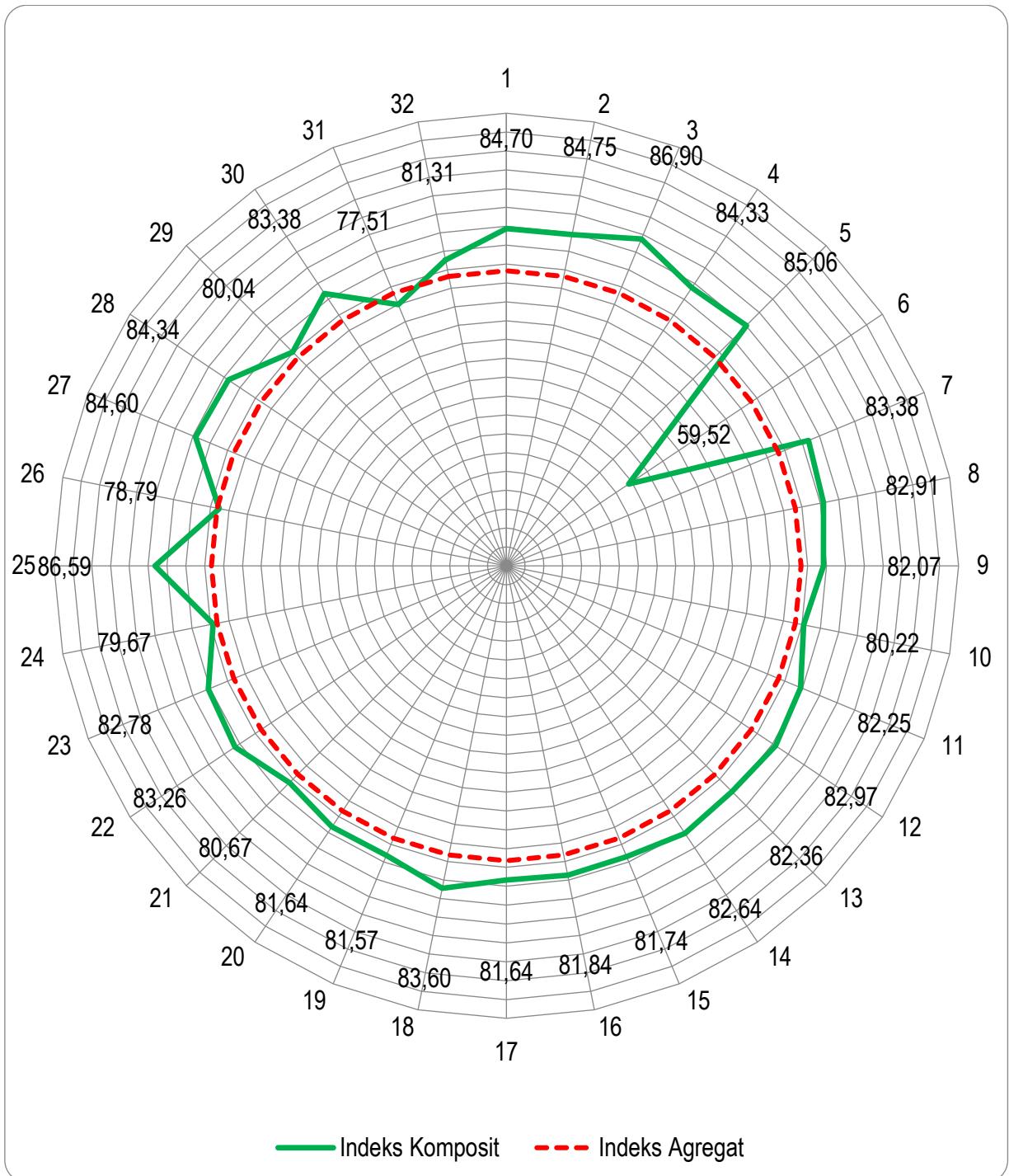
Tabel 4.84
IKM Puskesmas Cipanas (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,70	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,75	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86,90	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,33	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85,06	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	59,52	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,38	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,91	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,07	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,22	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,25	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,97	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,36	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,64	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,74	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,84	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,64	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,60	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,57	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,64	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,67	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,26	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,78	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,67	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	86,59	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,79	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,60	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,34	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,04	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,38	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	77,51	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,31	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.182
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cipanas (DTP)
Tahun 2022

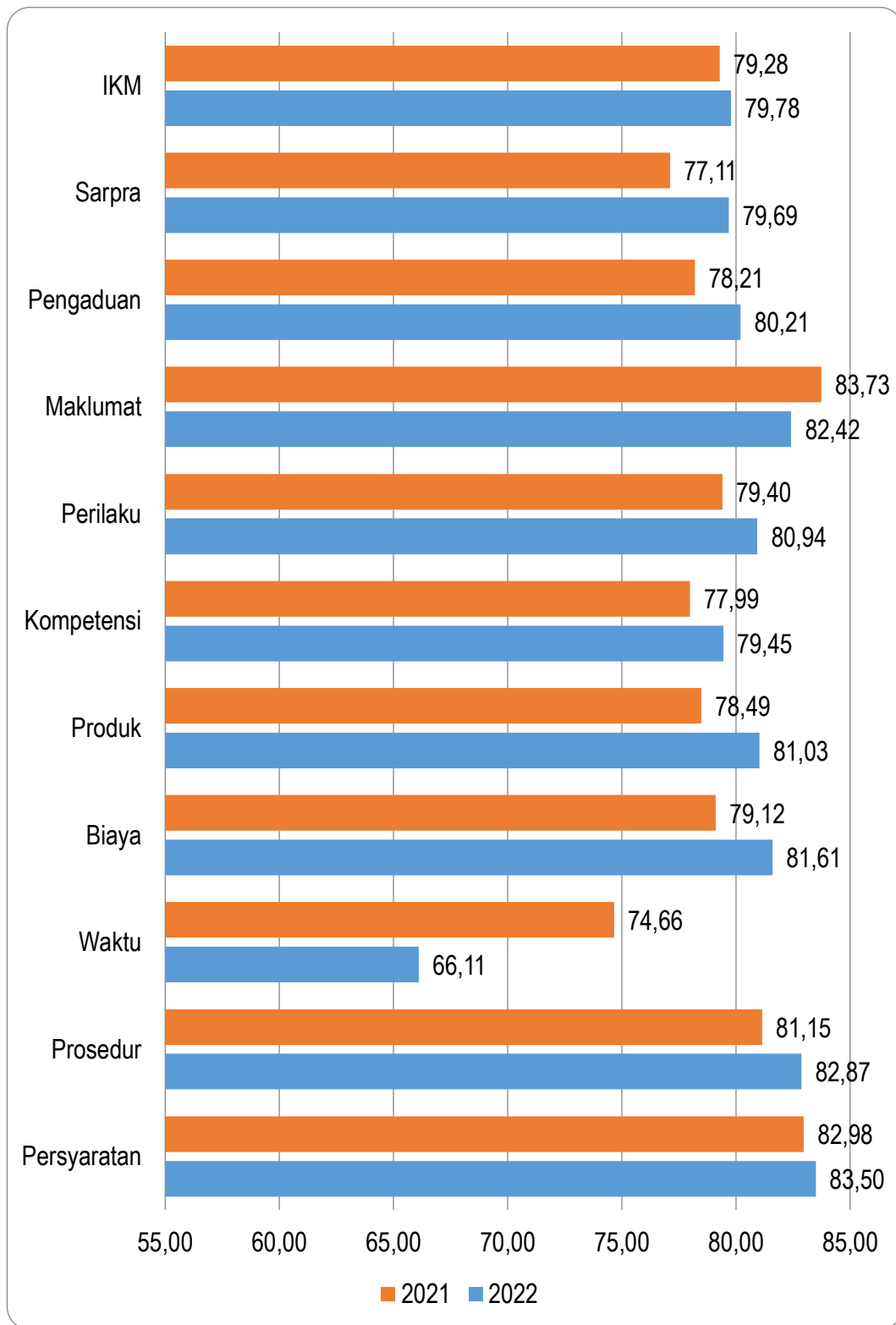


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.183
IKM Puskesmas Cipeundeuy Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



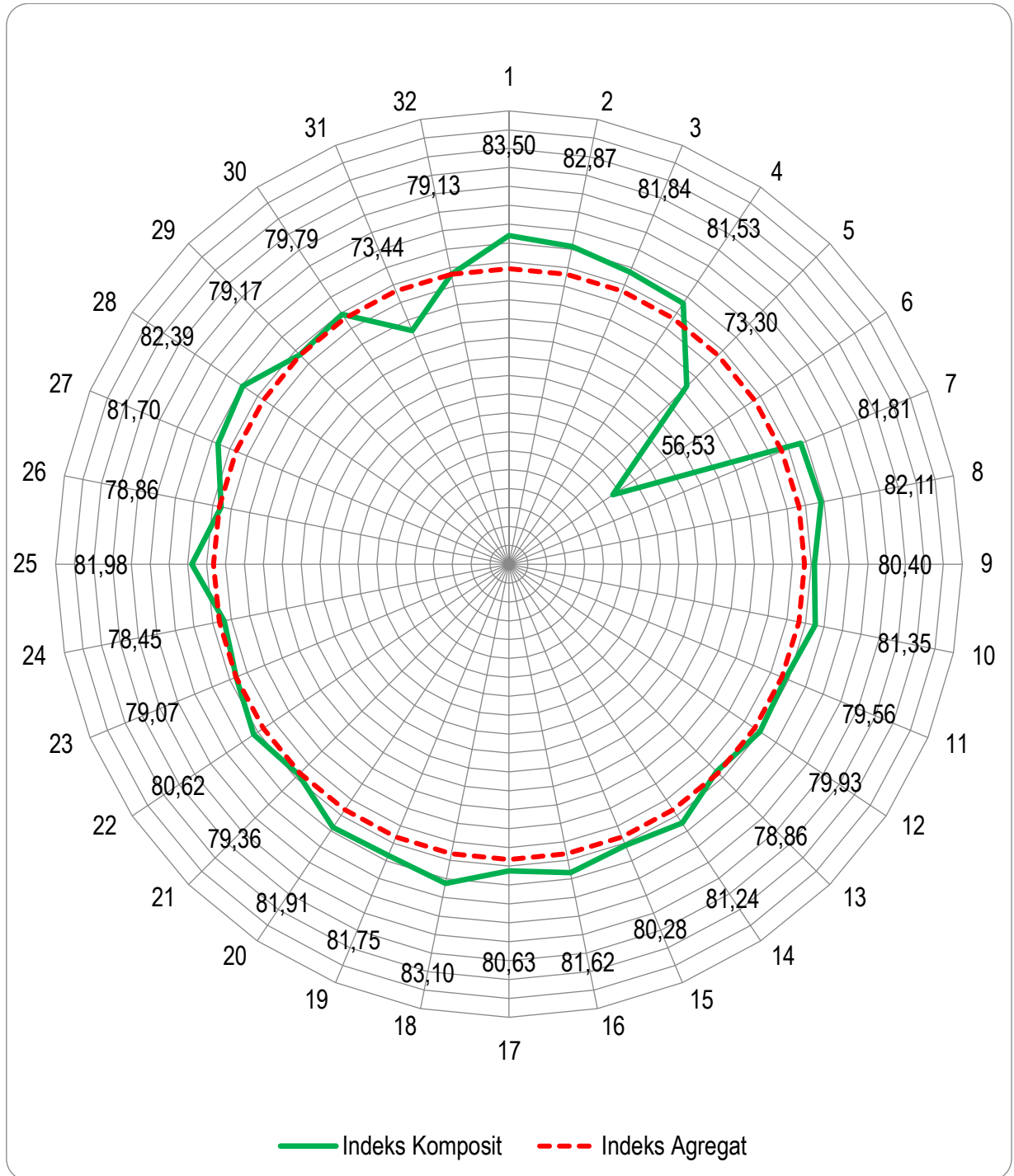
Tabel 4.85
IKM Puskesmas Cipeundeuy
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,50	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,87	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,84	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,53	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,30	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	56,53	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,81	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,11	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,40	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,35	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,56	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,93	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,86	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,24	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,28	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,62	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,63	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,10	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,75	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,91	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,36	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,62	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,07	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,45	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,98	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,86	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,39	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,17	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,79	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	73,44	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,13	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.184
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cipeundeuy
Tahun 2022

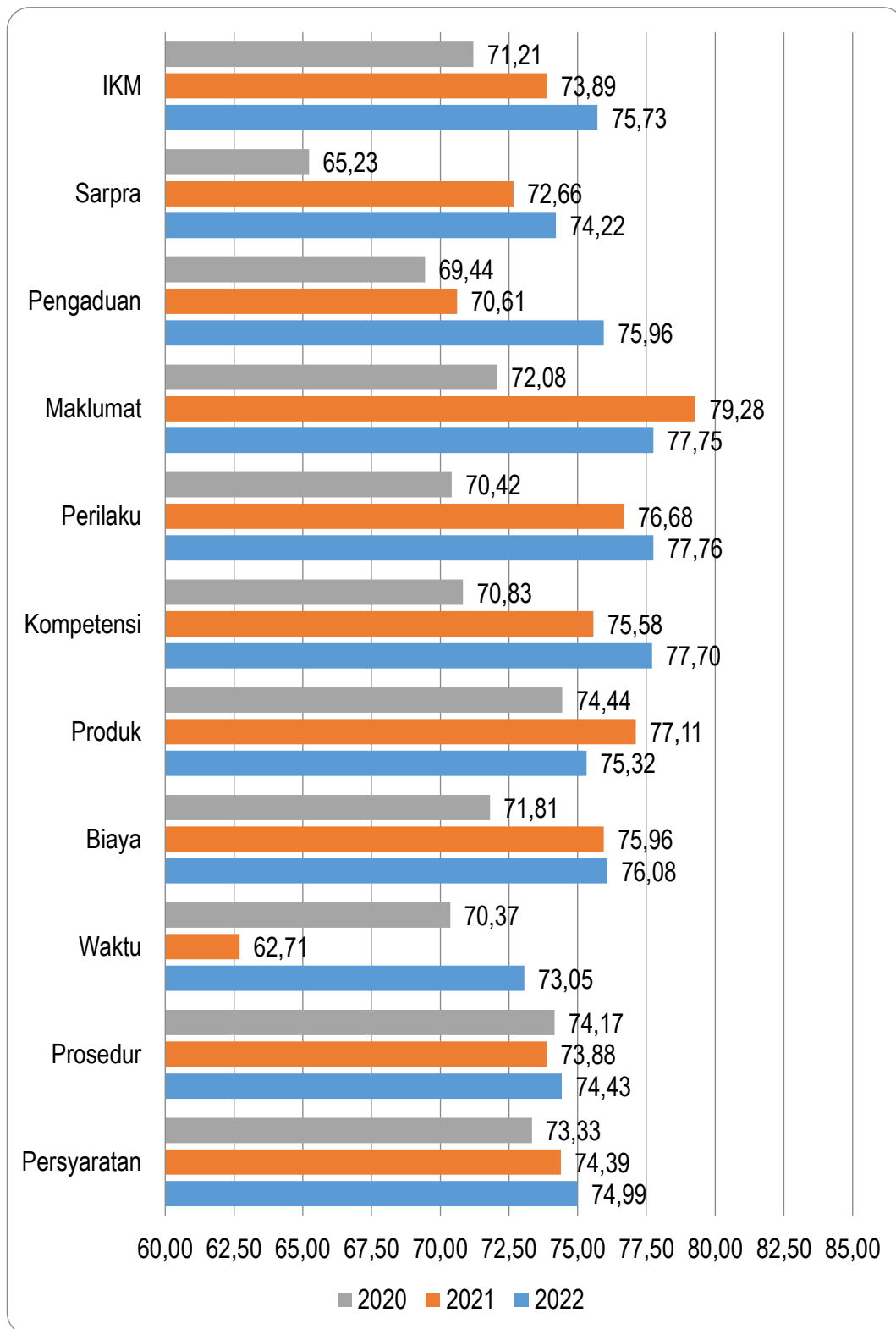


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.185
IKM Puskesmas Cirinteun Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



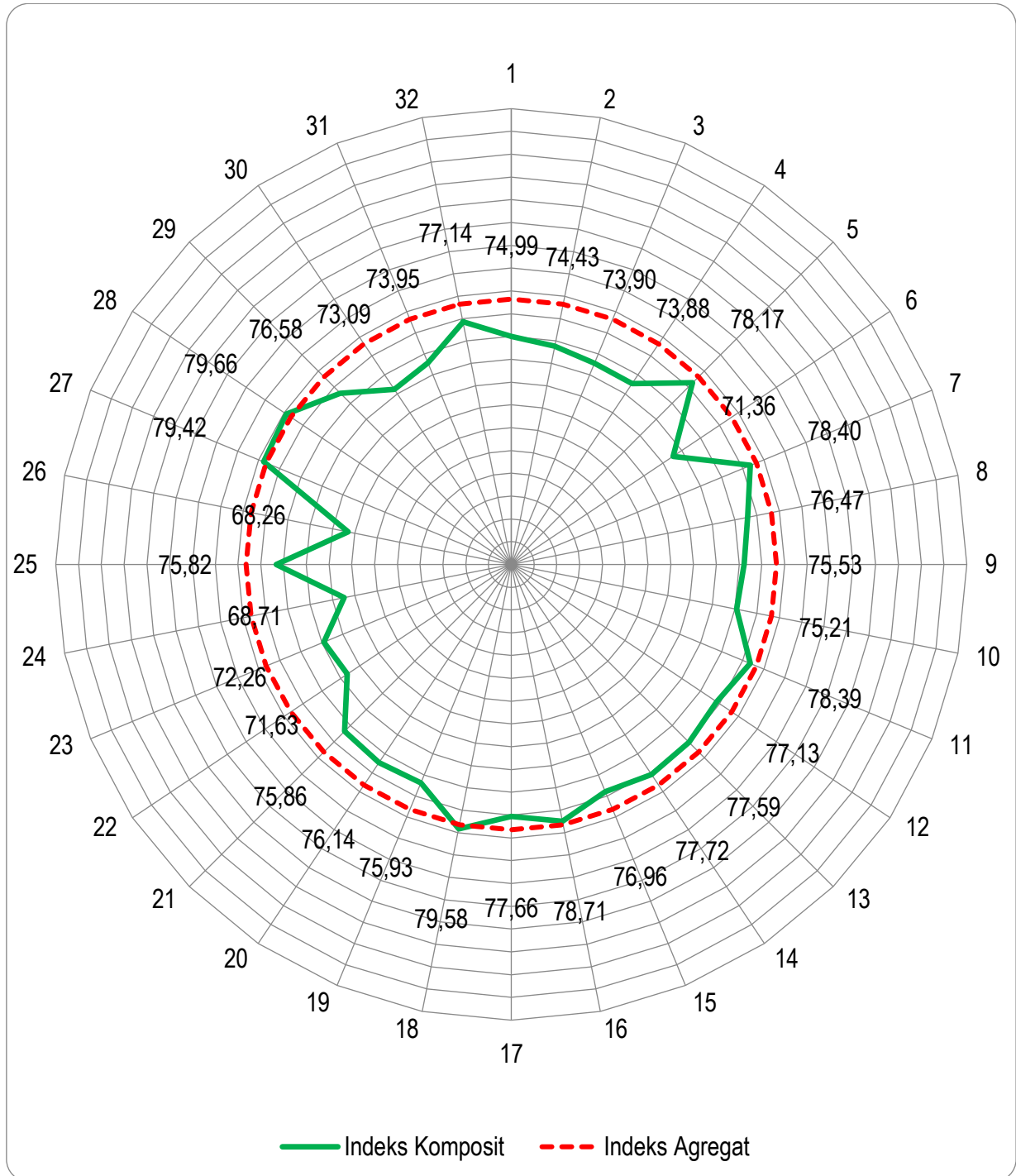
Tabel 4.86
IKM Puskesmas Cirinteun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	74,99	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	74,43	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73,90	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,88	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,17	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,36	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,40	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,47	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,53	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,21	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,39	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,13	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,59	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,72	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,96	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,71	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,66	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,58	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,93	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76,14	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,86	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	71,63	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,26	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	68,71	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,82	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,26	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,42	B	Di atas rerata
28	Keamanan	79,66	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,58	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73,09	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	73,95	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,14	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.186
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cirintean
Tahun 2022

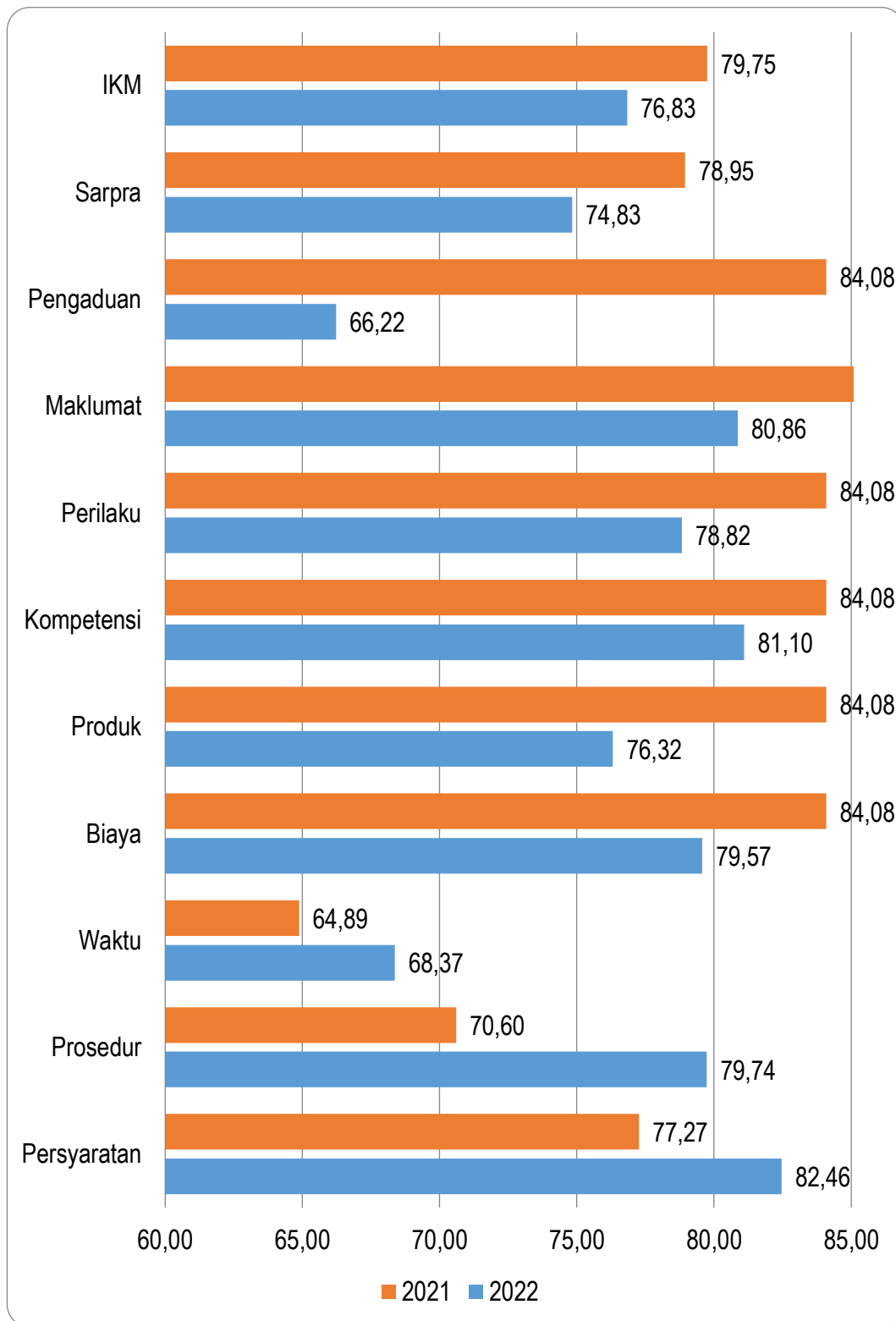


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv.



Grafik 4.187
IKM Puskesmas Cisimeut Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



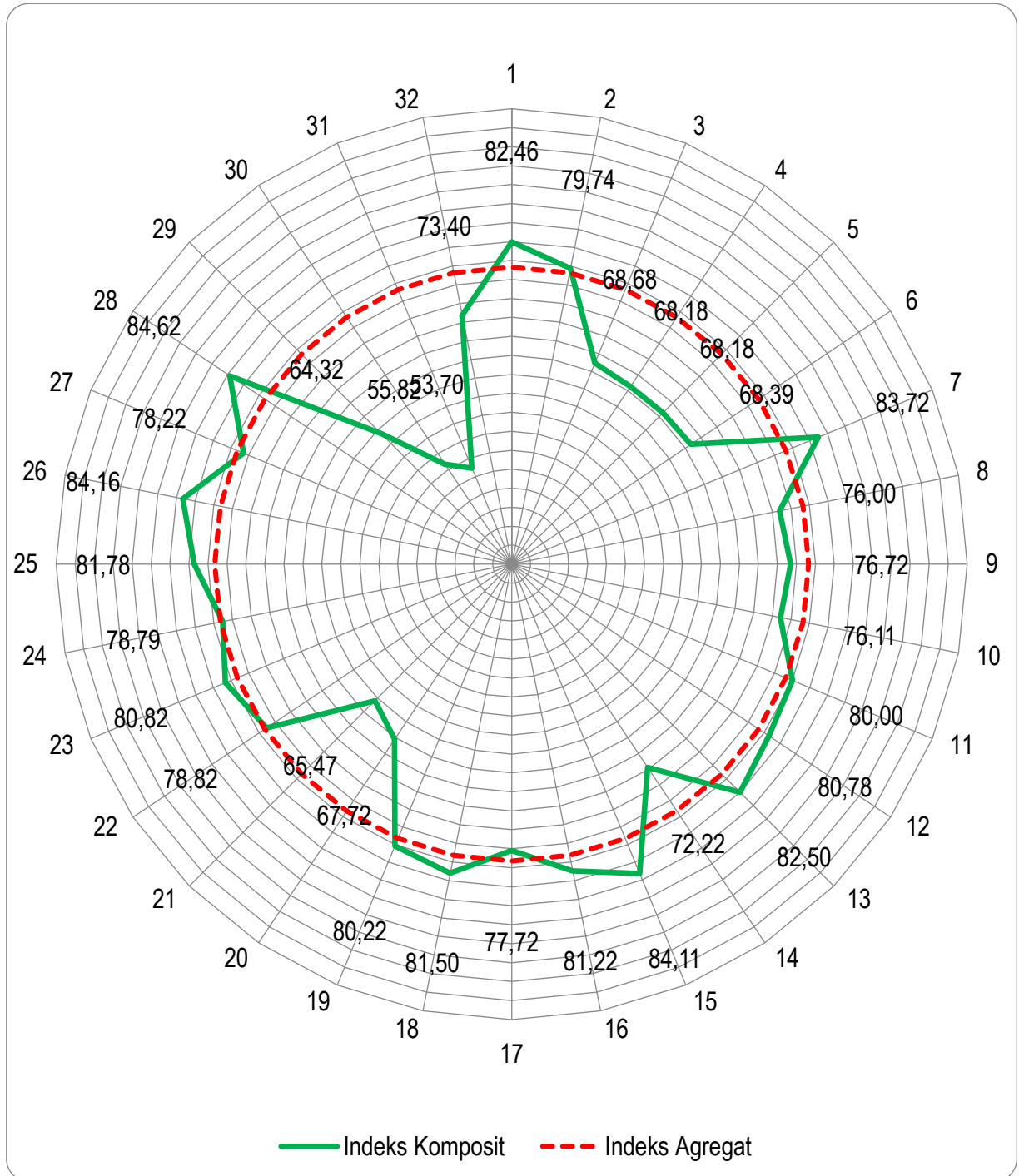
Tabel 4.87
IKM Puskesmas Cisimeut
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,46	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,74	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	68,68	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	68,18	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	68,18	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	68,39	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,72	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	76,00	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,72	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,11	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,78	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,50	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	72,22	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,11	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,22	B	Di atas rerata
17	Keramahan	77,72	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,50	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,22	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	67,72	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65,47	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,82	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,82	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,79	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,78	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84,16	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78,22	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	84,62	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64,32	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	55,82	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	53,70	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,40	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.188
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cisimeut
Tahun 2022

