

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN LEBAK
TAHUN 2020**



**PEMERINTAH KABUPATEN LEBAK
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
2020**

TIM PENELITIAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak Tahun 2020 ini terselenggara atas kerjasama Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Lebak dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dibiayai oleh APBD Kabupaten Lebak Tahun Anggaran 2020.

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. Arenawati, S.Sos., M.Si | Anggota |
| 3. Listyaningsih, S.Sos., M.Si | Anggota |
| 4. Ari Pandu Witandra, M.Si | Anggota |
| 5. Andin Nesia, M.I.Kom | Anggota |

Serang, November 2020
Ketua Tim Peneliti,

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

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 sebagaimana dimaksud diatas, 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. 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, 12 Puskesmas, dan RSUD dr. Adjidarmo pada tahun 2020 mencapai indeks sebesar 78,96;
2. Dengan capaian indeks sebesar 78,96 tersebut maka kepuasan masyarakat Kabupaten Lebak telah terkategori memuaskan, dengan kualifikasi mutu pelayanan B sebagaimana capaian pada tahun sebelumnya;
3. Meski secara umum telah terkategori memuaskan, penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak masih dihadapkan pada permasalahan umum pada 3 (tiga) unsurnya, yaitu: unsur sarana dan prasarana pelayanan, unsur pengelolaan pengaduan, dan unsur maklumat pelayanan. Fokus perbaikan secara makro perlu diarahkan pada ketiga unsur dimaksud beserta seluruh indikator kompositnya guna meningkatkan kinerja pelayanan publik secara umum di Kabupaten Lebak.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur senantiasa Kami panjatkan ke hadirat Allah, karena hanya atas rahmat dan hidayah-Nya maka “*Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020*” ini dapat tersusun 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 kontribusi dari semua pihak 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, November 2020
Kepala Bappeda,

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	xii
Pedoman Membaca / Memahami Grafik Hasil Survei	xiii
Daftar Singkatan	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	6
1.3 Sasaran	7
1.4 Landasan Hukum	8
1.5 Ruang Lingkup	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hakikat Pelayanan dan Pelayanan Publik	15
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	25
2.3 Kepuasan Pelayanan	28
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan	35
2.5 Kebijakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat	40
BAB III METODE SURVEI	
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	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	55
4.2 Deskripsi Hasil Survei	63
4.2.1 IKM Perangkat Daerah	74
4.2.2 IKM PATEN dan Kelurahan	175
4.2.3 IKM Puskesmas dan RSUD	278
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	323
5.2 Rekomendasi	325
Daftar Pustaka	328

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 Kabupaten Lebak	56
Tabel 4.2	Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kab. Lebak	58
Tabel 4.3	Rekapitulasi IKM Berdasar OPD / Unit Tahun 2020	72
Tabel 4.4	IKM Bapenda Berdasar Indikator Komposit	80
Tabel 4.5	IKM DPMPTSP Berdasar Indikator Komposit	83
Tabel 4.6	IKM Disdukcapil Berdasar Indikator Komposit	86
Tabel 4.7	IKM Diskerpus Berdasar Indikator Komposit	89
Tabel 4.8	IKM Dindikbud Berdasar Indikator Komposit	92
Tabel 4.9	IKM DLH Berdasar Indikator Komposit	95
Tabel 4.10	IKM Dinkop dan UKM	98
Tabel 4.11	IKM Satpol PP Berdasar Indikator Komposit	101
Tabel 4.12	IKM Disketapang Berdasar Indikator Komposit	104
Tabel 4.13	IKM Dishub Berdasar Indikator Komposit	107
Tabel 4.14	IKM Distanbun Berdasar Indikator Komposit	110
Tabel 4.15	IKM Dinas Perikanan	113
Tabel 4.16	IKM BKPP Berdasar Indikator Komposit	116
Tabel 4.17	IKM DPKPP Berdasar Indikator Komposit	119
Tabel 4.18	IKM BPKAD Berdasar Indikator Komposit	122
Tabel 4.19	IKM DPPKBPPPA Berdasar Indikator Komposit	125
Tabel 4.20	IKM Inspektorat Berdasar Indikator Komposit	128
Tabel 4.21	IKM Disnakertrans Berdasar Indikator Komposit	131
Tabel 4.22	IKM DPUPR Berdasar Indikator Komposit	134
Tabel 4.23	IKM Kesbangpol Berdasar Indikator Komposit	137
Tabel 4.24	IKM Dinas Kesehatan	140
Tabel 4.25	IKM Disperindag Berdasar Indikator Komposit	143
Tabel 4.26	IKM DPMD Berdasar Indikator Komposit	146
Tabel 4.27	IKM Sekretariat DPRD	149
Tabel 4.28	IKM Dispora Berdasar Indikator Komposit	152
Tabel 4.29	IKM Dinas Pariwisata	155
Tabel 4.30	IKM Dinas Sosial Berdasar Indikator Komposit	158
Tabel 4.31	IKM Diskominfo Berdasar Indikator Komposit	161
Tabel 4.32	IKM Dinas Peternakan	164
Tabel 4.33	IKM BPBD Berdasar Indikator Komposit	167
Tabel 4.33	IKM BPBD Berdasar Indikator Komposit	167
Tabel 4.34	IKM Sekretariat Daerah	170
Tabel 4.35	IKM Bappeda Berdasar Indikator Komposit	173
Tabel 4.36	IKM PATEN Banjarsari	180

Tabel 4.37	IKM PATEN Bayah	183
Tabel 4.38	IKM PATEN Bojongmanik	186
Tabel 4.39	IKM PATEN Cibadak	189
Tabel 4.40	IKM PATEN Cibeber	192
Tabel 4.41	IKM PATEN Cigemblong	195
Tabel 4.42	IKM PATEN Cihara	198
Tabel 4.43	IKM PATEN Cijaku	201
Tabel 4.44	IKM PATEN Cikulur	204
Tabel 4.45	IKM PATEN Cileles	207
Tabel 4.46	IKM PATEN Ciligrang	210
Tabel 4.47	IKM PATEN Cimarga	213
Tabel 4.48	IKM PATEN Cipanas	216
Tabel 4.49	IKM PATEN Cirinteun	219
Tabel 4.50	IKM PATEN Curugbitung	222
Tabel 4.51	IKM PATEN Gunung Kencana	225
Tabel 4.52	IKM PATEN Kalanganyar	228
Tabel 4.53	IKM PATEN Lebak Gedong	231
Tabel 4.54	IKM PATEN Leuwidamar	234
Tabel 4.55	IKM PATEN Maja	237
Tabel 4.56	IKM PATEN Malingping	240
Tabel 4.57	IKM PATEN Muncang	243
Tabel 4.58	IKM PATEN Panggarangan	246
Tabel 4.59	IKM PATEN Rangkasbitung	249
Tabel 4.60	IKM PATEN Sajira	252
Tabel 4.61	IKM PATEN Sobang	255
Tabel 4.62	IKM PATEN Wanasalam	258
Tabel 4.63	IKM PATEN Warunggunung	261
Tabel 4.64	IKM Kelurahan Cijoro Lebak	264
Tabel 4.65	IKM Kelurahan Cijoro Pasir	267
Tabel 4.66	IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat	270
Tabel 4.67	IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur	273
Tabel 4.68	IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat	276
Tabel 4.69	IKM Puskesmas Bayah (DTP)	279
Tabel 4.70	IKM Puskesmas Binuangeun	287
Tabel 4.71	IKM Puskesmas Cibadak	290
Tabel 4.72	IKM Puskesmas Cikulur (DTP)	293
Tabel 4.73	IKM Puskesmas Cimarga	296
Tabel 4.74	IKM Puskesmas Cipanas (DTP)	299
Tabel 4.75	IKM Puskesmas Kalanganyar	302
Tabel 4.76	IKM Puskesmas Maja (DTP)	305
Tabel 4.77	IKM Puskesmas Mandala	308
Tabel 4.78	IKM Puskesmas Pajagan	311
Tabel 4.79	IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)	314
Tabel 4.80	IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)	317
Tabel 4.81	IKM RSUD dr. Adjidarmo	320

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Jumlah PNS Berdasar Golongan	60
Grafik 4.2	Jumlah PNS Berdasar Tingkat Pendidikan	60
Grafik 4.3	Jumlah PNS Berdasar Jabatan	61
Grafik 4.4	Responden Berdasar Jenis Kelamin	63
Grafik 4.5	Responden Berdasar Status Pernikahan	64
Grafik 4.6	Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	65
Grafik 4.7	Responden Berdasar Usia	65
Grafik 4.8	Responden Berdasar Jenis Pekerjaan	66
Grafik 4.9	Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik	67
Grafik 4.10	IKM Kabupaten Lebak Tahun 2020	69
Grafik 4.11	Perbandingan Capaian IKM Tahun 2015-2020	70
Grafik 4.12	IKM OPD Berdasar Unsur Komposit Tahun 2020	76
Grafik 4.13	Postur Pelayanan Publik OPD Tahun 2020	77
Grafik 4.14	Perbandingan IKM AntarOPD Tahun 2020	78
Grafik 4.15	Perbandingan IKM Bapenda Tahun 2018-2020	79
Grafik 4.16	Postur Pelayanan Publik Bapenda	81
Grafik 4.17	Perbandingan IKM DPMPTSP Tahun 2018-2020	82
Grafik 4.18	Postur Pelayanan Publik DPMPTSP	84
Grafik 4.19	Perbandingan IKM Disdukcapil 2018-2020	85
Grafik 4.20	Postur Pelayanan Publik Disdukcapil	87
Grafik 4.21	Perbandingan IKM Diskerpus Tahun 2018-2020	88
Grafik 4.22	Postur Pelayanan Publik Diskerpus	90
Grafik 4.23	Perbandingan IKM Dindikbud Tahun 2018-2020	91
Grafik 4.24	Postur Pelayanan Publik Dindikbud	93
Grafik 4.25	Perbandingan IKM DLH Tahun 2020	94
Grafik 4.26	Postur Pelayanan Publik DLH	96
Grafik 4.27	Perbandingan IKM DinkopUKM Tahun 2020	97
Grafik 4.28	Postur Pelayanan Publik DinkopUKM	99
Grafik 4.29	Perbandingan IKM Satpol PP Tahun 2020	100
Grafik 4.30	Postur Pelayanan Publik Satpol PP	102
Grafik 4.31	Perbandingan IKM Disketapang Tahun 2020	103
Grafik 4.32	Postur Pelayanan Publik Disketapang	105
Grafik 4.33	Perbandingan IKM Dishub	106
Grafik 4.34	Postur Pelayanan Publik Dishub	108
Grafik 4.35	Perbandingan IKM Distanbun	109
Grafik 4.36	Postur Pelayanan Publik Distanbun	111
Grafik 4.37	Perbandingan IKM Dinas Perikanan	112
Grafik 4.38	Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan	114
Grafik 4.39	Perbandingan IKM BKPP	115
Grafik 4.40	Postur Pelayanan Publik BKPP	117
Grafik 4.41	Perbandingan IKM DPKPP	118
Grafik 4.42	Postur Pelayanan Publik DPKPP	120

Grafik 4.43	Perbandingan IKM BPKAD	121
Grafik 4.44	Postur Pelayanan Publik BPKAD	123
Grafik 4.45	Perbandingan IKM DPPKBPPPA	124
Grafik 4.46	Postur Pelayanan Publik DPPKBPPPA	126
Grafik 4.47	Perbandingan IKM Inspektorat	127
Grafik 4.48	Postur Pelayanan Publik Inspektorat	129
Grafik 4.49	Perbandingan IKM Disnakertrans	130
Grafik 4.50	Postur Pelayanan Publik Disnakertrans	132
Grafik 4.51	Perbandingan IKM DPUPR	133
Grafik 4.52	Postur Pelayanan Publik DPUPR	135
Grafik 4.53	Perbandingan IKM Kesbangpol	136
Grafik 4.54	Postur Pelayanan Publik Kesbangpol	138
Grafik 4.55	Perbandingan IKM Dinkes	139
Grafik 4.56	Postur Pelayanan Publik Dinkes	141
Grafik 4.57	Perbandingan IKM Disperindag	142
Grafik 4.58	Postur Pelayanan Publik Disperindag	144
Grafik 4.59	Perbandingan IKM DPMD	145
Grafik 4.60	Postur Pelayanan Publik DPMD	147
Grafik 4.61	Perbandingan IKM Sekretariat DPRD	148
Grafik 4.62	Postur Pelayanan Publik Sekretariat DPRD	150
Grafik 4.63	Perbandingan IKM Dispora	151
Grafik 4.64	Postur Pelayanan Publik Dispora	153
Grafik 4.65	Perbandingan IKM Dinas Pariwisata	154
Grafik 4.66	Postur Pelayanan Publik Dinas Pariwisata	156
Grafik 4.67	Perbandingan IKM Dinas Sosial	157
Grafik 4.68	Postur Pelayanan Publik Dinas Sosial	159
Grafik 4.69	Perbandingan IKM Diskominfo	160
Grafik 4.70	Postur Pelayanan Publik Diskominfo	162
Grafik 4.71	Perbandingan IKM Dinas Peternakan	163
Grafik 4.72	Postur Pelayanan Publik Dinas Peternakan	165
Grafik 4.73	Perbandingan IKM BPBD	166
Grafik 4.74	Postur Pelayanan Publik BPBD	168
Grafik 4.75	Perbandingan IKM Sekretariat Daerah	169
Grafik 4.76	Postur Pelayanan Publik Sekretariat Daerah	171
Grafik 4.77	Perbandingan IKM Bappeda	172
Grafik 4.78	Postur Pelayanan Publik Bappeda	174
Grafik 4.79	IKM PATEN dan Kelurahan Tahun 2018-2020	176
Grafik 4.80	Postur Pelayanan Publik PATEN	177
Grafik 4.81	Perbandingan IKM AntarPATEN	178
Grafik 4.82	Perbandingan IKM PATEN Banjarsari	179
Grafik 4.83	Postur Pelayanan Publik PATEN Banjarsari	181
Grafik 4.84	Perbandingan IKM PATEN Bayah	182
Grafik 4.85	Postur Pelayanan Publik PATEN Bayah	184
Grafik 4.86	Perbandingan IKM PATEN Bojongmanik	185
Grafik 4.87	Postur Pelayanan Publik PATEN Bojongmanik	187

Grafik 4.88	Perbandingan IKM PATEN Cibadak	188
Grafik 4.89	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibadak	190
Grafik 4.90	Perbandingan IKM PATEN Cibeber	191
Grafik 4.91	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibeber	193
Grafik 4.92	Perbandingan IKM PATEN Cigemblong	194
Grafik 4.93	Postur Pelayanan Publik PATEN Cigemblong	196
Grafik 4.94	Perbandingan IKM PATEN Cihara	197
Grafik 4.95	Postur Pelayanan Publik PATEN Cihara	199
Grafik 4.96	Perbandingan IKM PATEN Cijaku	200
Grafik 4.97	Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku	202
Grafik 4.98	Perbandingan IKM PATEN Cikulur	203
Grafik 4.99	Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku	205
Grafik 4.100	Perbandingan IKM PATEN Cileles	206
Grafik 4.101	Postur Pelayanan Publik PATEN Cileles	208
Grafik 4.102	Perbandingan IKM PATEN Cilograng	209
Grafik 4.103	Postur Pelayanan Publik PATEN Cilograng	211
Grafik 4.104	Perbandingan IKM PATEN Cimarga	212
Grafik 4.105	Postur Pelayanan Publik PATEN Cimarga	214
Grafik 4.106	Perbandingan IKM PATEN Cipanas	215
Grafik 4.107	Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas	217
Grafik 4.108	Perbandingan IKM PATEN Cipanas	218
Grafik 4.109	Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas	220
Grafik 4.110	Perbandingan IKM PATEN Curugbitung	221
Grafik 4.111	Postur Pelayanan Publik PATEN Curugbitung	223
Grafik 4.112	Perbandingan IKM PATEN Gunungkencana	224
Grafik 4.113	Postur Pelayanan Publik PATEN Gn. Kencana	226
Grafik 4.114	Perbandingan IKM PATEN Kalanganyar	227
Grafik 4.115	Postur Pelayanan Publik PATEN Kalanganyar	229
Grafik 4.116	Perbandingan IKM PATEN Lebakgedong	230
Grafik 4.117	Postur Pelayanan Publik PATEN Lebakgedong	232
Grafik 4.118	Perbandingan IKM PATEN Leuwidamar	233
Grafik 4.119	Postur Pelayanan Publik PATEN Leuwidamar	235
Grafik 4.120	Perbandingan IKM PATEN Maja	236
Grafik 4.121	Postur Pelayanan Publik PATEN Maja	238
Grafik 4.122	Perbandingan IKM PATEN Malingping	239
Grafik 4.123	Postur Pelayanan Publik PATEN Malingping	241
Grafik 4.124	Perbandingan IKM PATEN Muncang	242
Grafik 4.125	Postur Pelayanan Publik PATEN Muncang	244
Grafik 4.126	Perbandingan IKM PATEN Panggarangan	245
Grafik 4.127	Postur Pelayanan Publik PATEN Panggarangan	247
Grafik 4.128	Perbandingan IKM PATEN Rangkasbitung	248
Grafik 4.129	Postur Pelayanan Publik PATEN Rangkasbitung	250
Grafik 4.130	Perbandingan IKM PATEN Sajira	251
Grafik 4.131	Postur Pelayanan Publik PATEN Sajira	253

Grafik 4.132	Perbandingan IKM PATEN Sobang	254
Grafik 4.133	Postur Pelayanan Publik PATEN Sobang	256
Grafik 4.134	Perbandingan IKM PATEN Wanasalam	257
Grafik 4.135	Postur Pelayanan Publik PATEN Wanasalam	259
Grafik 4.136	Perbandingan IKM PATEN Warunggunung	260
Grafik 4.137	Postur Pelayanan Publik PATEN Warunggunung	262
Grafik 4.138	Perbandingan IKM Kelurahan Cijoro Lebak	263
Grafik 4.139	Postur Pelayanan Publik Kel. Cijoro Lebak	265
Grafik 4.140	Perbandingan IKM Kelurahan Cijoro Pasir	266
Grafik 4.141	Postur Pelayanan Publik Kel. Cijoro Pasir	268
Grafik 4.142	Perbandingan IKM Kel. Muara Ciujung Barat	269
Grafik 4.143	Postur Pelayanan Publik Kel. M. Ciujung Barat	271
Grafik 4.144	Perbandingan IKM Kel. Muara Ciujung Timur	272
Grafik 4.145	Postur Pelayanan Publik Kel. M. Ciujung Timur	274
Grafik 4.146	Perbandingan IKM Kel. Rangkasbitung Barat	275
Grafik 4.147	Postur Pelayanan Publik Kel. Rks.bitung Barat	277
Grafik 4.148	IKM Puskesmas Tahun 2018-2019	280
Grafik 4.149	Postur Pelayanan Publik Puskesmas	281
Grafik 4.150	Perbandingan IKM AntarPuskesmas	282
Grafik 4.151	Perbandingan IKM Puskesmas Bayah	283
Grafik 4.152	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Bayah	285
Grafik 4.153	Perbandingan IKM Puskesmas Binuangeun	286
Grafik 4.154	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Binuangeun	288
Grafik 4.155	Perbandingan IKM Puskesmas Cibadak	289
Grafik 4.156	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cibadak	291
Grafik 4.157	Perbandingan IKM Puskesmas Cikurur	292
Grafik 4.158	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cikurur	294
Grafik 4.159	Perbandingan IKM Puskesmas Cimarga	295
Grafik 4.160	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cimarga	297
Grafik 4.161	Perbandingan IKM Puskesmas Cipanas	298
Grafik 4.162	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cipanas	300
Grafik 4.163	Perbandingan IKM Puskesmas Kalanganyar	301
Grafik 4.164	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Kl.anyar	303
Grafik 4.165	Perbandingan IKM Puskesmas Maja	304
Grafik 4.166	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Maja	306
Grafik 4.167	Perbandingan IKM Puskesmas Mandala	307
Grafik 4.168	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Mandala	309
Grafik 4.169	Perbandingan IKM Puskesmas Pajagan	310
Grafik 4.170	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Pajagan	312
Grafik 4.171	Perbandingan IKM Puskesmas Maja	313
Grafik 4.172	Postur Pelayanan Publik Puskesmas Maja	315
Grafik 4.173	Perbandingan IKM Puskesmas Wr.Gunung	316
Grafik 4.174	Postur Pelayanan Puskesmas Warunggunung	318
Grafik 4.175	Perbandingan IKM RSUD dr. Adjidarmo	319
Grafik 4.176	Postur Pelayanan Publik RSUD dr. Adjidarmo	321