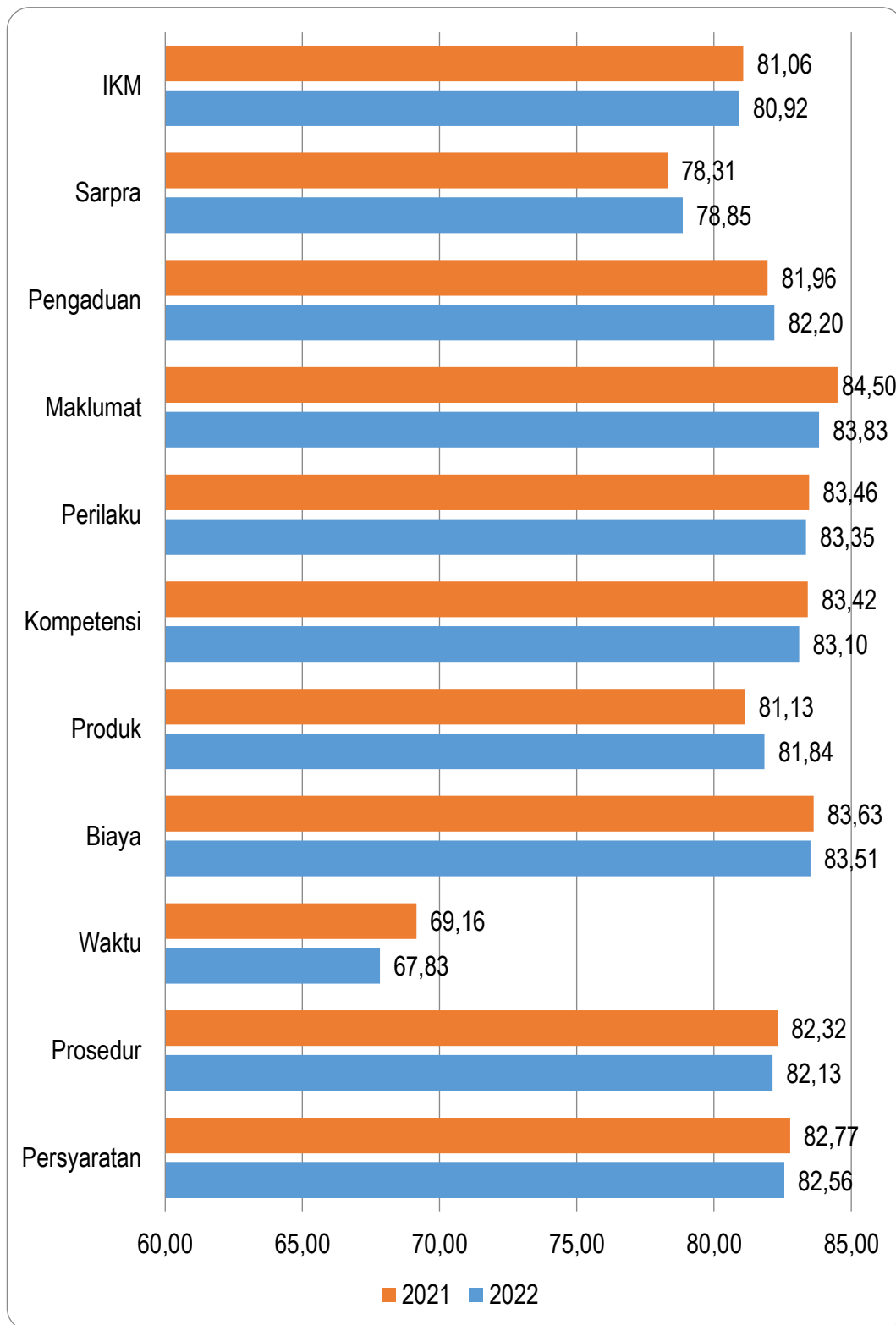


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.189
IKM Puskesmas Cisungsang Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



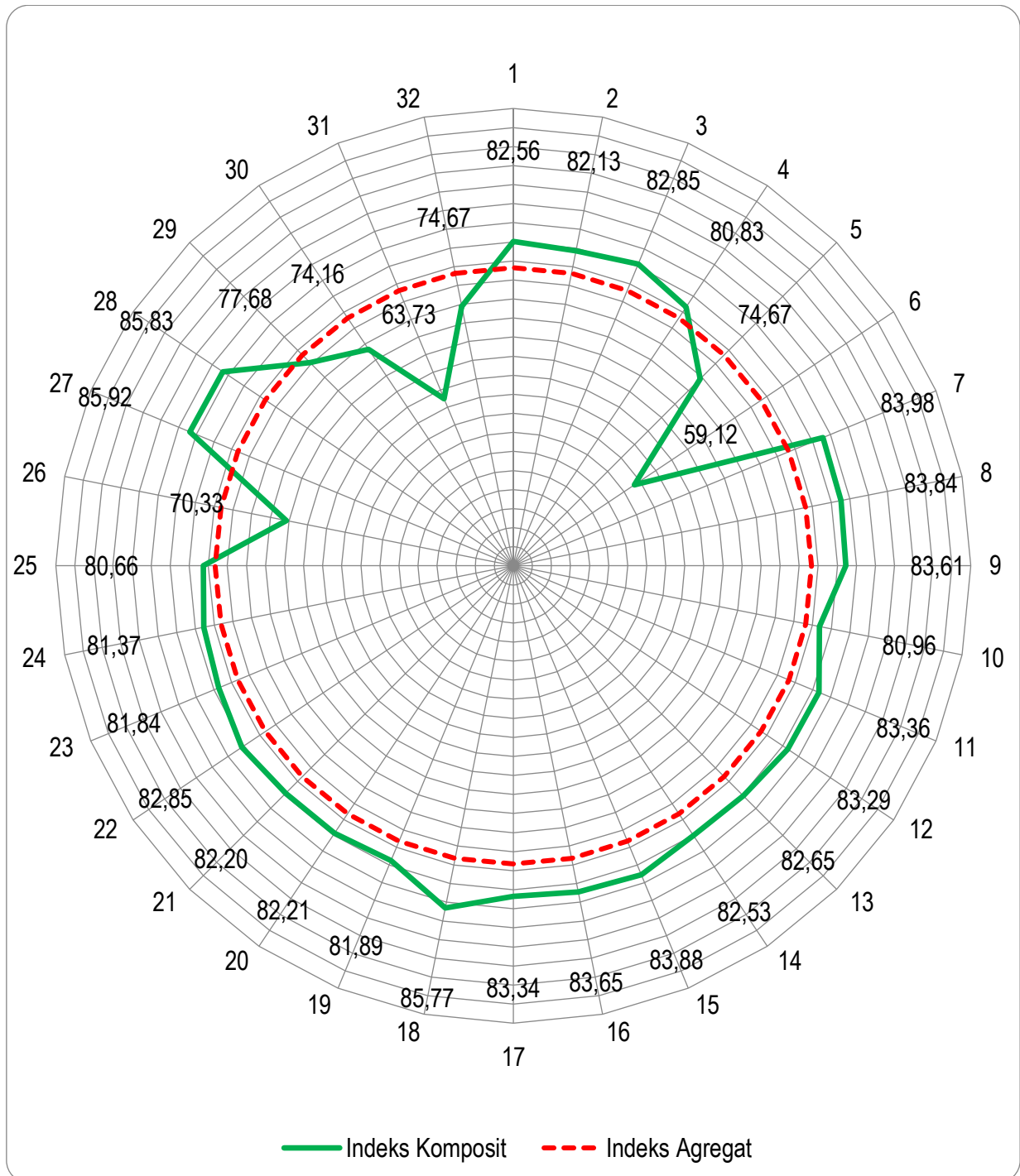
Tabel 4.88
IKM Puskesmas Cisungsang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,56	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,13	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,85	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,83	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,67	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	59,12	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,98	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,84	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,61	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,96	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,36	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,29	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,65	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,53	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,88	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,65	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,34	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,77	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,89	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,21	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,20	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,85	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,84	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,37	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,66	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,33	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,92	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,83	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,68	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,16	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63,73	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,67	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.190
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Cisungsang
Tahun 2022

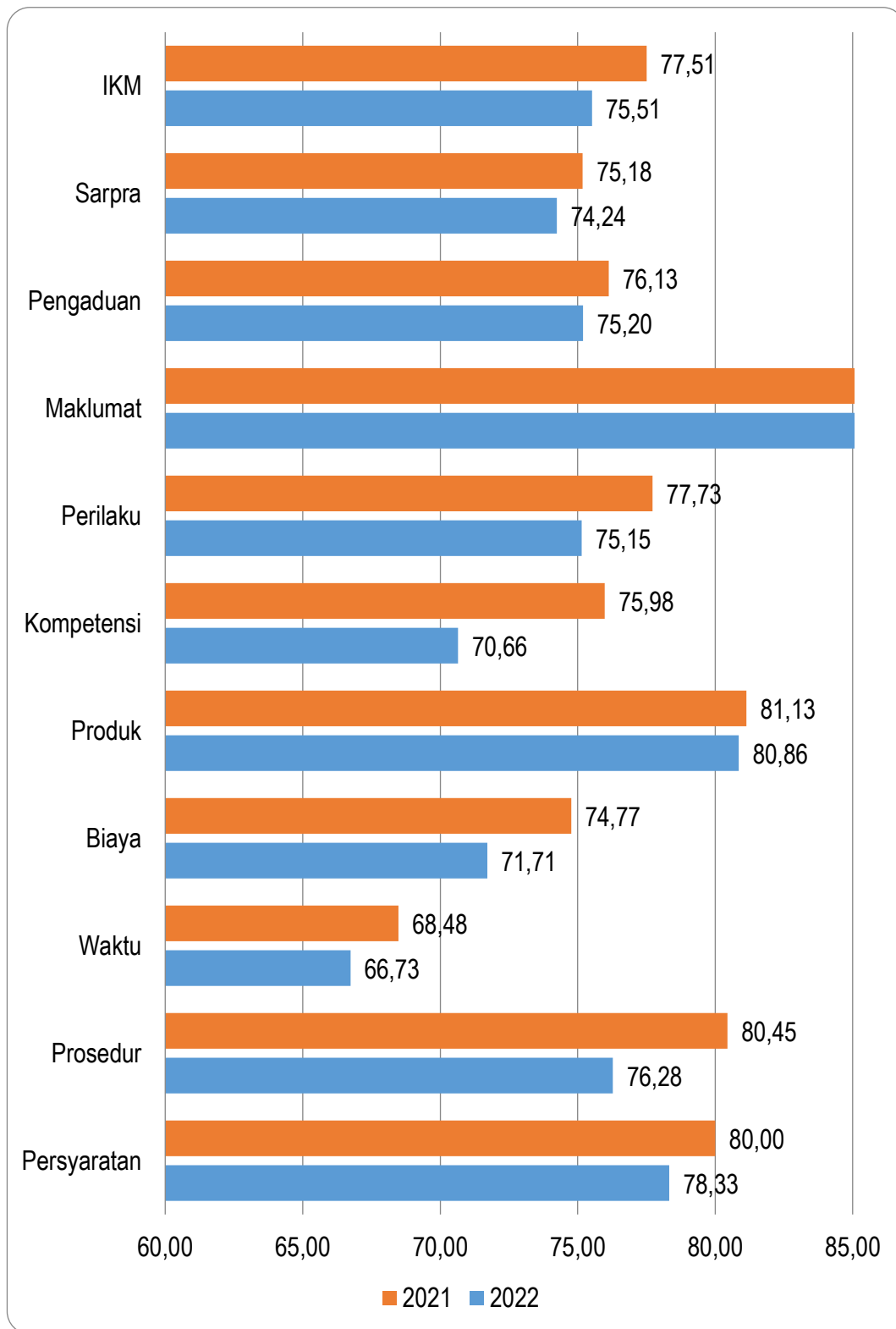


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv.



Grafik 4.191
IKM Puskesmas Citorek Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



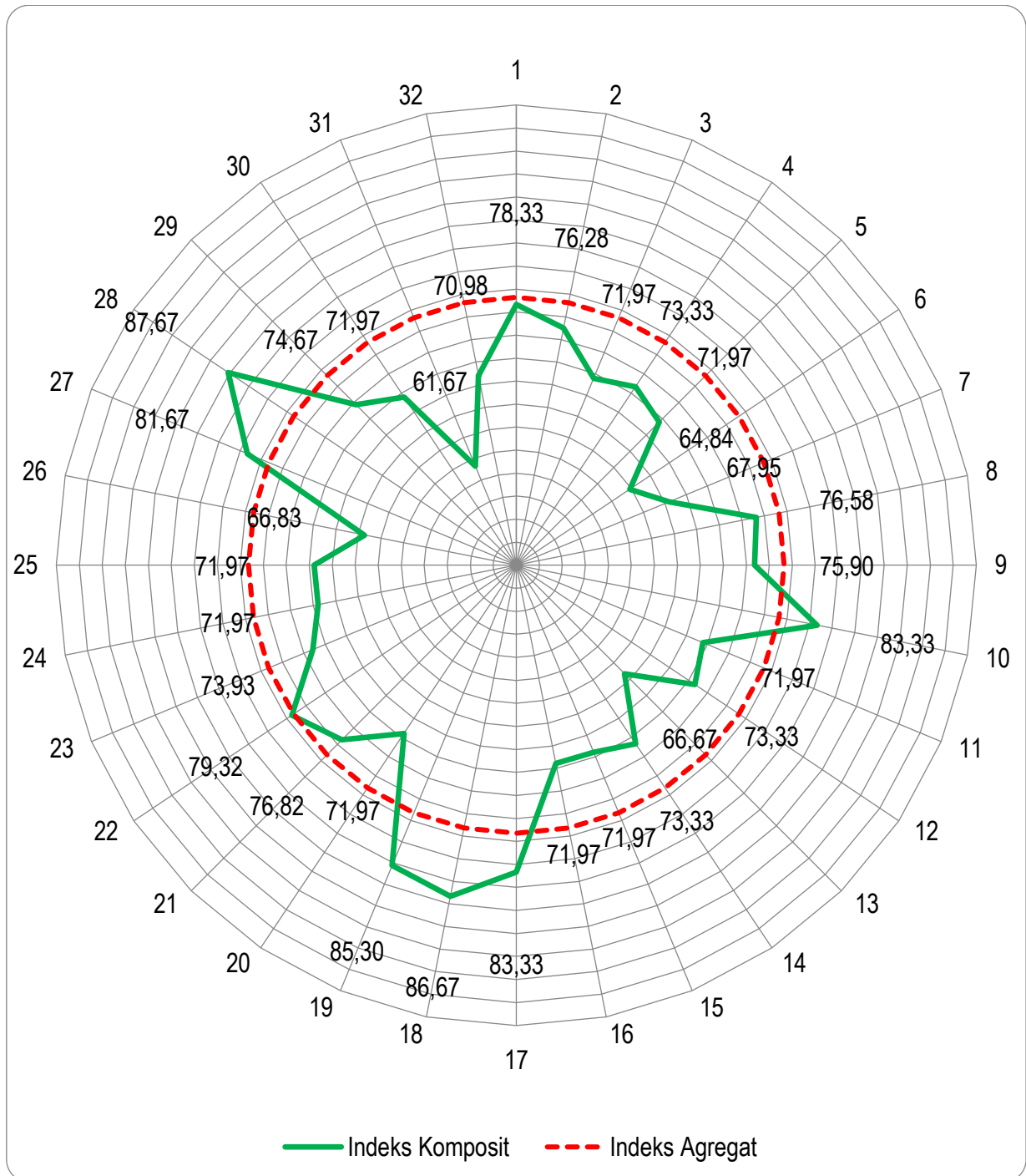
Tabel 4.89
IKM Puskesmas Citorek
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,33	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,28	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	71,97	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,33	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	71,97	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	64,84	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	67,95	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,58	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,90	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83,33	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	71,97	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,33	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	66,67	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73,33	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	71,97	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	71,97	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	83,33	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,30	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	71,97	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,82	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,32	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,93	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,97	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	71,97	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,83	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,67	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,67	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,67	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71,97	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	61,67	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70,98	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.192
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Citorek
Tahun 2022

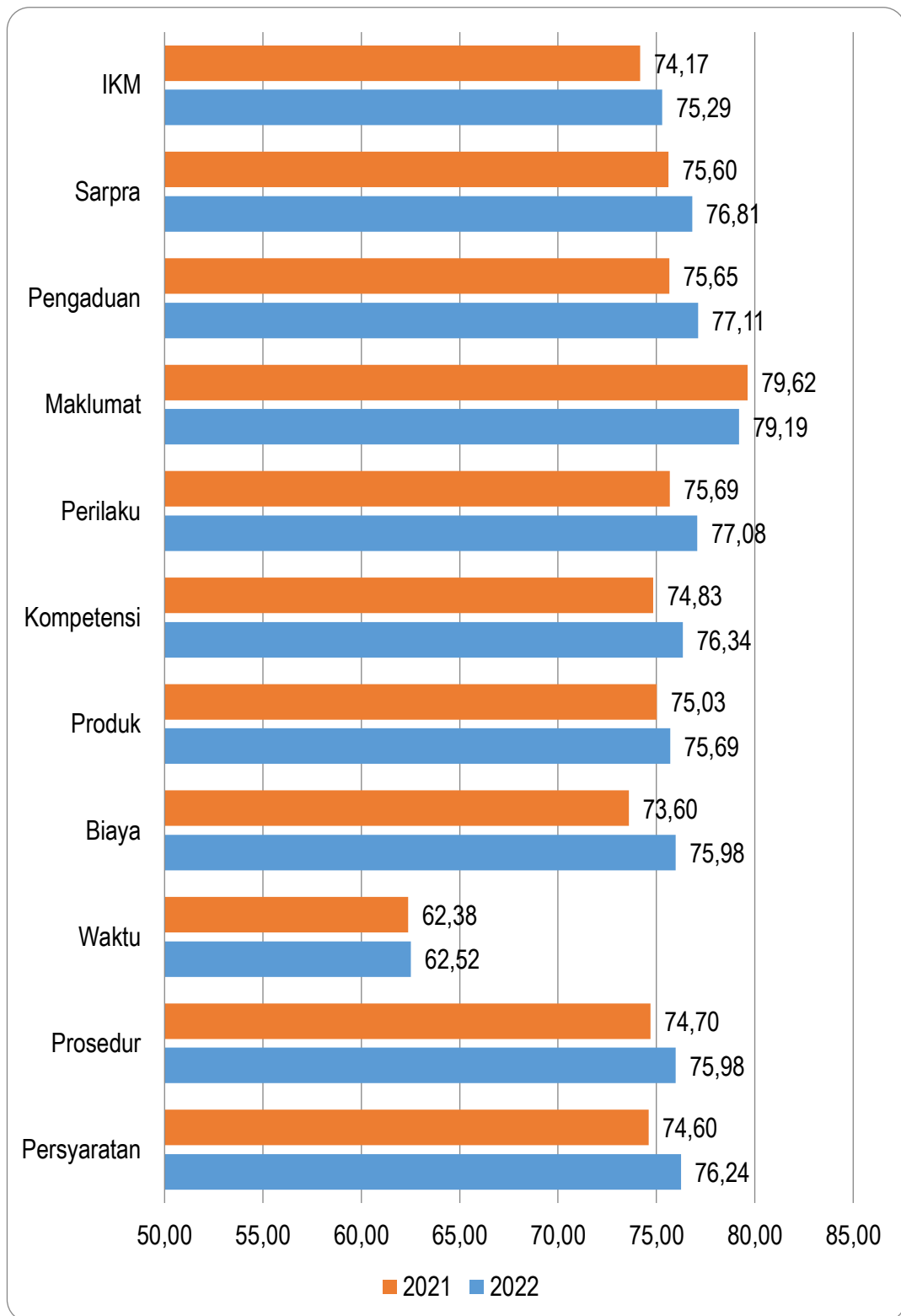


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.193
IKM Puskesmas Curugbitung Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



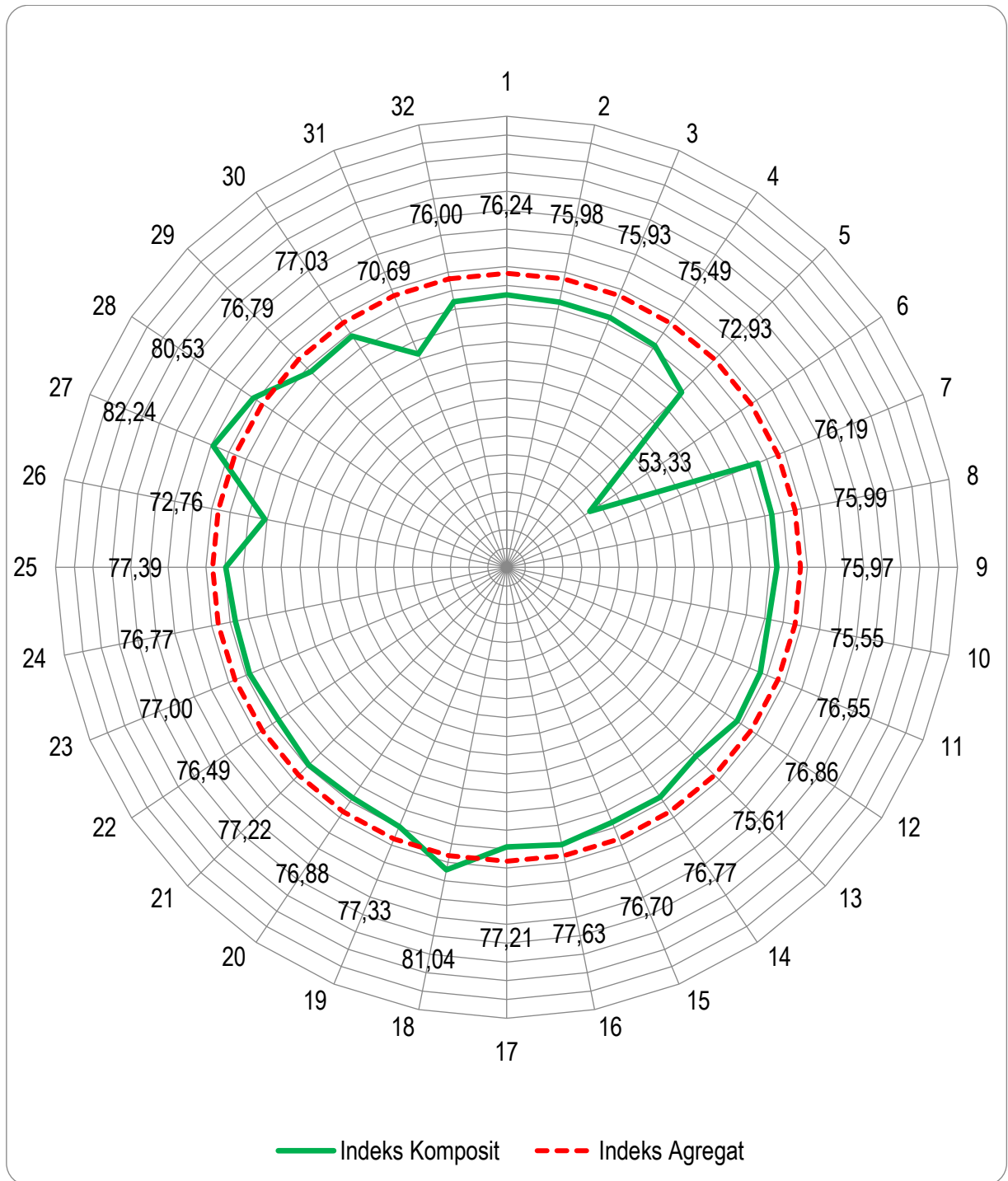
Tabel 4.90
IKM Puskesmas Curugbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76,24	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,98	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,93	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,49	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	72,93	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	53,33	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,19	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,99	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,97	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,55	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,55	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,86	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,61	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,77	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,70	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,63	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,21	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,04	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,33	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76,88	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,22	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,49	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,00	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,77	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77,39	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,76	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,24	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,53	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	76,79	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,03	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	70,69	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.194
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Curugbitung
Tahun 2022

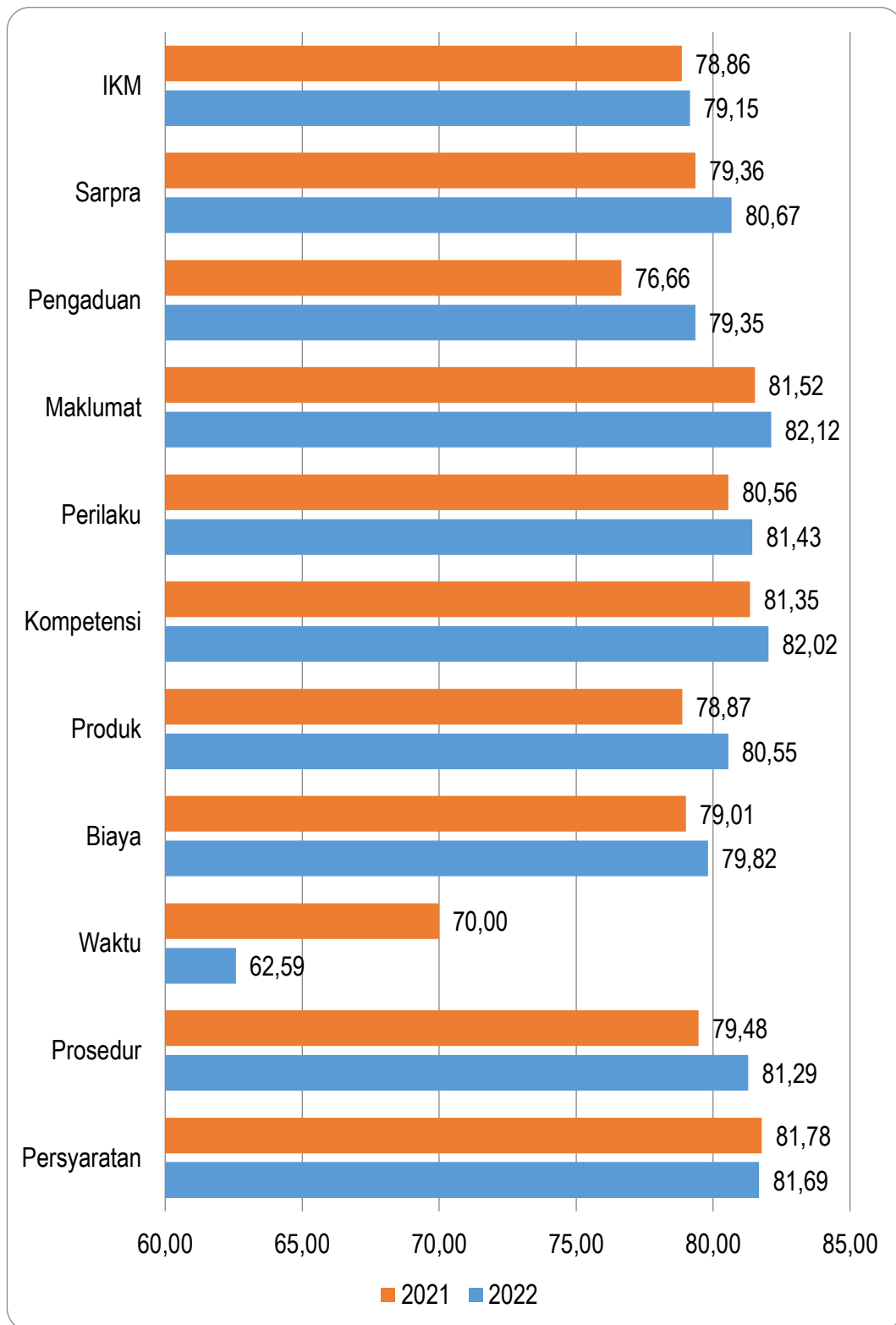


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.195
IKM Puskesmas Gunungkencana Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



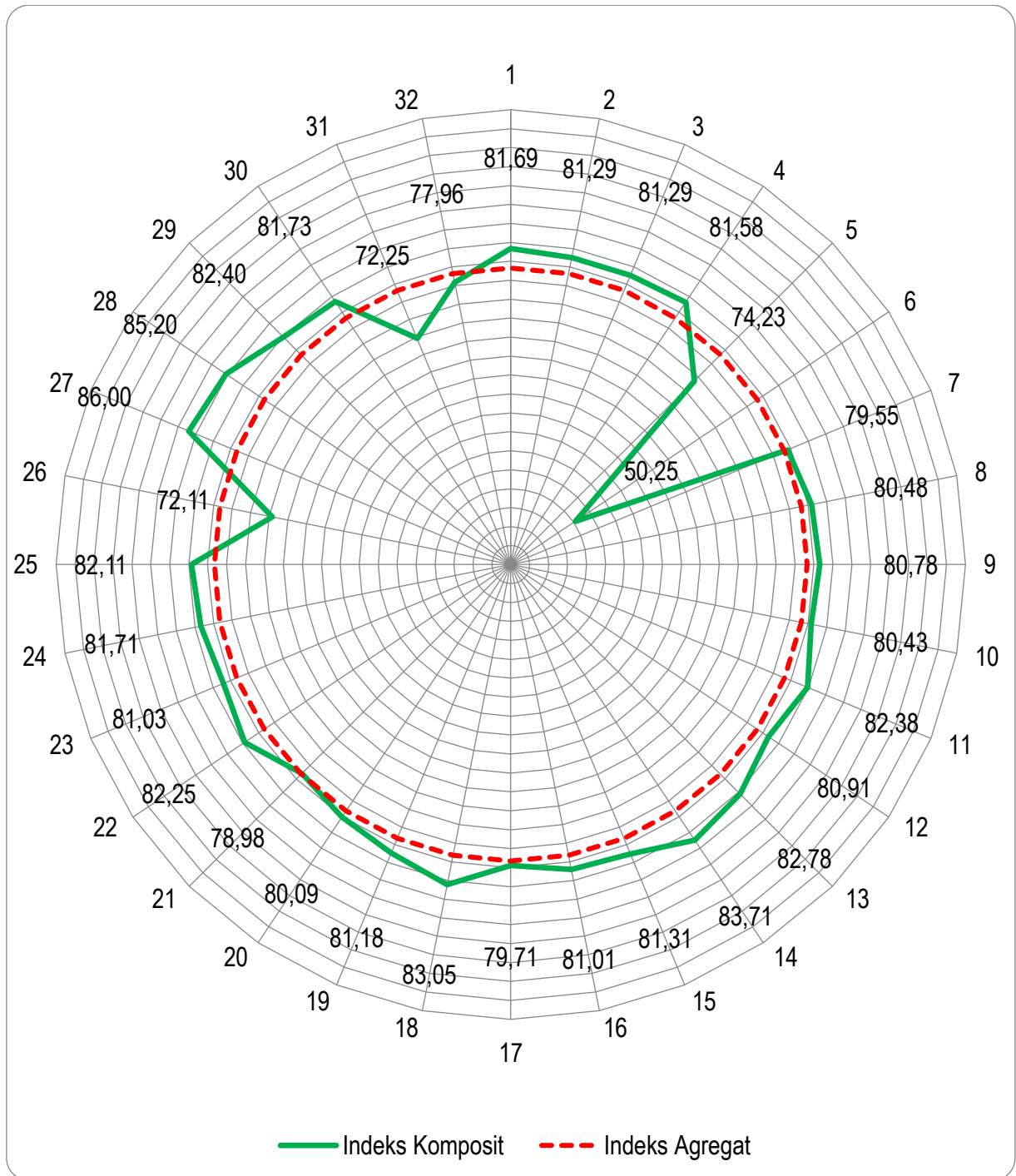
Tabel 4.91
IKM Puskesmas Gunungkencana
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,69	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,29	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,29	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,58	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,23	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	50,25	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,55	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,48	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,78	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,43	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,38	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,91	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,78	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,71	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,31	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,01	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,71	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,05	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,18	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,09	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,98	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,25	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,03	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,71	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,11	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,11	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,20	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,40	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,73	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	72,25	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,96	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.196
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Gunungkencana
Tahun 2022

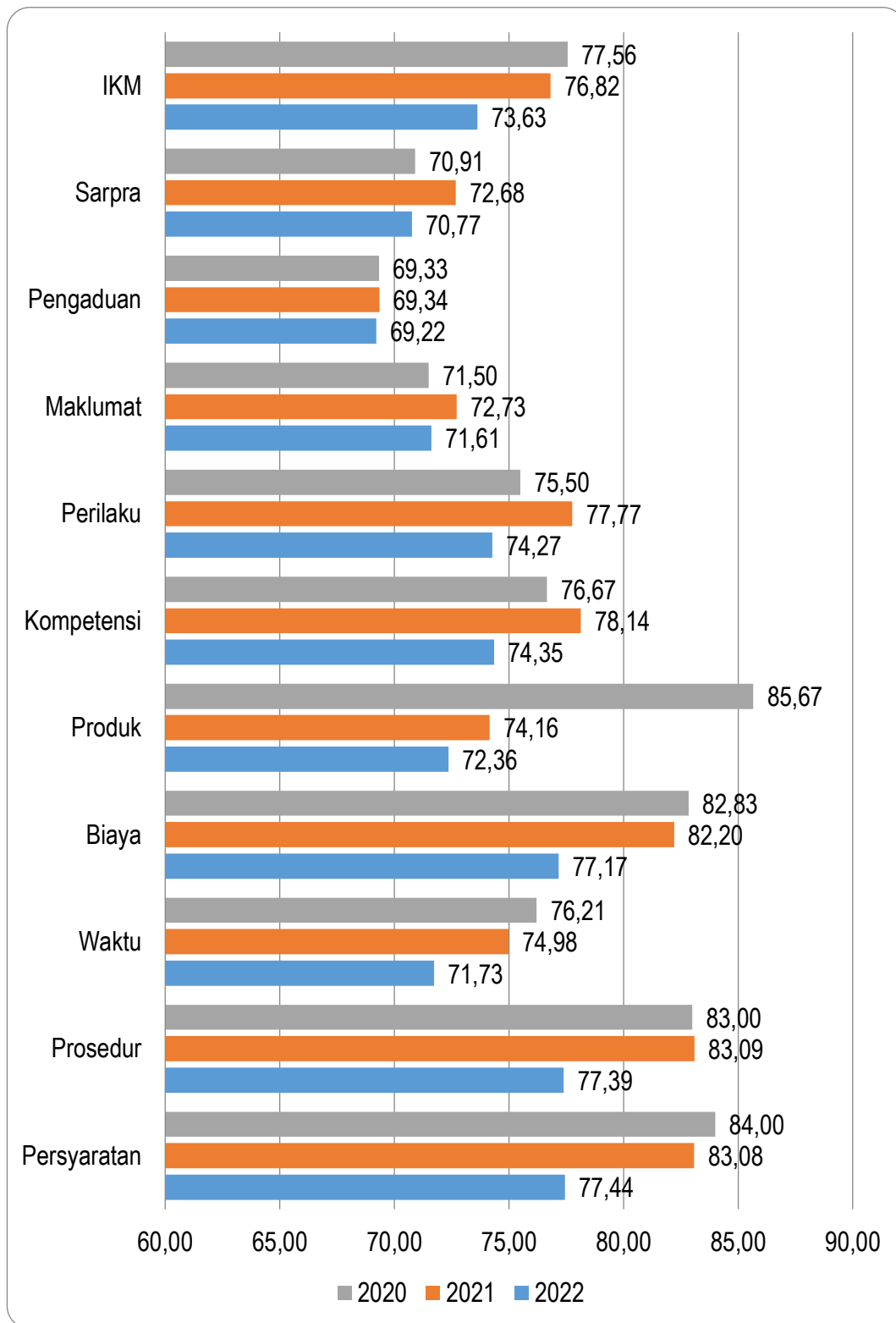


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.197
IKM Puskesmas Kalanganyar Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



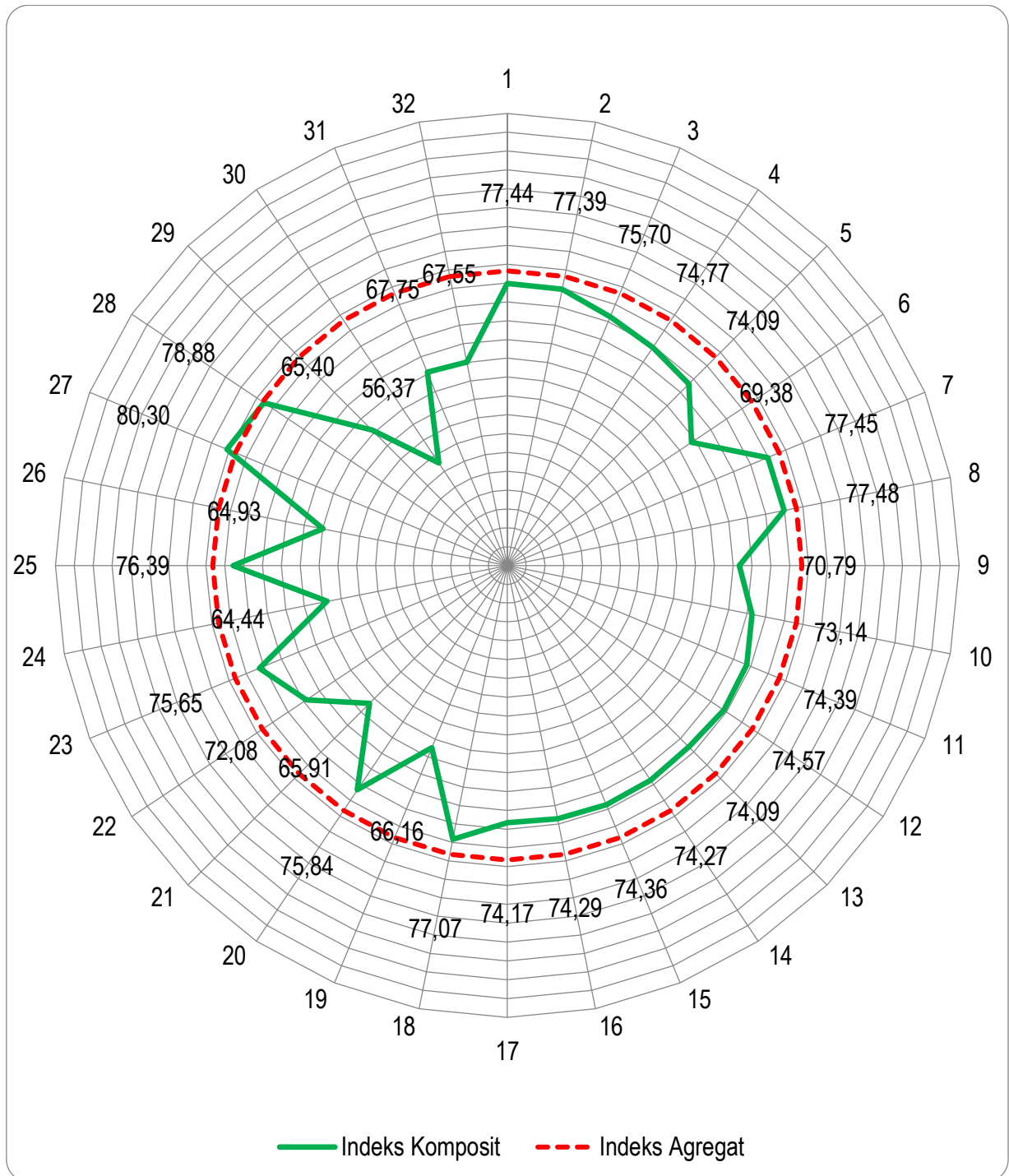
Tabel 4.92
IKM Puskesmas Kalanganyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,44	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,39	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,70	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,77	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,09	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	69,38	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,45	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	77,48	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	70,79	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	73,14	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,39	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,57	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,09	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74,27	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	74,36	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	74,29	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74,17	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,07	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	66,16	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,84	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65,91	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72,08	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,65	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	64,44	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,39	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,93	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,30	B	Di atas rerata
28	Keamanan	78,88	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	65,40	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	56,37	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	67,75	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	67,55	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.198
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Kalanganyar
Tahun 2022

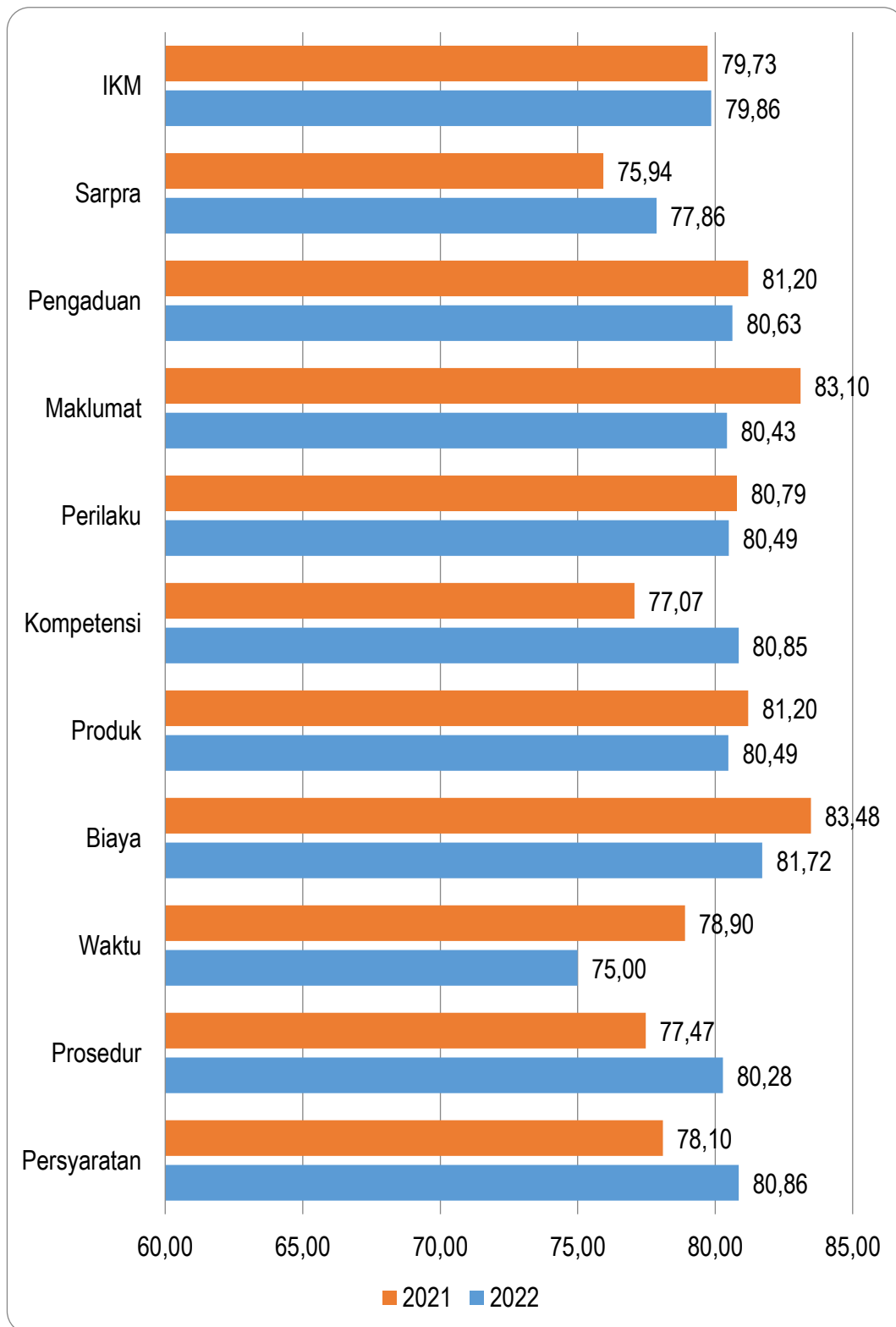


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.199
IKM Puskesmas Kolelet Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



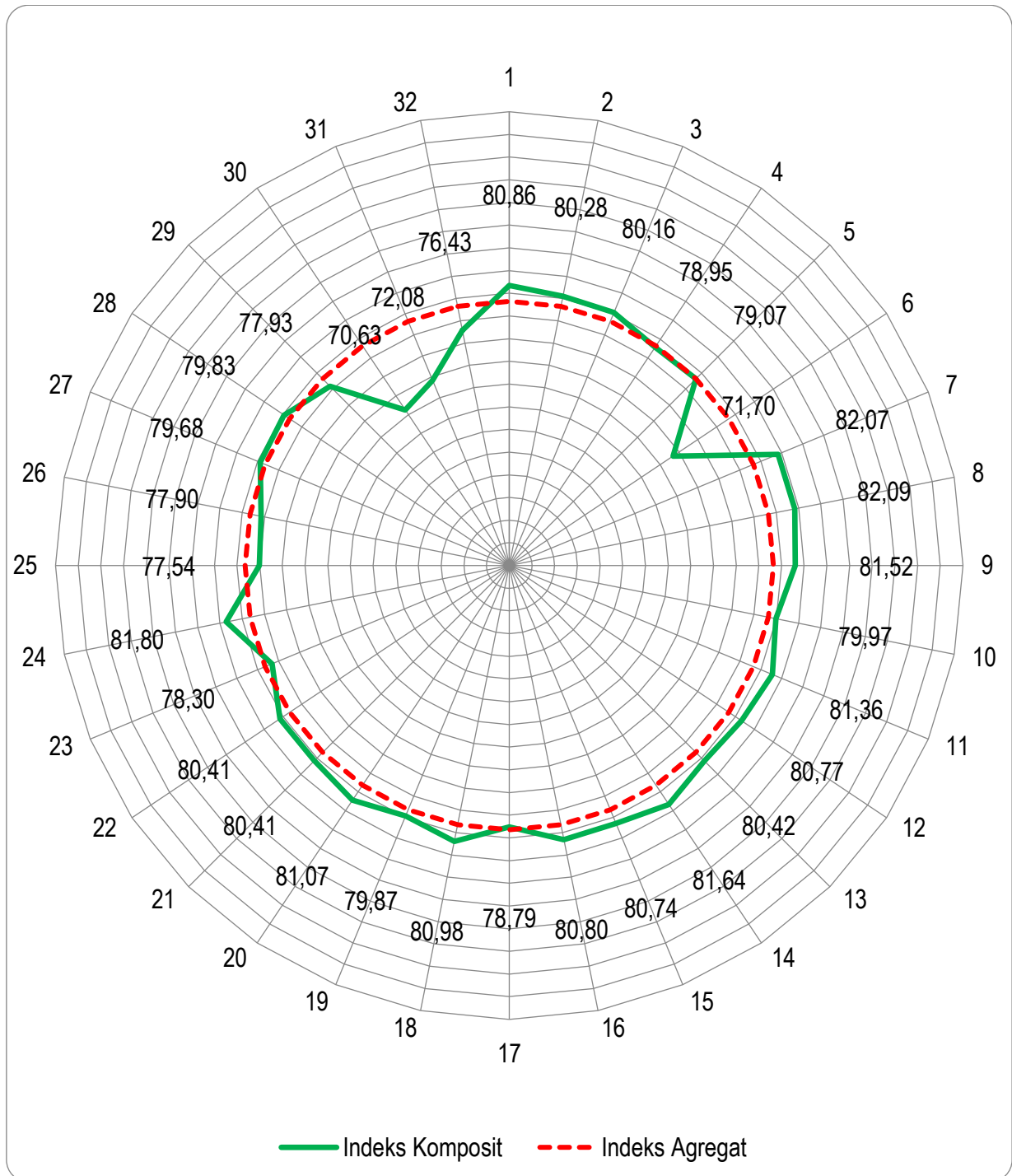
Tabel 4.93
IKM Puskesmas Kolelet
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,86	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,28	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,16	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,95	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,07	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,70	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,07	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,09	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,52	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,97	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,36	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,77	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,42	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,64	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,74	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,80	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,79	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,98	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,87	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,07	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,41	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,41	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,30	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,80	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	77,54	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,90	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,68	B	Di atas rerata
28	Keamanan	79,83	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,93	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70,63	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	72,08	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.200
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Kolelet
Tahun 2022

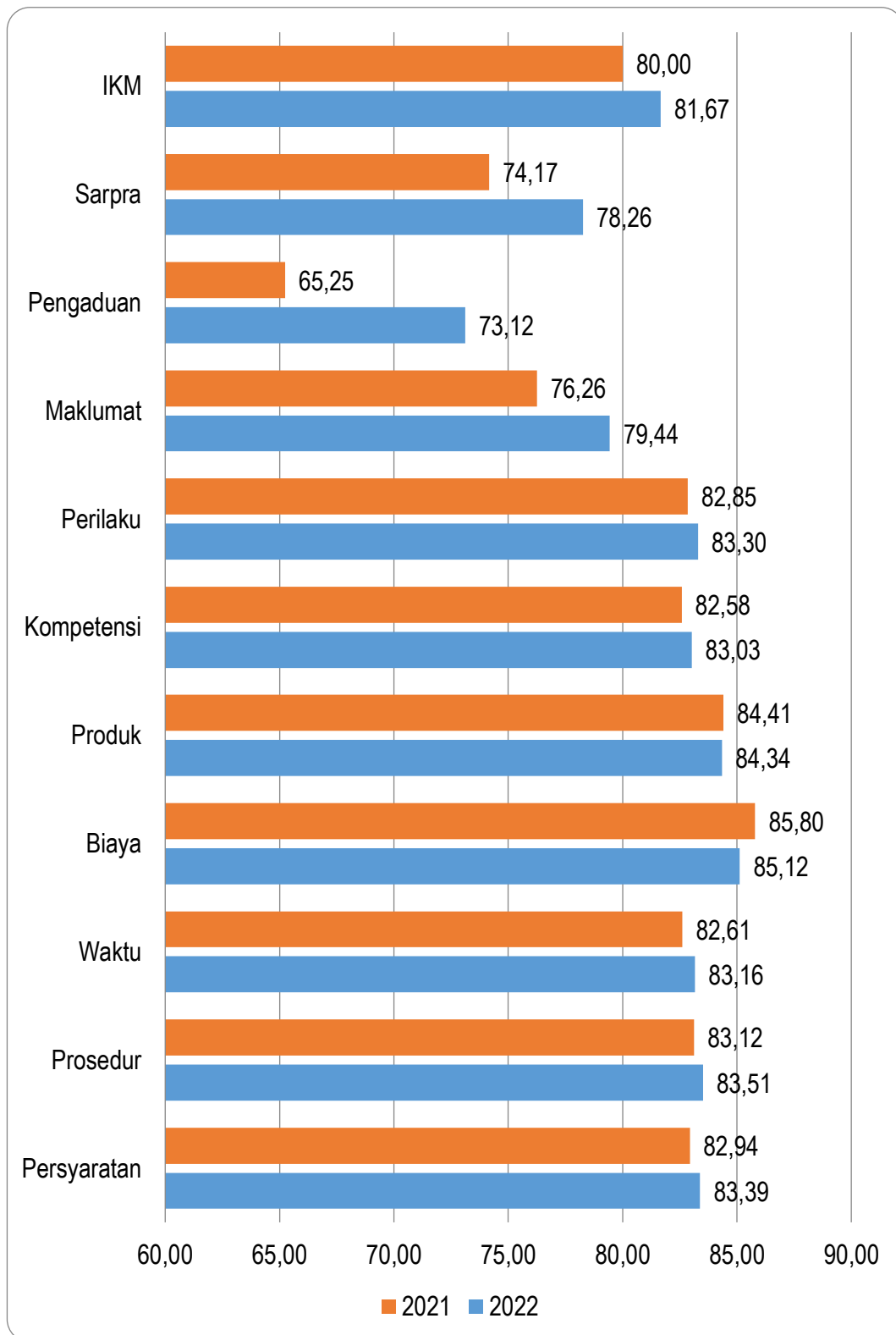


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.202
IKM Puskesmas Lebakgedong Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



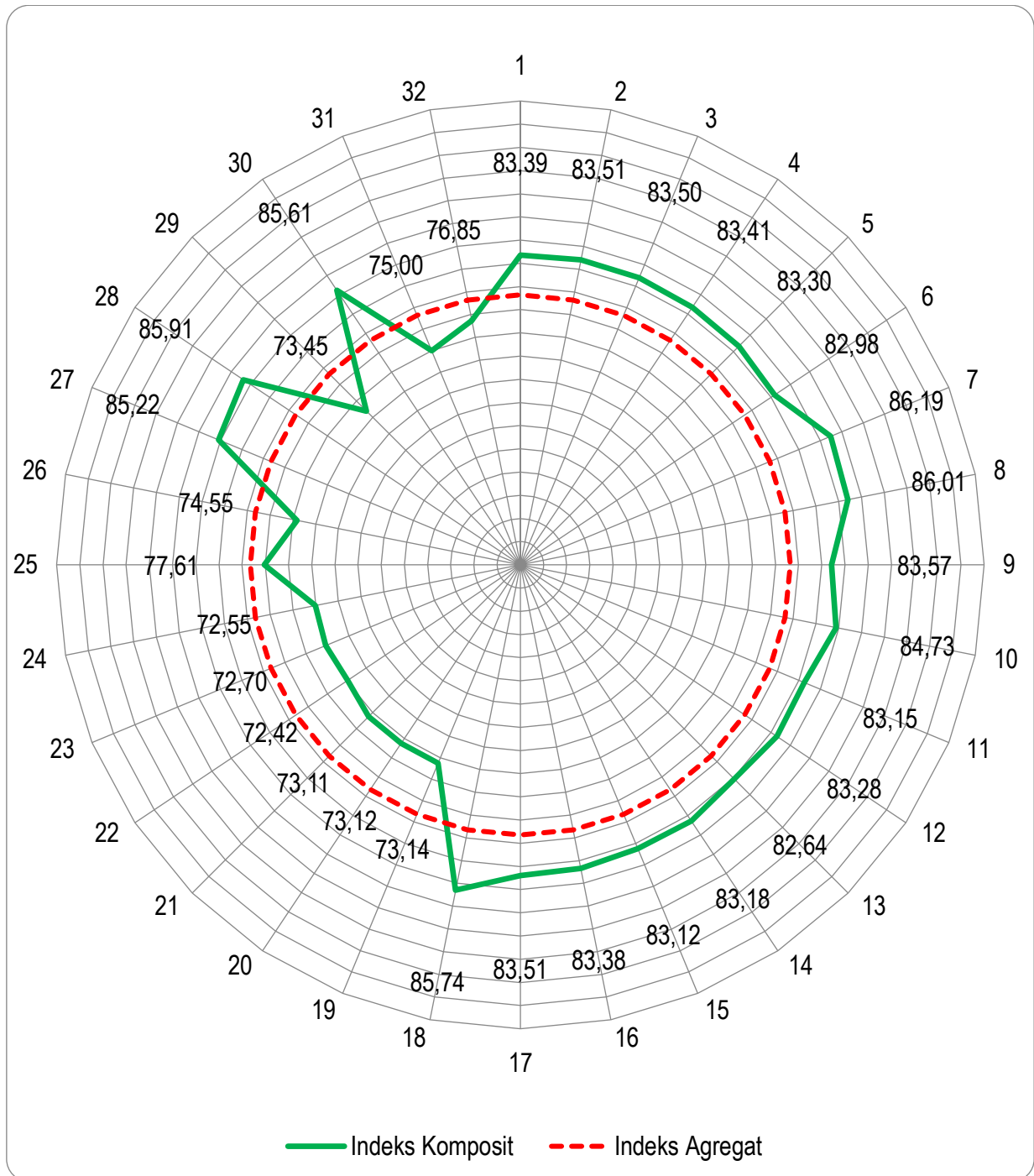
Tabel 4.94
IKM Puskesmas Lebakgedong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,39	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,51	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,50	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,41	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,30	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,98	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	86,19	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,01	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,57	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84,73	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,15	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,28	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,64	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,18	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,12	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,38	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,51	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,74	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,14	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73,12	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,11	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72,42	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,70	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,55	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77,61	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,55	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,22	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,91	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,45	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	85,61	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	75,00	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,85	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.202
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Lebakgedong
Tahun 2022

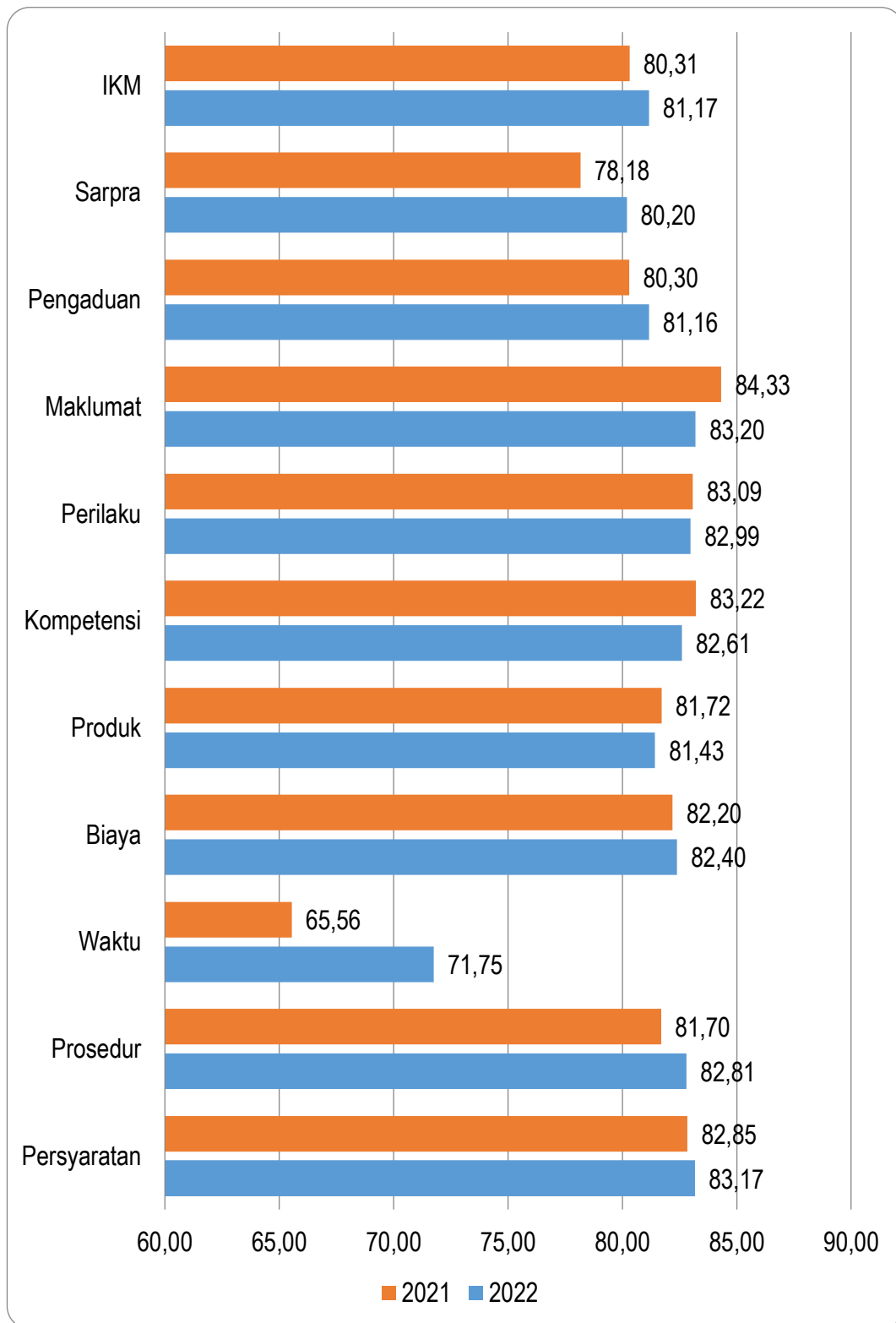


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.203
IKM Puskesmas Leuwidamar Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