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kepuasan Pelanggan	29
Gambar 2.2	Model Segitiga Pelayanan	30
Gambar 3.1	Contoh Akses Poin e-IKM Kabupaten Lebak	49

PEDOMAN MEMBACA / MEMAHAMI 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 Afiriasi	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

Keterangan:

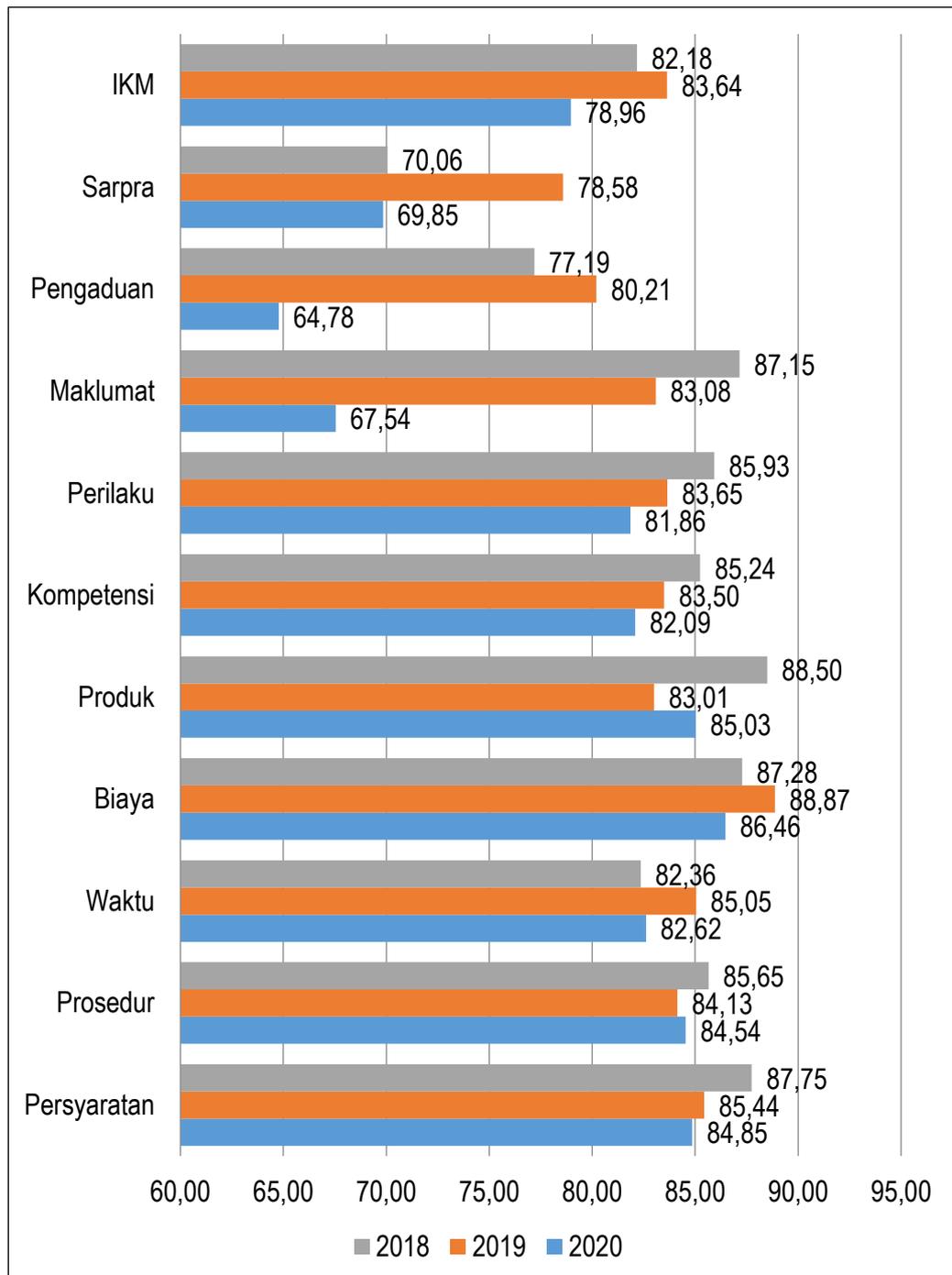
- a. **Kolom nomor** adalah nomor urut indikator 1 – 32;
- b. **Kolom Indikator** adalah kolom yang memuat nama indikator komposit dari 10 (sepuluh) unsur komposit IKM, dengan rincian sebagai berikut:
 - Unsur Persyaratan Pelayanan, yaitu indikator nomor 1;
 - Unsur Prosedur Pelayanan, yaitu indikator 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 Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,000	88,31 – 100	A	Sangat baik

- 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.

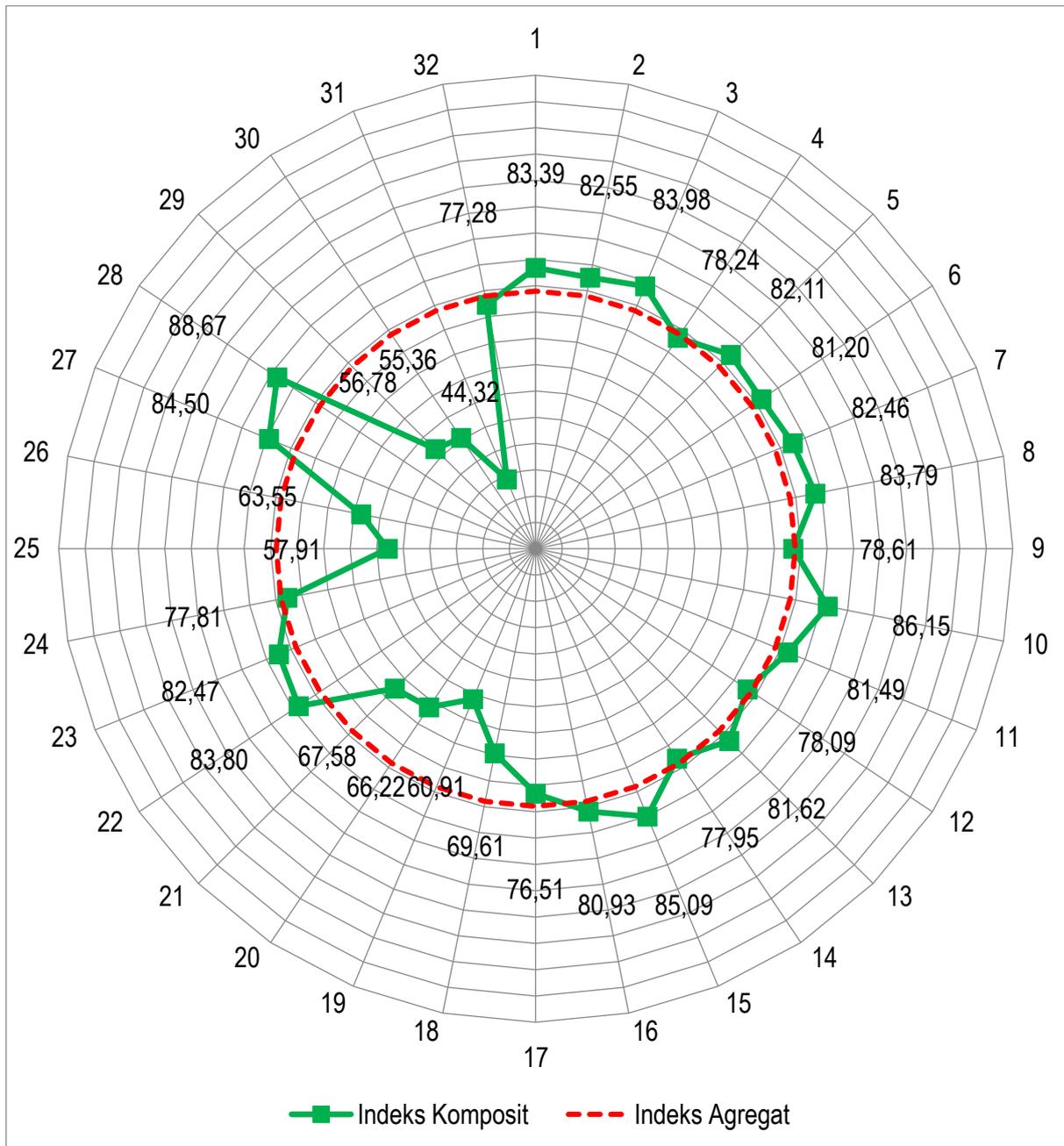
Secara teknis, nilai indeks yang telah berkinerja baik disarankan untuk dapat dipertahankan kinerjanya, sedangkan nilai indeks yang masih berkinerja di bawah rerata indeks agregatnya direkomendasikan untuk mendapat perhatian dan ditingkatkan kinerjanya pada periode pengukuran IKM tahun berikutnya.

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,
 - 10) Saran dan Masukan dari Masyarakat; serta
 - 11) 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 OPD/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: $n=2020$, maka $n-2 = 2020-2 = 2018$);
 - **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 visualisasi yang juga berbeda-beda pada tiap grafik yang ditampilkan pada masing-masing OPD/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 OPD/unit penyelenggara pelayanan publik, dengan contoh sebagai berikut:



Keterangan:

- a. **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;
- b. **Garis Hijau dengan Penanda Kotak 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 OPD/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 OPD/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
Bappeda	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
BKPP	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
BPBD	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
BPKAD	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
BPS	Badan atau Biro Pusat Statistik
Dindikbud	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Dinkes	Dinas Kesehatan
DinkopUKM	Dinas Koperasi, dan UKM
Dinsos	Dinas Sosial
Disperikan	Dinas Perikanan
Disdukcapil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Dishub	Dinas Perhubungan
Diskerpus	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Disketapang	Dinas Ketahanan Pangan
Diskominfo	Dinas Komunikasi dan Informatika
Disnak	Dinas Peternakan
Disnakertrans	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Dispar	Dinas Pariwisata
Disperindag	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Dispora	Dinas Kepemudaan dan Olahraga
Distanbun	Dinas Pertanian dan Perkebunan
DLH	Dinas Lingkungan Hidup
DPKPP	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
DPMD	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DPPKBPPPA	Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
DPRD	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
DPUPR	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
DTP	Dengan Tempat Perawatan
e-IKM	electronic-IKM, sebutan untuk e-survey IKM
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
IKU	Indikator Kinerja Utama
Inspektorat	Inspektorat Daerah
Kel.	Kelurahan

Singkatan	Kepanjangan
KemenPANRB	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Kesbangpol	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
mdpl	Meter di atas permukaan laut, ukuran topografi
NPM	New Public Management
NPS	New Public Services
OPD	Organisasi Perangkat Daerah
PATEN	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
PDRB	Produk Domestik Regional Bruto
PNS	Pegawai Negeri Sipil
POLRI	Polisi Republik Indonesia
PT	Perguruan Tinggi
Puskesmas	Pusat Kesehatan Masyarakat
QR Code	Quick Response Code, 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

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental negara. Secara tekstual fungsi fundamental ini tertuang 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, yang tentu sangat dipengaruhi oleh arus deras demokratisasi yang menjadi arus utama dunia saat ini. Lahirnya paradigma *public management* misalnya, merupakan antitesis terhadap paradigma *traditional public administration* pada era tahun 1970an yang menggambarkan karakteristik birokrasi dengan beberapa stereotipe, antara lain: *red tape*, lamban, paternalistik,



boros, dan lebih berorientasi proses dan prosedur ketimbang hasil. Dengan paradigma *public management* pemerintah dituntut untuk menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas dengan menginjeksi budaya kompetisi dan nilai-nilai “swasta” ke dalam birokrasi, di samping memberikan peran yang lebih besar bagi sektor privat dalam pemenuhan pelayanan publik tersebut. Namun demikian, pendekatannya yang ekonomistik pada akhirnya menyebabkan pelayanan publik cenderung berorientasi pada *customer* dan *constituent*, bukan lagi *citizen* sehingga berdampak pada tereduksinya peran negara dalam menjalankan fungsi-fungsi elementernya karena pengaruh pendekatannya yang sangat ekonomistik tersebut. Akibatnya, terjadi ketimpangan dalam keberpihakan yang cukup nyata dimana negara cenderung pro pada kepentingan pasar ketimbang melindungi segenap rakyatnya. Inilah yang melatari lahirnya paradigma kontemporer *New Public Services* (NPS) yang digagas oleh Denhardt dan Denhardt (2007), yang merevitalisasi nilai-nilai demokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta 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 paradigmatik 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.



Itu sebabnya paradigma kontemporer NPS dengan cepat diterima luas di negara-negara yang terpapar kuat demokrasi dan liberalisasi ekonomi, yang pada satu sisi telah berhasil “memarjinalkan” peran dasar negara dalam pemenuhan pelayanan publik yang sebagian telah dipaksa mengikuti mekanisme pasar. Karenanya kehadiran paradigma ini disebut sebagai manifestasi dari bangkitnya kesadaran etis dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan, yang bertujuan mengembalikan peran negara dan pemerintah pada *basic function*-nya dalam memenuhi pelayanan publik yang berkualitas, karena warga negara (*the citizen*) adalah pemilik kedaulatan negara yang sah dan sebenarnya yang harusnya mendapatkan pelayanan paripurna dari negara karena negara harusnya bukan hanya mengendalikan (*steering rather than rowing*) dan memuaskan pelanggannya atau konstituennya saja sebagaimana dikenal dalam paradigma NPM, melainkan melayani seluruh warga negaranya tanpa terkecuali.

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.

Dalam perspektif Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi daerah merupakan sebuah



antitesis dari politik sentralisasi yang identik dengan stereotipe *old public administration*. Dengan otonomi daerah, maka sejumlah fungsi pemerintahan didesentralisasi kepada daerah otonom sehingga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat. Lebih esensial lagi adalah bahwa kebijakan otonomi daerah ditempuh dalam rangka mengembalikan harkat dan martabat masyarakat di daerah, memberikan peluang pendidikan politik dalam rangka peningkatan kualitas demokrasi di daerah, peningkatan efisiensi pelayanan publik di daerah, percepatan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat daerah, dan pada akhirnya diharapkan dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai sebuah prakondisi bagi terwujudnya tujuan kehidupan berbangsa dan bernegara sebagaimana idealitasnya tertuang dalam pembukaan UUD 1945.

Seperti pada era berlakunya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) periode sebelumnya, peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu prioritas pembangunan daerah yang 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 terstandarisasi 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 2020 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 (dua belas) 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 (DPMPTSP); 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 dan Kebudayaan; 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.

Dengan adanya perluasan pada cakupan dan obyek survei pada tahun 2020 ini, maka seluruh organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak yang berjumlah 33 (tiga puluh tiga) organisasi perangkat daerah, secara otomatis menjadi obyek survei yang dilakukan pengukuran IKM-nya, demikian pula dengan seluruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di 28 (dua puluh delapan) kecamatan, 12 (dua belas) dari total 43 (empat puluh tiga) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), serta pelayanan Perpustakaan Saidja-Adinda yang mewakili Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, serta pelayanan Museum Multatuli yang mewakili Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

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 Keekarantinaan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6236);
14. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2020 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 2020 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 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 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 2020 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 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19;
32. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 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/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19;
34. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2020 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 2020 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 2020 ini dilakukan pada seluruh organisasi perangkat daerah dan sebagian besar unit penyelenggara pelayanan publik lainnya 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 Kearsipan dan Perpustakaan
- 6 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- 7 Dinas Perikanan
- 8 Dinas Kepemudaan dan Olahraga
- 9 Dinas Kesehatan
- 10 Satuan Polisi Pamong Praja
- 11 Dinas Komunikasi dan Informatika
- 12 Dinas Lingkungan Hidup
- 13 Dinas Pariwisata
- 14 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 15 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- 16 Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak



- 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
- 22 Dinas Perumahan, 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 Pembangunan Daerah
- 28 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
- 29 Badan Pendapatan Daerah
- 30 Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
- 31 Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- 32 Satuan Polisi Pamong Praja
- 33 PATEN Rangkasbitung
- 34 PATEN Kalang Anyar
- 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 Cilograng
- 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 RSUD dr. Adjidarmo
- 62 Puskesmas Bayah DTP
- 63 Puskesmas Binuangeun
- 64 Puskesmas Cikulur DTP
- 65 Puskesmas Cipanas DTP
- 66 Puskesmas Pajagan
- 67 Puskesmas Maja DTP
- 68 Puskesmas Kalang Anyar
- 69 Puskesmas Cimarga
- 70 Puskesmas Cibadak
- 71 Puskesmas Mandala
- 72 Puskesmas Warunggunung DTP
- 73 Puskesmas Rangkasbitung DTP
- 74 Kelurahan Rangkasbitung Barat
- 75 Kelurahan Cijoro Pasir
- 76 Kelurahan Cijoro Lebak
- 77 Kelurahan Muara Ciujung Timur
- 78 Kelurahan Muara Ciujung Barat





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 di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
 - b. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya 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 di bidang 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 dipersepsikan di bawah 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 mengidentifikasi 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 terhadap 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 seenaknya, maka terjadilah kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja pegawai.
2. Sistem, proses dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga terjadi kesimpangsiuran 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 choise. 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 commited to making meaningful contributions to society than by entrepreuneurial managers acting as if public money were their own.*
4. *Think strategically, act democratically, Policies and programs meeting public needs can be mos 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 produk 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 baunya.
- 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

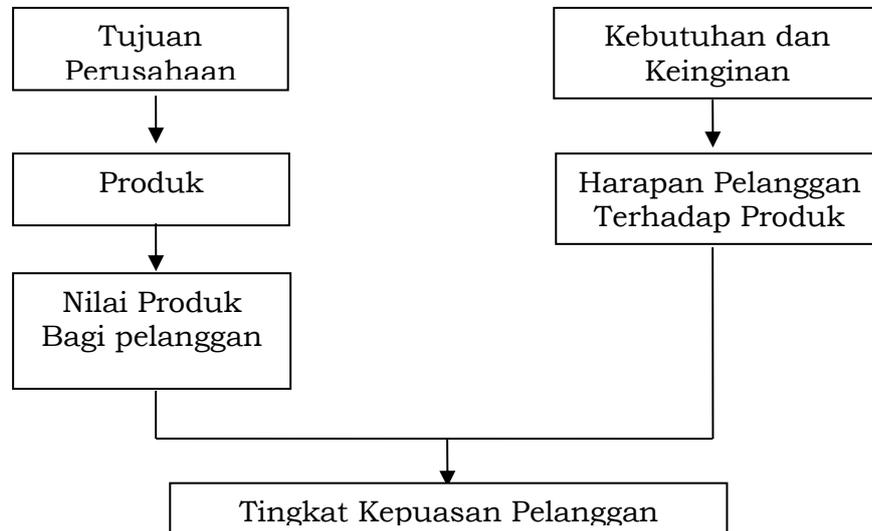
Tingkat kepuasan berkaitan erat dengan mutu suatu produk. Hubungan antara tingkat kepuasan dengan mutu adalah berbanding lurus, dimana tinggi rendahnya kepuasan ditentukan oleh tinggi rendahnya mutu produk tersebut. Menurut Montgomery (Supranto: 2001: 2), "*Quality is the extent to which products meet 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:

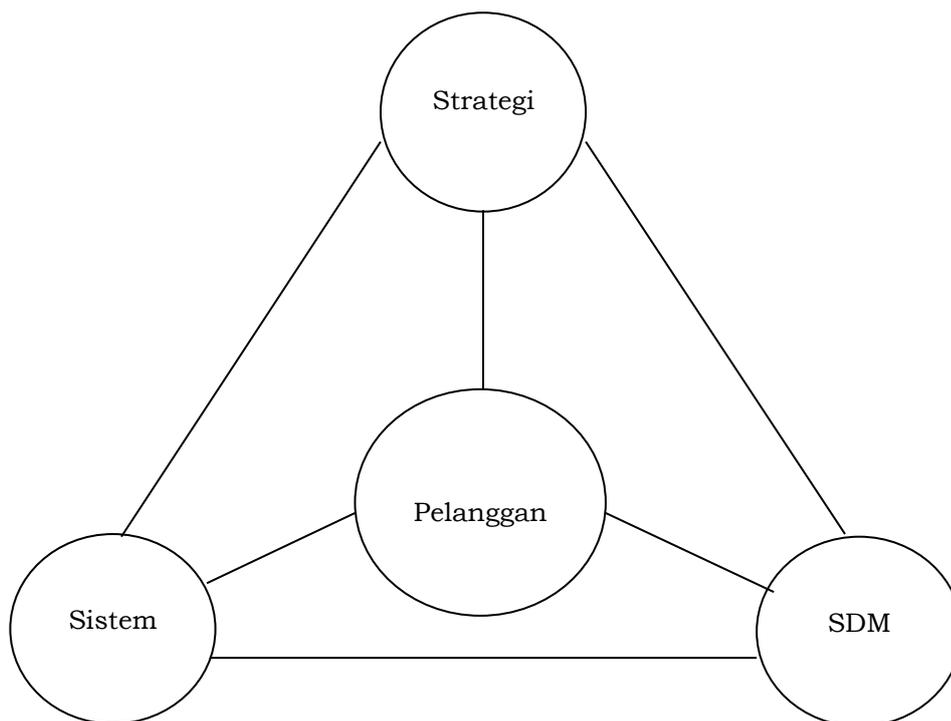
- a. Disusunnya strategi pelayanan yang baik;



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

Setiap organisasi khususnya di lembaga atau badan-badan publik penyelenggara pelayanan publik harus mampu mengelola ketiga 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 di dalam 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 diletakkan 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 rinciannya 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 ditetapkannya 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 keempat belas 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.