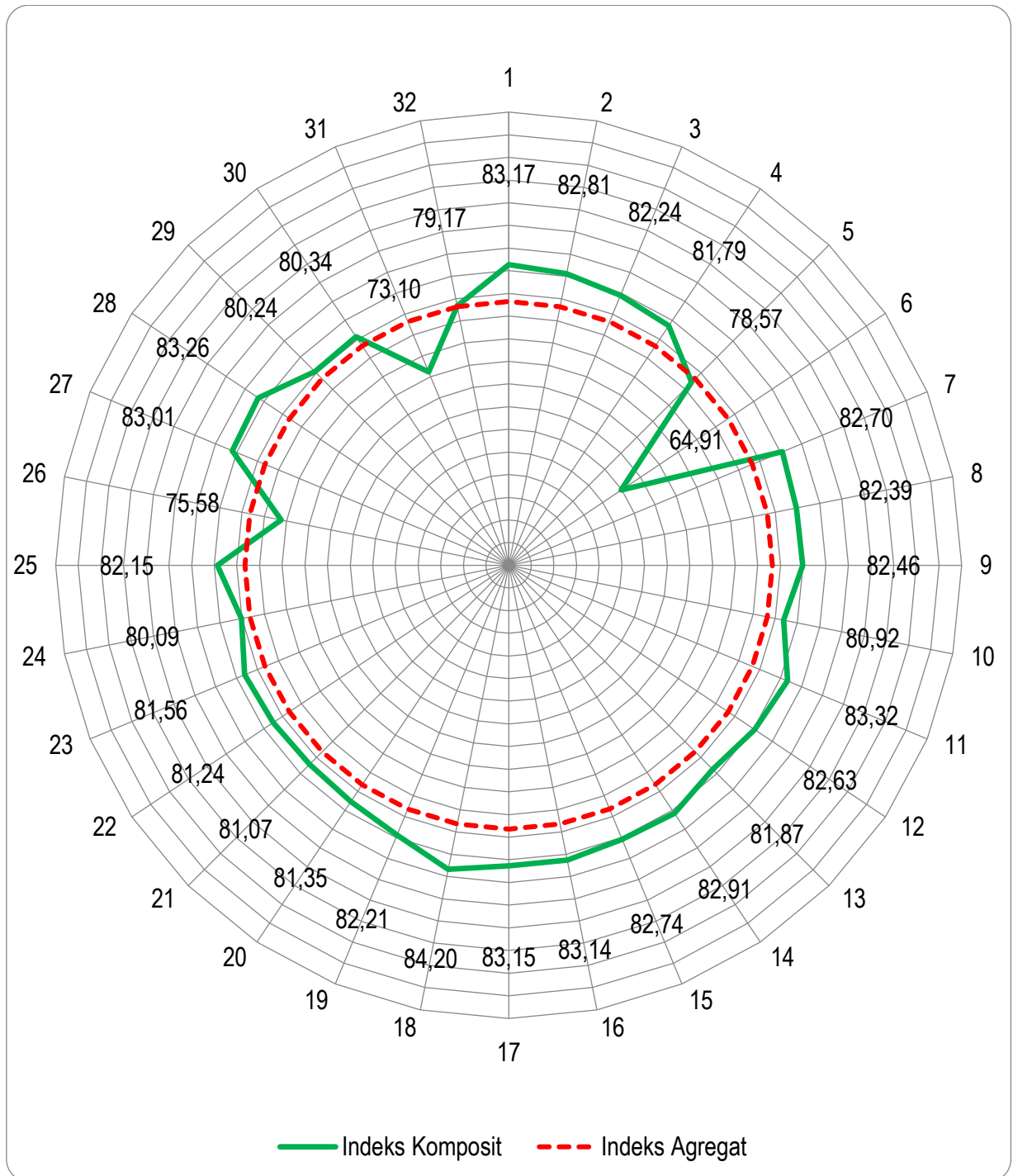
Tabel 4.95
IKM Puskesmas Leuwidamar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,17	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,81	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,24	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,79	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,57	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	64,91	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,39	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,46	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,92	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,32	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,63	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,87	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,91	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,74	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,14	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,15	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,20	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,21	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,35	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,07	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,24	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,56	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,09	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,15	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,58	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,01	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,26	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,24	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,34	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	73,10	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,17	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.204
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Leuwidamar
Tahun 2022

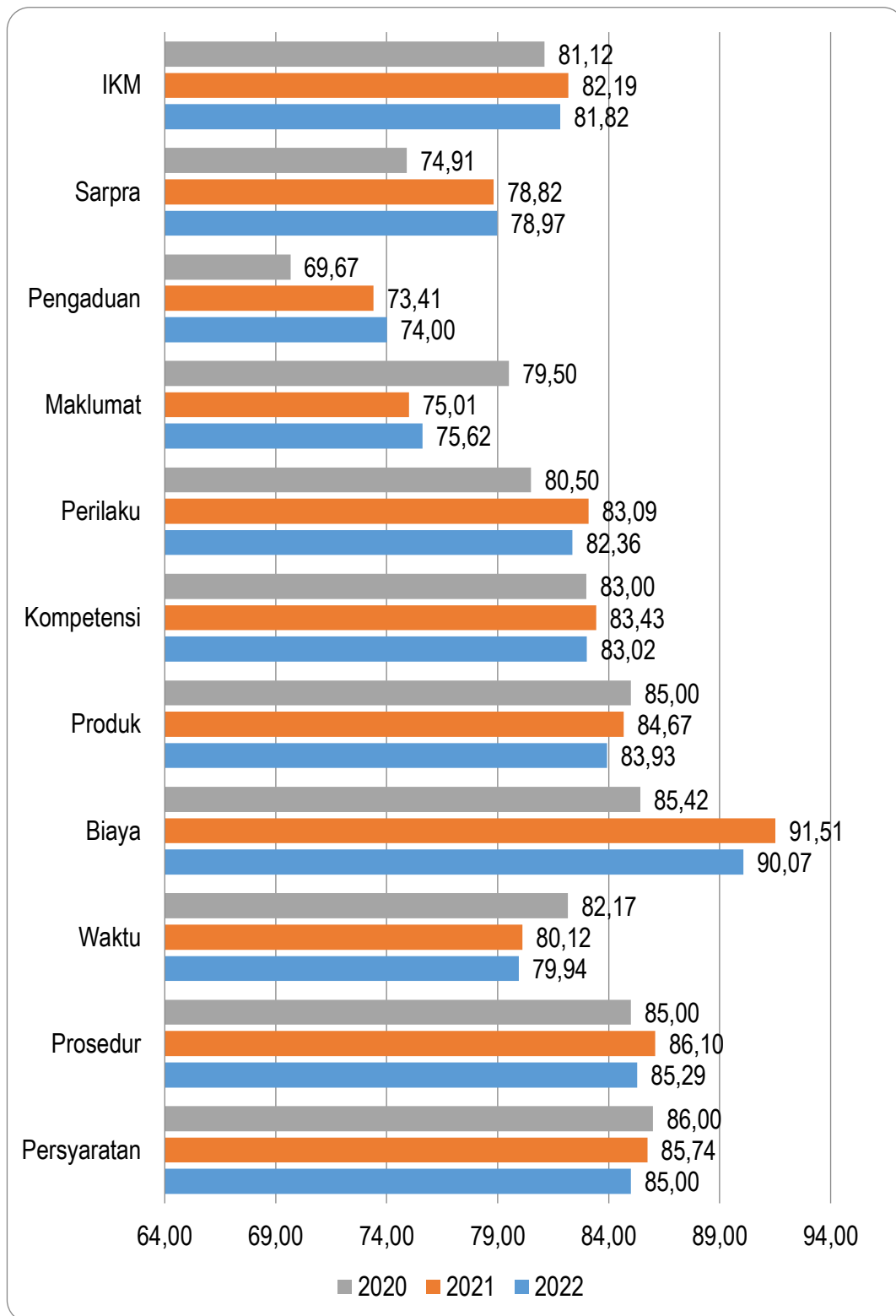


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



Grafik 4.205
IKM Puskesmas Maja (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



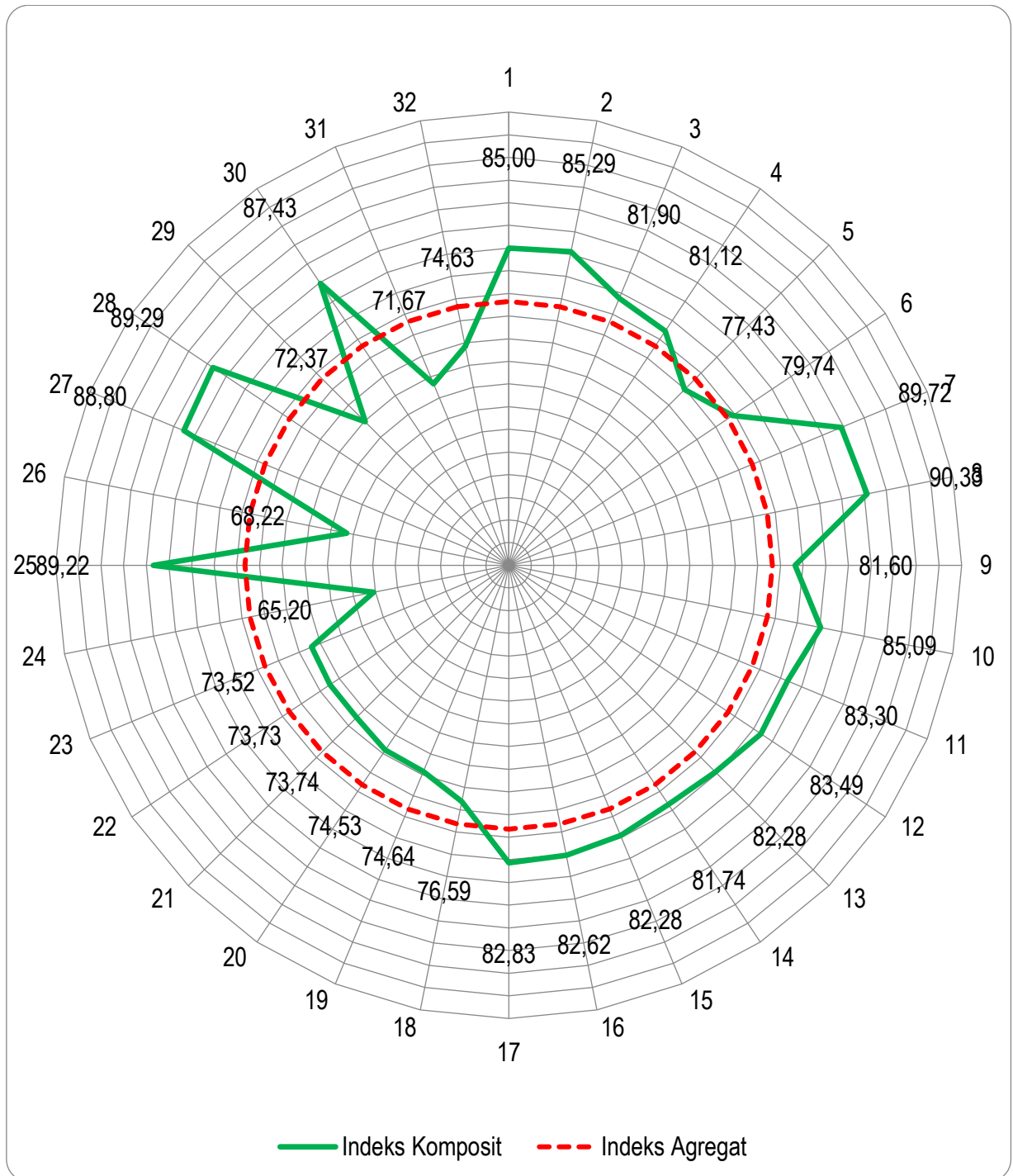
Tabel 4.96
IKM Puskesmas Maja (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,29	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,90	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,12	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,43	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,74	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	89,72	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	90,33	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,60	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,09	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,30	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,49	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,28	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,74	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,28	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,62	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,83	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	76,59	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,64	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74,53	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,74	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73,73	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,52	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	65,20	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	89,22	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,22	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,80	A	Di atas rerata
28	Keamanan	89,29	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,37	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	87,43	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	71,67	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,63	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.206
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Maja (DTP)
Tahun 2022

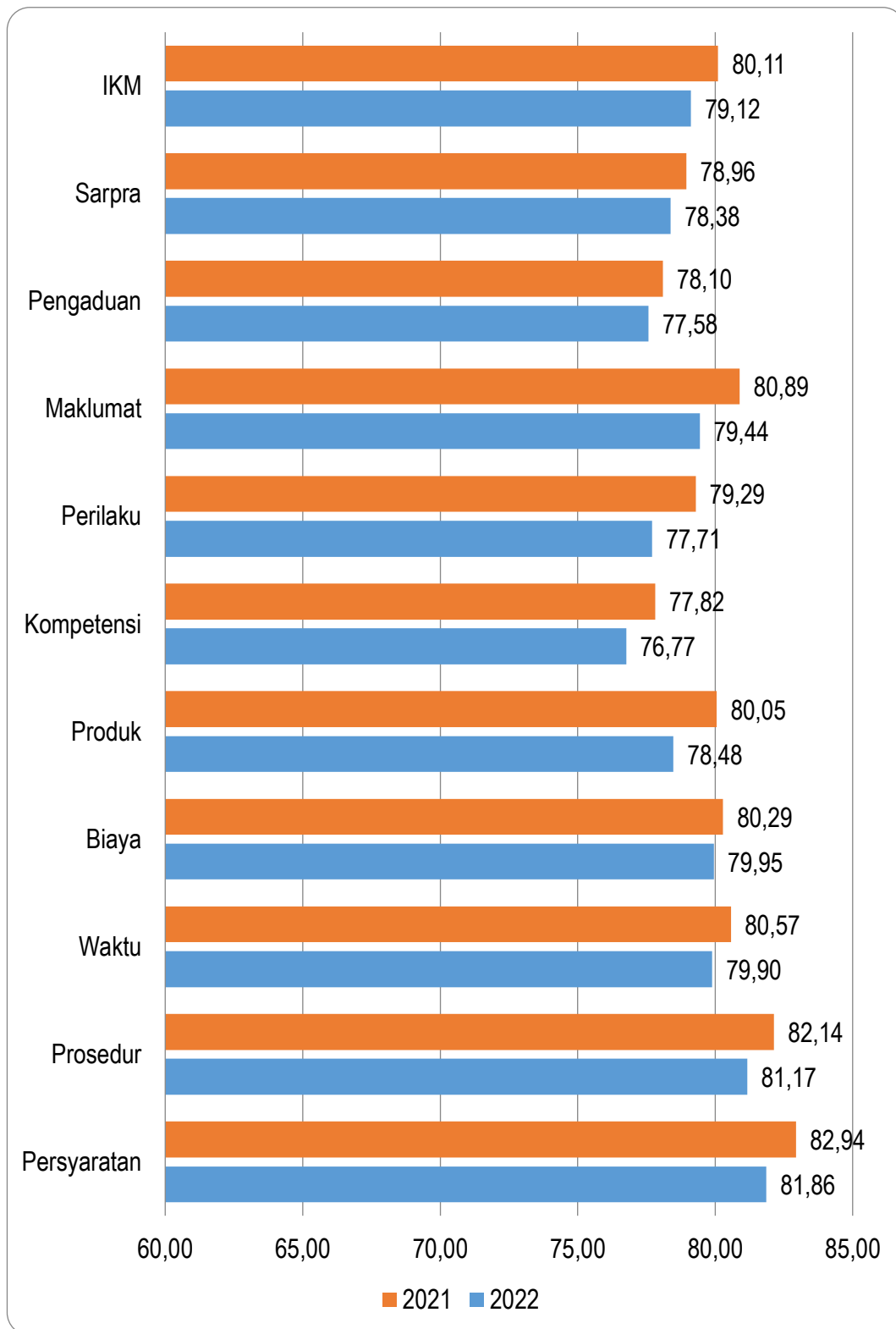


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.207
IKM Puskesmas Malingping Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



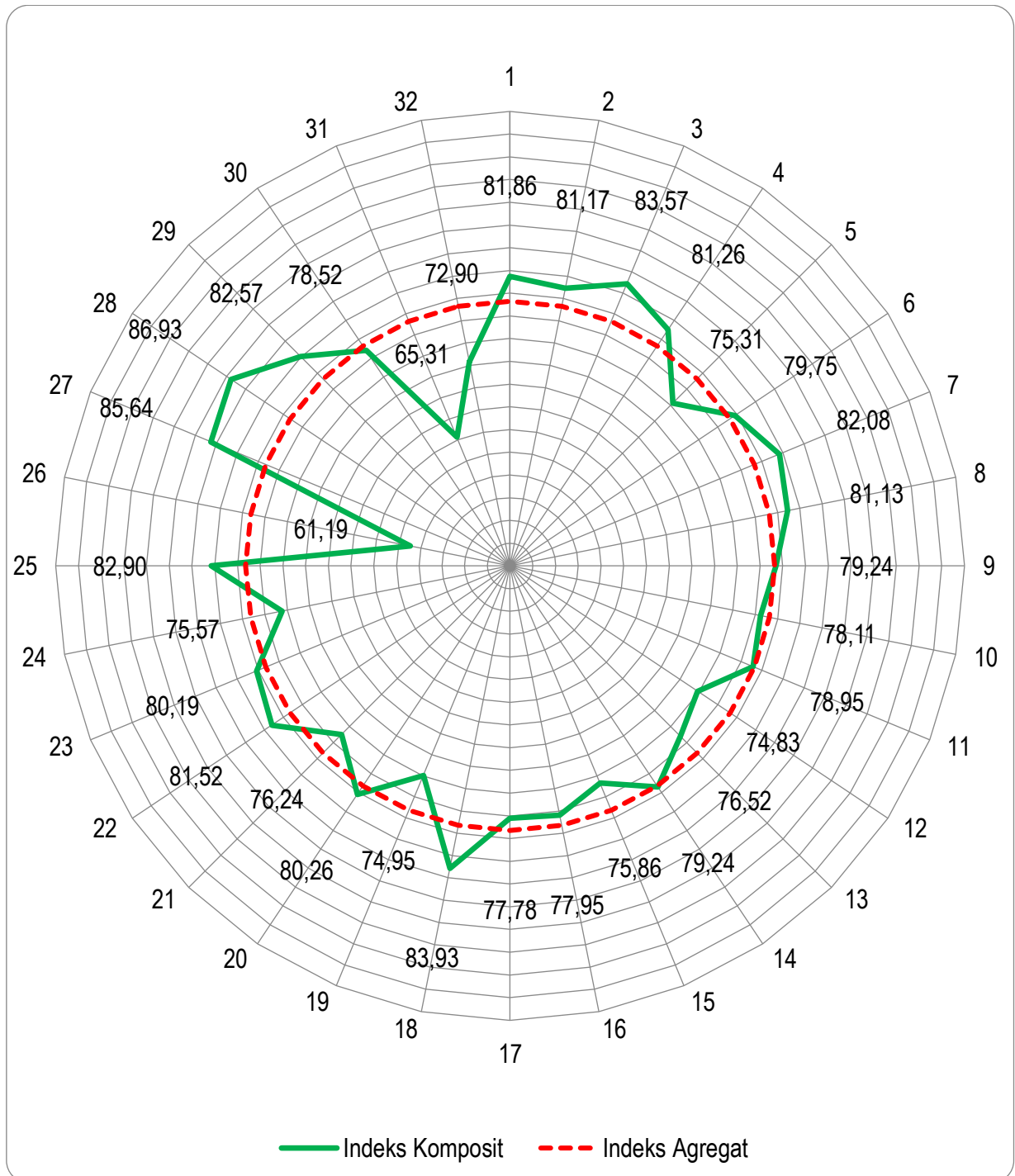
Tabel 4.97
IKM Puskesmas Malingping
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,86	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,17	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,57	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,26	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,31	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,75	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,08	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,13	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,24	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,11	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,95	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,83	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,52	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,24	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,86	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,95	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,78	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,93	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,95	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,26	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,24	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,52	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,19	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,57	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,90	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61,19	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,64	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,93	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,57	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,52	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	65,31	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,90	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.208
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Malingping
Tahun 2022

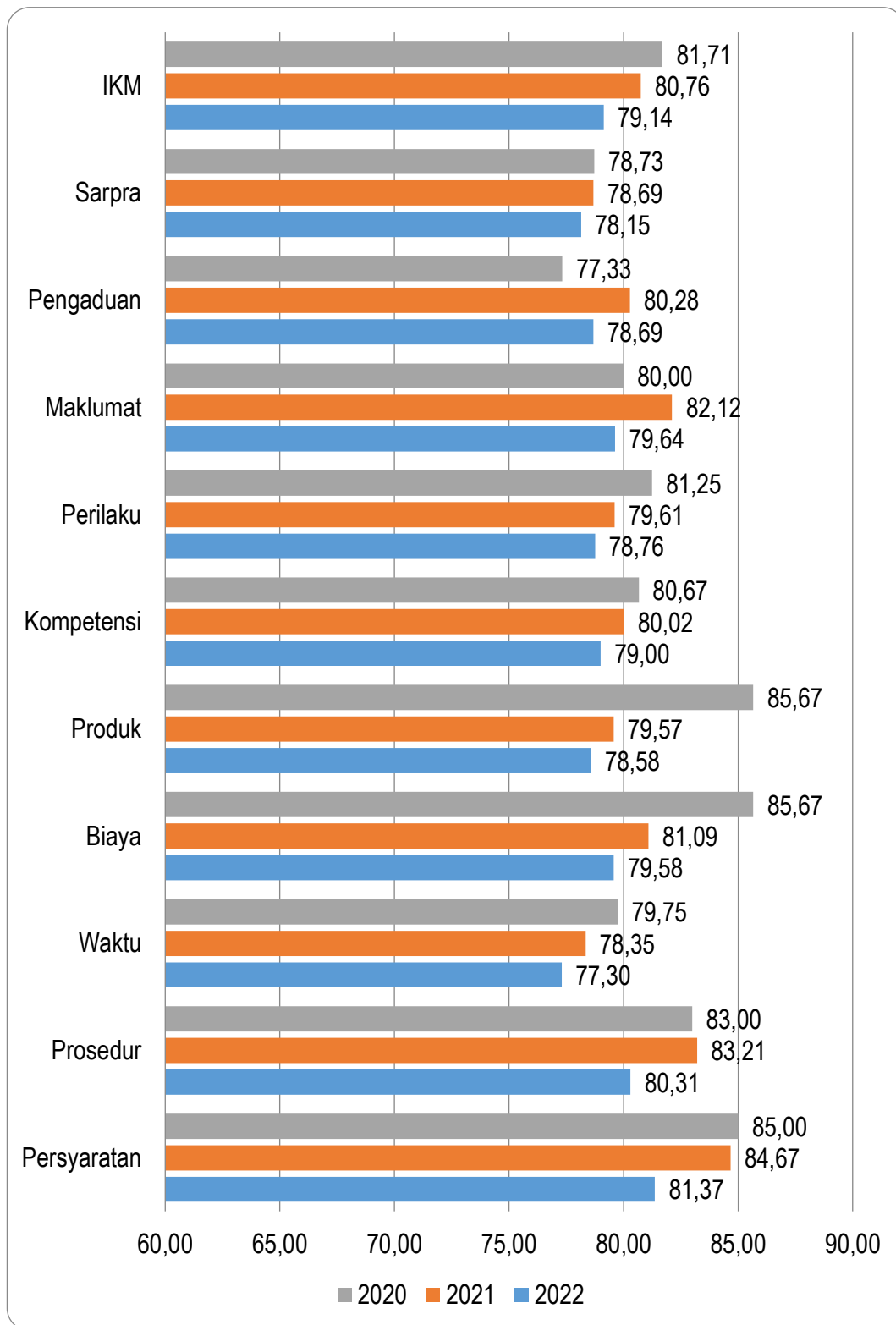


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.209
IKM Puskesmas Mandala Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



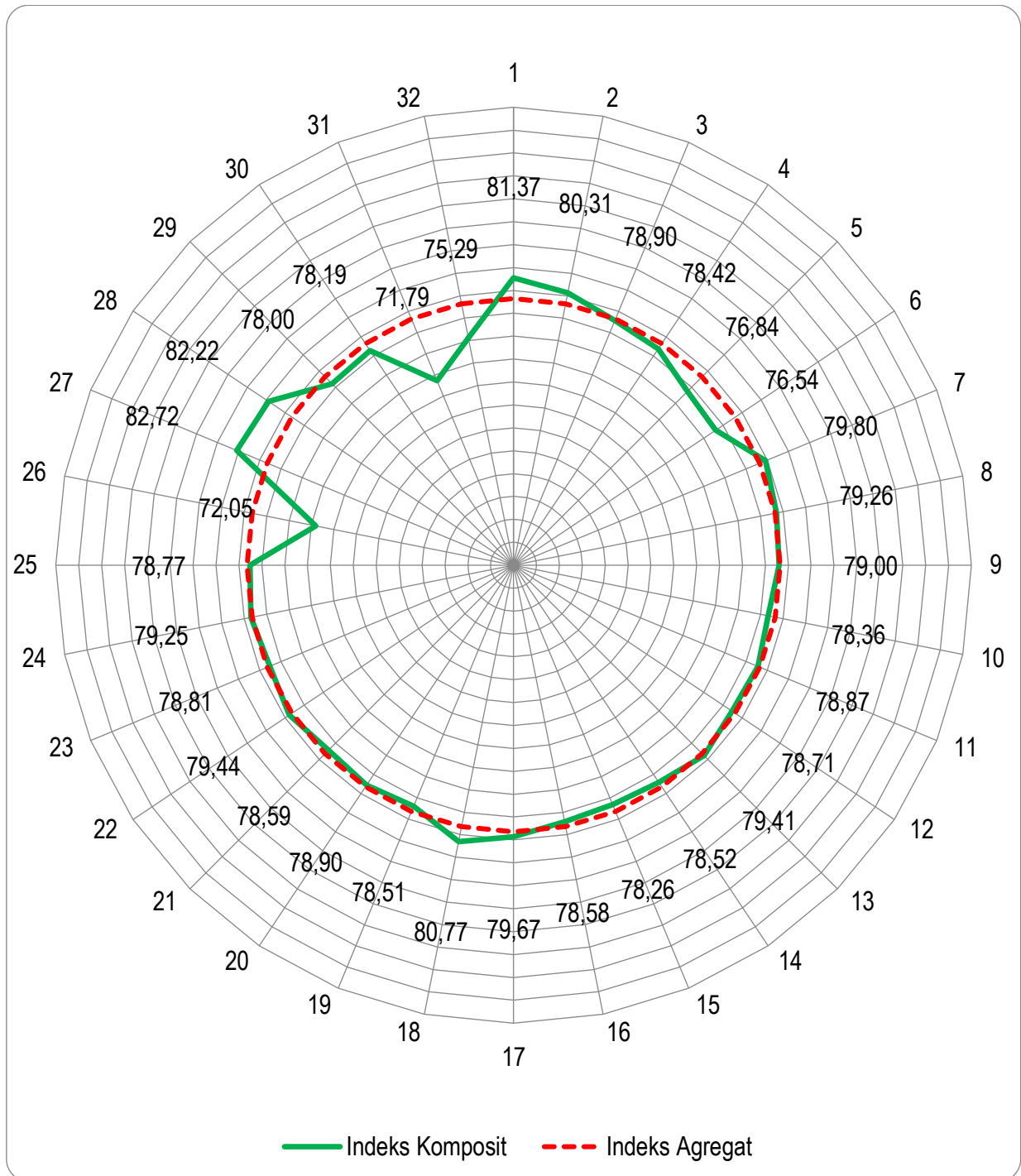
Tabel 4.98
IKM Puskesmas Mandala
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,37	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,31	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,90	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,42	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,84	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,54	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,80	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,26	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,36	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,87	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,71	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,41	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78,52	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,26	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,58	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	79,67	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,77	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,51	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,90	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,59	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,44	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,81	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,25	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78,77	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,05	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,72	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,00	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,19	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	71,79	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,29	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.210
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Mandala
Tahun 2022

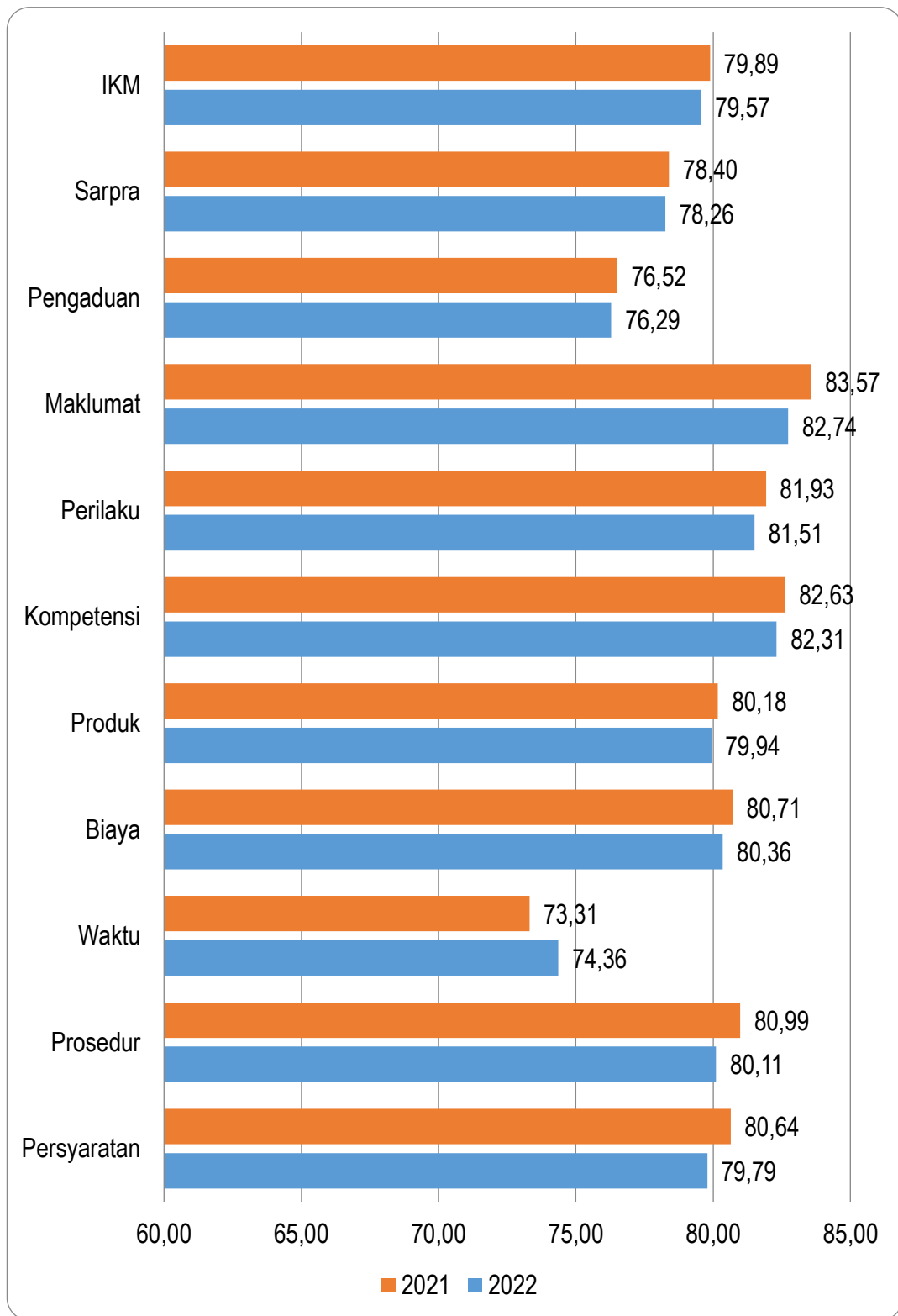


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.211
IKM Puskesmas Mekarsari Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



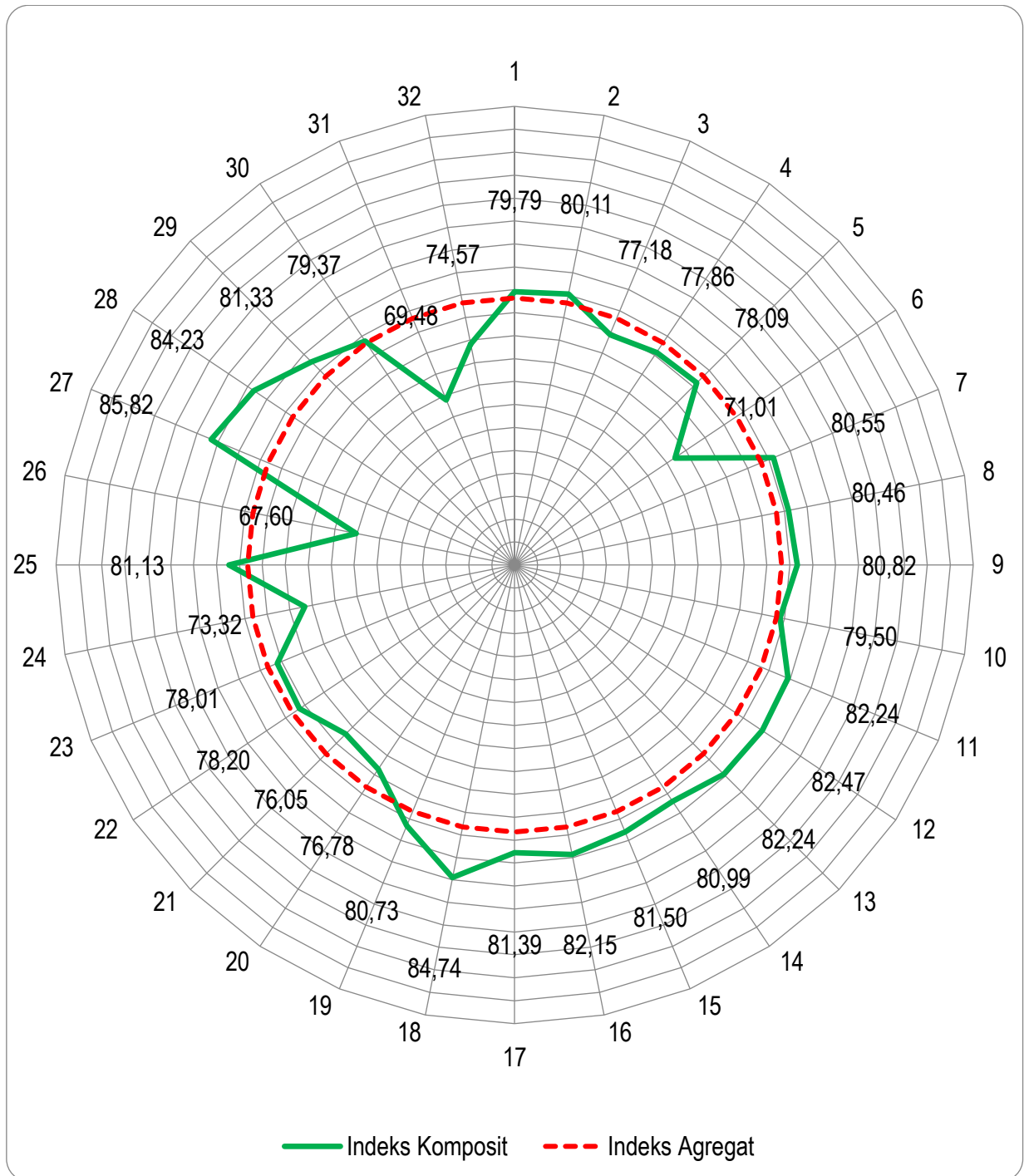
Tabel 4.99
IKM Puskesmas Mekarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,79	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,11	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,18	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,86	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,09	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,01	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,55	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,46	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,82	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,50	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,24	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,47	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,24	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,99	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,50	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,15	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,39	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,74	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,73	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	76,78	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,05	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,20	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,01	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,32	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,13	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,60	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,82	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,23	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,33	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,37	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	69,48	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,57	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.212
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Mekarsari
Tahun 2022

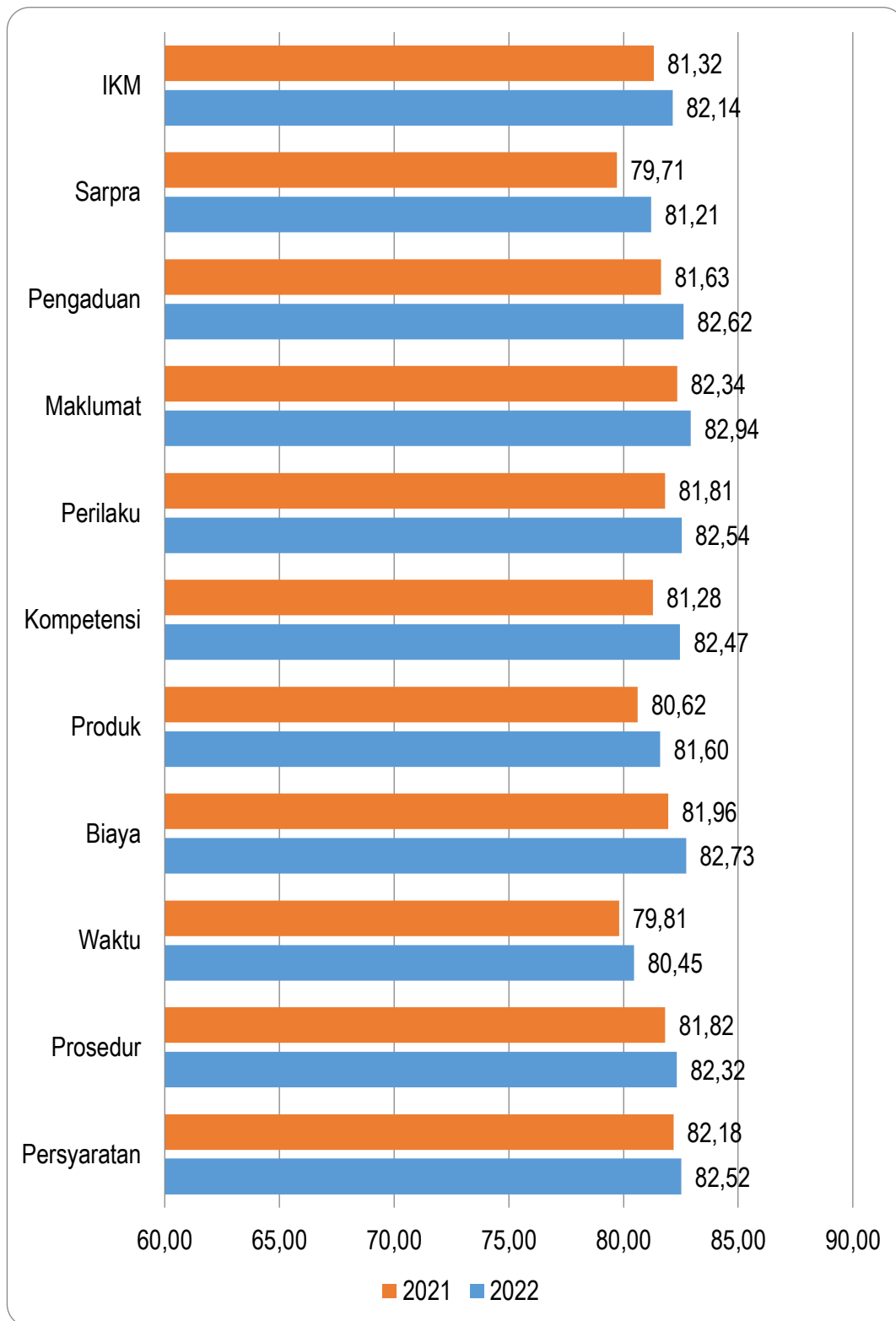


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



Grafik 4.213
IKM Puskesmas Muncang Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



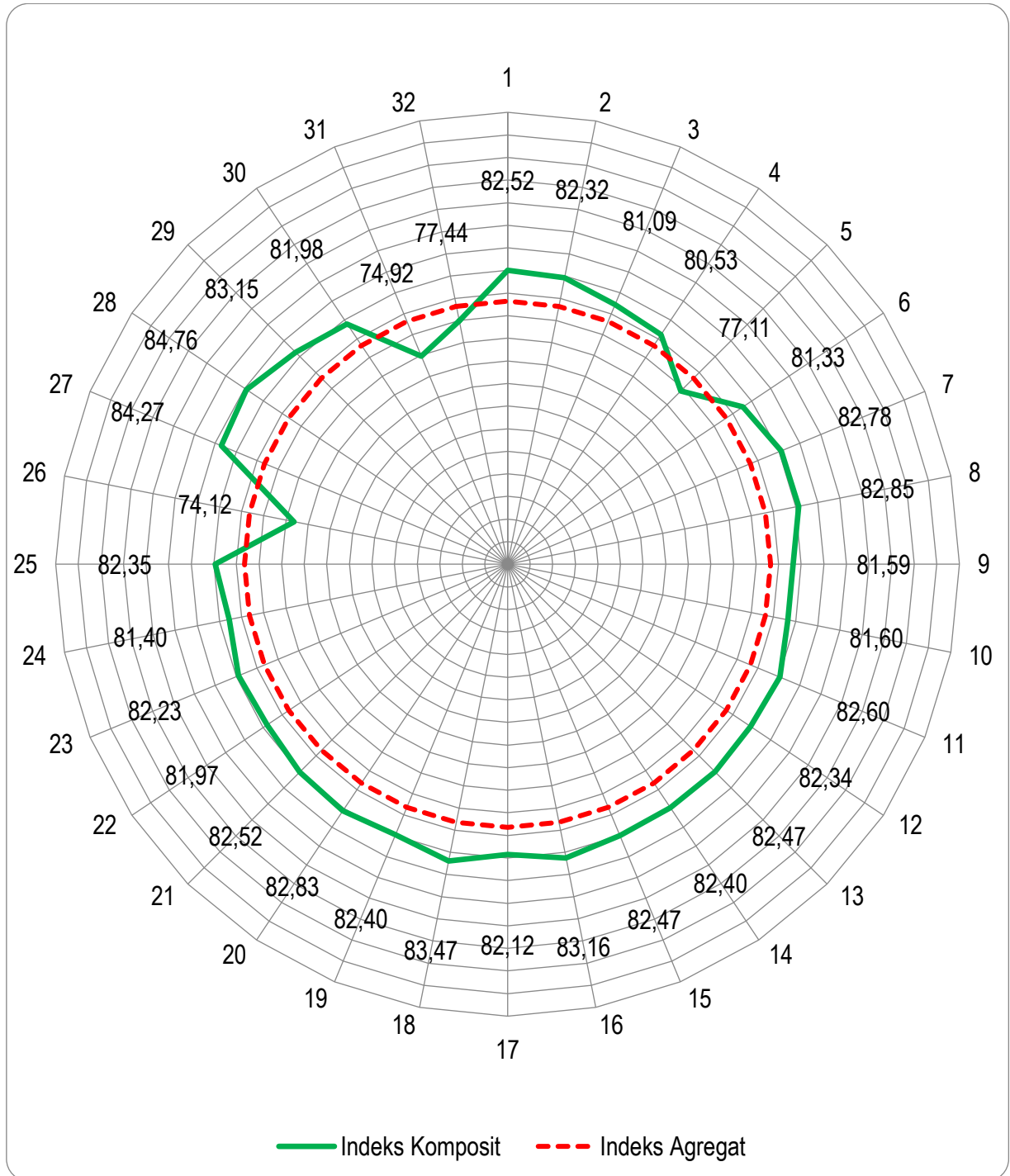
Tabel 4.100
IKM Puskesmas Muncang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,52	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,32	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,09	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,53	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,11	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,33	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,78	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,85	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,59	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,60	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,60	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,34	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,47	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,40	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,47	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,16	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,12	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,47	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,40	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,83	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,52	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,97	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,23	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,40	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,35	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,12	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,27	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,76	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,15	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,98	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	74,92	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,44	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.214
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Muncang
Tahun 2022

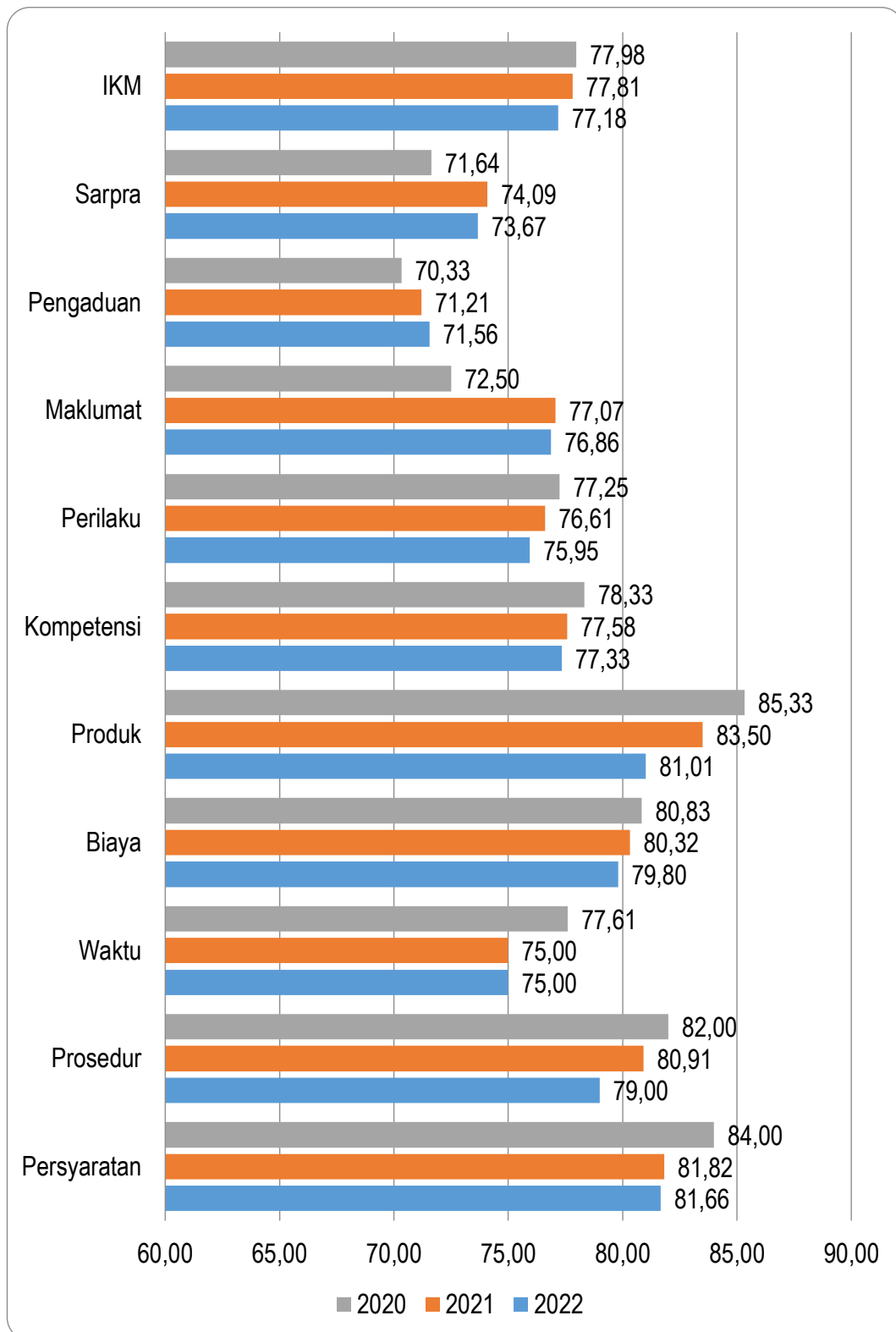


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.215
IKM Puskesmas Pajagan Berdasar Unsur
Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



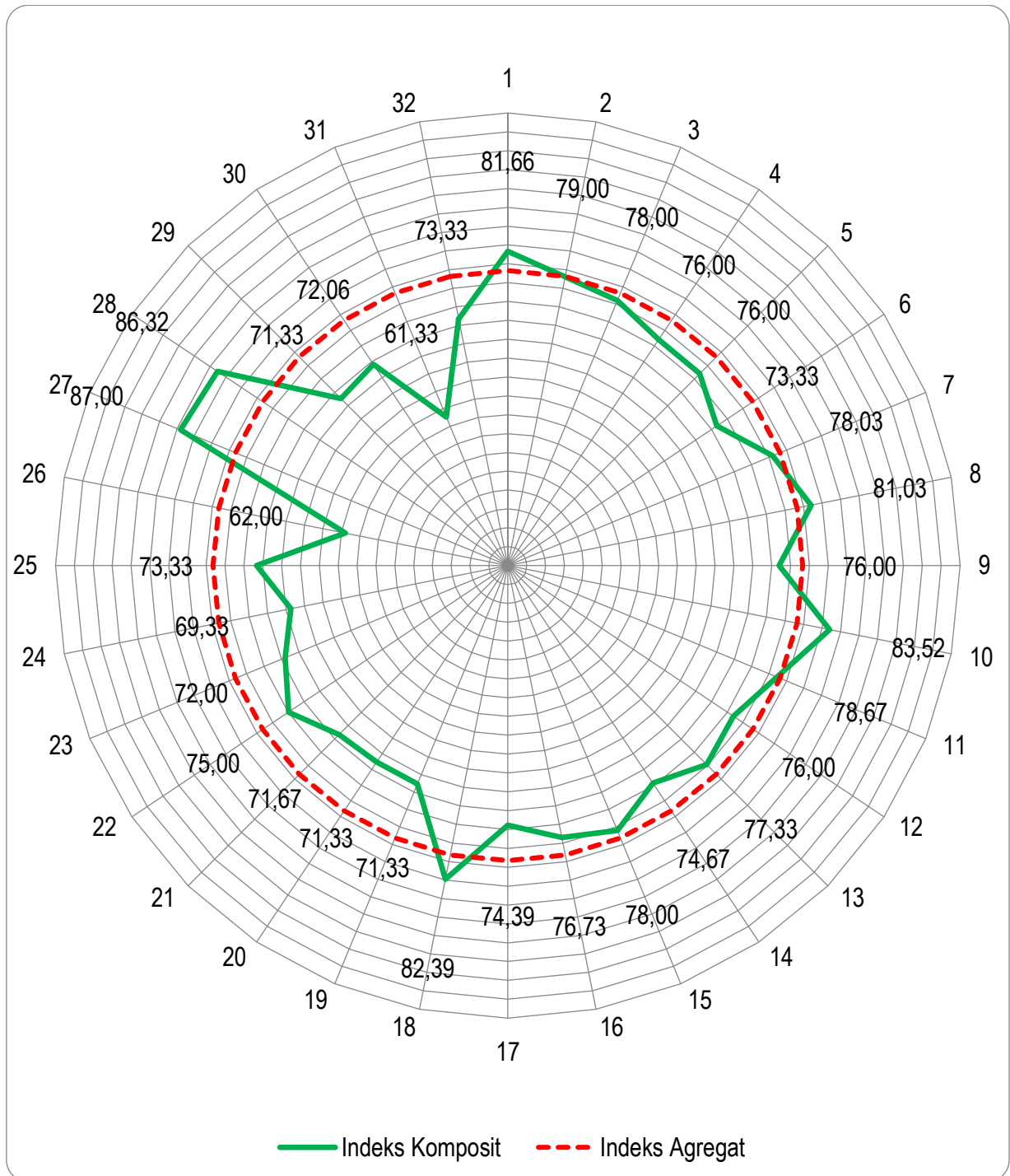
Tabel 4.101
IKM Puskesmas Pajagan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,66	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,00	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,00	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,00	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73,33	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,03	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81,03	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,00	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83,52	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78,67	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,33	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74,67	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,00	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,73	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	74,39	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,39	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71,33	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71,33	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71,67	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,00	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69,33	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73,33	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,32	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71,33	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72,06	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	61,33	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,33	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.216
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Pajagan
Tahun 2022

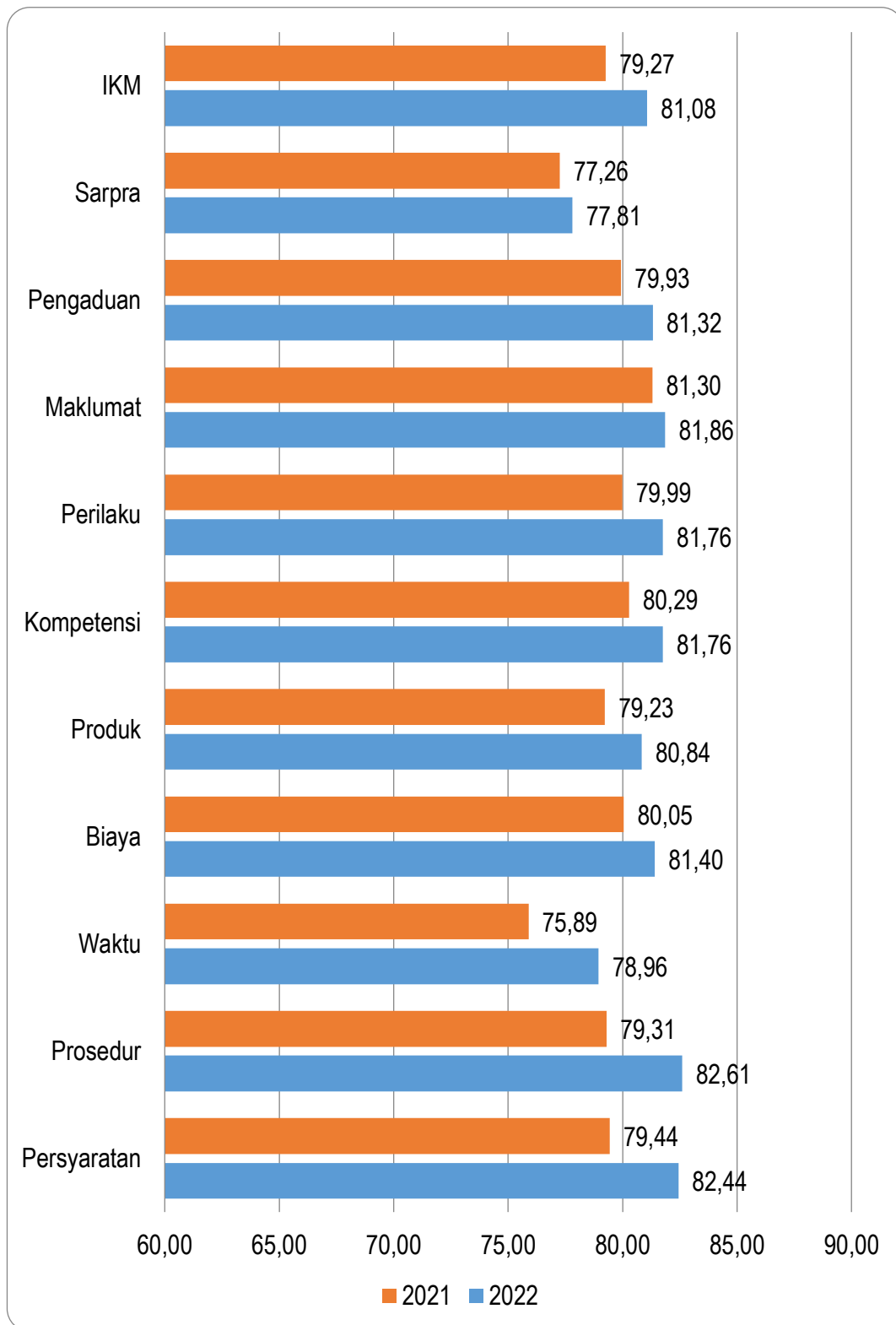


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.217
IKM Puskesmas Pamadegan Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



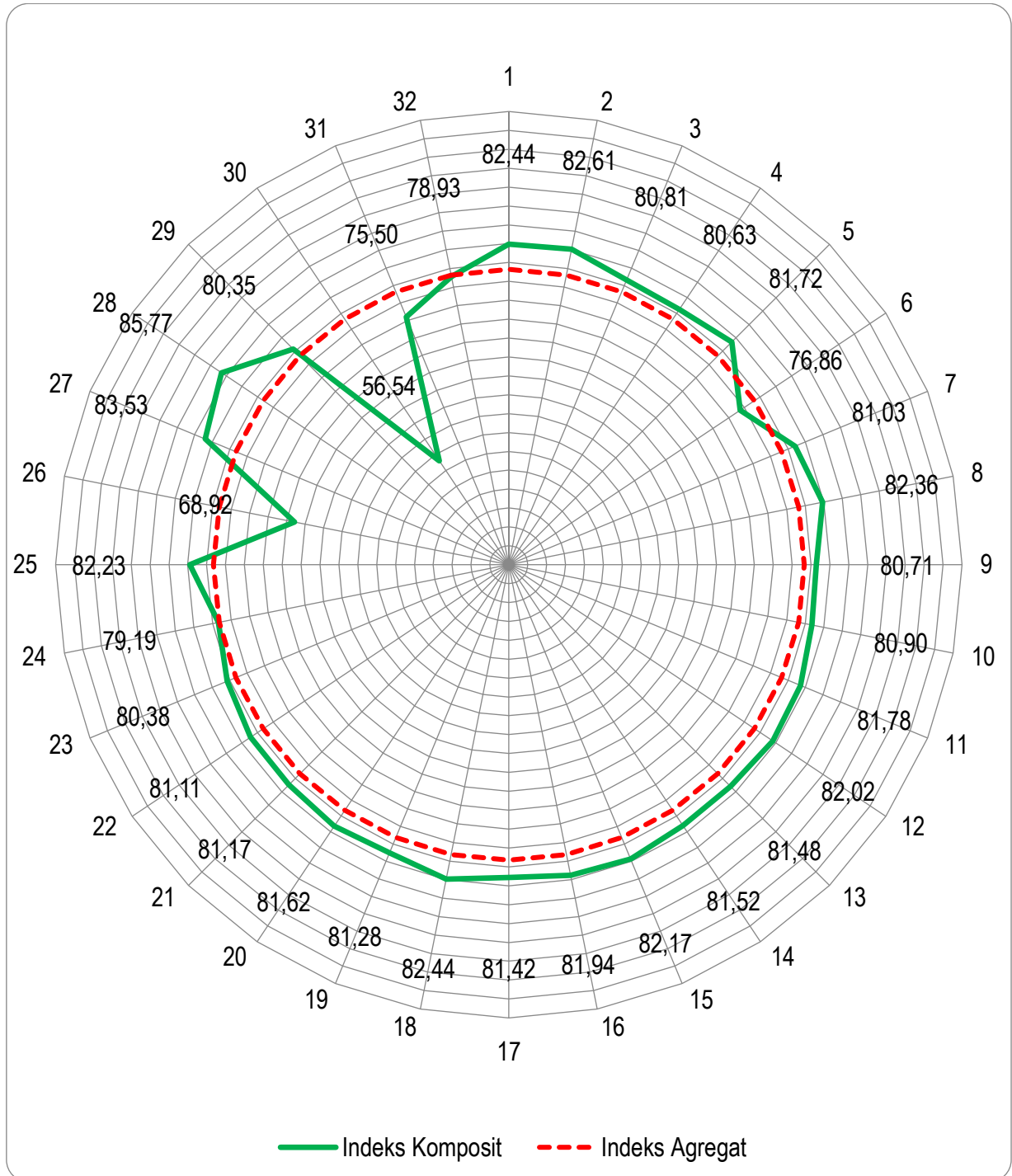
Tabel 4.102
IKM Puskesmas Pamadegan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,44	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,61	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,81	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,63	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,72	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,86	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,03	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,36	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,71	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,90	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,78	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,02	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,48	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,52	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,17	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,94	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,42	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,44	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,28	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,62	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,17	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,11	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,38	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,19	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,23	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,92	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,53	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,77	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,35	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	56,54	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	75,50	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,93	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.218
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Pamadegan
Tahun 2022