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 publik 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 organisasi perangkat daerah, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan, RSUD dr. Adjidarmo, serta 12 (dua belas) Pusat Kesehatan Masyarakat yang merepresentasi Puskesmas di wilayah perdesaan dan perkotaan, serta Puskesmas Perawatan dan Non Perawatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak.

Adapun secara keseluruhan pelaksanaan penelitian / survei kepuasan masyarakat ini dilakukan selama 30 (tigapuluh) pekan, terhitung sejak tanggal 20 April hingga 30 Oktober 2020, dengan rincian jadwal penelitian sebagai berikut:



Tabel 3.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	KEGIATAN	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 pelayanan publik sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya. Adapun teknik pengumpulan data pada survei ini adalah sebagai berikut:

- a. 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;



- b. 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* pengepulan 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
<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP): bit.ly/lebakdpmptsp</p> 	<p>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil): bit.ly/lebakdukcapil</p> 
<p>Badan Pendapatan Daerah (Bapenda): bit.ly/lebakbapenda</p> 	<p>Perpustakaan Daerah “Saidja-Adinda”: bit.ly/saidjadinda</p> 
<p>Museum Multatuli: bit.ly/mmultatuli</p> 	<p>Organisasi Perangkat Daerah (OPD) se-Kabupaten Lebak: bit.ly/lebakopd</p> 
<p>Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Se-Kabupaten Lebak: bit.ly/lebakpaten</p> 	<p>Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adjidarmo bit.ly/dradjidarmo</p> 

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



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

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



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	OPD / Unit	n
1	Sekretariat Daerah	30
2	Sekretariat DPRD	30
3	Inspektorat Daerah	30
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	30
5	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	30
6	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	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	30
12	Dinas Lingkungan Hidup	30
13	Dinas Pariwisata	30
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	30
15	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	30
16	Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	30
17	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	30
18	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	30



No	OPD / Unit	n
19	Dinas Perhubungan	30
20	Dinas Pertanian dan Perkebunan	30
21	Dinas Peternakan	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 Pembangunan Daerah	30
28	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	30
29	Badan Pendapatan Daerah	30
30	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	30
31	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	30
32	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	
33	PATEN Rangkasbitung	30
34	PATEN Kalang Anyar	30
35	PATEN Cibadak	30
36	PATEN Warunggunung	30
37	PATEN Cimarga	30
38	PATEN Cikulur	30
39	PATEN Luewidamar	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	RSUD dr. Adjidarmo	30
62	Puskesmas Bayah DTP	30
63	Puskesmas Binuangeun	30
64	Puskesmas Cikulur DTP	30
65	Puskesmas Cipanas DTP	30



No	OPD / Unit	n
66	Puskesmas Pajagan	30
67	Puskesmas Maja DTP	30
68	Puskesmas Kalang Anyar	30
69	Puskesmas Cimarga	30
70	Puskesmas Cibadak	30
71	Puskesmas Mandala	30
72	Puskesmas Warunggunung DTP	30
73	Puskesmas Rangkasbitung DTP	30
74	Kelurahan Rangkasbitung Barat	30
75	Kelurahan Cijoro Pasir	30
76	Kelurahan Cijoro Lebak	30
77	Kelurahan Muara Ciujung Timur	30
78	Kelurahan Muara Ciujung Barat	30
	JUMLAH n≥	2340

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:

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

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

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

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 Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,000	88,31 – 100	A	Sangat baik

Sumber: Diadaptasi dari PermenPAN & RB Nomor 14/2017

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program komputer *Microsoft Office Excell 2013*. 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.



Halaman ini sengaja dikosongkan





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 Kabupaten Lebak 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	Gunungkenca	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	Cikukur	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	Kalang Anyar	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, Cikukur, Cileles, Cilograng, Cimarga, Cipanas, Cirinten, Curugbitung, Gunungkencana, Kalang Anyar, Lebakgedong, Malingping, Muncang, Panggarangan, Rangkasbitung, Maja, Wanasalam, Warunggunung, dan Kalang Anyar. 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 1.302.608 jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 666.802 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 635.806 jiwa (Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2020). Dengan jumlah penduduk tersebut kepadatan penduduk di Kabupaten Lebak terbilang rendah, yaitu sekira 394 jiwa/km² dan rasio jenis kelamin sebesar 106. 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 Kalang Anyar dengan kepadatan mencapai 1.275 jiwa/km², dan Kecamatan Warunggunung dengan kepadatan 1.243 jiwa/km².



Tabel 4.2
**Jumlah dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan
 Tahun 2019**

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Kepadatan / km ²
1	Malingping	33 754	32 265	66 019	644
2	Wanasalam	28 291	26 807	55 098	462
3	Panggarangan	19 545	18 989	38 534	203
4	Cihara	16 479	15 726	32 205	246
5	Bayah	22 492	21 899	44 391	294
6	Cilograng	17 829	16 838	34 667	337
7	Cibeber	30 153	28 762	58 915	134
8	Cijaku	14 789	14 575	29 364	248
9	Cigemblong	10 996	10 737	21 733	131
10	Banjarsari	31 686	30 185	61 871	385
11	Cileles	25 692	24 902	50 594	333
12	Gunung Kencana	18 200	17 292	35 492	256
13	Bojongmanik	11 886	11 534	23 420	237
14	Cirinten	14 080	13 050	27 130	221
15	Leuwidamar	27 824	26 530	54 354	347
16	Muncang	17 497	16 864	34 361	391
17	Sobang	15 850	15 197	31 047	258
18	Cipanas	24 997	24 105	49 102	732
19	Lebak Gedong	12 151	11 344	23 495	213
20	Sajira	25 622	24 531	50 153	496
21	Cimarga	33 411	32 091	65 502	358
22	Cikurur	25 440	24 850	50 290	872
23	Warunggunung	28 886	27 406	56 292	1 243
24	Cibadak	32 017	30 157	62 174	1 844
25	Rangkasbitung	64 158	60 510	124 668	1 783
26	Kalang Anyar	17 886	16 661	34 547	1 275
27	Maja	28 296	26 106	54 402	698
28	Curugbitung	16 895	15 893	32 788	362
	Jumlah	666 802	635 806	1 302 608	394

Sumber : Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2020

Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak merupakan penduduk usia produktif, yaitu penduduk usia 15-55 tahun, yang mencapai 67%. Sisanya merupakan penduduk usia tidak produktif (*not economically active*), yaitu anak-anak berusia 0-14 tahun sekira 31%; dan lanjut usia sekira 1,25%. Dari total penduduk usia produktif, 64%-nya merupakan penduduk yang benar-benar bekerja, atau sekira 43% dari total penduduk, sisanya merupakan



pengangguran dan bukan angkatan kerja yang mencapai sekira 35% dari total penduduk usia kerja di Kabupaten Lebak.

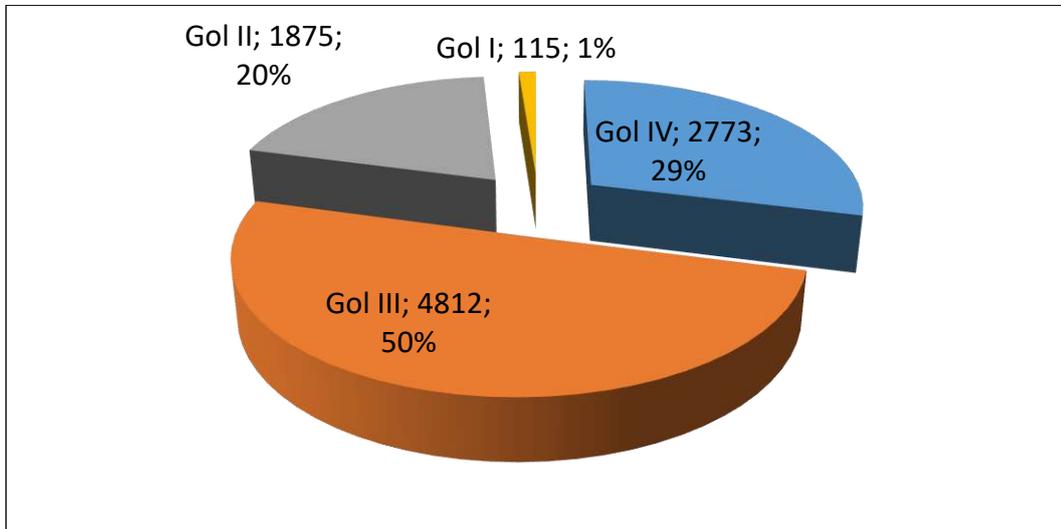
Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak memiliki matapencaharian di sektor primer, yaitu sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, perburuan dan perikanan yang mencapai sekira 35%. Sebagian lainnya bermatapencaharian di sektor perdagangan, rumah makan, dan jasa akomodasi yang mencapai sekira 22%; sektor 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.7,618 milyar atau sekira 26,34% dari total PDRB (adhb) Kabupaten Lebak pada tahun 2019 yang mencapai Rp.28,92 milyar (BPS, 2020).

Dalam konteks fokus penelitian ini, pelayanan publik di Kabupaten Lebak diselenggarakan oleh sekira 9.677 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang terdiri dari sekira 5.249 PNS berjenis kelamin laki-laki dan sekira 4.428 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



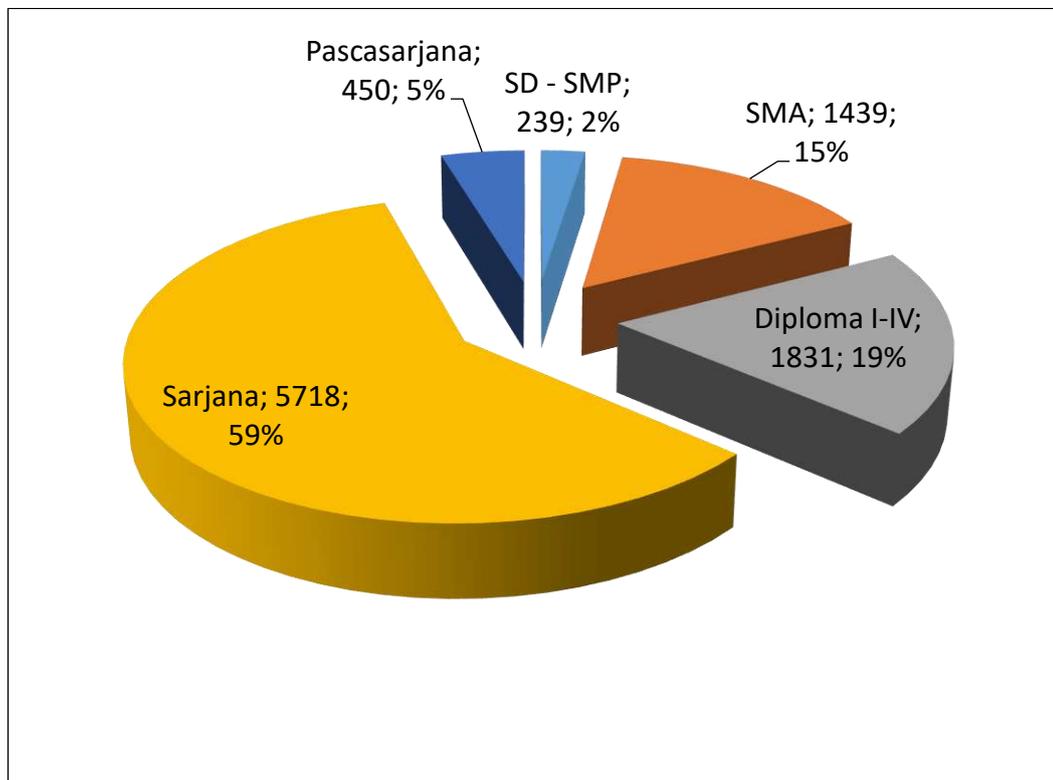
lulusan program sarjana, 450 lulusan program magister dengan 2 orang di dalamnya bergelar doktor.

Grafik 4.1
Jumlah PNS Berdasarkan Golongan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2020

Grafik 4.2
Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan

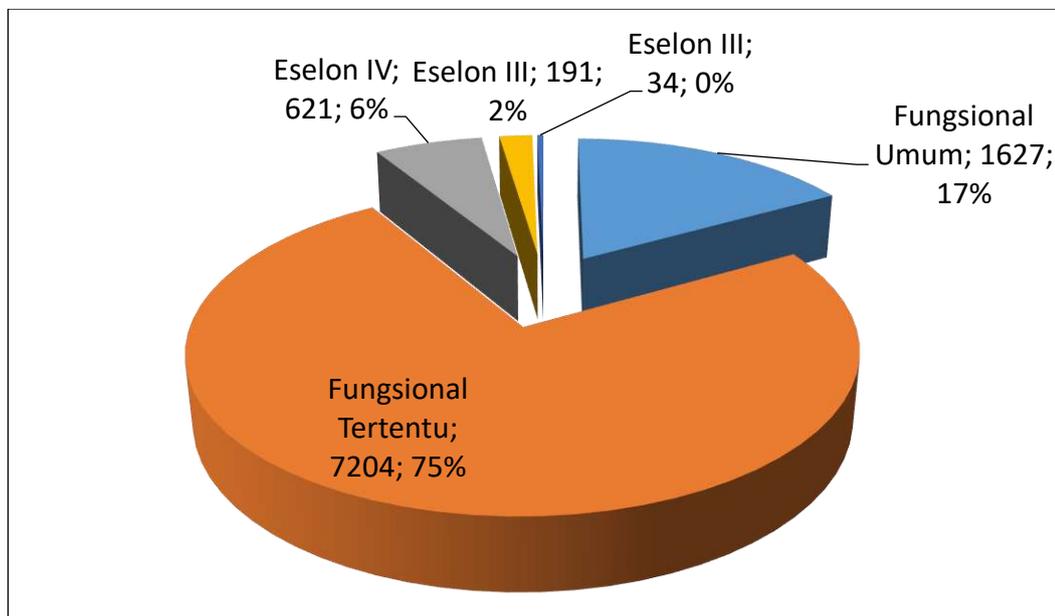


Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2020



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, 2020

Keseluruhan PNS tersebut terdistribusi ke-62 (*enam puluh dua*) 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 tipe organisasi 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 didistribusi dalam satuan-satuan organisasi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam sejumlah peraturan perundang-undangan dimaksud.



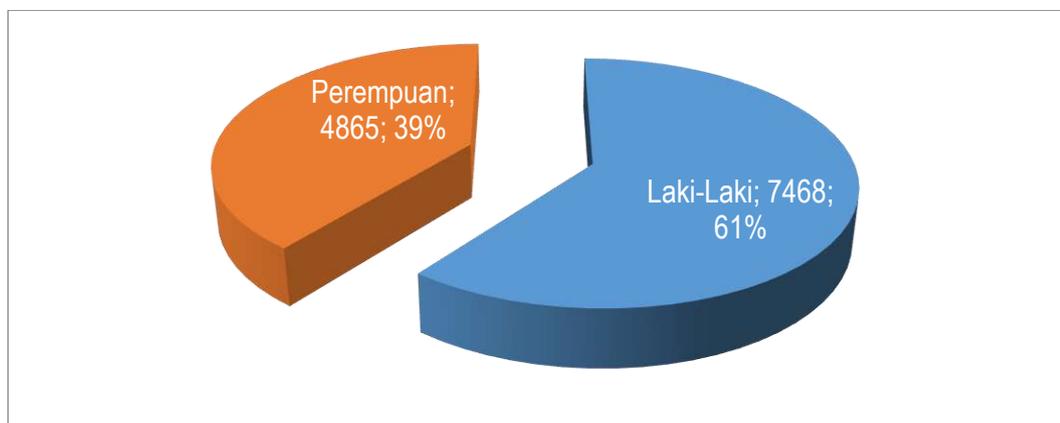
4.2 Deskripsi Hasil Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak tahun 2020 dilakukan pada unit-unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, yaitu seluruh organisasi perangkat daerah dan sejumlah unit pelaksana teknis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak. 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

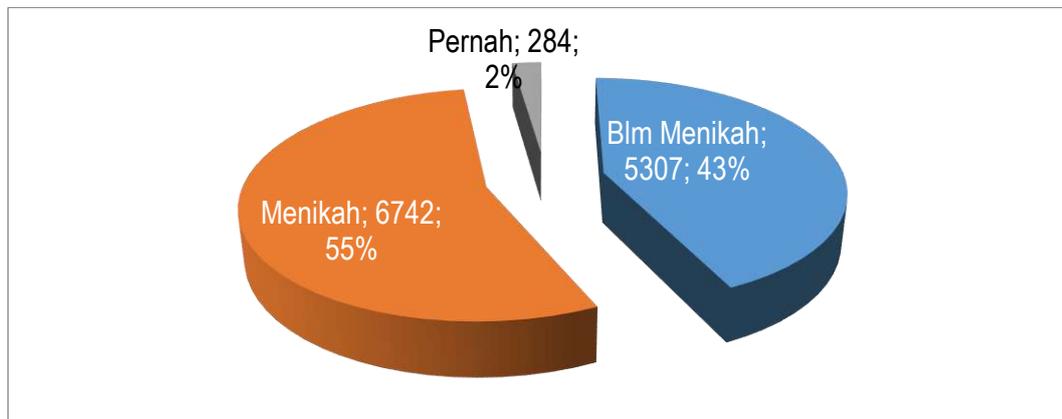


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Penelitian ini melibatkan sebanyak 12.333 orang sebagai responden yang menjawab setiap pertanyaan. Berdasarkan hasil identifikasi responden yang dilakukan, terdapat sebanyak 61% responden yang berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 39% berjenis kelamin perempuan. 55% responden telah berstatus menikah, sisanya belum menikah (43%), dan 2% lainnya berstatus duda atau janda.

Grafik 4.5
Responden Berdasar Status Pernikahan



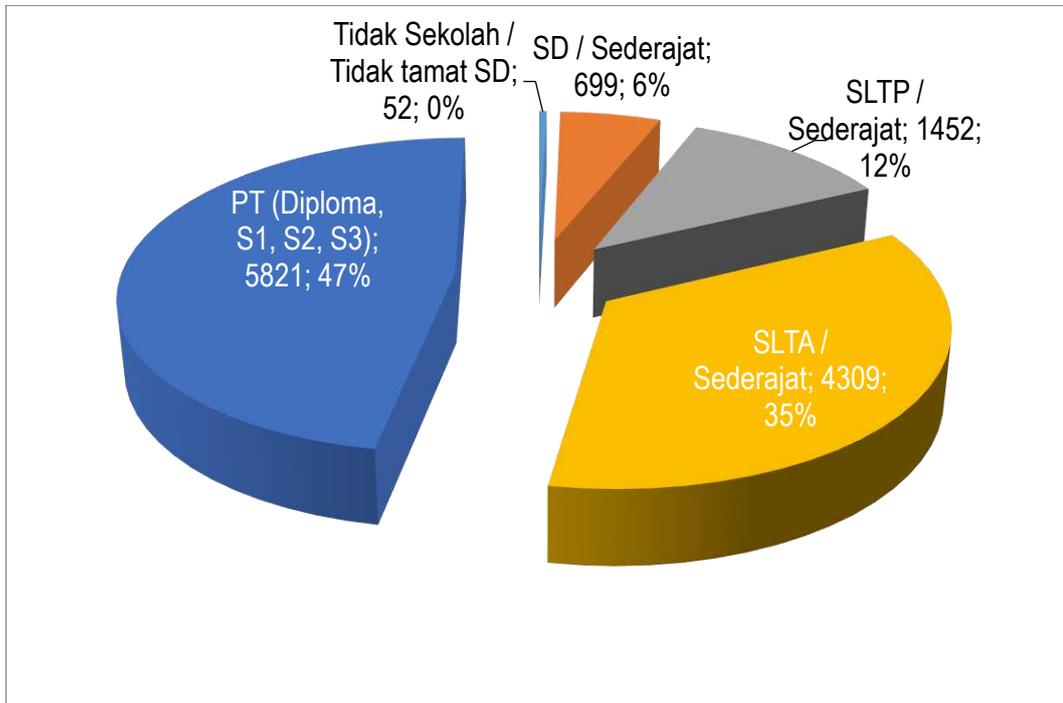
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi. Mulai jenjang diploma, sarjana, magister, hingga S3 yaitu sekira 47%. 35% lainnya berpendidikan SLTA/ sederajat, 12% lulusan SLTP/ sederajat, dan 6% 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 45%, diikuti dengan penduduk kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 20%, dan penduduk kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 18%. Sisanya merupakan penduduk pada kelompok usia 46-55 tahun sebesar 9%, kurang dari 17 tahun sebanyak 6%, dan usia lebih dari 55 tahun sekira 2%. Grafik berikut menjelaskan informasi mengenai pengelompokan usia responden tersebut di atas.