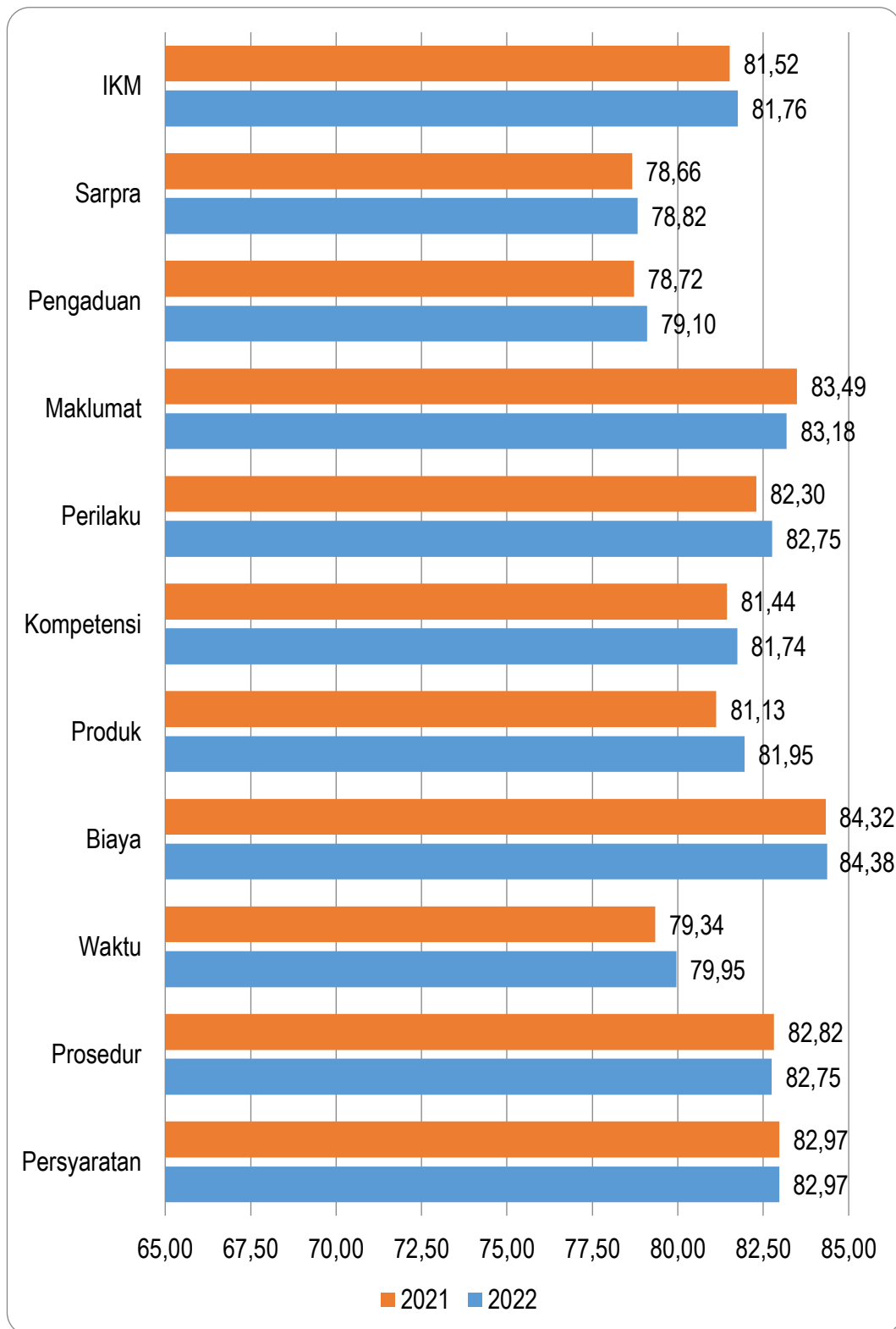


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.219
IKM Puskesmas Panggarangan Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



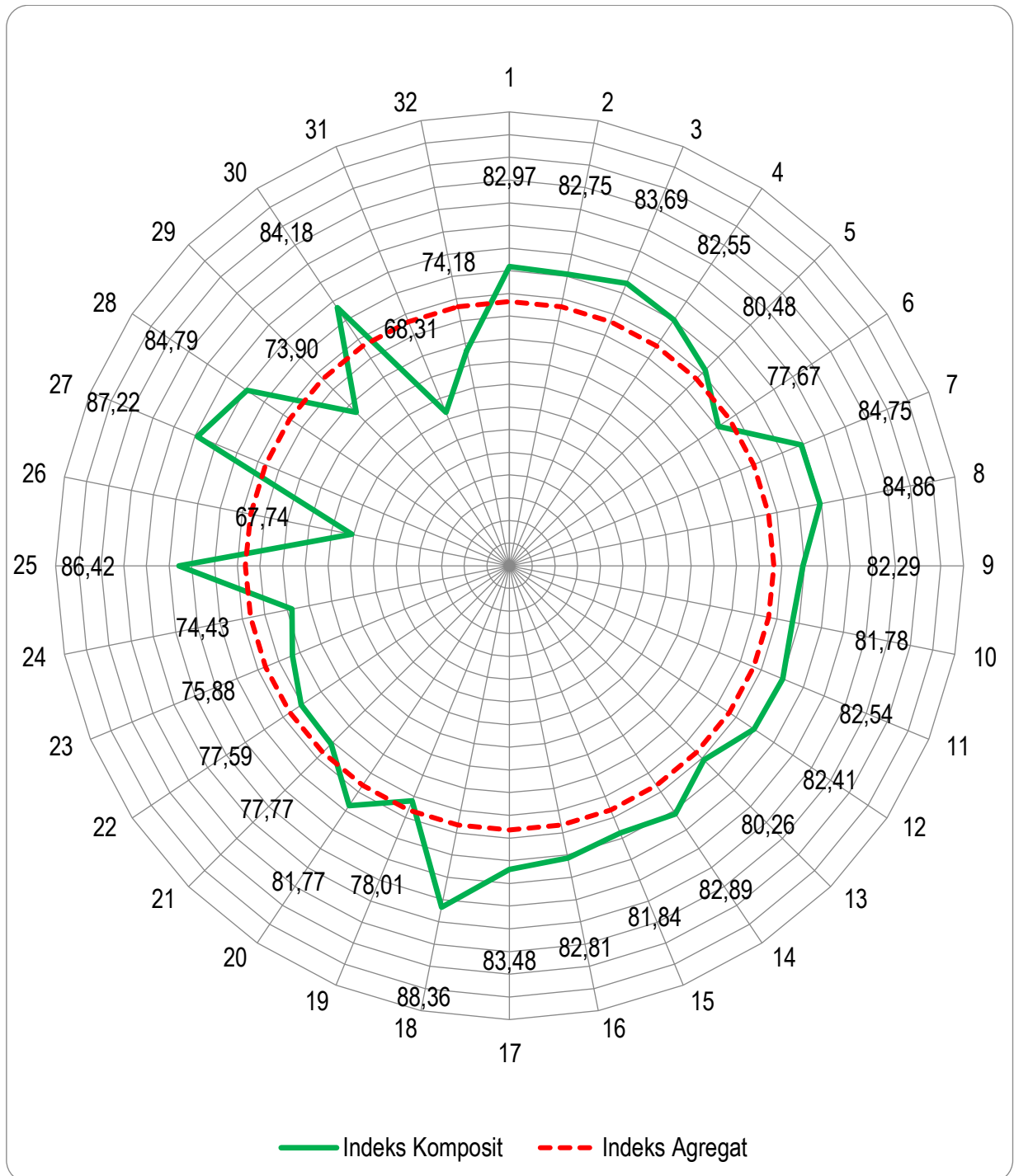
Tabel 4.103
IKM Puskesmas Panggarangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,97	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,75	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,69	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,55	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,48	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,67	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,75	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,86	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,29	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,78	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,54	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,41	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,26	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,89	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,84	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,81	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,48	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	88,36	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,01	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	81,77	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,77	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,59	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,88	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,43	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,42	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,74	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,22	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,79	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,90	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	84,18	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	68,31	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,18	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.220
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Panggarangan
Tahun 2022

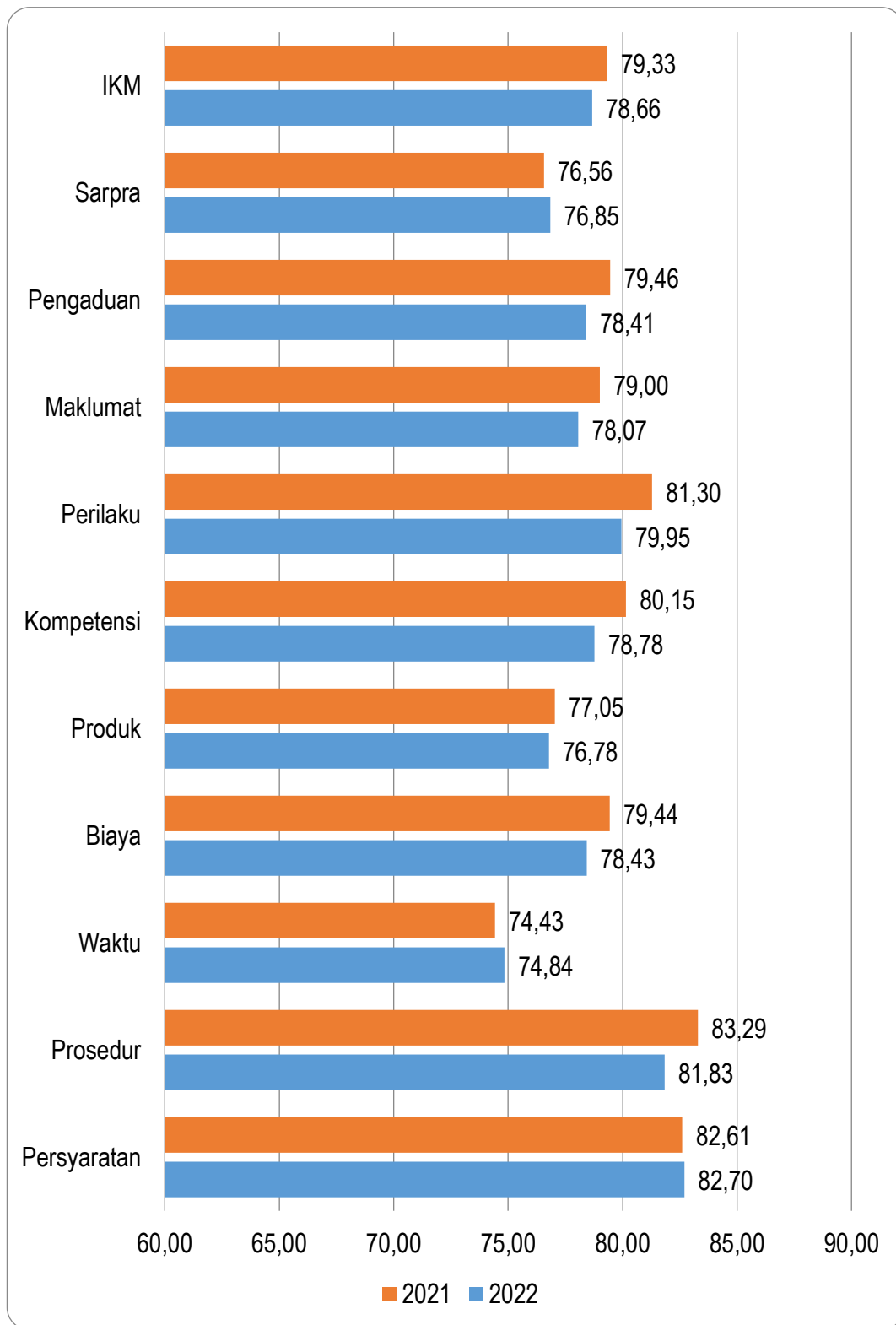


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.221
IKM Puskesmas Parungsari Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



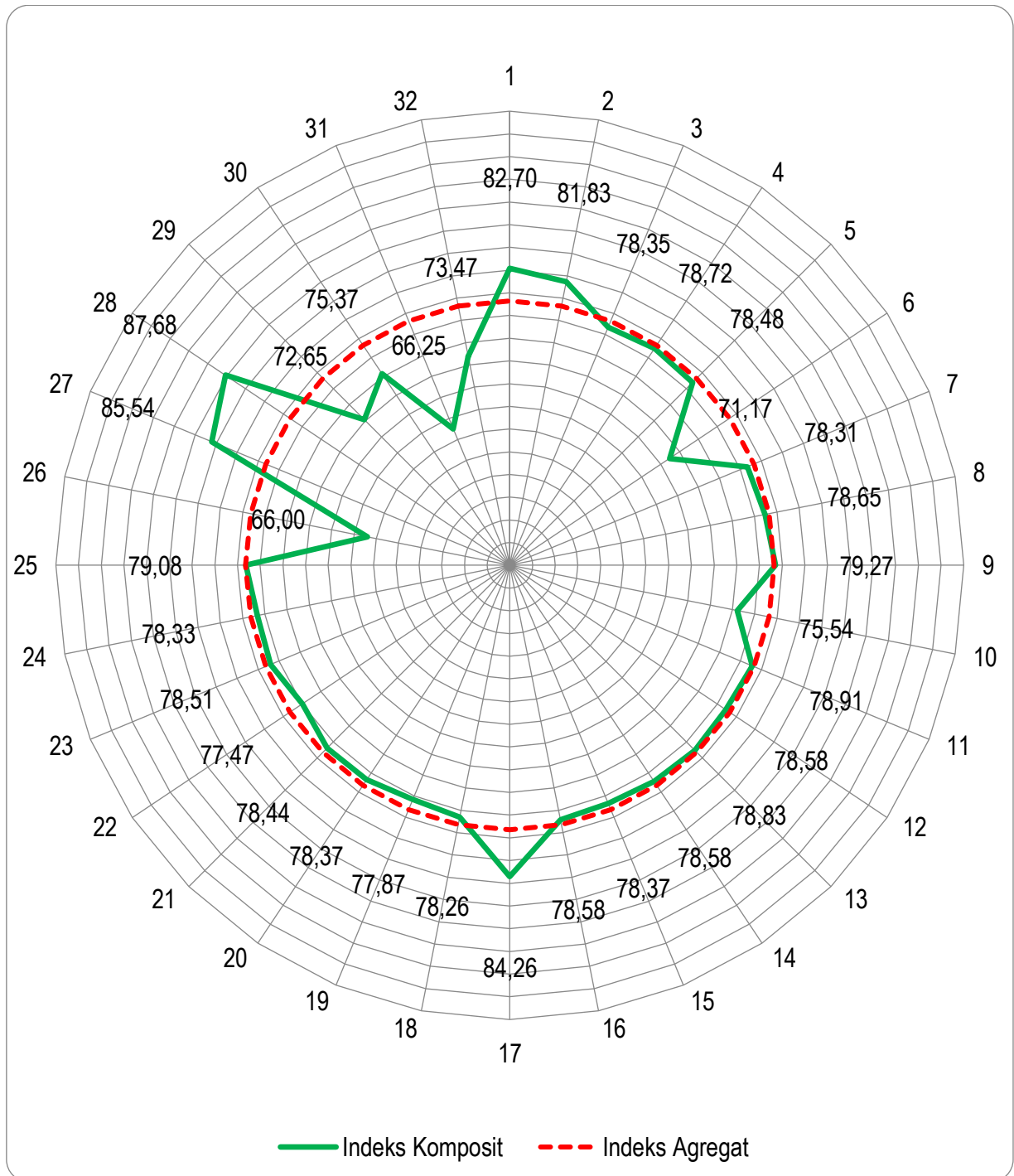
Tabel 4.104
IKM Puskesmas Parungsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,70	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,83	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,35	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,72	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,48	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,17	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,31	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	78,65	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,27	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	75,54	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,91	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,58	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,83	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,58	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,37	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,58	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	84,26	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,26	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,87	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,37	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,44	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,47	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,51	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,33	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,08	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,54	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,68	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,65	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,37	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	66,25	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,47	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.222
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Parungsari
Tahun 2022

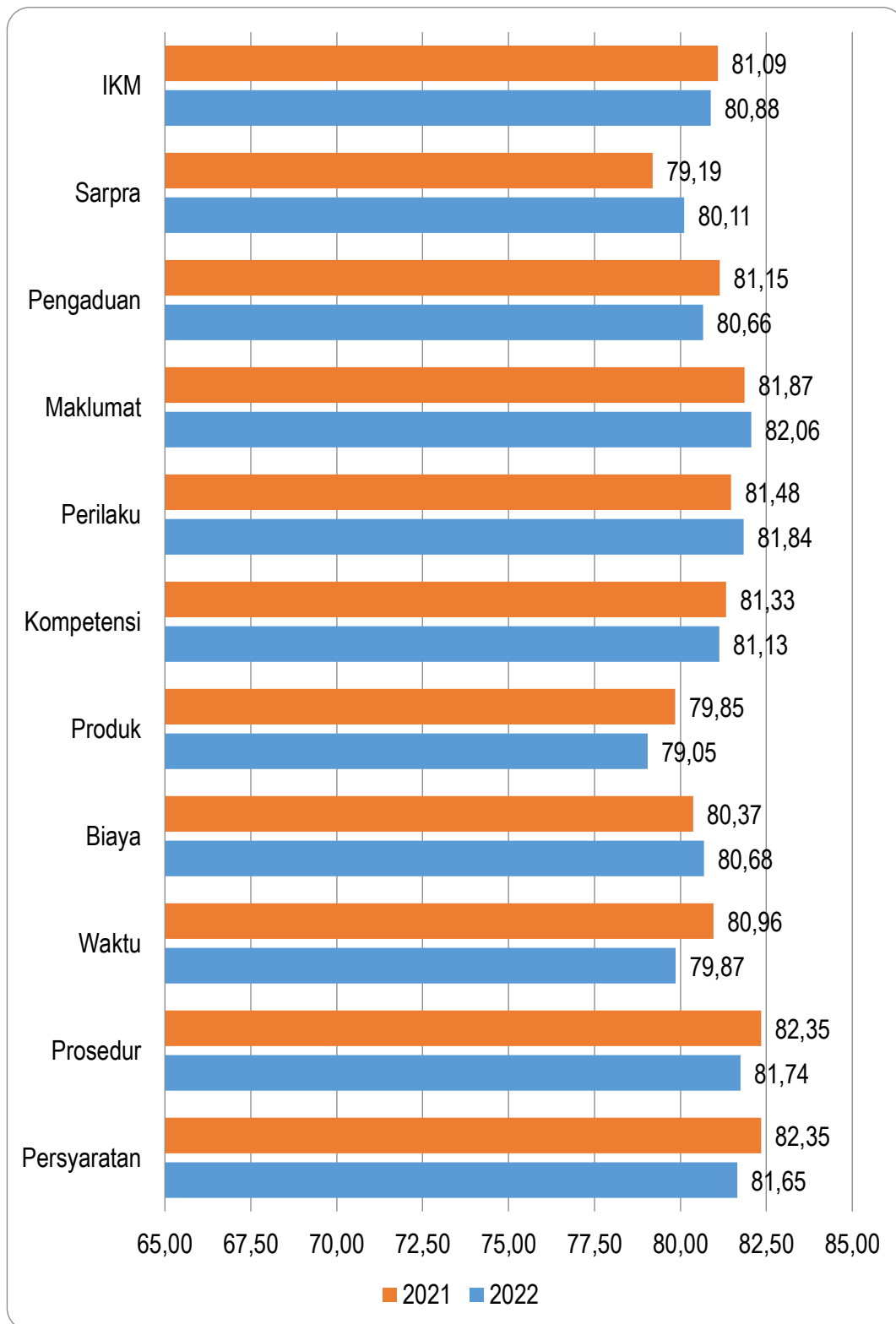


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.223
IKM Puskesmas Prabugantungan Berdasar Unsur
Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



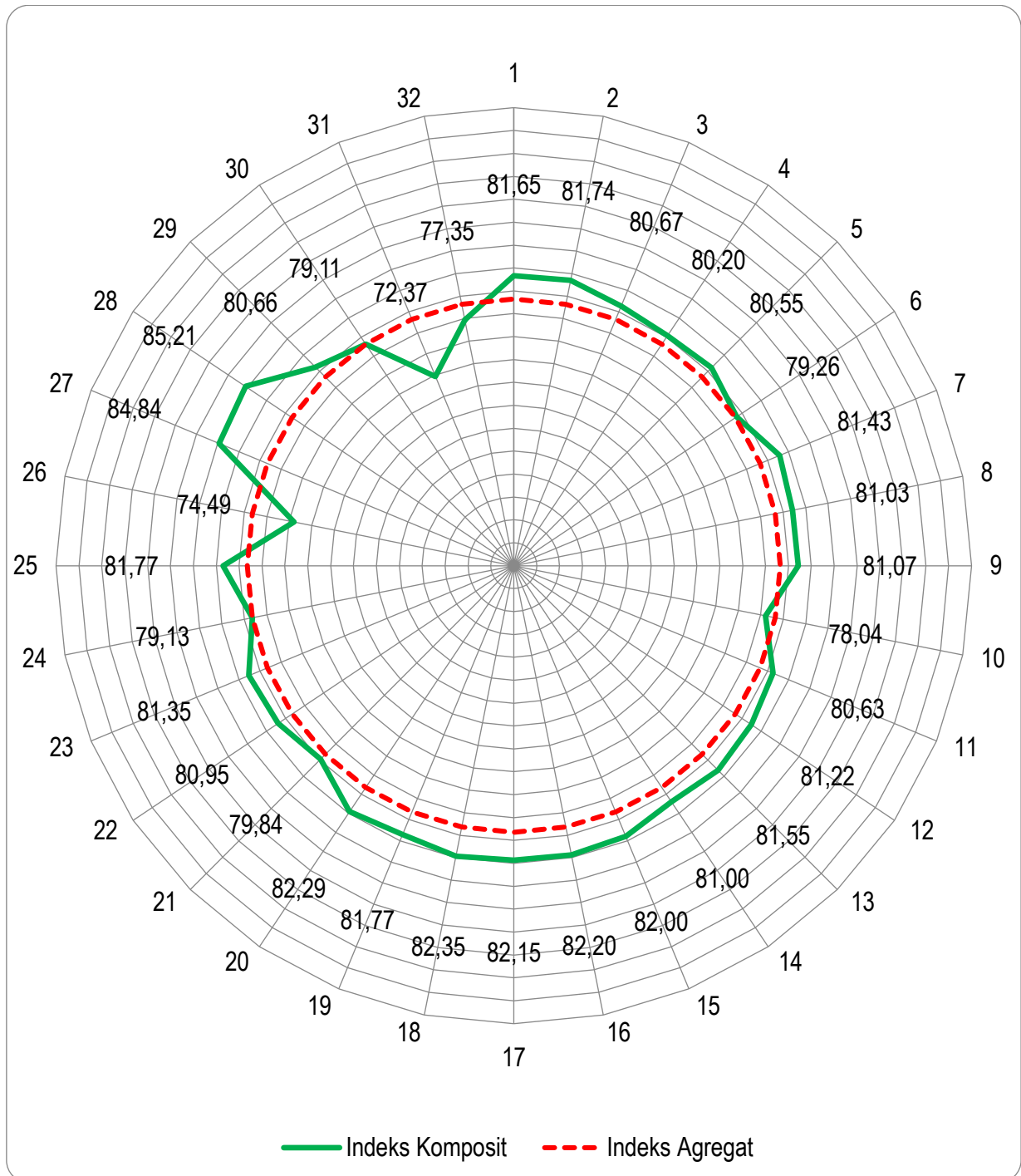
Tabel 4.105
IKM Puskesmas Prabugantungan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,65	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,74	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,67	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,20	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,55	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,26	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,43	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,03	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,07	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,04	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,63	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,22	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,55	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,20	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,15	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,35	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,77	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,29	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,84	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,95	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,35	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,13	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,77	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,49	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,84	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,21	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,66	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,11	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	72,37	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,35	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.224
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Prabugantungan
Tahun 2022

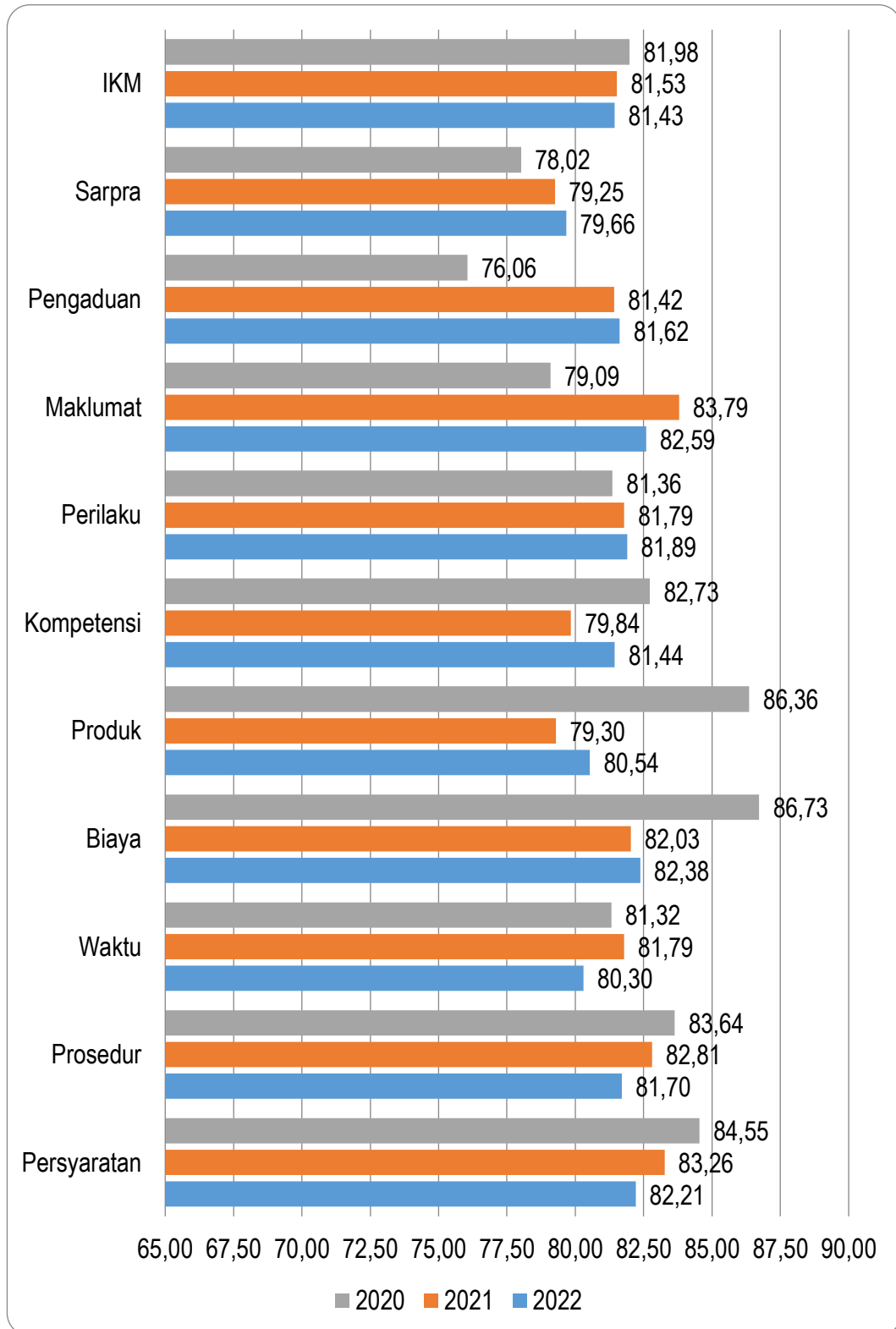


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.225
IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



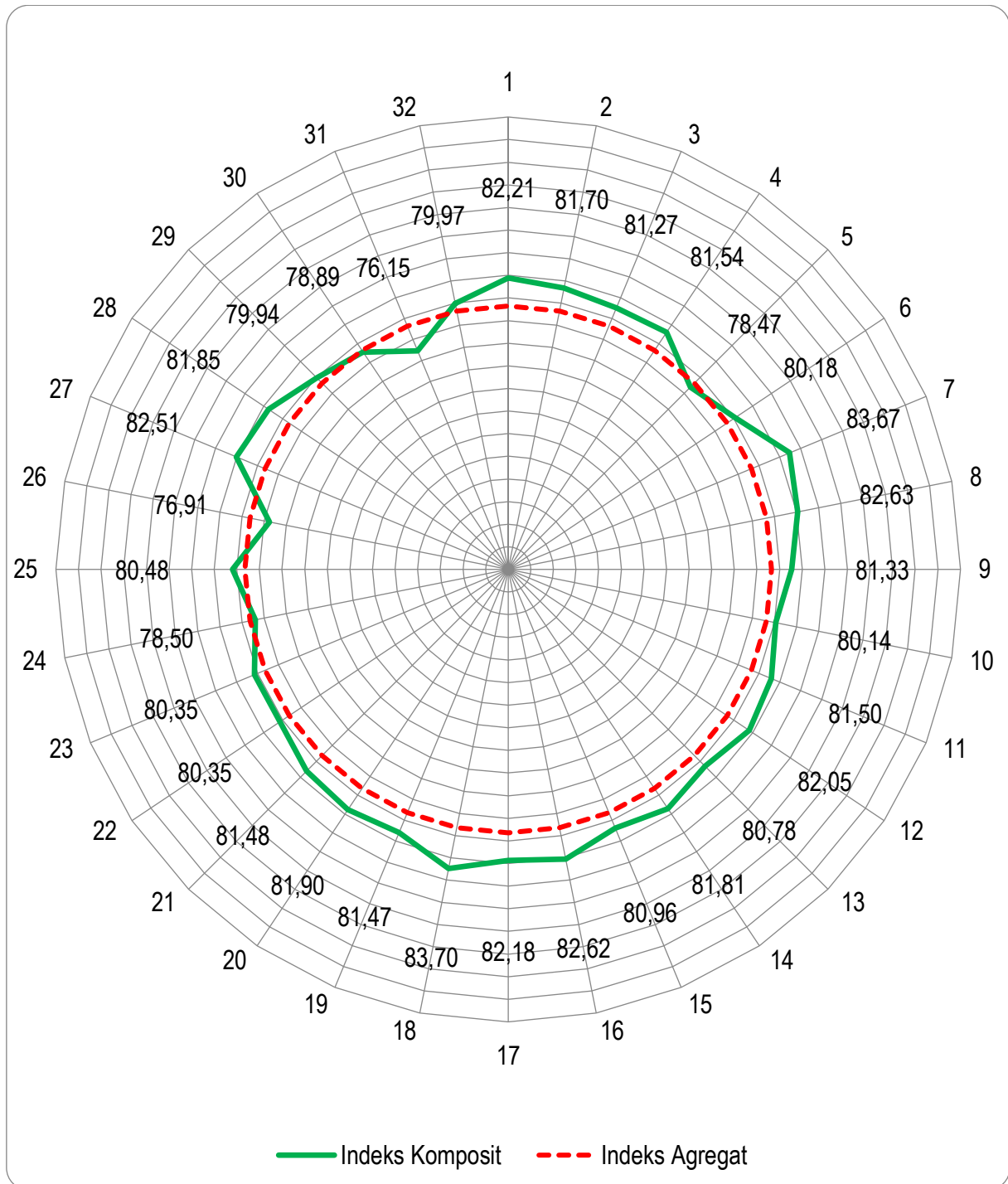
Tabel 4.106
IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,21	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,70	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,27	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,54	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,47	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,18	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,67	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,63	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,33	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,14	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,50	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,05	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,78	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,81	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,96	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,62	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,18	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,70	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,47	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,90	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,48	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,35	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,35	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,50	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,48	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,91	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,51	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,85	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,94	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,89	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76,15	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,97	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.226
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Tahun 2022

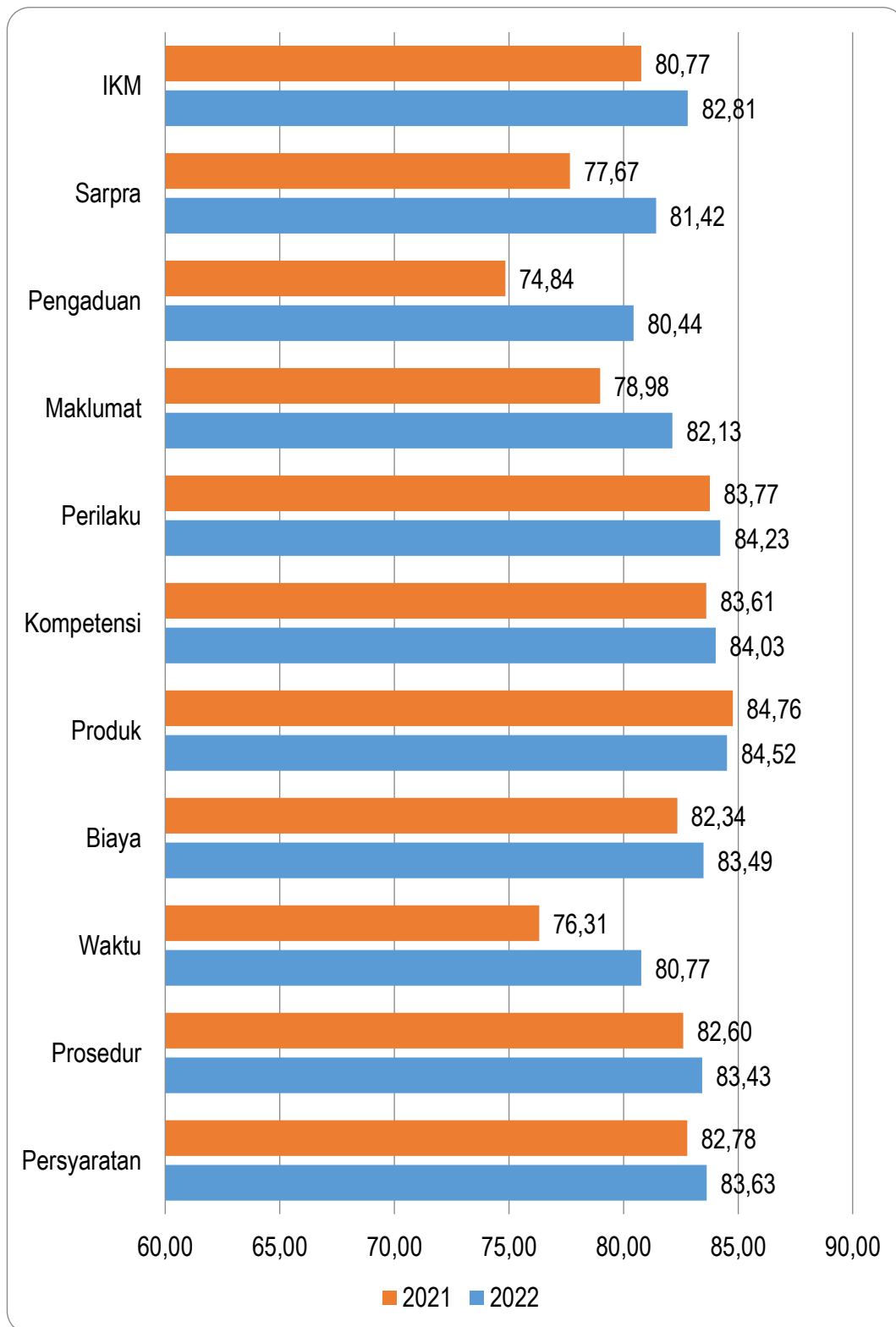


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.227
IKM Puskesmas Sajira
Berdasar Unsur Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



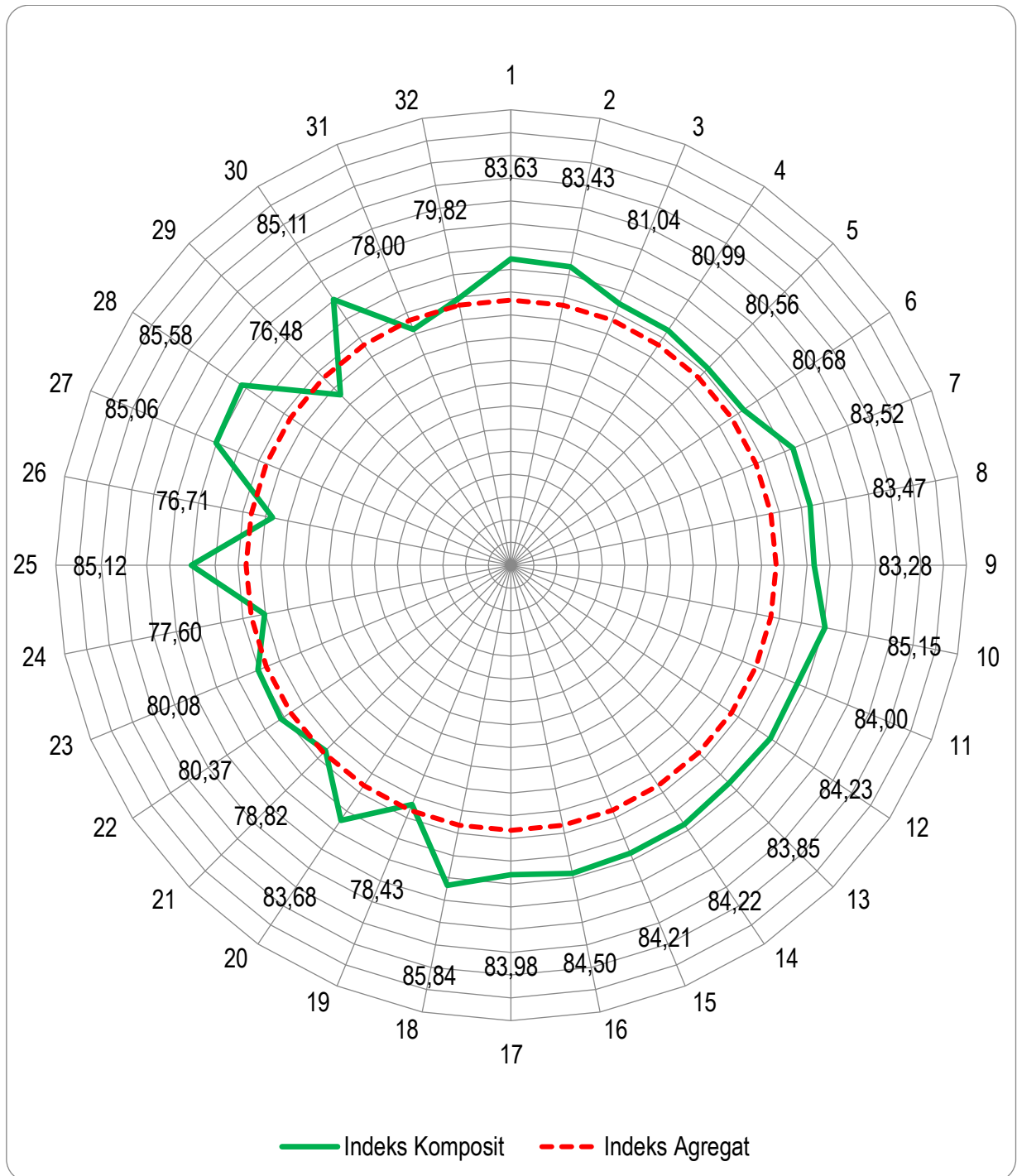
Tabel 4.107
IKM Puskesmas Sajira
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,63	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,43	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,04	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,99	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,56	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,68	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,52	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,47	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,28	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,15	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84,00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,23	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,85	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,22	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,21	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,50	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,98	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,84	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,43	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	83,68	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,82	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,37	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,08	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,60	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,12	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,71	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,06	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,58	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,48	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	85,11	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	78,00	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,82	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.228
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Sajira
Tahun 2022

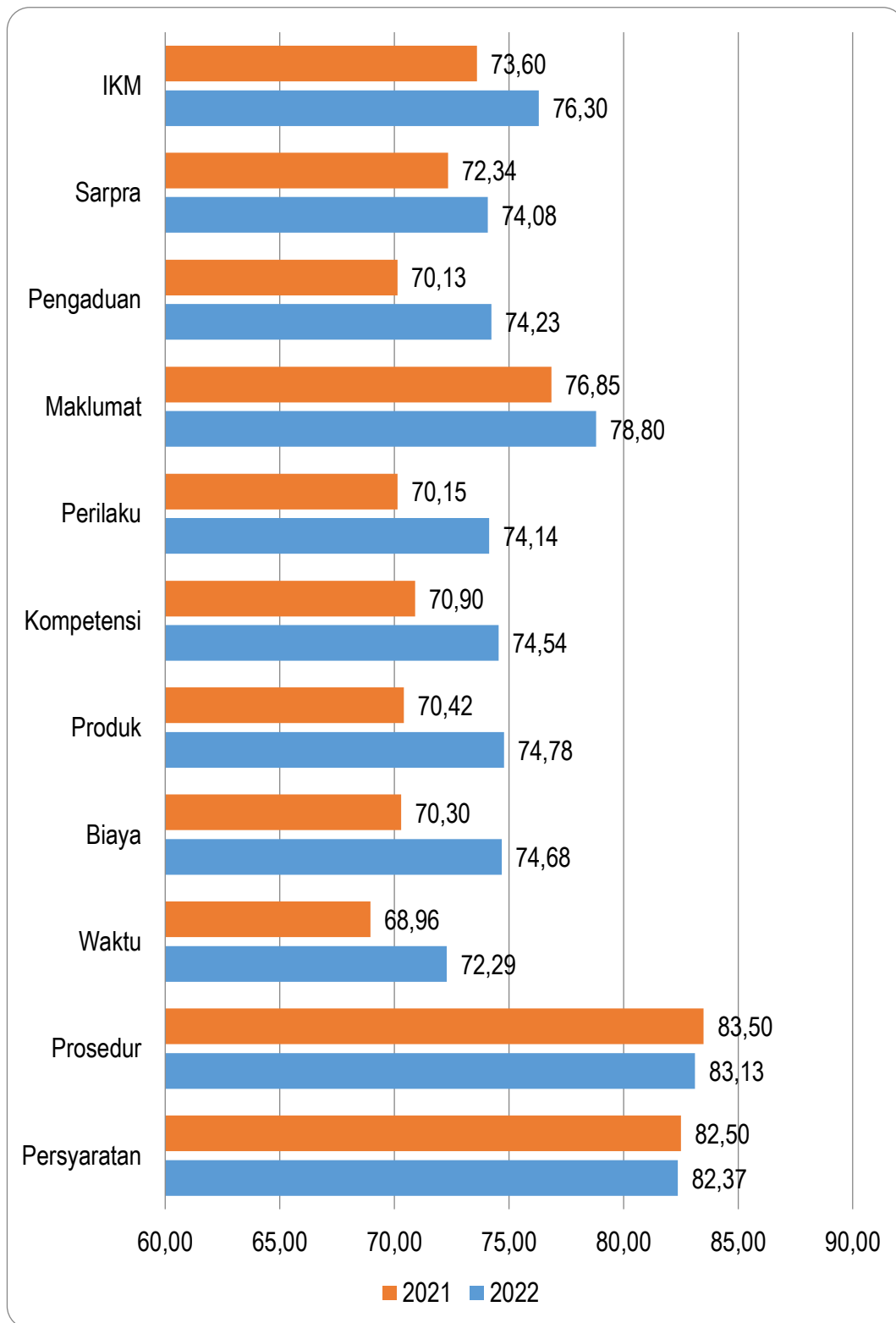


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.229
IKM Puskesmas Sarageni
Berdasar Unsur Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



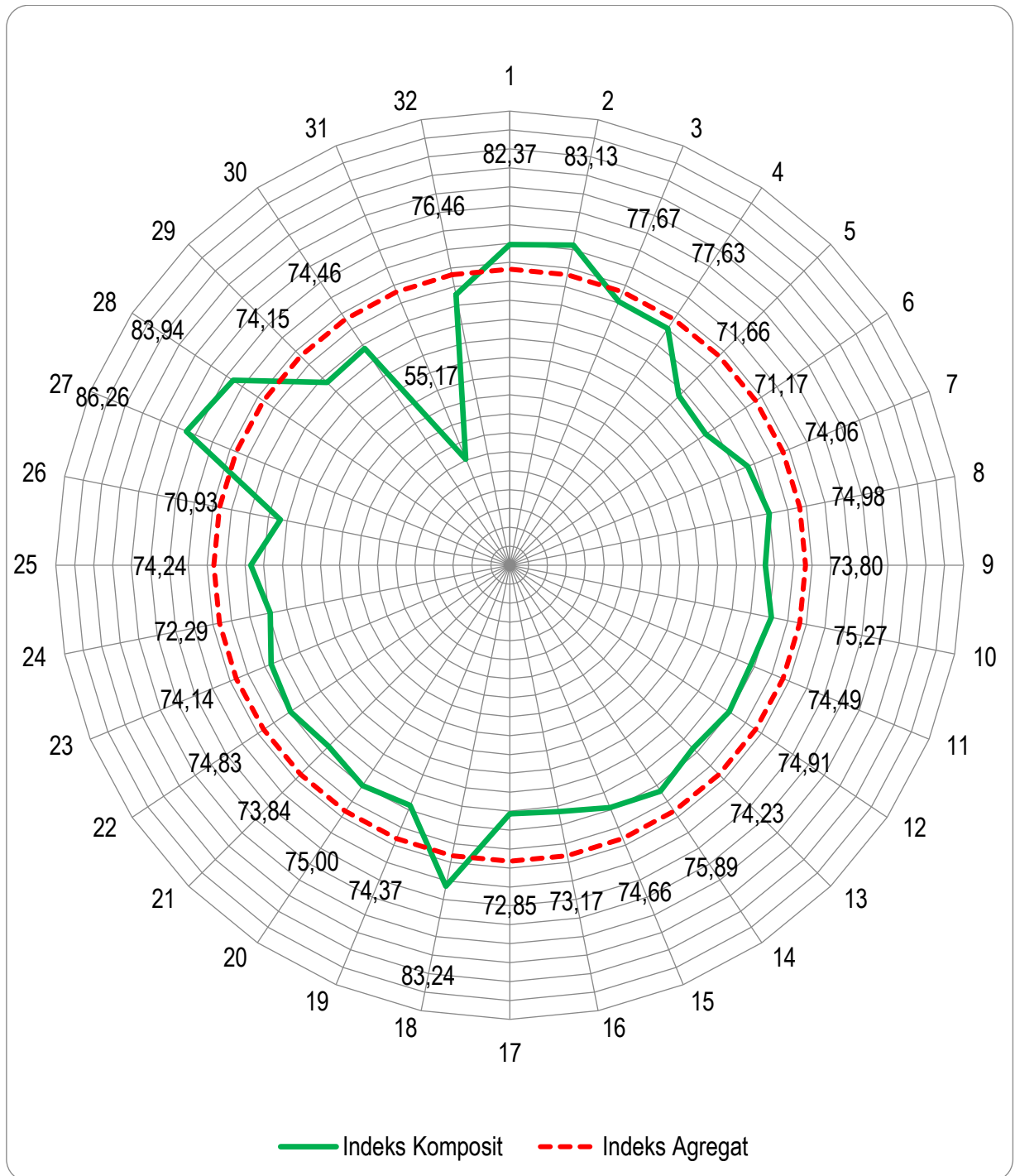
Tabel 4.108
IKM Puskesmas Sarageni
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,37	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,13	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,67	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,63	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	71,66	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,17	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	74,06	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	74,98	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73,80	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,27	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,49	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,91	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,23	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,89	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	74,66	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	73,17	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	72,85	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,24	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,37	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,84	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,83	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,14	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,29	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,24	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,93	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,26	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,94	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,15	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,46	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	55,17	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,46	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.230
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Sarageni
Tahun 2022

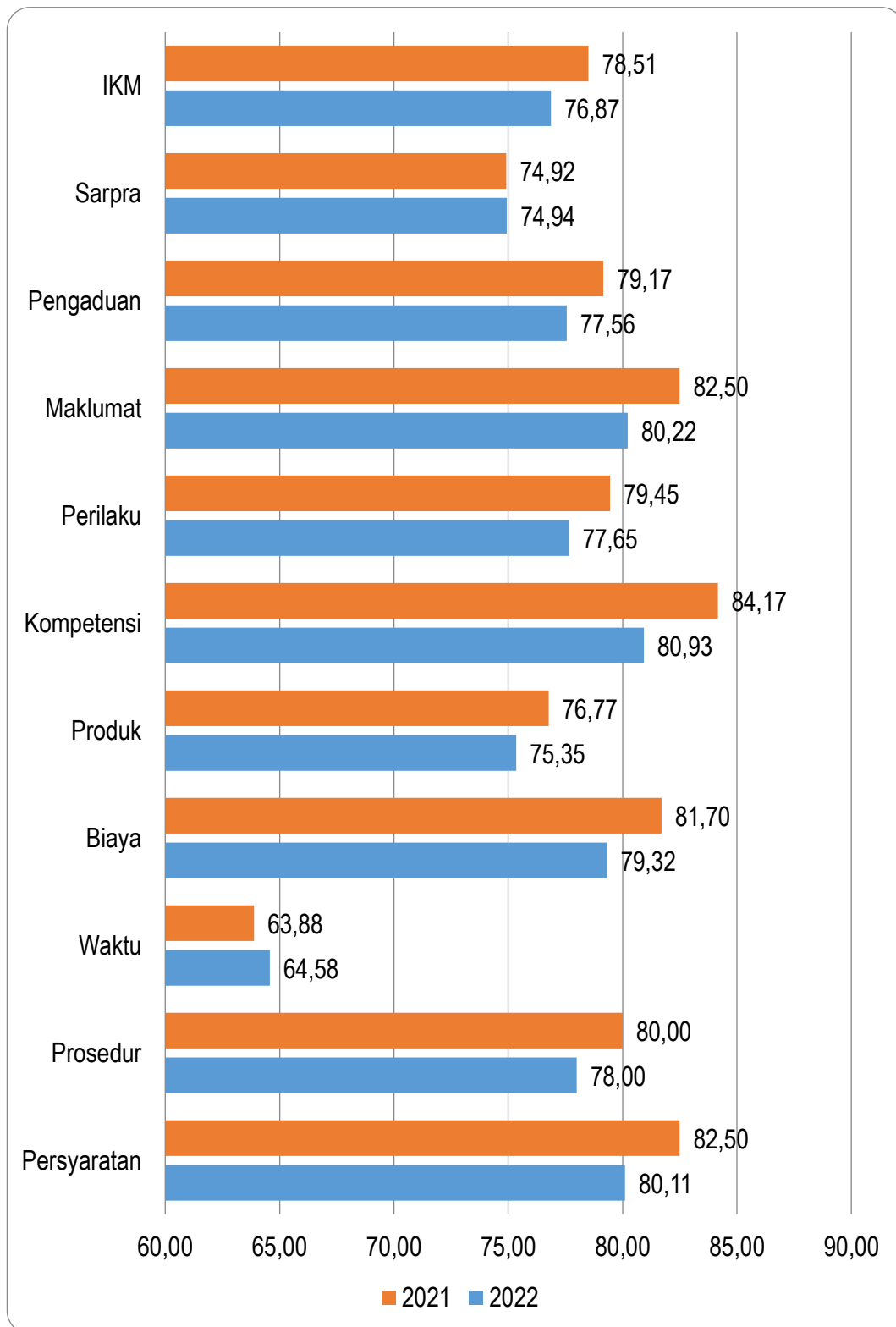


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.231
IKM Puskesmas Sobang
Berdasar Unsur Tahun 2021-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



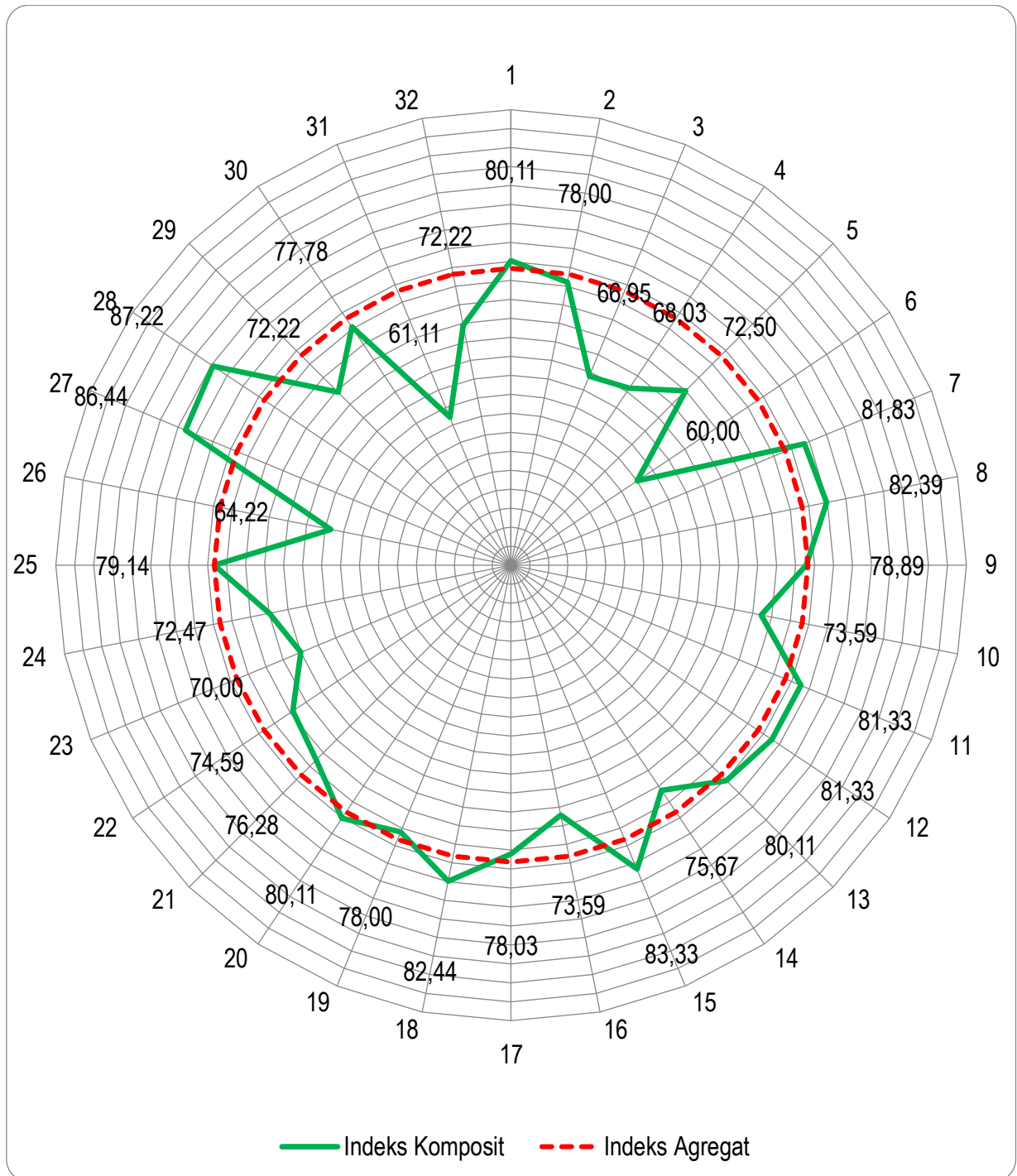
Tabel 4.109
IKM Puskesmas Sobang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,11	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,00	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	66,95	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	68,03	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	72,50	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	60,00	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,83	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,39	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,89	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	73,59	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,33	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,33	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,11	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	75,67	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,33	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	73,59	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,03	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,44	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,00	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,11	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,28	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,59	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	70,00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,47	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,14	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,22	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,44	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,22	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,78	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	61,11	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,22	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.232
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Sobang
Tahun 2022

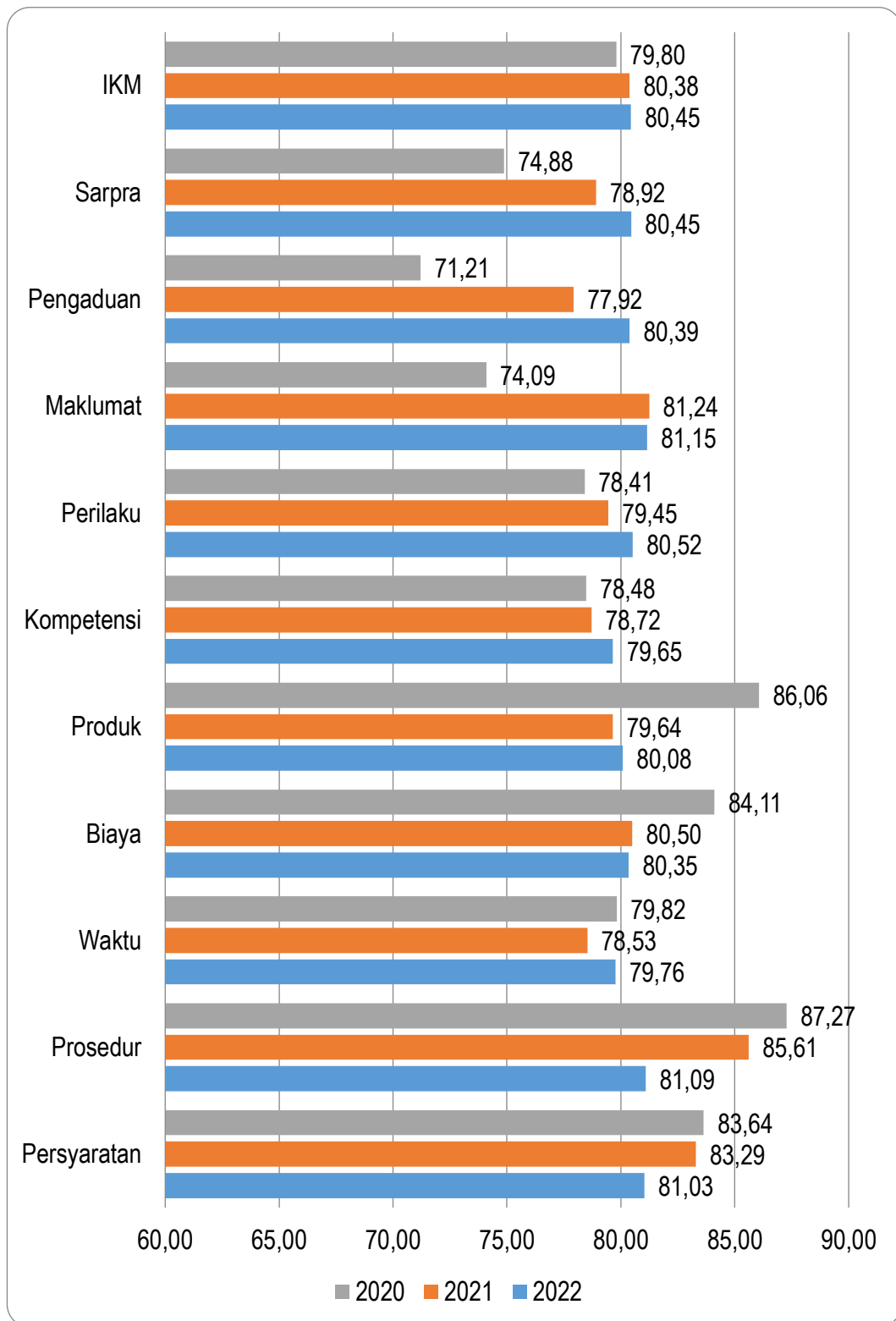


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.233
IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