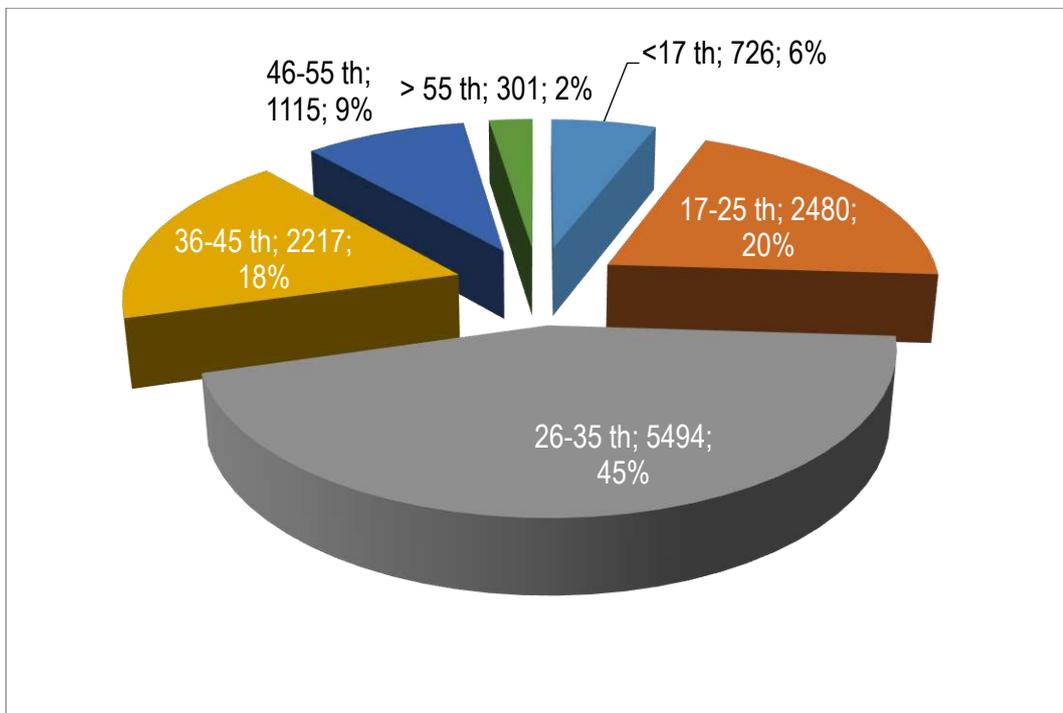


Grafik 4.6
Responden Berdasar Tingkat Pendidikan



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

Grafik 4.7
Responden Berdasar Usia



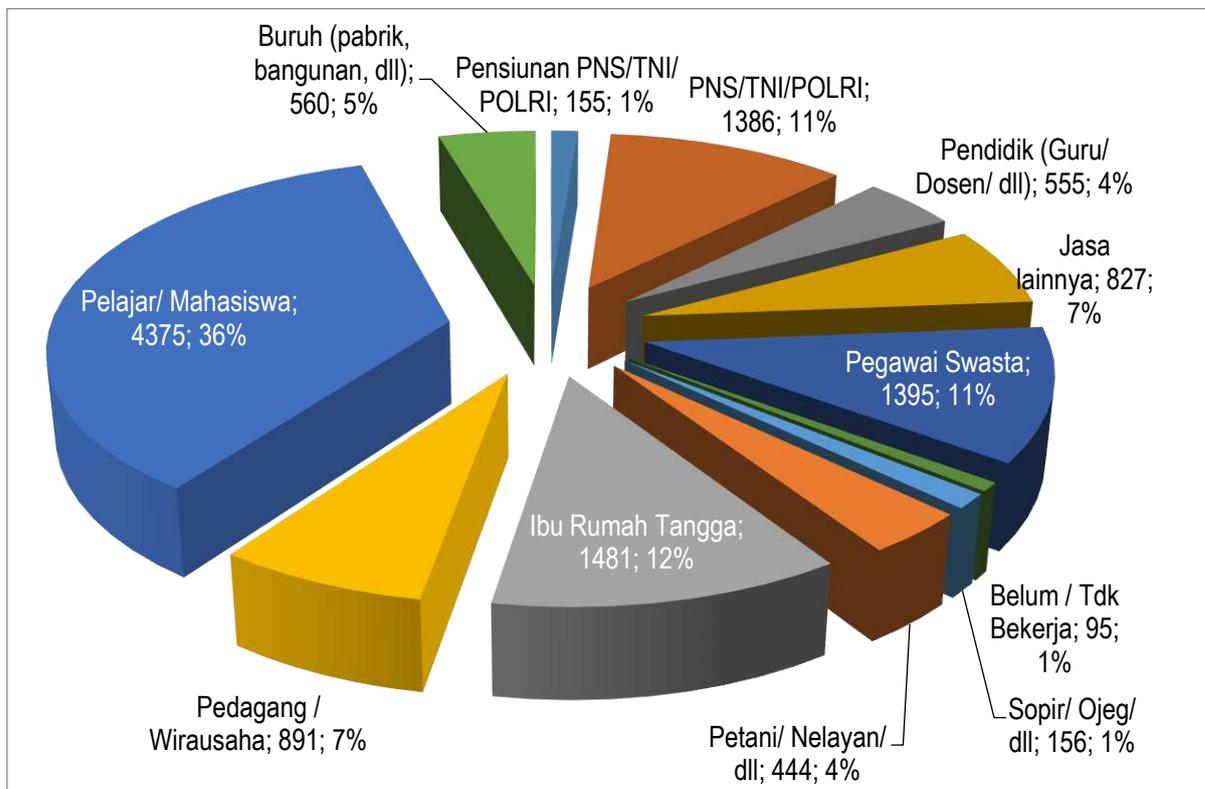
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Berdasarkan pekerjaannya, sebagian besar responden survei ini merupakan pelajar dan mahasiswa yang mencapai sekira 36%, diikuti dengan ibu rumah tangga sekira 12%, pegawai swasta sekira 11%, PNS/TNI/POLRI sekira 11%, dan pedagang/ wirausaha sekira 7%. 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) dan PATEN di tingkat kelurahan yang berjumlah 5 (lima) kelurahan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

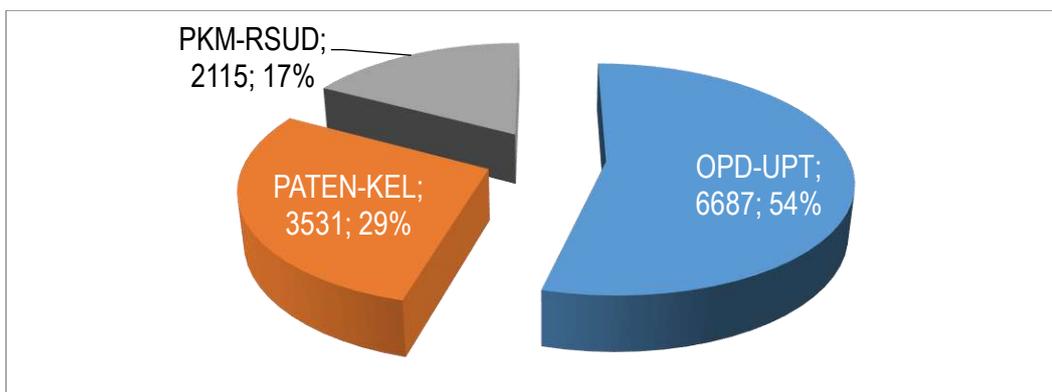
Grafik 4.8
Responden Berdasar Jenis pekerjaan



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.9
Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak pada tahun 2020 jauh lebih komprehensif dibandingkan dengan pengukuran IKM pada tahun-tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena pengukuran IKM pada tahun 2020 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 2020 ini. Secara faktual, survei IKM tahun 2020 telah mampu menjangkau seluruh OPD yang mencapai 31 (tiga puluh satu), 28 (duapuluh delapan) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan 5 (lima) kelurahan), 12 (dua belas) Pusat Kesehatan Masyarakat dari 42 (empat puluh dua) Puskesmas yang ada di Kabupaten Lebak, serta RSUD dr. Adjidarmo. Sedangkan UPTD lainnya yang ada di lingkungan dinas-dinas teknis lainnya belum ter-cover dalam survei IKM ini karena kendala teknis.

Berdasarkan hasil survei, IKM Kabupaten Lebak Tahun 2020 terkoreksi cukup signifikan dari sebesar 83,64 pada tahun 2019 menjadi sebesar 78,96 pada tahun 2020. Meski mengalami penurunan, 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. Di samping itu, secara empiris penurunan ini juga dapat dipahami sebagai dampak dari sejumlah penyesuaian yang harus dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik di seluruh unit pelayanan yang harus mengutamakan protokol kesehatan, yang secara langsung berdampak pada menurunnya kapasitas dan intensitas layanan di masing-masing unit layanan tersebut.

Pengaturan waktu pelayanan yang lebih singkat, pengaturan kapasitas ruang tunggu, pengaturan jarak antrian, pengaturan *work from home*, serta beberapa kasus penutupan sementara pelayanan karena adanya kasus terkonfirmasi positif Covid-19 pada pegawai di unit pelayanan dimaksud, secara keseluruhan berdampak cukup signifikan terhadap menurunnya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak. Meski demikian, penurunan ini masih terkategori wajar karena situasi dan kondisi yang memang dapat dikategorikan sebagai *force majeure*, yaitu kondisi bencana non alam yang tak dapat dihindarkan dampaknya, khususnya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak pada kurun waktu sepanjang tahun 2020.

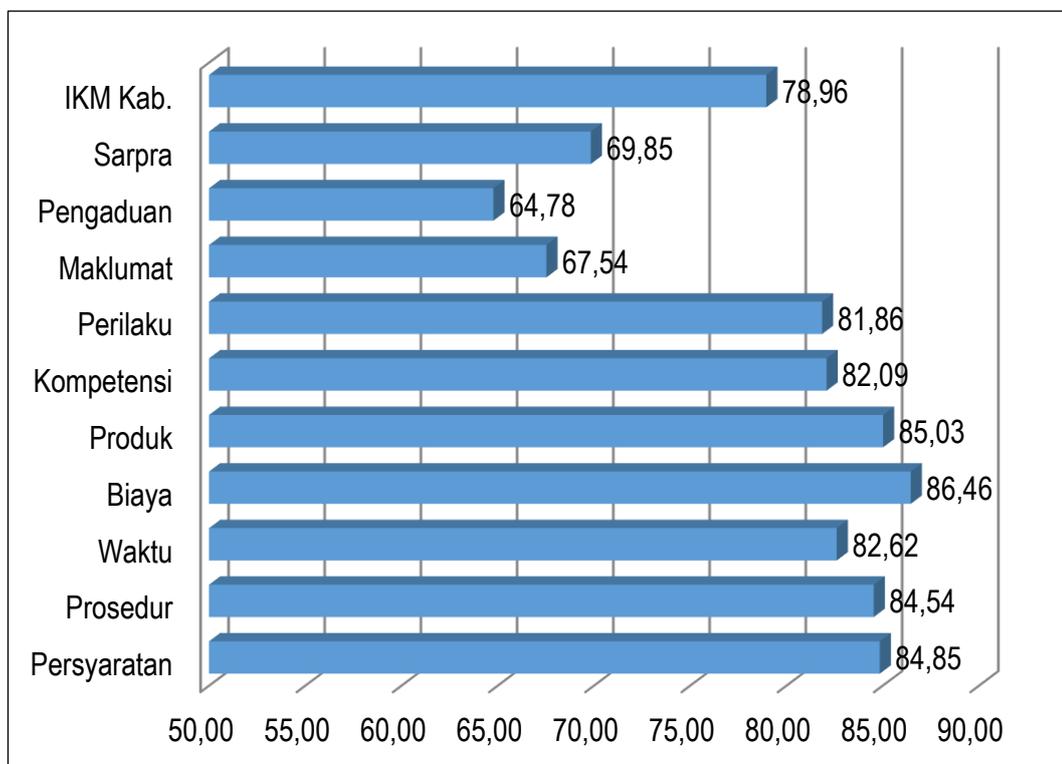
Dari 10 unsur yang dinilai, 70% unsur telah mencapai kualifikasi baik atau memuaskan dengan rentang indeks antara 76,61 hingga 88,30; sedangkan 30% unsur lainnya masih terkategori kurang memuaskan, yaitu: unsur maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 67,54; unsur pengelolaan pengaduan masyarakat dengan indeks sebesar 64,78; serta unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan dengan indeks sebesar 69,85. Ketiga unsur dimaksud di atas juga secara kuantitatif memiliki kinerja di bawah rerata agregatnya sebesar 78,96. Dibandingkan dengan kondisi pada tahun 2019, ketiga unsur ini merupakan unsur yang paling terdampak oleh perubahan kebijakan dan ritme pelayanan akibat pandemi, di samping juga tiga unsur lainnya,



yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan yang juga mengalami depresiasi karena perubahan persepsi kepuasan pengguna layanan terhadap keenam unsur dimaksud. Sedangkan keempat unsur lainnya meski fluktuatif namun masih dalam taraf yang relatif wajar. Perbandingan capaian kinerja IKM berdasarkan unsurnya sebagaimana dijelaskan di atas, secara grafis dapat dilihat pada grafik IKM Kabupaten Lebak Berdasarkan Unsur Tahun 2020 berikut ini.

Grafik 4.10

IKM Kabupaten Lebak Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian, 2020

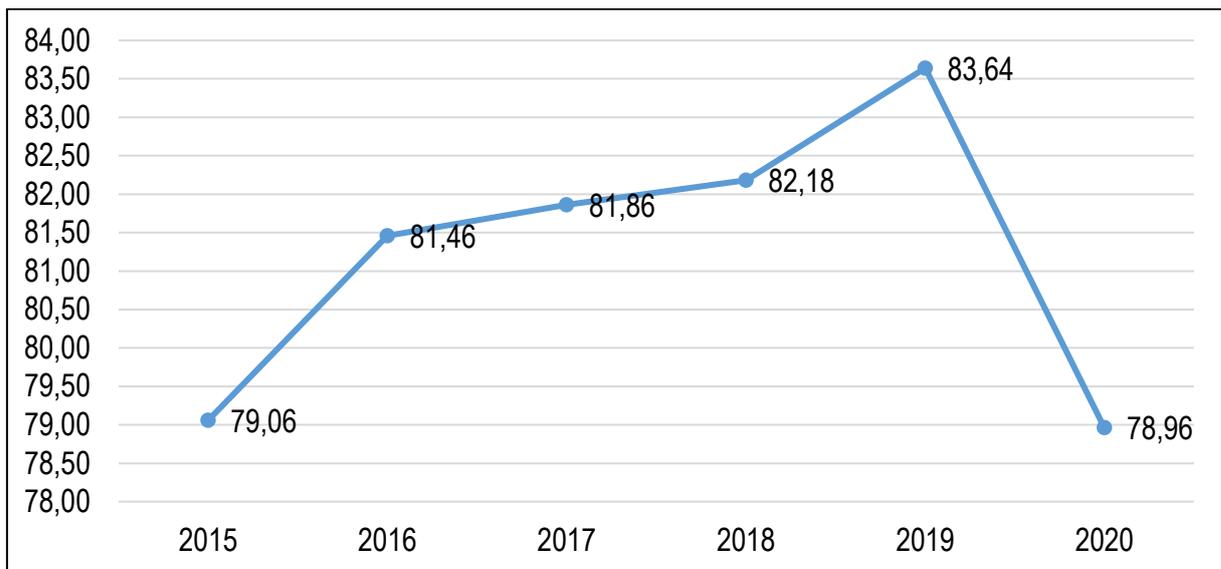
IKM Kabupaten Lebak pada tahun 2020 tetap dapat bertahan pada kualifikasi baik atau memuaskan, paling banyak dikontribusi oleh kinerja 7 (tujuh) unsur pertama yang secara umum dapat dipertahankan performanya, yaitu: unsur persyaratan pelayanan, unsur prosedur pelayanan, unsur waktu pelayanan, unsur biaya pelayanan, unsur produk pelayanan, unsur kompetensi petugas, serta perilaku petugas pelayanan. Ketujuh unsur tersebut secara umum tetap dapat dipertahankan di atas indeks agregat, bahkan



dengan kualifikasi baik atau memuaskan, dengan indeks rerata di atas 81, sehingga berkontribusi besar terhadap capaian IKM pada tahun 2020 yang dapat dipertahankan mutunya pada kualifikasi yang sama seperti pada tahun 2019.

Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala dan konsisten, terbukti mampu mengidentifikasi permasalahan yang dirasakan masyarakat, sehingga dapat dilakukan intervensi program yang secara efektif menasar pada kausa permasalahan tersebut. Hasilnya tercermin dari kecenderungan dapat dipertahankannya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak dari tahun ke tahun sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.11
Perbandingan Capaian IKM Kabupaten Lebak
Tahun 2015-2020



Sumber: Data Penelitian 2015-2019, Diolah.

Grafik di atas menggambarkan dinamika perkembangan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak sejak tahun 2015 hingga 2020. Sebagaimana dijelaskan di atas, penurunan IKM yang cukup signifikan pada tahun 2020 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 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 dan kelurahan, serta sejumlah UPTD di lingkungan sejumlah dinas teknis yang jumlahnya meningkat dibanding tahun-tahun sebelumnya. Akibat positifnya adalah bahwa IKM tahun 2020 jauh lebih merepresentasi realitas kepuasan masyarakat, meski secara kuantitatif mengalami penurunan yang cukup signifikan.

Sebagai contoh, bila pada tahun-tahun sebelumnya IKM pada tingkat OPD hanya diwakili oleh 3 (tiga) OPD, yaitu: Disdukcapil, DPMPTSP, serta Badan Pendapatan Daerah; pada survei tahun 2020 agregasi IKM pada tingkat OPD telah direpresentasi seluruhnya oleh sebanyak 31 (tiga puluh satu) satuan organisasi setingkat OPD, belum termasuk 28 (dua puluh delapan) kecamatan yang juga merupakan OPD dengan fungsi khusus sebagai pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sedangkan pada level Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), survei IKM Tahun 2020 baru dapat menjangkau 12 (dua belas) Puskesmas dari total 42 (empat puluh dua) Puskesmas yang ada di Kabupaten Lebak. Demikian pula dengan UPTD lain di lingkungan dinas-dinas teknis lainnya yang belum terjangkau oleh survei ini.

Berikut ini akan disajikan tabel rekapitulasi hasil perhitungan IKM untuk masing-masing OPD dan unit penyelenggara pelayanan publik lainnya sebagaimana dimaksud di atas. Selanjutnya akan disajikan pula 2 (dua) grafik untuk masing-masing OPD dan unit, yang menjelaskan secara komparatif capaian IKM berdasar unsur pada tiga tahun terakhir, serta postur pelayanan publik pada masing-masing OPD 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 xiii daftar isi).



Tabel 4.3
Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat
Berdasarkan OPD / Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Tahun 2020

NO	OPD / UNIT	2020	2019	2018
	IKM KABUPATEN	78.96	83.64	82.18
	PERANGKAT DAERAH			
1	Bapenda	84.34	84.94	81.87
2	DPMPTSP	86.36	85.14	85.64
3	Disdukcapil	84.49	84.11	83.92
4	Diskerpus	85.53	76.14	-
5	Dindikbud	88.67	91.83	-
6	DLH	73.12	-	-
7	DiskopUKM	74.39	-	-
8	Satpol PP	73.79	-	-
9	Disketapang	73.71	-	-
10	Dishub	76.38	-	-
11	Distanbun	75.19	-	-
12	Disperikan	74.54	-	-
13	BKPP	74.78	-	-
14	DPKPP	75.60	-	-
15	BPKAD	75.11	-	-
16	DPPKBPPPA	75.44	-	-
17	Inspektorat	75.65	-	-
18	Disnakertrans	76.71	-	-
19	DPUPR	76.31	-	-
20	Kesbangpol	76.87	-	-
21	Dinkes	76.81	-	-
22	Disperindag	77.92	-	-
23	DPMD	77.86	-	-
24	Sekretariat DPRD	79.68	-	-
25	Dispورا	80.20	-	-
26	Dispar	80.27	-	-
27	Dinsos	80.50	-	-
28	Diskominfo	80.85	-	-
29	Disnak	81.12	-	-
30	BPBD	81.80	-	-
31	Sekretariat Daerah	82.14	-	-
32	Bappeda	84,81	-	-
	PATEN DAN KELURAHAN			
33	Banjarsari	76.89	77.76	74.25
34	Bayah	77.82	78.94	77.14
35	Bojongmanik	76.72	74.31	70.92
36	Cibadak	77.48	75.24	69.95
37	Cibeber	74.81	75.23	73.17

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



NO	OPD / UNIT	2020	2019	2018
38	Cigemblong	68.69	68.04	72.22
39	Cihara	75.06	77.30	72.81
40	Cijaku	71.43	74.68	67.06
41	Cikukur	71.16	72.98	72.78
42	Cileles	74.01	78.16	72.54
43	Cilograng	75.14	74.08	66.82
44	Cimarga	76.47	76.73	70.97
45	Cipanas	77.29	76.40	67.90
46	Cirintun	71.59	74.72	71.21
47	Curugbitung	76.70	75.06	69.07
48	Gunung Kencana	75.80	76.83	70.81
49	Kalang Anyar	78.70	79.43	76.66
50	Lebak Gedong	74.34	70.75	77.40
51	Leuwidamar	68.40	66.56	72.27
52	Maja	77.02	76.66	73.17
53	Malingping	78.15	79.95	76.84
54	Muncang	71.75	69.95	65.37
55	Panggarangan	73.74	73.54	64.43
56	Rangkasbitung	79.52	81.01	77.79
57	Sajira	72.69	67.77	63.48
58	Sobang	77.35	77.13	76.92
59	Wanasalam	72.47	70.63	70.99
60	Warung Gunung	76.74	77.92	77.18
61	Kel. Muara Ciujung Timur	72.83	-	-
62	Kel. Cijoro Pasir	71.22	-	-
63	Kel. Cijoro Lebak	72.08	-	-
64	Kel. Muara Ciujung Barat	72.65	-	-
65	Kel. Rangkasbitung Barat	74.12	-	-
	RSUD DAN PUSKESMAS			
66	RSUD dr. Adjidarmo	77.11	82.30	81.97
67	Cipanas DTP	81.30	79.67	76.44
68	Cibadak	82.63	81.26	76.68
69	Binuangeun	82.48	78.59	75.20
70	Pajagan	77.98	82.62	76.92
71	Maja DTP	81.12	82.84	76.67
72	Kalang Anyar	77.56	81.71	75.27
73	Cimarga	80.84	79.67	76.11
74	Cikukur DTP	79.71	82.88	76.64
74	Bayah DTP	77.07	78.35	78.60
76	Mandala	81.71	84.11	83.88
77	Warunggunung DTP	79.80	79.62	78.57
78	Rangkasbitung DTP	81.98	82.38	79.06

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



4.2.1 IKM Perangkat Daerah

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 31 organisasi perangkat daerah (OPD) telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 82,52 dengan kualifikasi mutu pelayanan B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2020 yang hanya mencapai sebesar 78,96; meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat OPD secara umum terletak pada 3 (tiga) unsur, yaitu unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan unsur sarana prasarana penunjang pelayanan. Ketiganya tercatat memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten maupun OPD. Pada unsur maklumat pelayanan, ketersediaan maklumat pelayanan yang diumumkan secara terbuka, mudah dibaca/ diakses, menarik perhatian, serta meyakinkan pengguna layanan bahwa seluruh petugas pelayanan dapat mewujudkan isi maklumat pelayanan tersebut; merupakan permasalahan umum yang ditemukan di tingkat OPD.

Pada unsur pengelolaan pengaduan, ketersediaan kanal pengaduan yang beragam dan mudah diakses oleh pengguna layanan, serta respon atas pengaduan yang sesuai dengan harapan publik, merupakan permasalahan umum yang ditemukan di seluruh OPD. 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 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, tidak tersedianya sarana dan



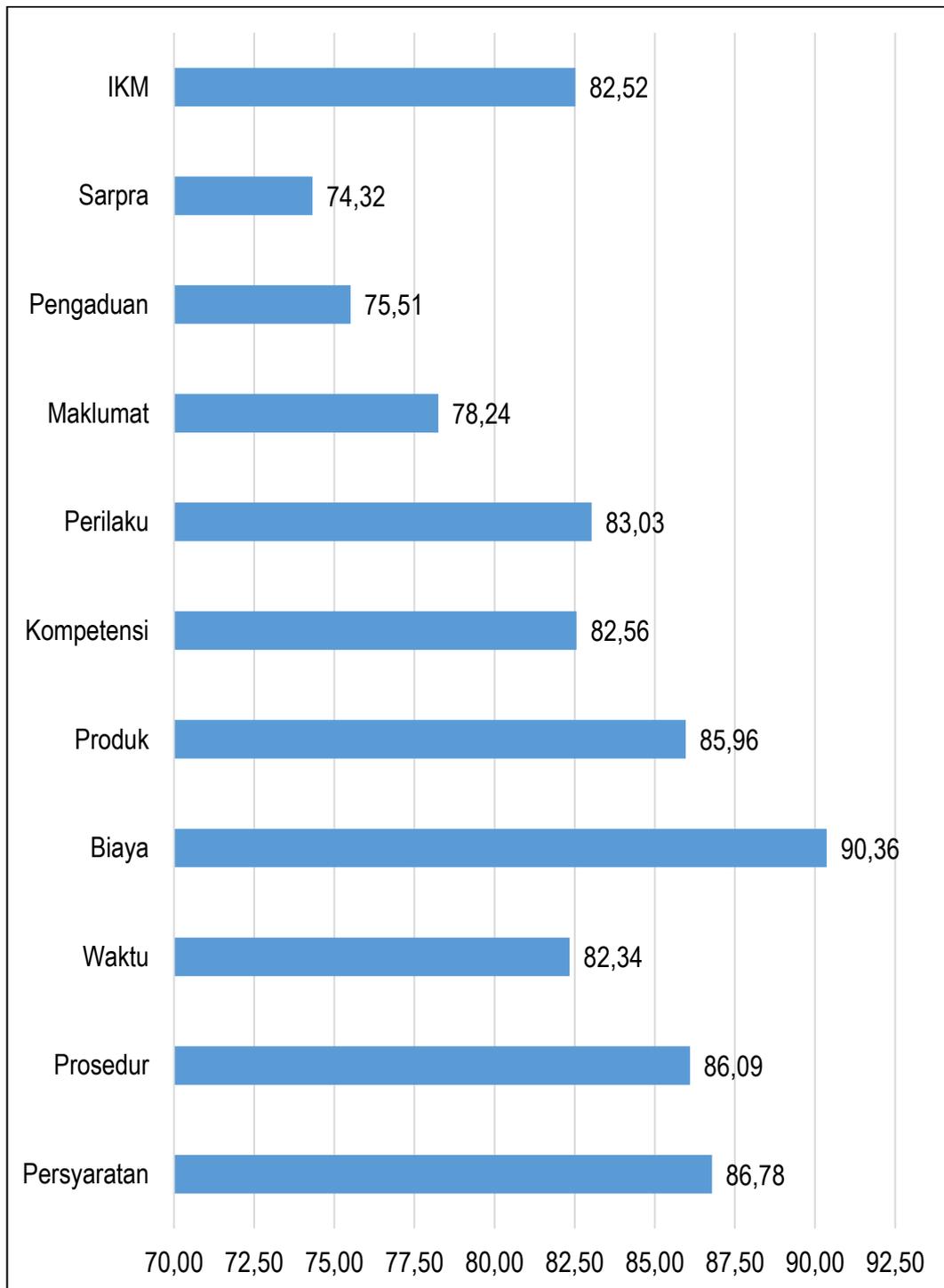
prasarana afirmasi secara memadai, kurang tersedianya rambu-rambu mitigasi bencana yang memadai dan informatif, serta masih terbatasnya fasilitas pelayanan online. Di samping itu, problem kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekitar tempat pelayanan juga banyak dikeluhkan, termasuk toilet umum yang kurang terjaga kebersihannya.

Dari 32 indikator komposit IKM, hanya terdapat sebanyak 5 (lima) atau sekira 15,63% saja pada keseluruhan OPD secara agregat yang masih berkualifikasi C, sebagian besar (22 indikator) atau sekira 68,75% indikatornya telah mencapai mutu pelayanan B, dan 5 indikator lainnya bahkan telah mencapai mutu pelayanan A, yaitu: kewajaran biaya, bebas pungli, angka keluhan, pelayanan yang tidak diskriminatif, serta keamanan lingkungan pelayanan. Demikian pula dengan komposisi indikator komposit yang 75% (24 indikator) telah mencapai indeks di atas indeks agregat kabupaten sebesar 78,96.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 di atas, terdapat sebanyak 18 (delapan belas) OPD atau sekira 56,25% OPD yang memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,96. Dari ke-18 OPD tersebut, 13 (tiga belas) di antaranya memiliki IKM dengan kualifikasi mutu pelayanan C atau kurang memuaskan, yaitu dengan indeks antara 65,00 – 76,60 berdasarkan ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Ke-13 OPD dimaksud yaitu: Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Ketahanan Pangan, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Koperasi dan UKM, Dinas Perikanan, Badan Kepegawaian dan Diklat, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset dan Daerah, Dinas Pertanian dan Perkebunan, Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan; Inspektorat, Dinas PU dan Penataan Ruang, dan Dinas Perhubungan. Sedangkan 19 OPD lainnya atau sekira 59% telah mencapai IKM dengan kualifikasi mutu pelayanan B atau memuaskan.



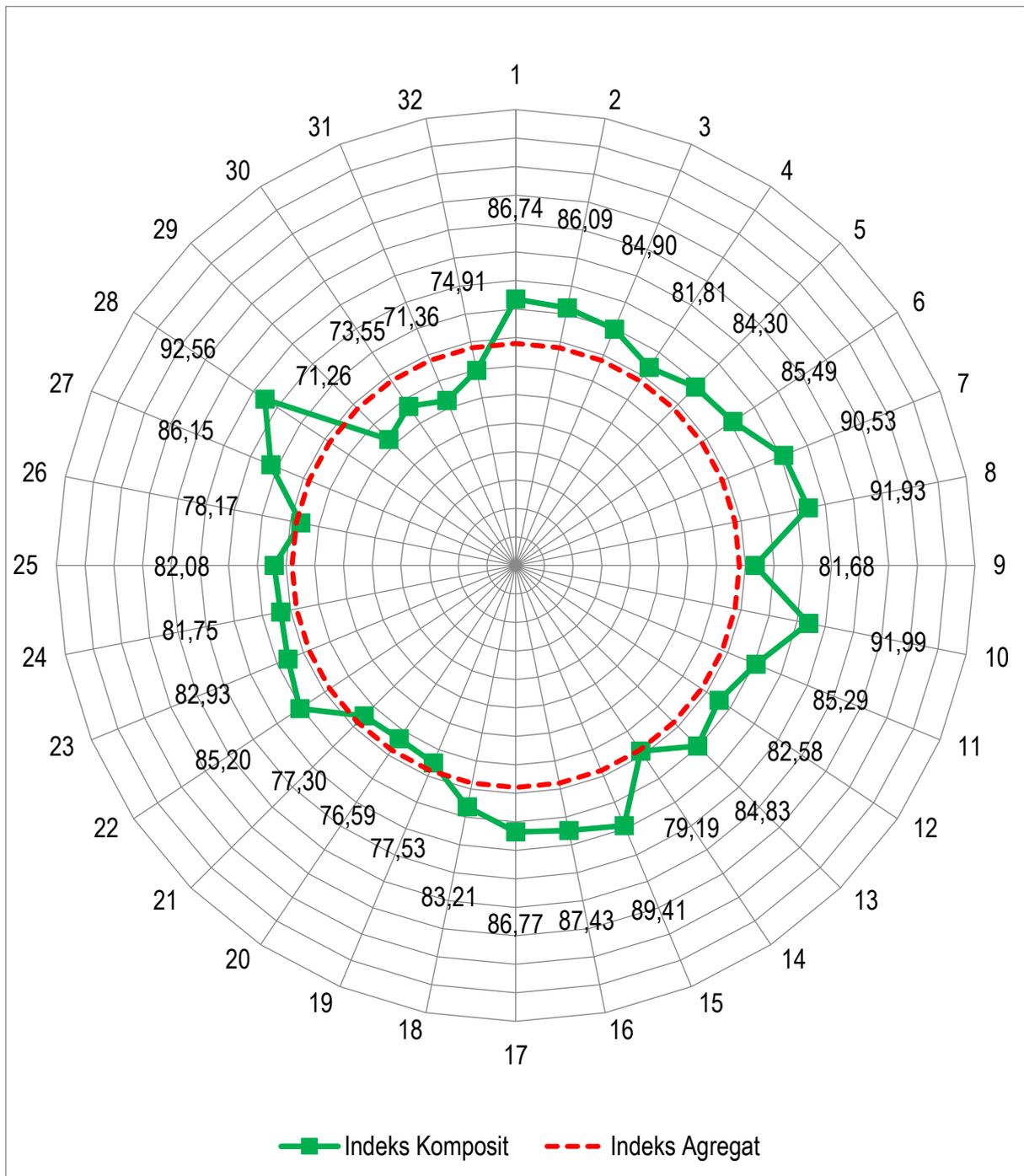
Grafik 4.12
 IKM Organisasi Perangkat Daerah
 Di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
 Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.13
 Postur Pelayanan Publik Organisasi Perangkat Daerah
 Di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
 Tahun 2020

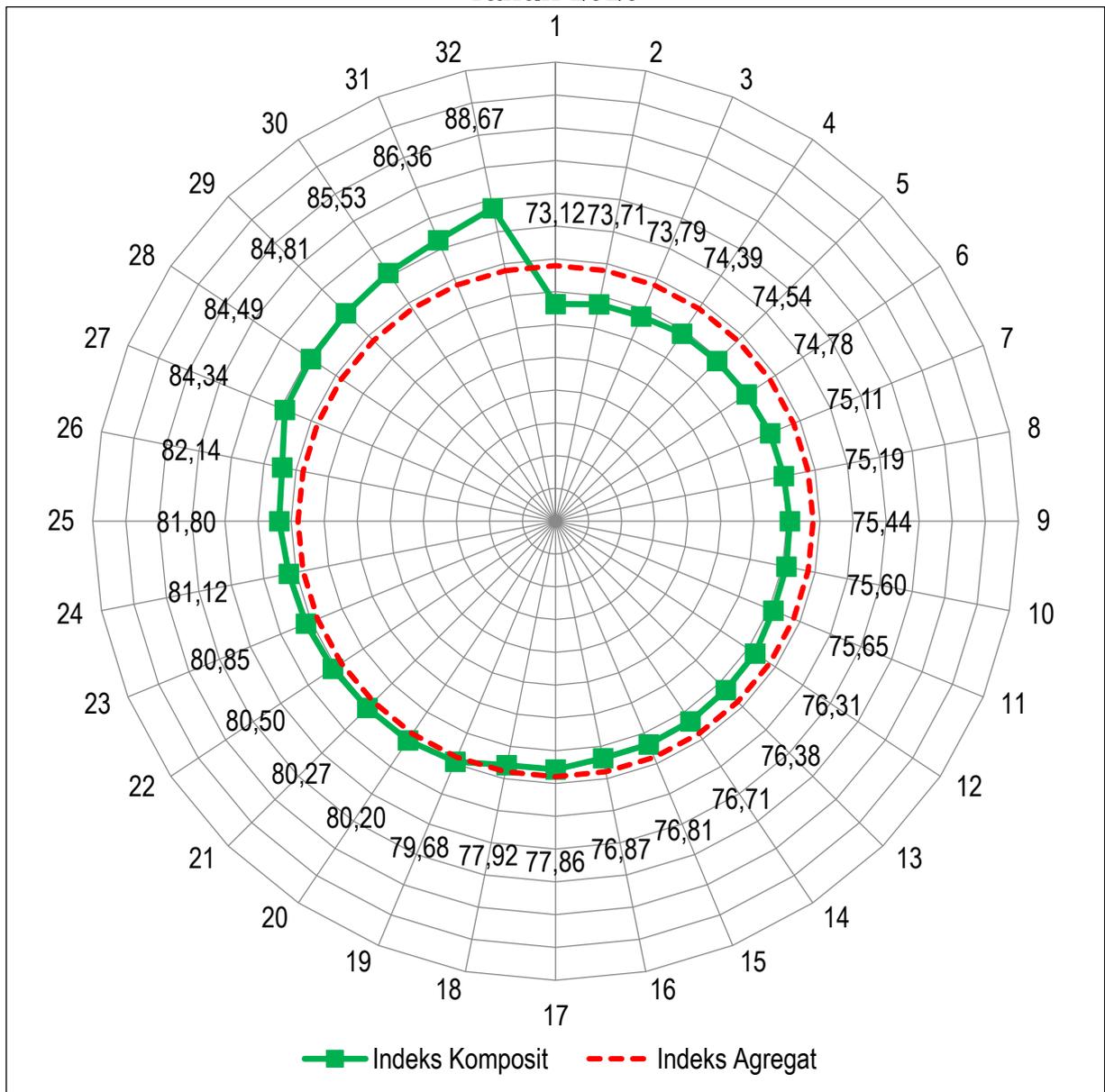


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.14
Perbandingan IKM Antarperangkat Daerah
Tahun 2020

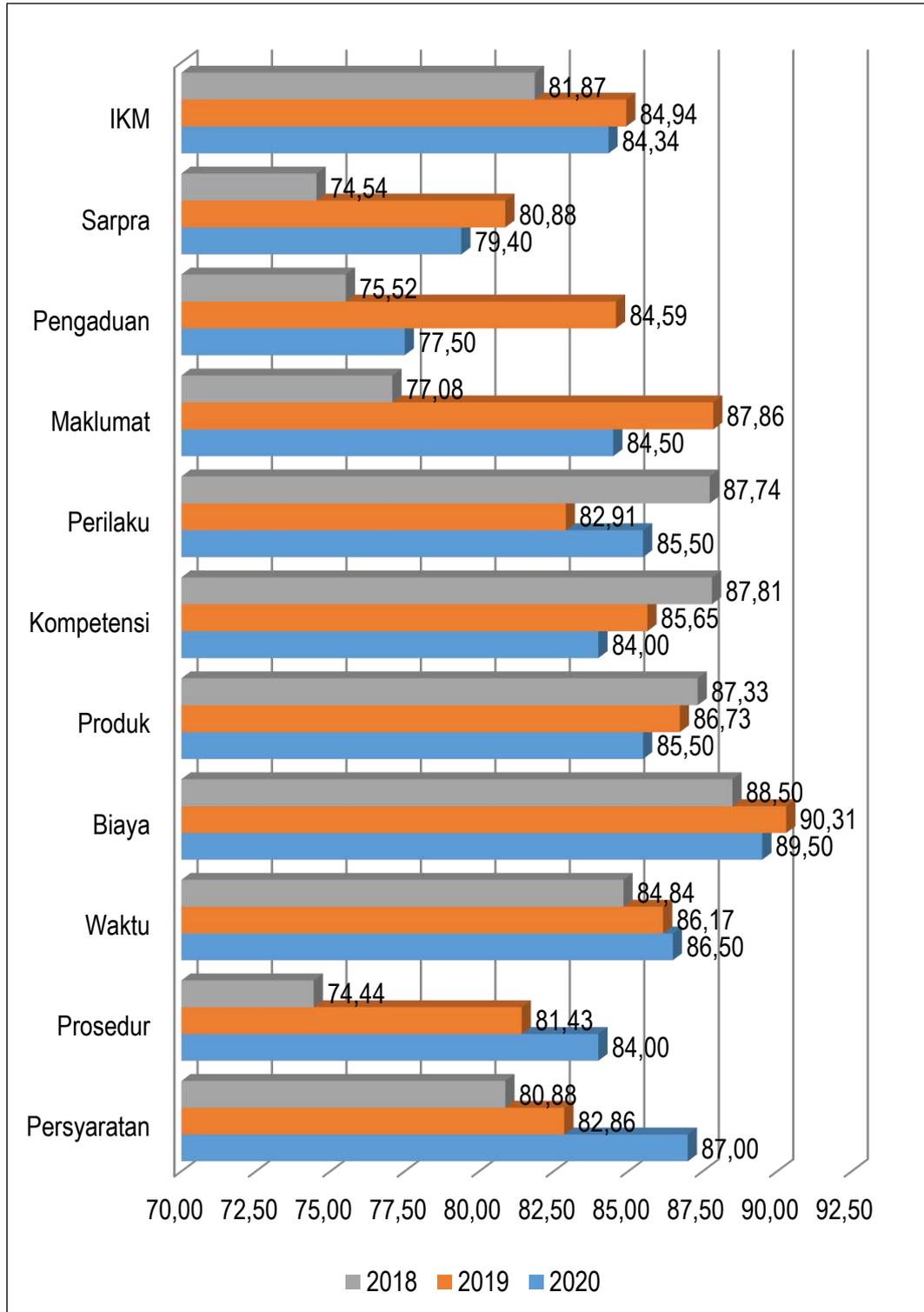


Keterangan:

- | | | |
|----------------|------------------|----------------|
| 1 DLH | 12 DPUPR | 23 Diskominfo |
| 2 Disketapang | 13 Dishub | 24 Disnak |
| 3 Satpol PP | 14 Disnakertrans | 25 BPBD |
| 4 DiskopUKM | 15 Dinkes | 26 Setda |
| 5 Disperikan | 16 Kesbangpol | 27 Bapenda |
| 6 BKPP | 17 DPMD | 28 Disdukcapil |
| 7 BPKAD | 18 Disperindag | 29 Bappeda |
| 8 Distanbun | 19 Setwan | 30 Diskerpus |
| 9 DPPKBPPPA | 20 Dispora | 31 DPMPPTSP |
| 10 DPKPP | 21 Dispar | 32 Disdikbud |
| 11 Inspektorat | 22 Dinsos | |



Grafik 4.15
Perbandingan IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Unsur Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



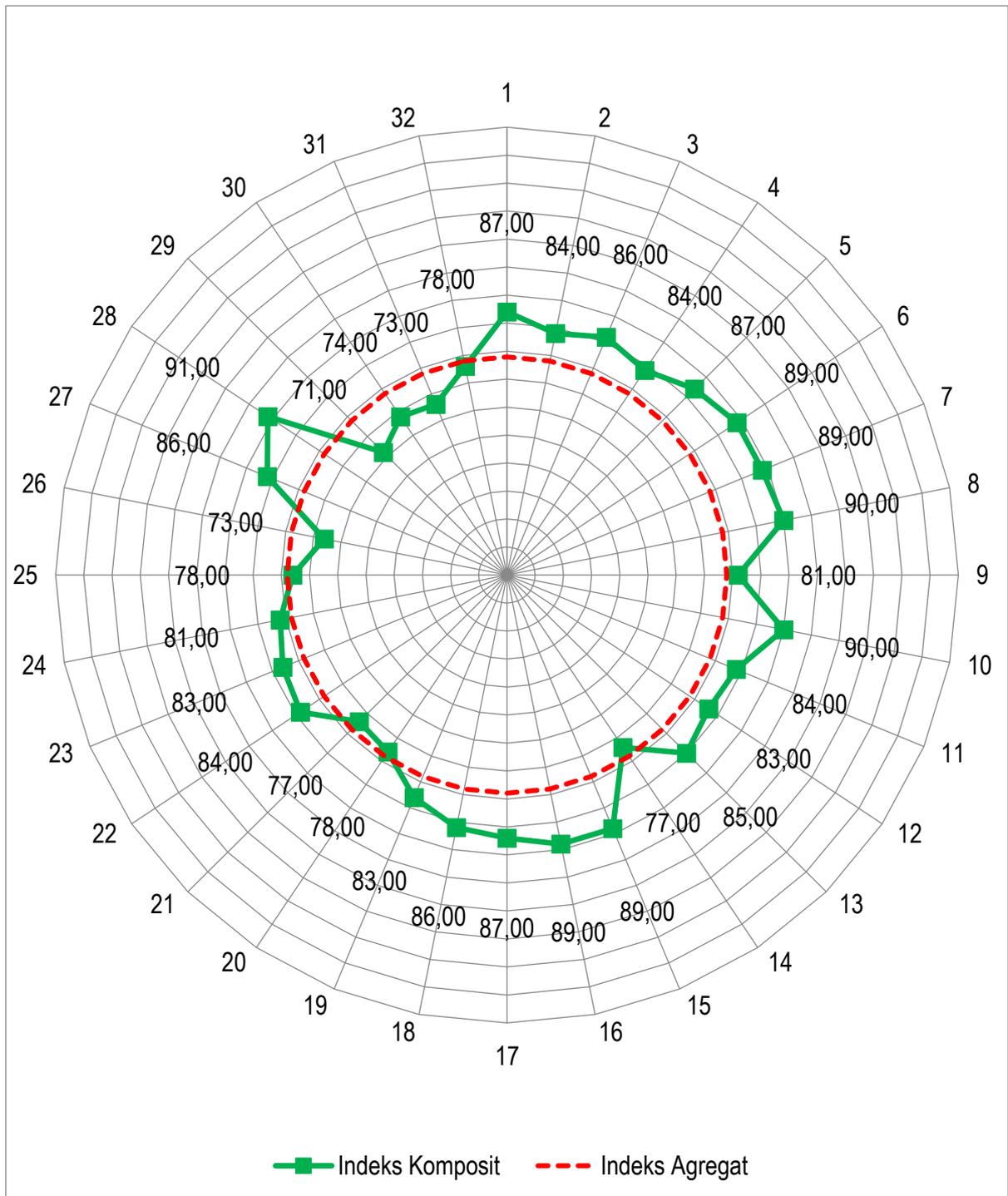
Tabel 4.4
IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84.00	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	89.00	A	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	89.00	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	90.00	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	90.00	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77.00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	89.00	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	89.00	A	Di atas rerata
17	Keramahan	87.00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78.00	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77.00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78.00	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	91.00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	73.00	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78.00	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.16
 Postur Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah
 Tahun 2020



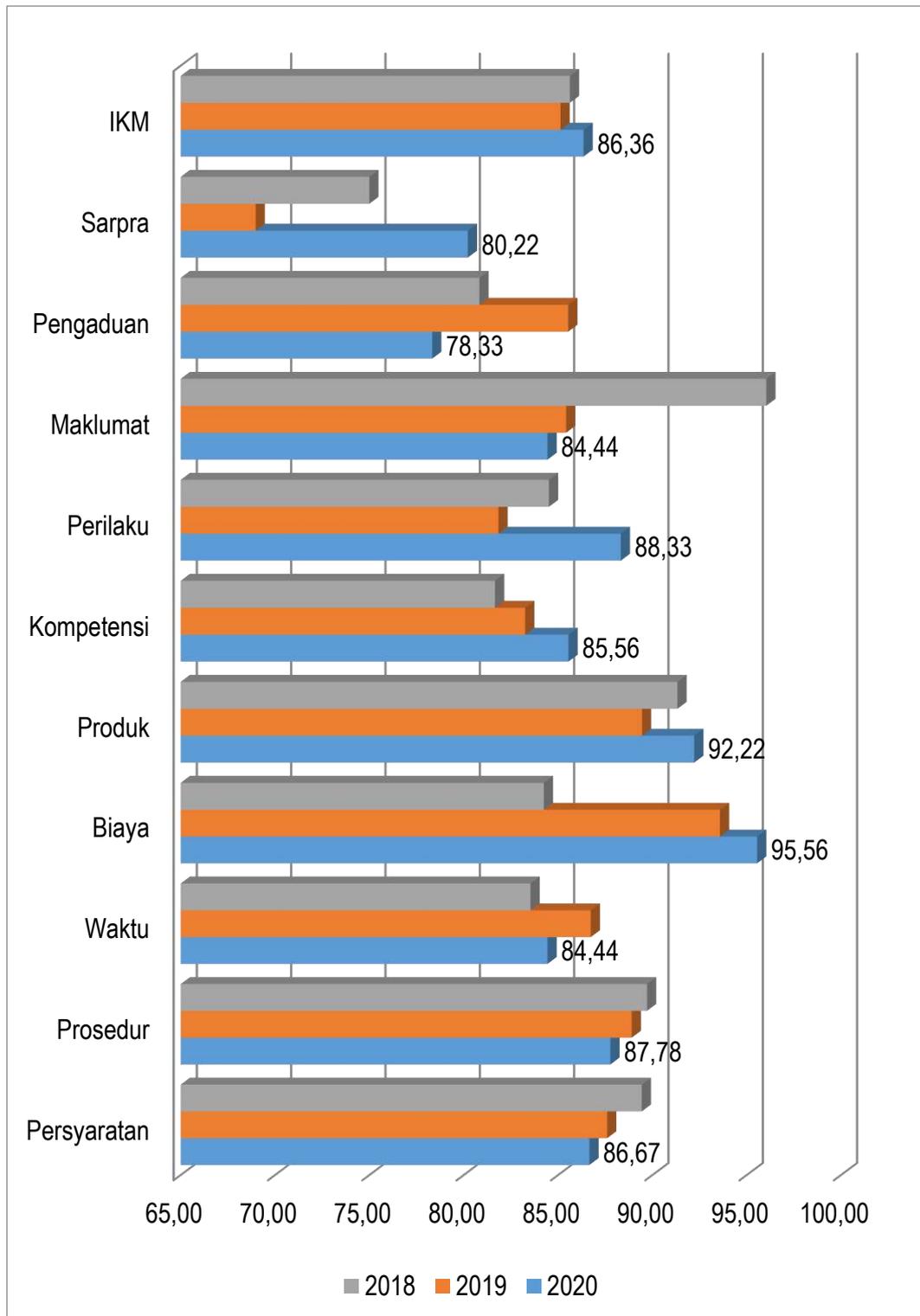
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.17
Perbandingan IKM DPMPSTP
Berdasar Unsur Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Tabel 4.5
IKM DPMPTSP

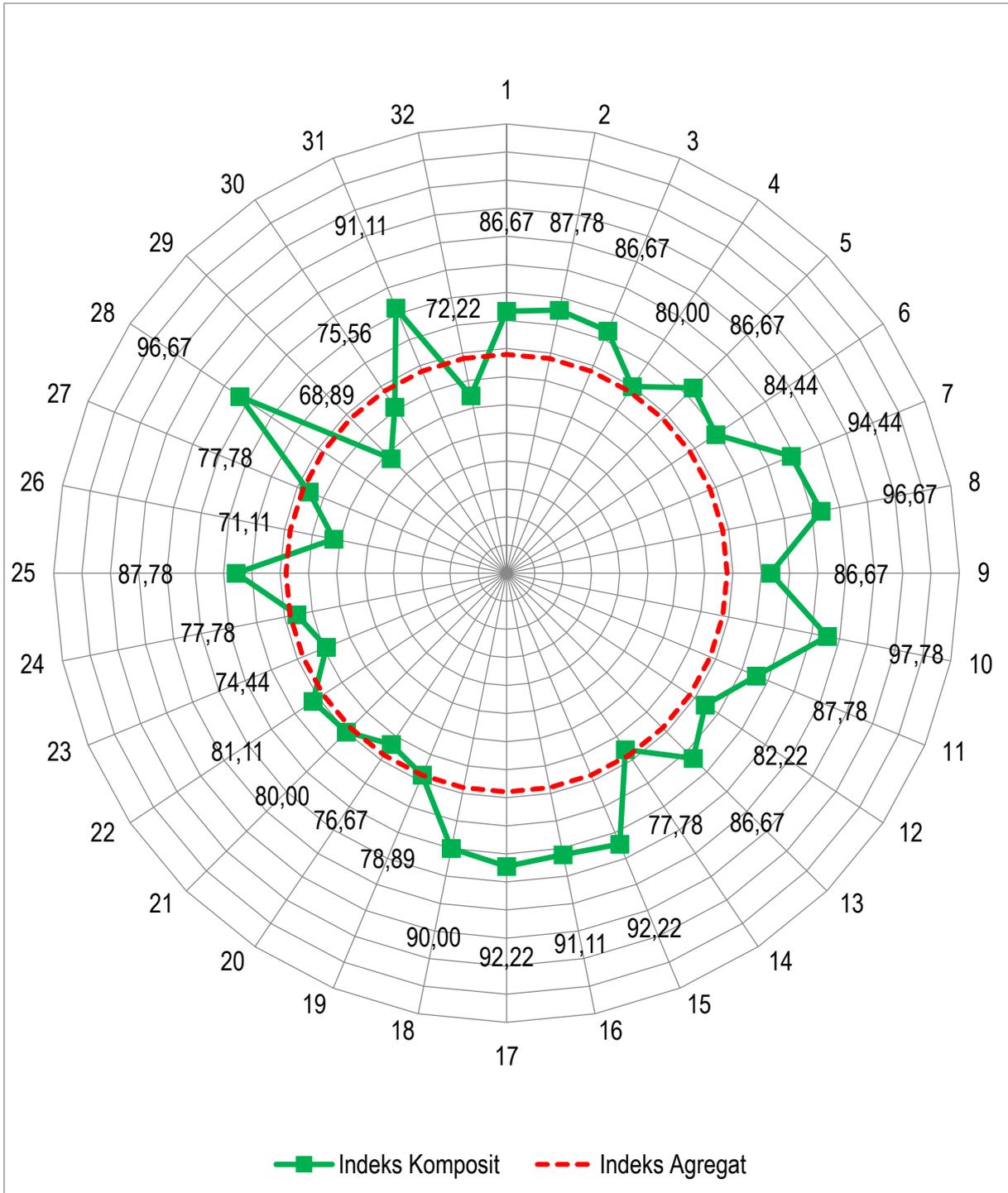
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.78	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86.67	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80.00	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	86.67	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	84.44	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	94.44	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	96.67	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.67	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	97.78	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	87.78	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.22	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86.67	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77.78	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	92.22	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	91.11	A	Di atas rerata
17	Keramahan	92.22	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	90.00	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78.89	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76.67	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.00	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.11	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74.44	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.78	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87.78	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71.11	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77.78	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	96.67	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	68.89	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75.56	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	91.11	A	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.22	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.18
 Postur Pelayanan Publik DPMTSP
 Tahun 2020

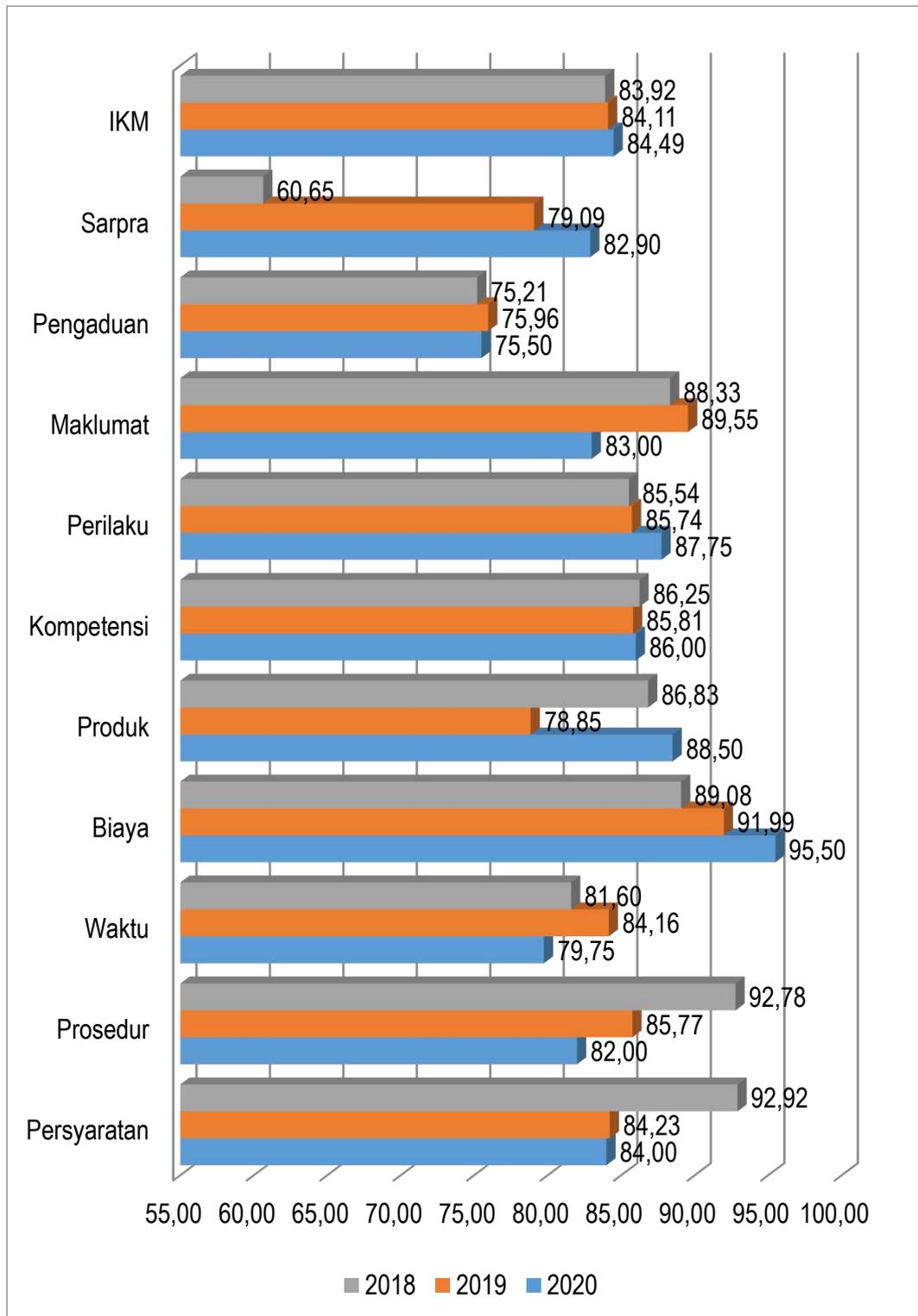


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.19
Perbandingan IKM DISDUKCAPIL
Berdasar Unsur Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



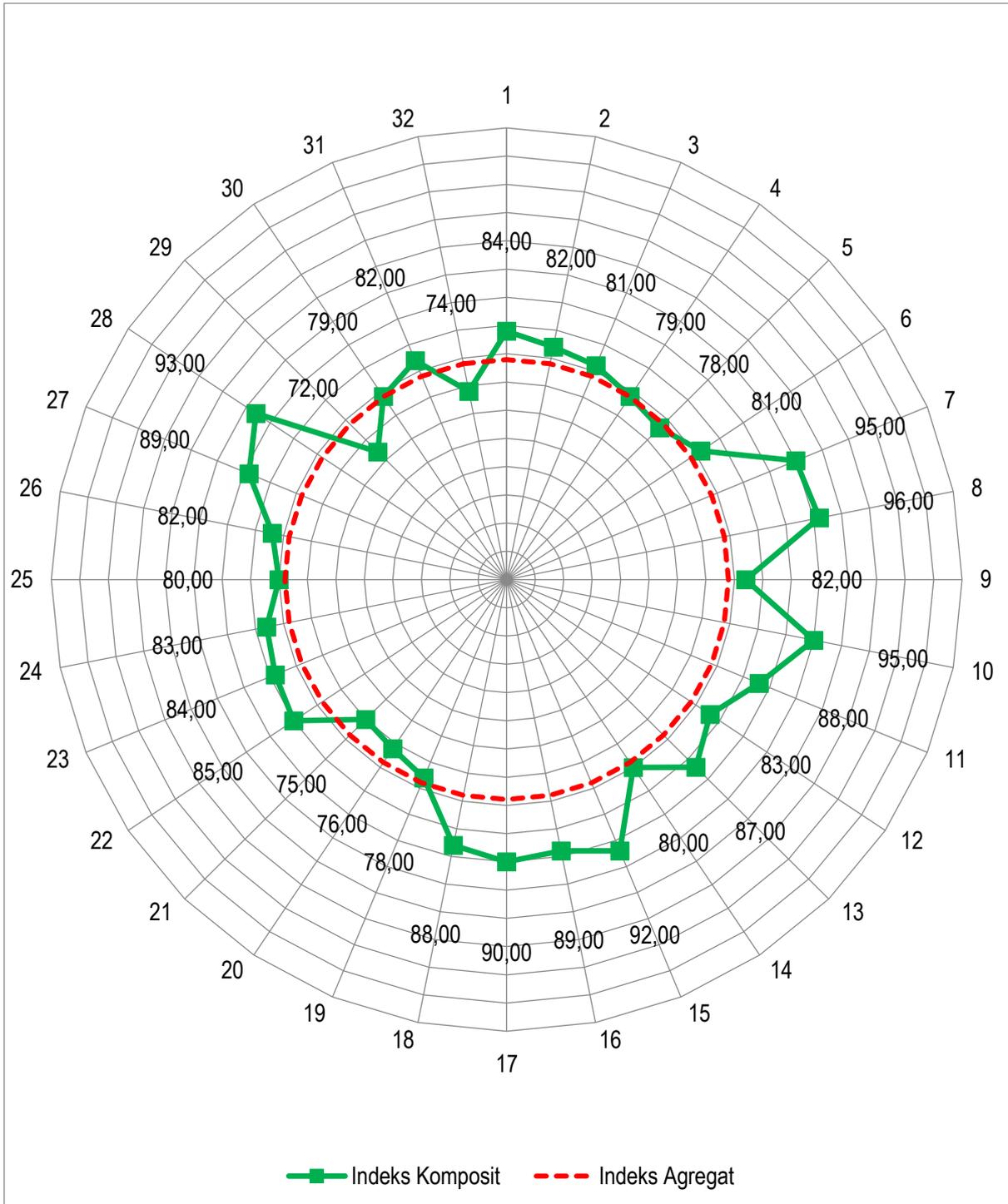
Tabel 4.6
IKM DISDUKCAPIL
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79.00	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78.00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	95.00	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	96.00	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	95.00	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	88.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	87.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	92.00	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	89.00	A	Di atas rerata
17	Keramahan	90.00	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	88.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83.00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80.00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82.00	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89.00	A	Di atas rerata
28	Keamanan	93.00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	79.00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	82.00	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.20
 Postur Pelayanan Publik DPMTSP
 Tahun 2020