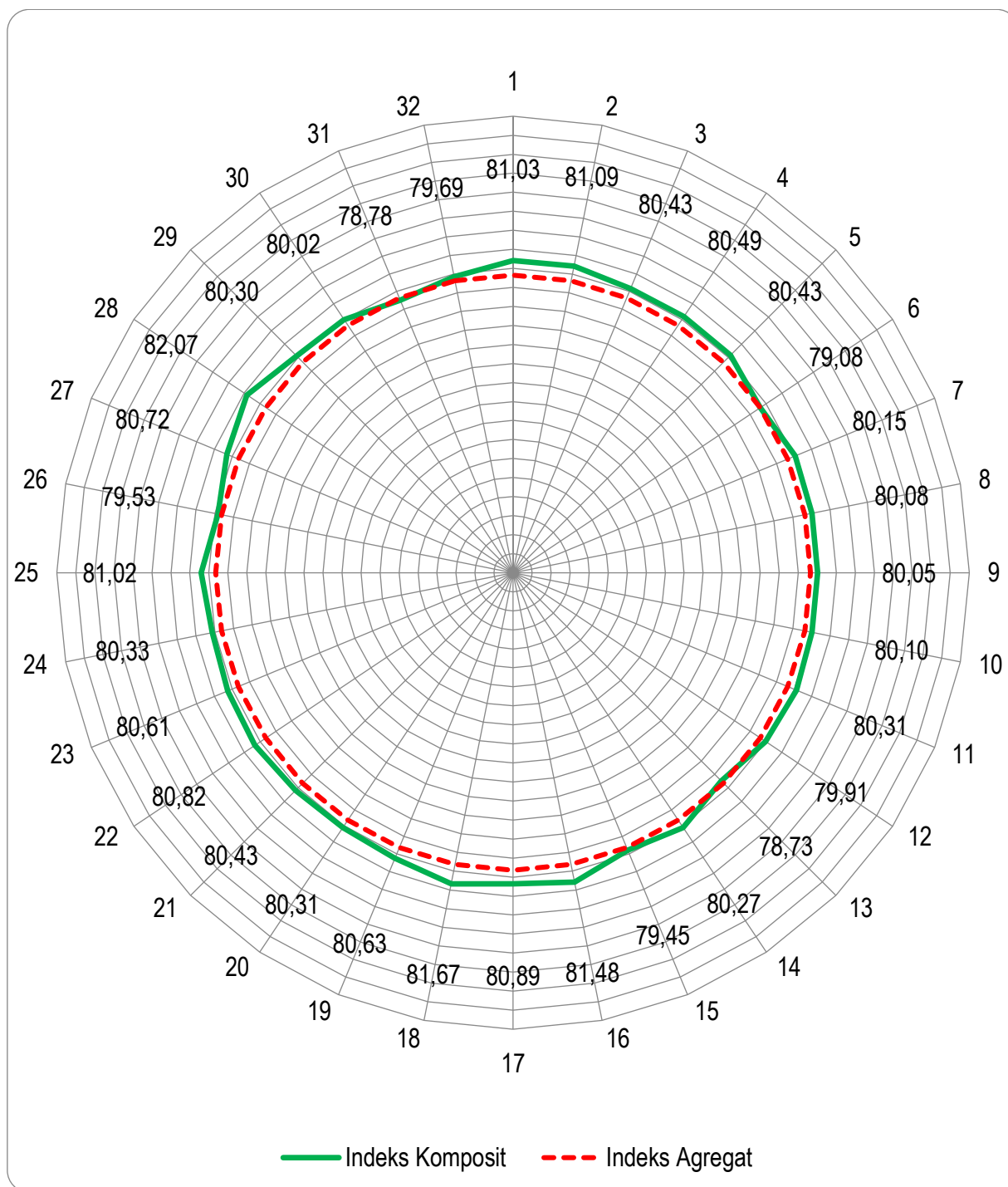
Tabel 4.110
IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,03	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,09	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,43	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,49	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,43	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,08	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,15	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,08	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,05	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,10	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,31	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,91	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,73	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,27	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,45	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,48	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,89	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,63	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,31	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,43	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,82	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,61	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,33	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,02	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,53	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,72	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,07	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,30	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,02	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	78,78	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,69	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Grafik 4.234
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Warunggunung (DTP)
Tahun 2022

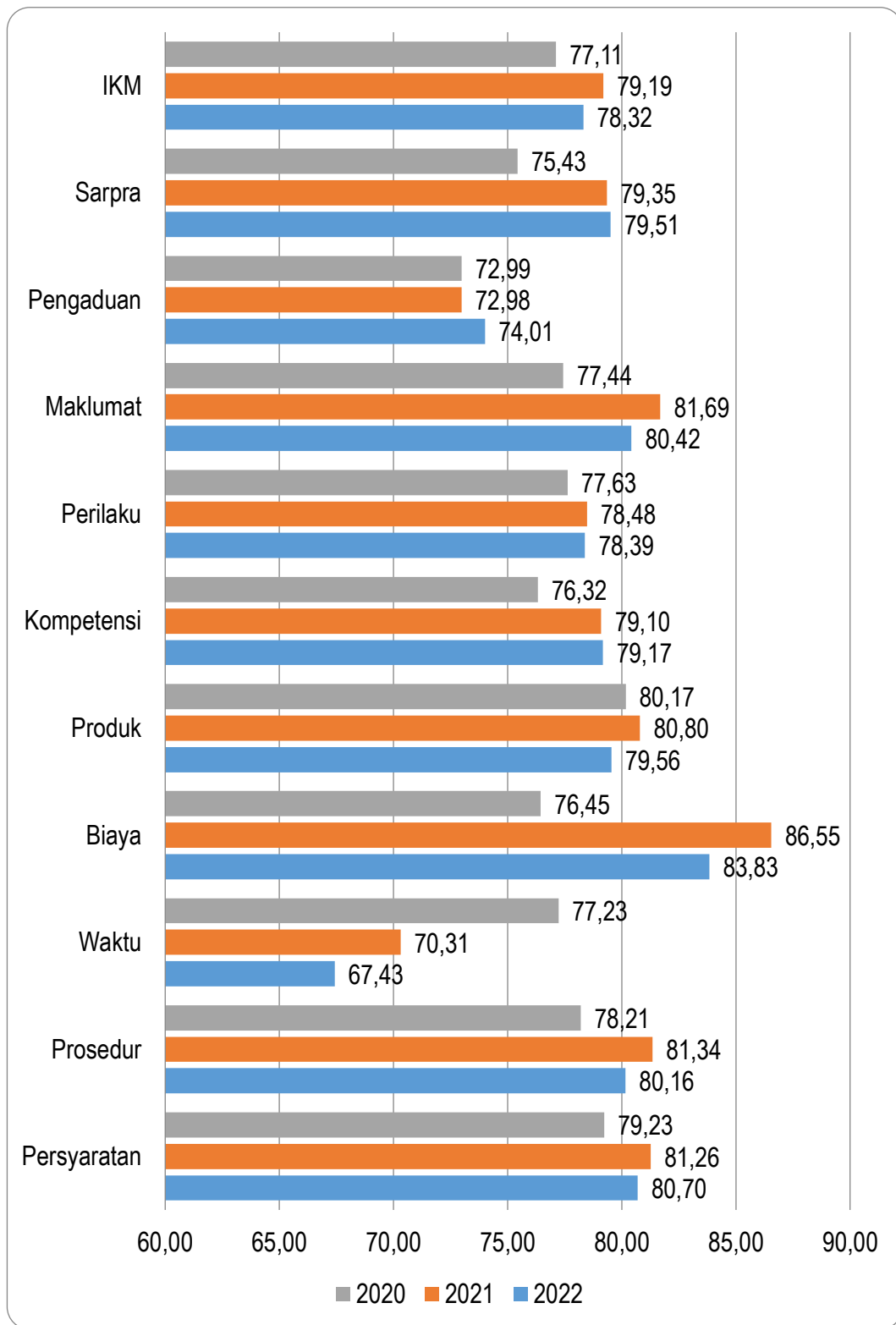


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



Grafik 4.235
Perbandingan IKM RSUD dr. Adjidarmo
Berdasar Unsur Tahun 2020-2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



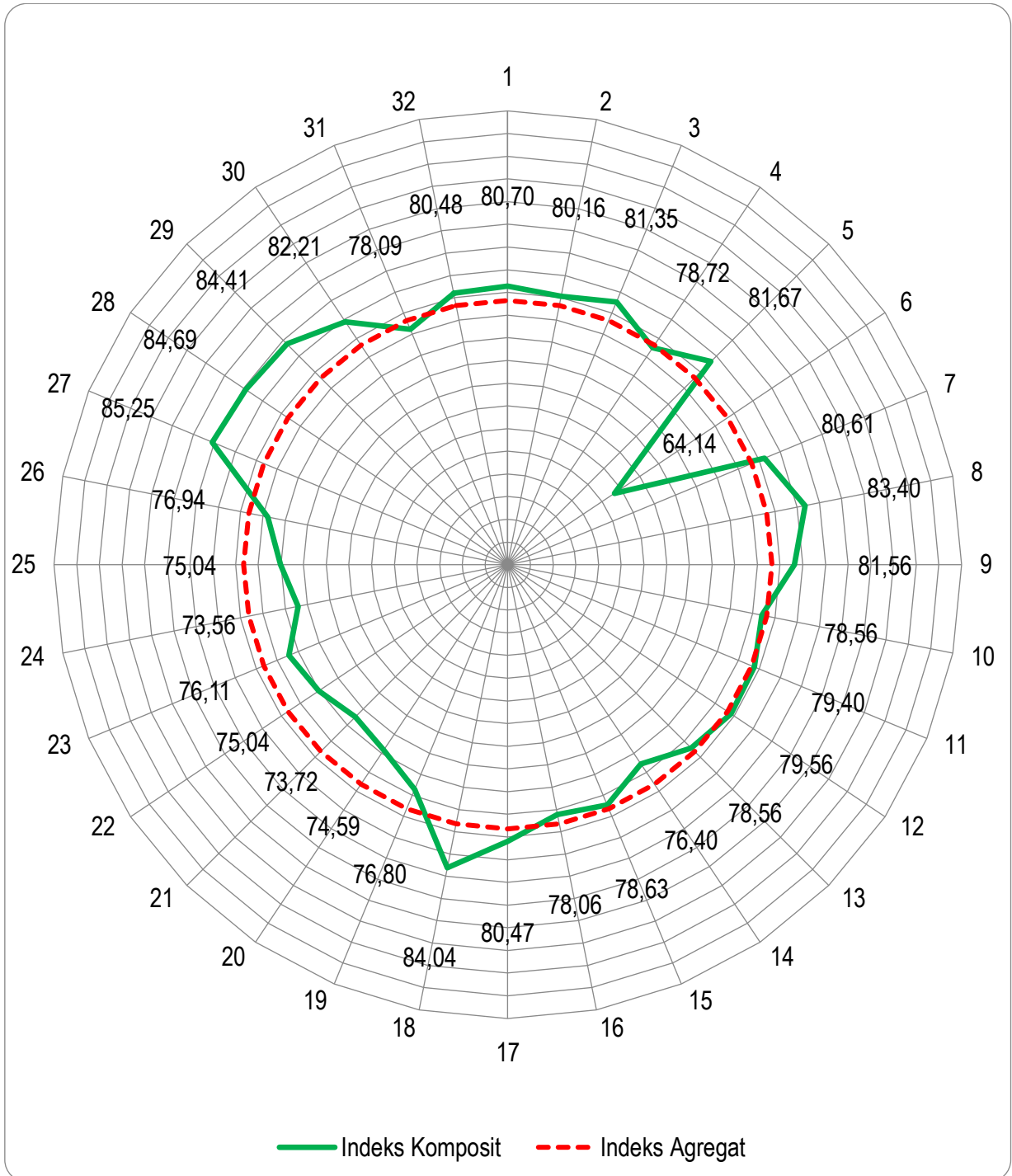
Tabel 4.111
IKM RSUD dr. Adjidarmo
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,70	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,16	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,35	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,72	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,67	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	64,14	D	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,61	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,40	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,56	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,56	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,40	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,56	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,56	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	76,40	C	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,63	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,06	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,47	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,04	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,80	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	74,59	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,72	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,04	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,11	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,56	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,04	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,94	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,25	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	84,69	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,41	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,21	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,09	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,48	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



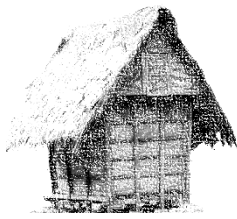
Grafik 4.236
Postur Pelayanan Publik
RSUD dr. Adjidarmo
Tahun 2022



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv





BAB V P E N U T U P

5.1 Kesimpulan

Merujuk pada tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari unit-unit penyelenggara pelayanan publik. Namun demikian, hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah keharusan adanya rumusan tentang saran perbaikan bagi penyedia layanan yang disurvei mengingat bahwa tujuan dari survei itu sendiri adalah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Berdasarkan esensinya di atas, serta berdasarkan paparan data yang telah disampaikan pada bab sebelumnya maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara umum capaian kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak tahun 2022 telah terkategori baik atau memuaskan dengan capaian indeks sebesar 79,11; naik dibandingkan tahun 2021 sebesar 78,65. Meski mengalami kenaikan, namun secara kualitatif mutu pelayanan pada tahun 2022 mengalami *status quo*;
- b. 90% unsur telah mencapai kualifikasi memuaskan, sedangkan 10% unsur lainnya masih terkategori kurang memuaskan, yaitu: unsur waktu pelayanan dengan indeks sebesar 74,66. Unsur dimaksud di atas juga secara kuantitatif memiliki



kinerja di bawah rerata agregat kabupaten sebesar 79,11 bersama 2 unsur lainnya yaitu: pengelolaan pengaduan masyarakat dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang keduanya bahkan masih memiliki kualifikasi mutu pelayanan C.

- c. Dibandingkan dengan kondisi pada tahun 2021, secara umum sebagian besar unsur (70%) mengalami kenaikan meski tidak terlalu signifikan, hanya terdapat 3 unsur saja yang mengalami penurunan, yaitu unsur persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan. Ketiga unsur dimaksud secara faktual memang masih mengalami tekanan oleh perubahan kebijakan dan ritme pelayanan akibat pandemi, meski tidak seketat di tahun 2020. Akibatnya, ketiga unsur ini masih akan mengalami fluktuasi seiring dengan penerapan perubahan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pada unsur yang lain dapat dioptimalkan kinerjanya mengingat eksistensinya yang tak terkait langsung dengan kebijakan pandemi, serta relatif mudah dan murah dalam penatakelolaannya.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan paparan pada bab sebelumnya maka secara umum terdapat beberapa rekomendasi umum yang dapat digunakan sebagai acuan guna memperbaiki kinerja pelayanan pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Perangkat Daerah

Permasalahan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat perangkat daerah (PD) terletak pada unsur pengelolaan pengaduan masyarakat yang secara umum belum dikelola dengan baik sesuai standar Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Di samping itu, gejala fluktuasi capaian IKM secara agregat maupun pada unsur dan indikator komposit masih laten, mengingat belum mapannya pelaksanaan standar pelayanan publik, serta inkonsistensi dalam penatalaksanaannya. Demikian



pula dengan kondisi standar pelayanan antarperangkat daerah yang masih menggambarkan diskrepansi yang cukup tinggi, yang juga menggambarkan disparitas dalam pelaksanaan standar pelayanan antarperangkat daerah.

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kelurahan

Permasalahan pelayanan publik yang masih dihadapi di level PATEN secara umum teridentifikasi pada 90% unsurnya yang bahkan tercatat memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 79,11 sehingga masih perlu memperoleh perhatian serius dalam pengelolaannya; kecuali unsur biaya pelayanan yang capaiannya telah mencapai kualifikasi mutu B dan sekaligus berada di atas indeks agregat kabupaten. Sedangkan pada level indikator, masih terdapat 34% yang berkualifikasi C, serta 12 indikator (37,50%) yang masih berkinerja di bawah rerata.

Fokus pembinaan tampaknya perlu dilakukan pada 13 PATEN dan kelurahan yang IKM-nya masih terkategori C, yaitu: Banjarsari, Cibeber, Cigemblong, Cijaku, Cikulur, Cirinteun, Leuwidamar, Muncang, serta 5 kelurahan, yaitu: Kelurahan Muara Ciujung Barat, Kelurahan Muara Ciujung Timur, Kelurahan Cijoro Pasir, Kelurahan Cijoro Lebak, dan kelurahan Rangkasbitung Barat.

Gejala fluktuasi capaian IKM secara agregat maupun pada unsur dan indikator komposit di level PATEN dan kelurahan teridentifikasi masih sangat laten, mengingat belum mapannya pelaksanaan standar pelayanan publik di masing-masing PATEN, serta inkonsistensi dalam penatalaksanaannya sebagaimana tercermin dari pelaksanaan sebagaimana tercermin dari pelaksanaan pengumpulan data *systematic survey* yang variatif antarPATEN. Demikian pula dengan kondisi standar pelayanan antarPATEN yang masih menggambarkan diskrepansi yang tinggi, yang juga menggambarkan disparitas dalam pelaksanaan standar pelayanan antar masing-masing PATEN yang cenderung berbeda-beda.



3. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan RSUD

Secara umum masalah utama yang teridentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Puskesmas terletak pada 3 (tiga) unsurnya, yaitu unsur waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta unsur sarana prasarana penunjang pelayanan yang belum sesuai ekspektasi publik. Ketiga unsur tersebut bahkan tercatat masih memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 79,11. Sedangkan di RSUD unsur waktu pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan pengelolaan pengaduan masih perlu menjadi fokus perhatian, khususnya pada sekira 12% indikator yang masih berkualifikasi C; dan/ sekira 37% masih berada di bawah indeks agregat kabupaten.

Fokus pembinaan secara kelembagaan juga perlu dilakukan pada sekira 40% puskesmas memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 79,11, yaitu: Sobang, Sarageni, Parungsari, Pajagan, Kalanganyar, Curugbitung, Citorek, Cisimeut, Cirinteun, Cimarga, Cikulur, Cihara, Cigemblong, Cibeber, Bojongmanik, dan Baros; termasuk didalamnya 6 (enam) puskesmas yang kualifikasi mutu pelayanannya masih berlevel C, yaitu: Sarageni, Kalanganyar, Curugbitung, Citorek, Cirinteun, dan Cigemblong.

Sebagaimana temuan pada level perangkat daerah dan PATEN, gejala fluktuasi capaian IKM secara agregat maupun pada unsur dan indikator komposit di Puskesmas dan RSUD juga teridentifikasi masih sangat laten, demikian pula dengan kondisi standar pelayanan di masing-masing Puskesmas yang masih menggambarkan diskrepansi yang tinggi, yang juga menggambarkan disparitas dalam pelaksanaan standar pelayanan antar masing-masing Puskesmas tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ariani, Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Batinggi, Ahmad. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Press
- Bush, Alan John. 1983. *An Empirical Assessment of the Mall Intercept as a Method of Data Collection*. Dissertation, Louisiana State University and Agricultural & Mechanical College.
- Cheema, G. Shabir and Dennis A. Rondinelli. 2007. *Decentralizing Governance, Emerging Concepts and Practices*. Ash Institute for Democratic Governance and Innovation, John F. Kennedy School of Government, Harvard University. Brookings Institution Press. Washington D.C.
- Chhotray, V. & Stoker, G. 2009. *Governance Theory and Practice: A Cross-Disciplinary Approach*. Hampshire UK: Palgrave MacMillan
- Denhardt, Janet Vinzant. Robert B. Denhardt. 2007. *"The New Public Service: Serving Not Steering"*. Expanded Edition. M.E. New York: Sharpe, Armonk
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Emerson dan Gerlak. 2016. *Teaching collaborative governance Online: Aligning Collaborative Instruction with online Learning Platforms*. Journal Public Affairs Education, p. 358
- Farazmand, Ali (Ed). 2004. *Sound Governance: Policy and Administration Innovation*. London: Praeger Publisher
- Flint, Courtney G. Et all. 2016. *Public Intercept Interviews And Surveys For Gathering Place-Based Perceptions: Observations From Community Water Research In Utah*. Journal of Rural Social Sciences, 31(3), pp. 105–125. Southern Rural Sociological Association
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Kerjasama Yayasan Indonesia Emas-PT. Gramedia Pustaka
- Grindle, Merille S. 2010. *Good Governance: The Inflation of and Idea*. Massachussets: Harvard Kennedy School
- Koontz, Harold. 1989. *Manajemen Jilid II*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Lebouf, Michael. 1992. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga
- Lipman, Frederick D. L Keith Lipman. 2008. *Corporate Governance Best Practices, Strategies for Public, Private, and Not-For-Profit Organizations*. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey



- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- McKevit. 1998. *Managing Core Public Service*. Massachutes: Blackwell Publisher Ltd.,
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Osborne, David and Ted Gaebler, 1993, "*Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*" New York: Plume.
- Osborne, David. Peter Plastrik. 1997. *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*. New York: Addison-Wesley Publishing Company
- Overby, E., Bharadwaj, A. & Sambamurthy, V. 2006. *Enterprise agility & the enabling role of information technology*. European Journal of Information Systems, Vol. 15 No. 2, pp. 120-131
- PK2AN. 2019. *Kajian Mewujudkan Kabinet Agile Pemerintah RI*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta
- Pierre, J. Peters, G. 2000. *Governance, Politics and State*. Houndsmills, UK: Macmillan
- Popovich, Mark. G., (ed). 1998. *Creating High Performance Government Organizations*. John Wiley & Sons, Inc, USA
- Pollit, Ch., J. Birchall, and K. Puttman. 1998. *Decentralizing Public Service Management*. London: MacMillan Press, Ltd.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuty, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Suryanto dan Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI Offset
- Zeithaml, Valarie. A Parasuraman. Leonard Bery. 1988, *Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* Vol 64
- , 1990. *Delivery Quality Service: Balancing customer perception and expectation*. New York: The Free Press



Jurnal:

- Agostino, Deborah. Arnaboldi, Michela. Lema, Melisa Diaz. (2020). *New Development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery*. Public Money & Management, <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>
- Ansell dan Grash. 2007. *Collaborative Governance in Theory and Practice*. Journal of Public Administration Research and Theory, Volume: 543-571.
- Bovaird, Tony. Elke Löffler. 2002. "Moving from excellence models of local service delivery to benchmarking 'good local governance'". International Review of Administrative Sciences, Vol.68, No.1, pp. 9-24
- , 2003. "Evaluating the quality of public governance: indicators, models and methodologies". International Review of Administrative Sciences, Vol.69, No. 3, pp. 313-328
- Christensen, Tom. Lægreid, Per. (2020). *Balancing Governance Capacity and Legitimacy: How the Norwegian Government Handled the COVID-19 Crisis as a High Performer*. Public Administration Review, 00(00), 1-6. DOI: 10.1111/puar.13241
- Emily R. Lai. 2010. *Collaborations: A Literature Review*. Journal of Public Administration Research and Theory, p. 2
- Entress, Rebecca M. Tyler, Jenna. Sadiq, Abdul-Akeem. (2020). *Managing Mass Fatalities during COVID-19: Lessons for Promoting Community Resilience during Global Pandemics*. Public Administration Review, 9999(9999), 1-6. DOI: 10.1111/puar.13232
- Gaskell, Jen. Stoker, Gerry. Jennings, Will. Devine, Daniel. (2020). *Covid-19 and the Blunders of our Governments: Long-run System Failings Aggravated by Political Choices*. The Political Quarterly. 91(3), 523-533. July-September 2020. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1467-923X.12894>
- Hornik, Jacob. Shmuel Ellis. 1988. *Strategies to Secure Compliance for a Mall Intercept Interview*. Public Opinion Quarterly Volume 52. Pp 539-551. American Association for Public Opinion Research. University of Chicago Press
- Haque, Shamsul M. 2002. "e-governance in India: its impacts on relations among citizens, politicians and public servants." International Review of Administrative Sciences, Vol. 68, No.2, pp. 231-250
- Huang, Irving Yi-Feng. 2020. *Fighting COVID-19 through Government Initiatives and Collaborative Governance: The Taiwan Experience*. Public Administration Review, 80(4), 665-670. DOI: 10.1111/puar.13239
- Horney, Nick. 2013. *Agility Research: History and Summary*. Stratetic Agility Institute: Agility Consulting and Training.
- Janssen, Marijn. Voort, Haikovan der. 2020. *Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19*



- pandemic. *International Journal of Information Management*. June 23, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102180>
- Moon, M. Jae. 2020. *Fighting COVID-19 with Agility, Transparency, and Participation: Wicked Policy Problems and New Governance Challenges*. *Public Administration Review*, 80(4), 651–656. DOI: 10.1111/puar.1321
- Morse dan Stephens. 2012. *Teaching Collaborative Governance: Phases, Competencies, and Case-Based Learning*. *Journal of Public Affairs Education*, p. 566.
- Moynihan, Donald P. 2009. *The Network Governance of Crisis Response: Case Studies of Incident Command Systems*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19, 895–915, DOI: 10.1093/jopart/mun033
- Sambamurthy, V. Bharadwaj, Anandhi. Grover, Varun. 2003. *Shaping Agility Through Digital Options: Reconceptualizing the Role of Information Technology in Contemporary Firms*. *MIS Quarterly*. 27(2), 237–263, June 2003. DOI: 10.2307/30036530. <https://www.researchgate.net/publication/220259906>
- Schuster, Christian. Et all. (2020). *Responding to COVID-19 through Surveys of Public Servants*. *Public Administration Review*. 00(00), 1–5. DOI: 10.1111/puar.13246
- Sull, D. 2009. *How To Thrive In Turbulent Markets*. *Harvard Business Review*, Vol 87 No. 2, pp. 78–88.
- Tallon, PP. & Pinsonneault, A. 2011. *Competing perspectives on the link between strategic information technology alignment & organizational agility: Insights from a mediation model*. *MIS Quarterly*, Vol. 35 No. 2, pp: 463–486
- Wang, XiaoHu. Kapucu, Naim. (2007). *Public Complacency under Repeated Emergency Threats: Some Empirical Evidence*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18, 57–78, DOI: 10.1093/jopart/mum001
- Whiteman, Rob. (2020). *Debate: The Future Civil Servant*. *Public Money & Management*, 40(8), 553–554, DOI: 10.1080/09540962.2020.1787610
- Willi, Yasmine. Nischik, Gero. Braunschweiler, Dominik. Pütz, Marco. (2020). *Responding To The Covid-19 Crisis: Transformative Governance In Switzerland*. *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*. 111(3), 302–317. DOI: 10.1111/tesg.12439
- Yen, Wei-Ting. (2020). *Taiwan's COVID-19 Management: Developmental State, Digital Governance, and State-Society Synergy*. *Asian Politics & Policy*, 12(3), 455–468. DOI: 10.1111/aspp.12541
- Zhang, Fengxiu. Welch, Eric W. Miao, Qing. (2018). *Public Organization Adaptation to Extreme Events: Mediating Role of Risk Perception*. *Journal of Public Administration Research And Theory*, 28(3), 371–387, DOI: 10.1093/jopart/muy004



Dokumen:

- Pasal 5 ayat (1), Pasal 18 ayat (6), Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 27 Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3273);
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
- Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899);
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Kekarantina Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6236);



Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2021 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Covid-19 dan/atau dalam rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 134, Tambahan LN Nomor 6516);

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);

Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2019 tentang Kesehatan Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6444);

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6487);

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19;

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*;

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;



- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19;
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2021 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi;
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/413/2021 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19;
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2021 tentang Pedoman Adaptasi Kebiasaan Baru Produktif dan Aman Covid-19 bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
- Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- Keputusan Bupati Lebak Nomor 138/kep.385/adm.pem-um/2014 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- Surat Edaran MenpanRB Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tata Normal Baru.

Sumber Digital:

<http://www.merriam-webster.com/dictionary/>

<http://www.oxforddictionaries.com/>

Endraswati, Hikmah, Mutu Produk, Nilai dan Kepuasan Pelanggan,
<http://ern.pendis.depag.go.id>

Encyclopaedia Britannica Ultimate Reference Suite. Chicago: Encyclopædia Britannica, 2010.

Microsoft® Encarta® Encyclopedia 2001.

Oxford Dictionary of Quotation, 2017

<http://www.menpan.go.id/>