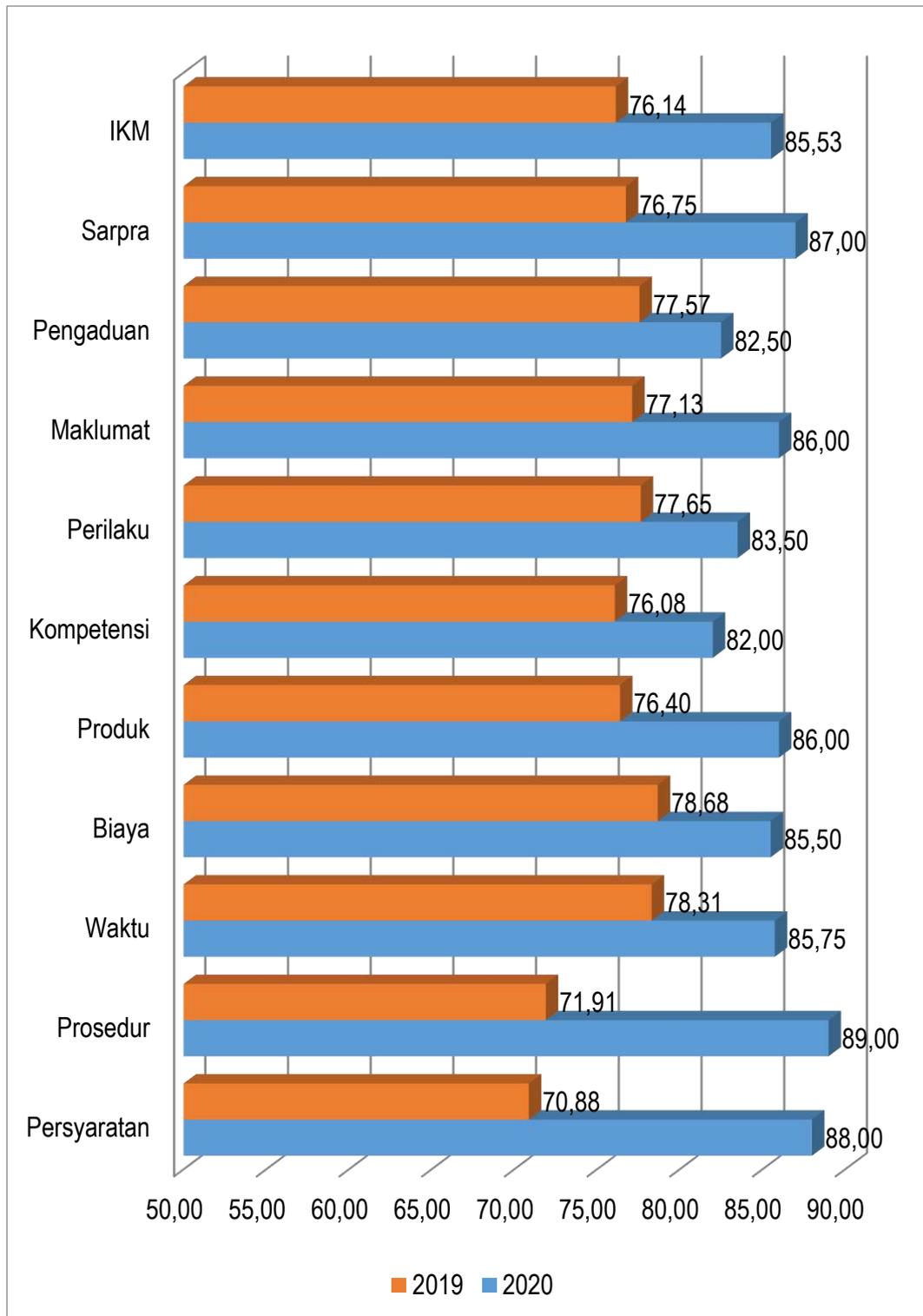


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.21
Perbandingan IKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Berdasar Unsur Tahun 2019-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



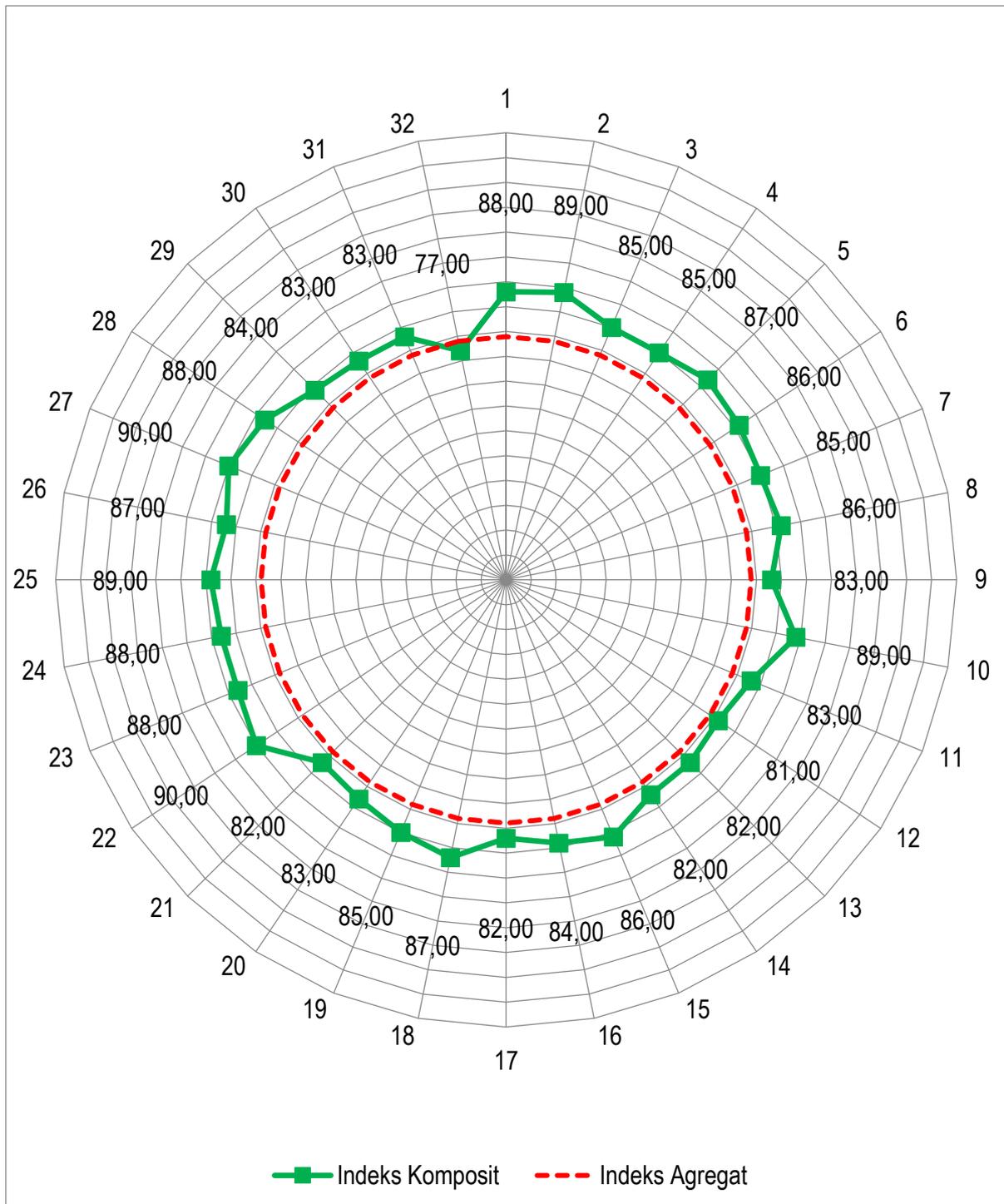
Tabel 4.7
IKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	88.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	89.00	A	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	85.00	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	86.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	89.00	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84.00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82.00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	87.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.00	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83.00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.00	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	90.00	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	88.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	88.00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	89.00	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87.00	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	90.00	A	Di atas rerata
28	Keamanan	88.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83.00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	83.00	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77.00	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.22
 Postur Pelayanan Publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
 Tahun 2020

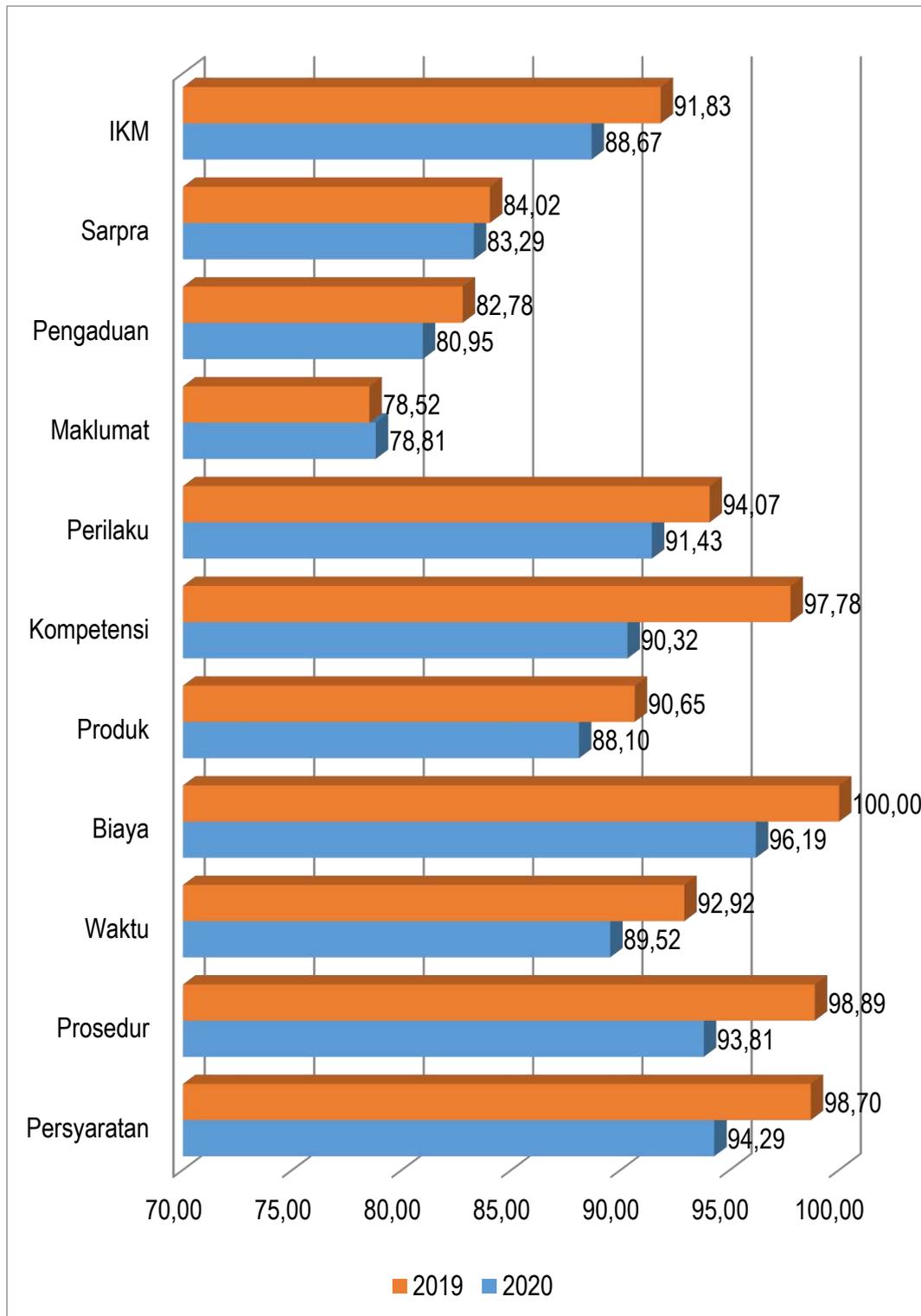


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.23
Perbandingan IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Berdasar Unsur Tahun 2019-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



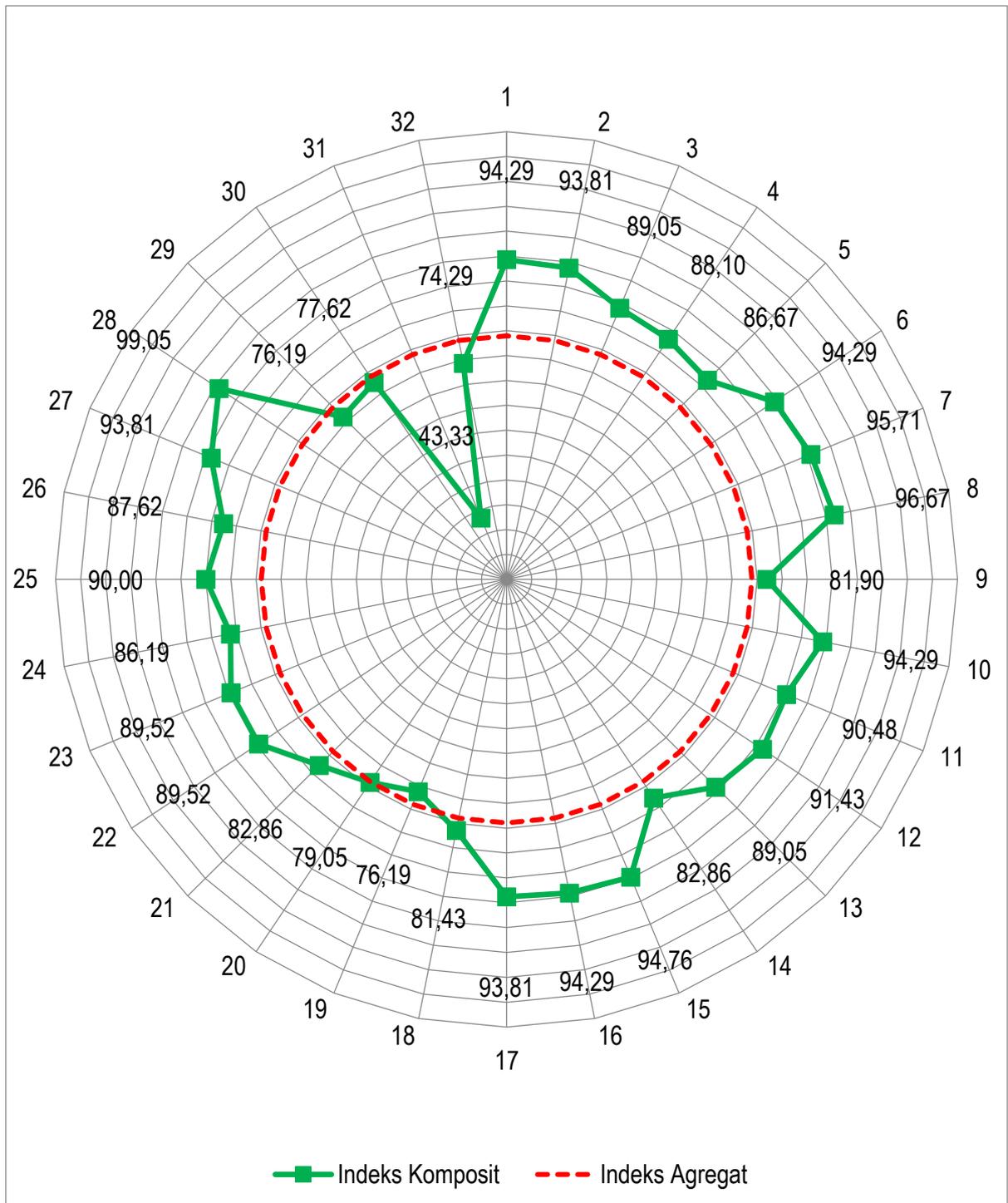
Tabel 4.8
IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	94.29	A	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	93.81	A	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	89.05	A	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	88.10	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	86.67	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	94.29	A	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	95.71	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	96.67	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.90	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	94.29	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	90.48	A	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	91.43	A	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	89.05	A	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82.86	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	94.76	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	94.29	A	Di atas rerata
17	Keramahan	93.81	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.43	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76.19	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79.05	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.86	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	89.52	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	89.52	A	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	86.19	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	90.00	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87.62	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	93.81	A	Di atas rerata
28	Keamanan	99.05	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76.19	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77.62	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	43.33	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.29	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.24
 Postur Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
 Tahun 2020

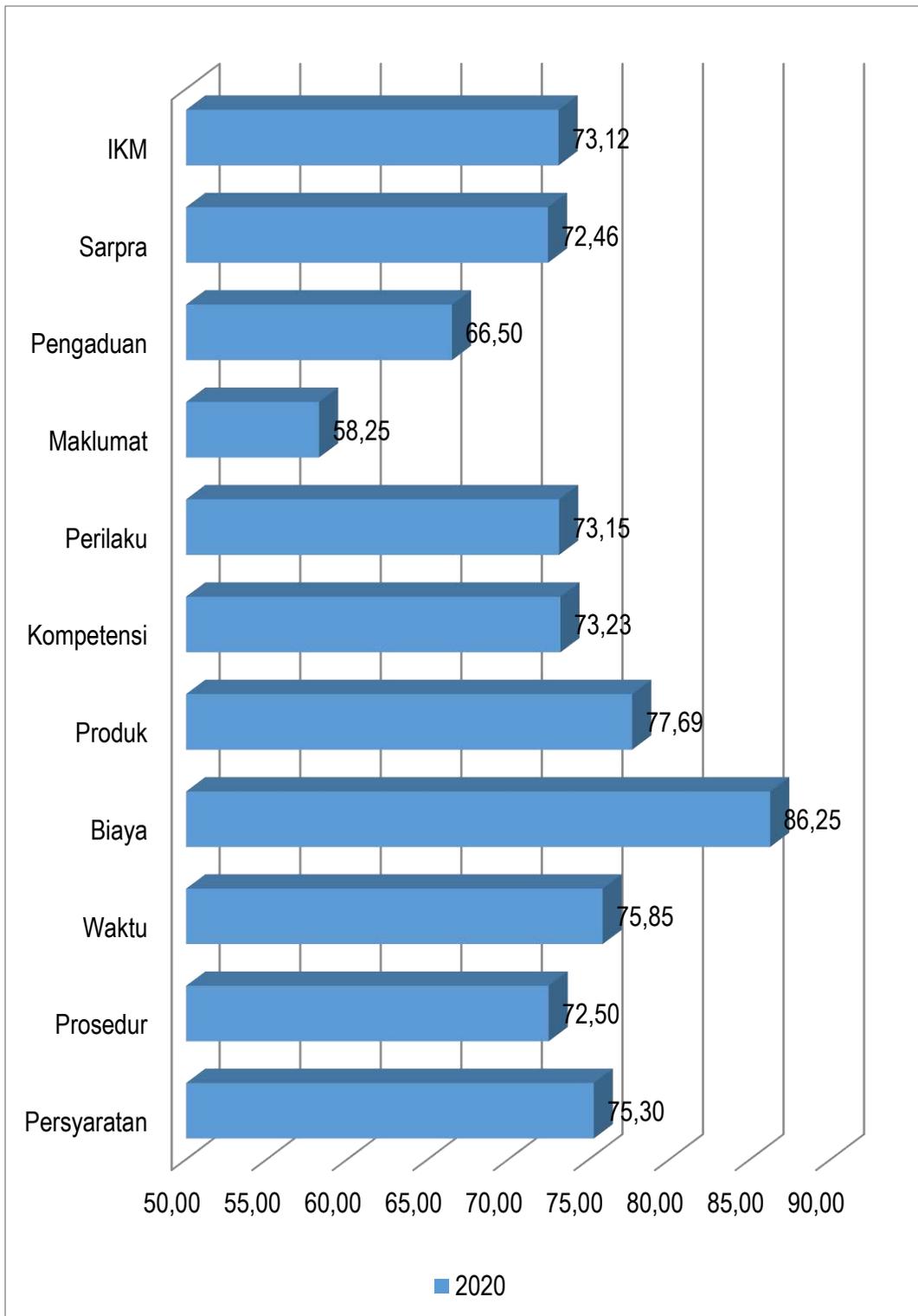


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.25
Perbandingan IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



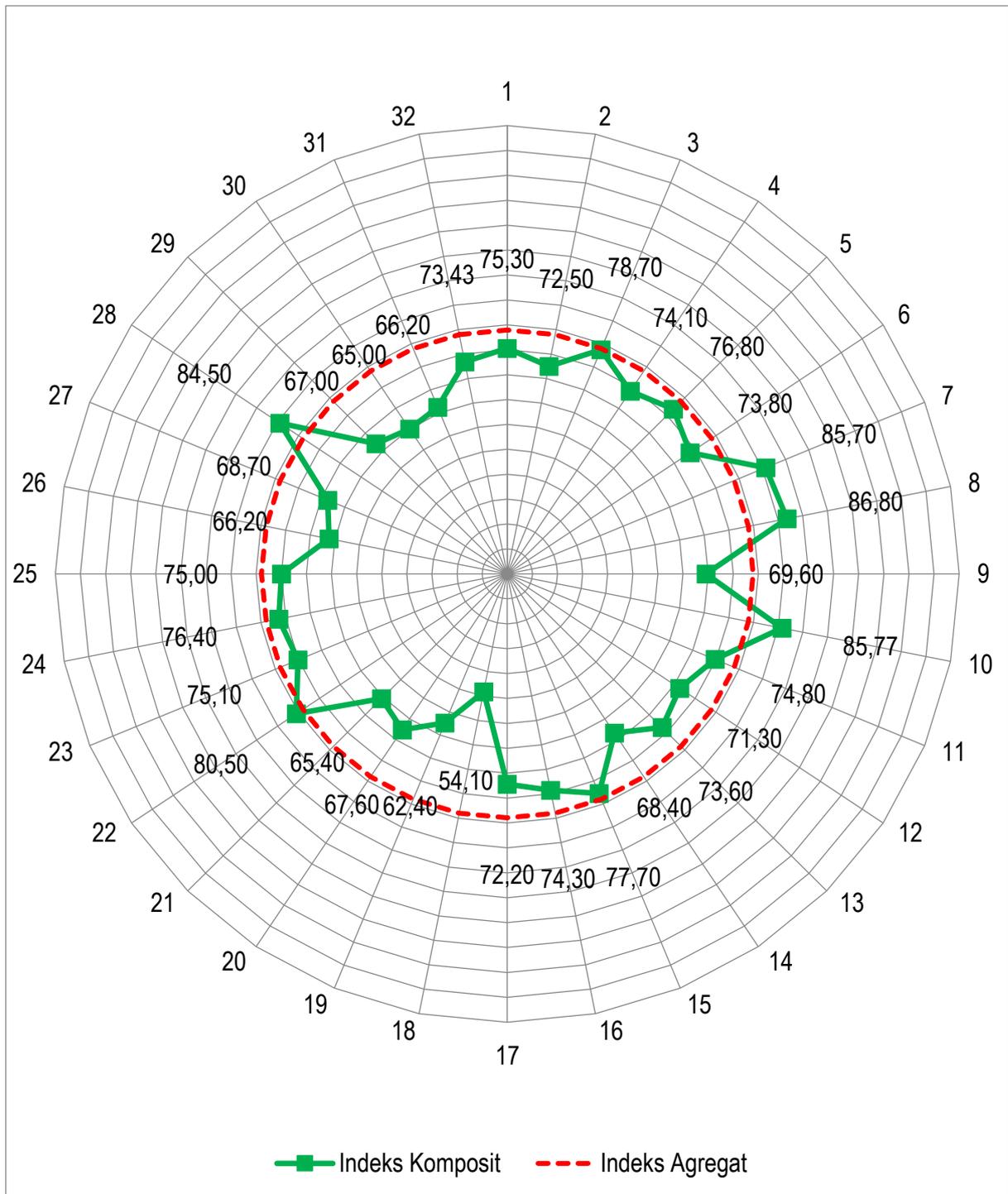
Tabel 4.9
IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75.30	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	72.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78.70	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76.80	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73.80	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	69.60	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	85.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	74.80	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	71.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	73.60	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	68.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77.70	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	74.30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	72.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	54.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	62.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67.60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65.40	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75.10	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66.20	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	68.70	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	84.50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	67.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	65.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	66.20	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.26
 Postur Pelayanan Publik Dinas Lingkungan Hidup
 Tahun 2020

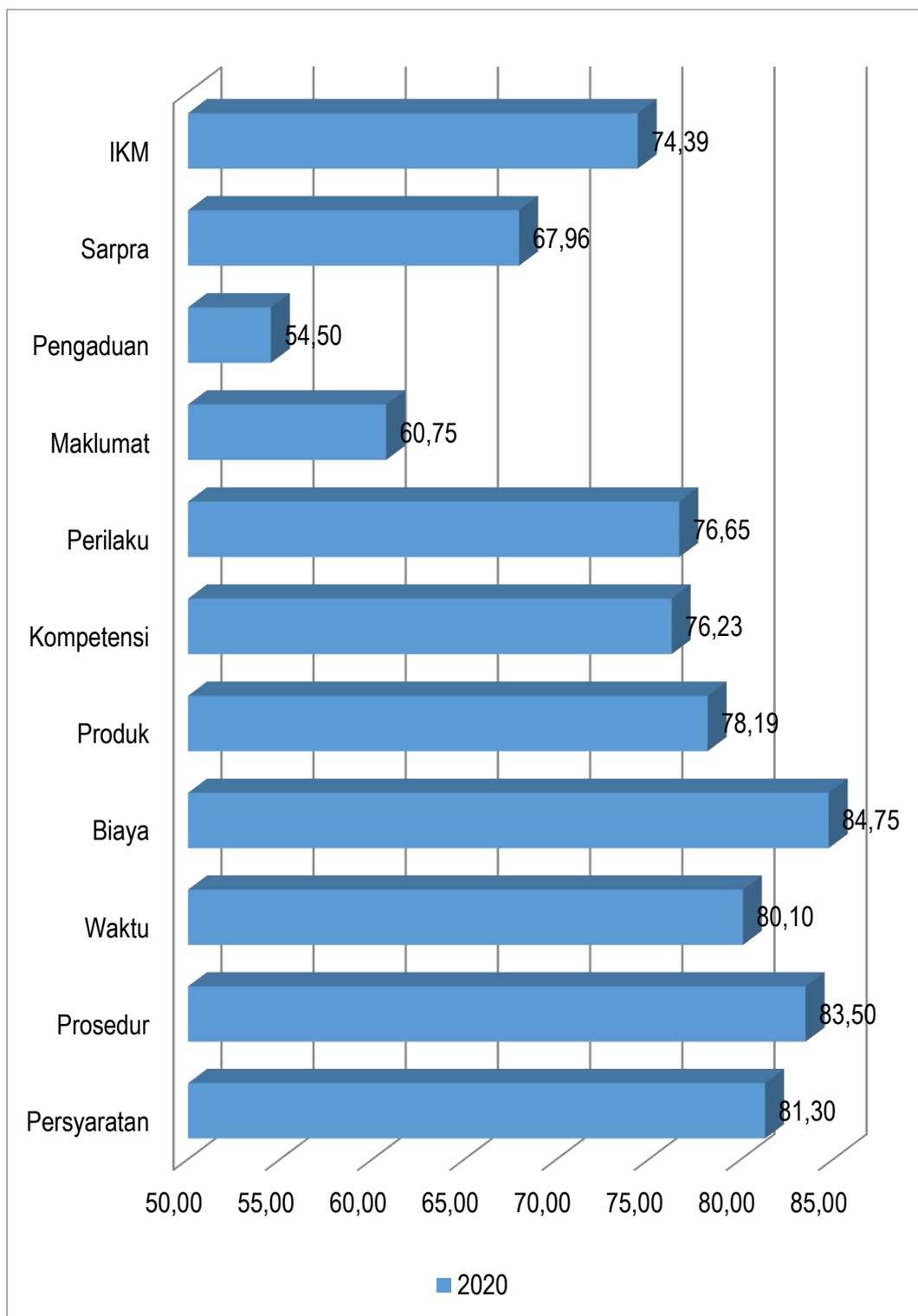


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.27
Perbandingan IKM Dinas Koperasi dan UKM
Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



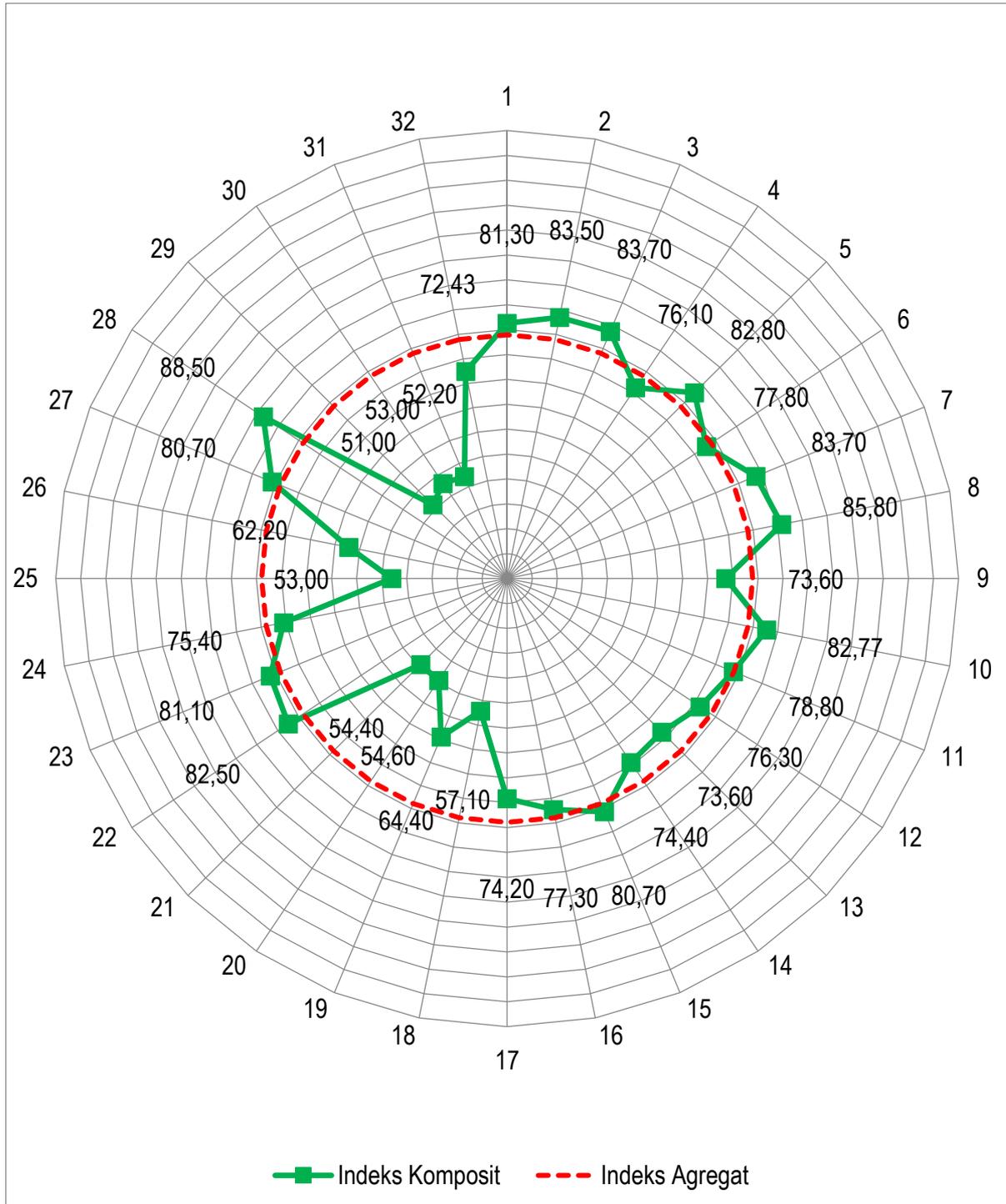
Tabel 4.10
IKM Dinas Koperasi dan UKM
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81.30	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.80	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77.80	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73.60	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78.80	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	73.60	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80.70	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77.30	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	57.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	64.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	54.60	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	54.40	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.10	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	53.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62.20	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80.70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	51.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.28
 Postur Pelayanan Publik Dinas Koperasi dan UKM
 Tahun 2020

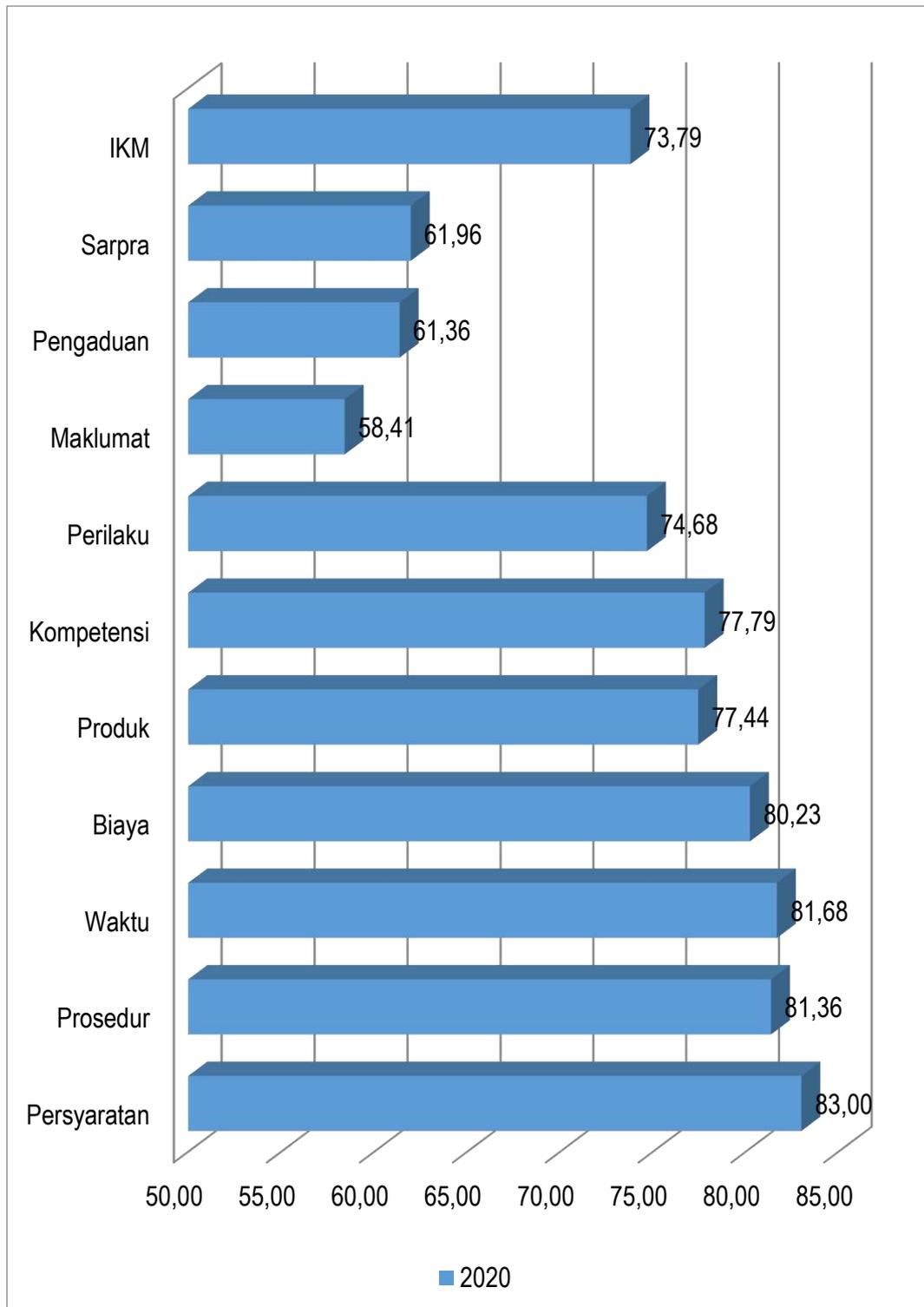


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.29
Perbandingan IKM Satuan Polisi Pamong Praja
Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



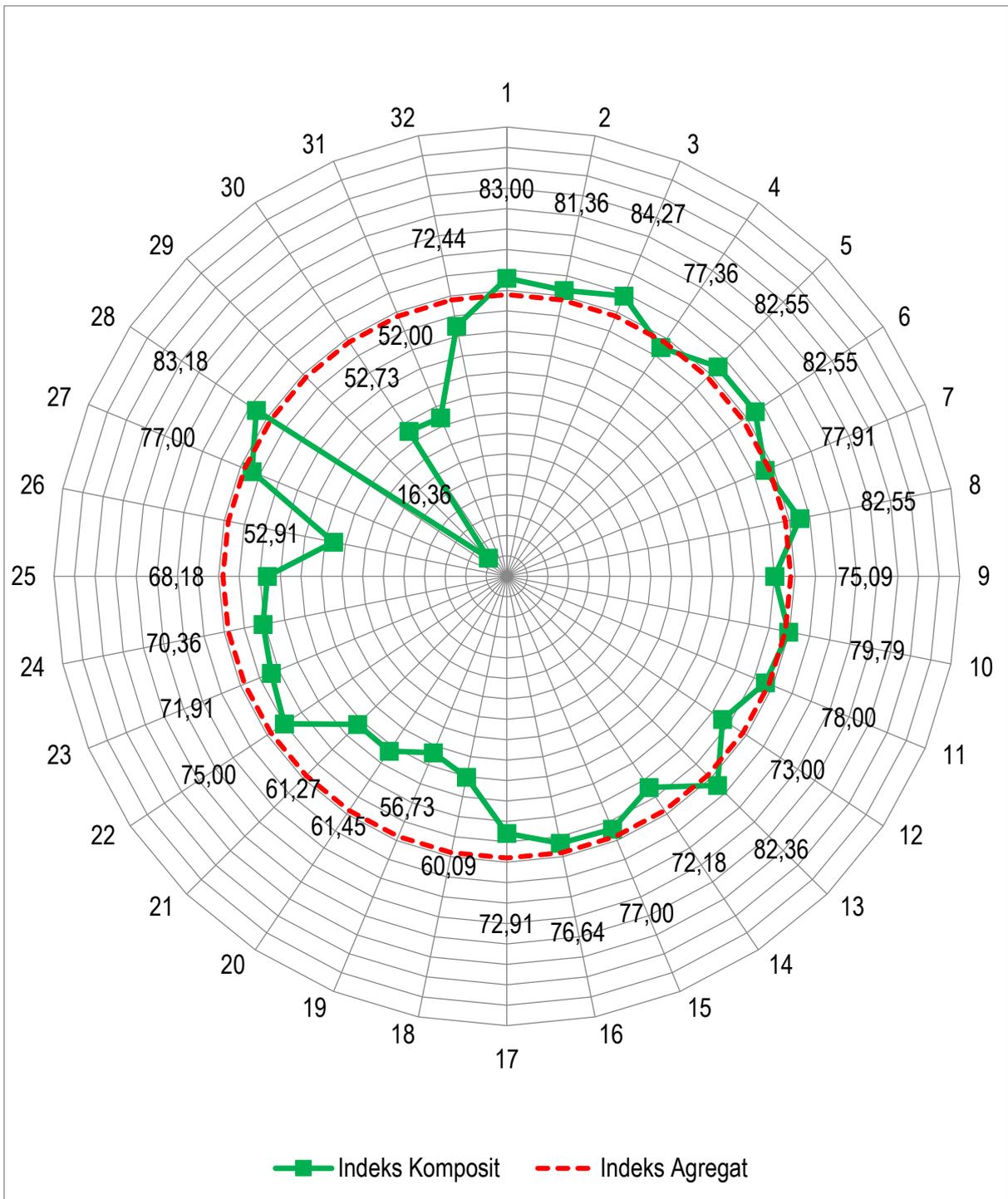
Tabel 4.11
IKM Satuan Polisi Pamong Praja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.36	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84.27	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.36	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.55	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.55	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	77.91	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	82.55	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75.09	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	79.79	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82.36	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	72.18	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77.00	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76.64	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	72.91	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	60.09	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	56.73	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	61.45	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	61.27	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75.00	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	71.91	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70.36	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	68.18	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	52.91	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77.00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83.18	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	16.36	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	52.73	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.44	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.30
 Postur Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja
 Tahun 2020

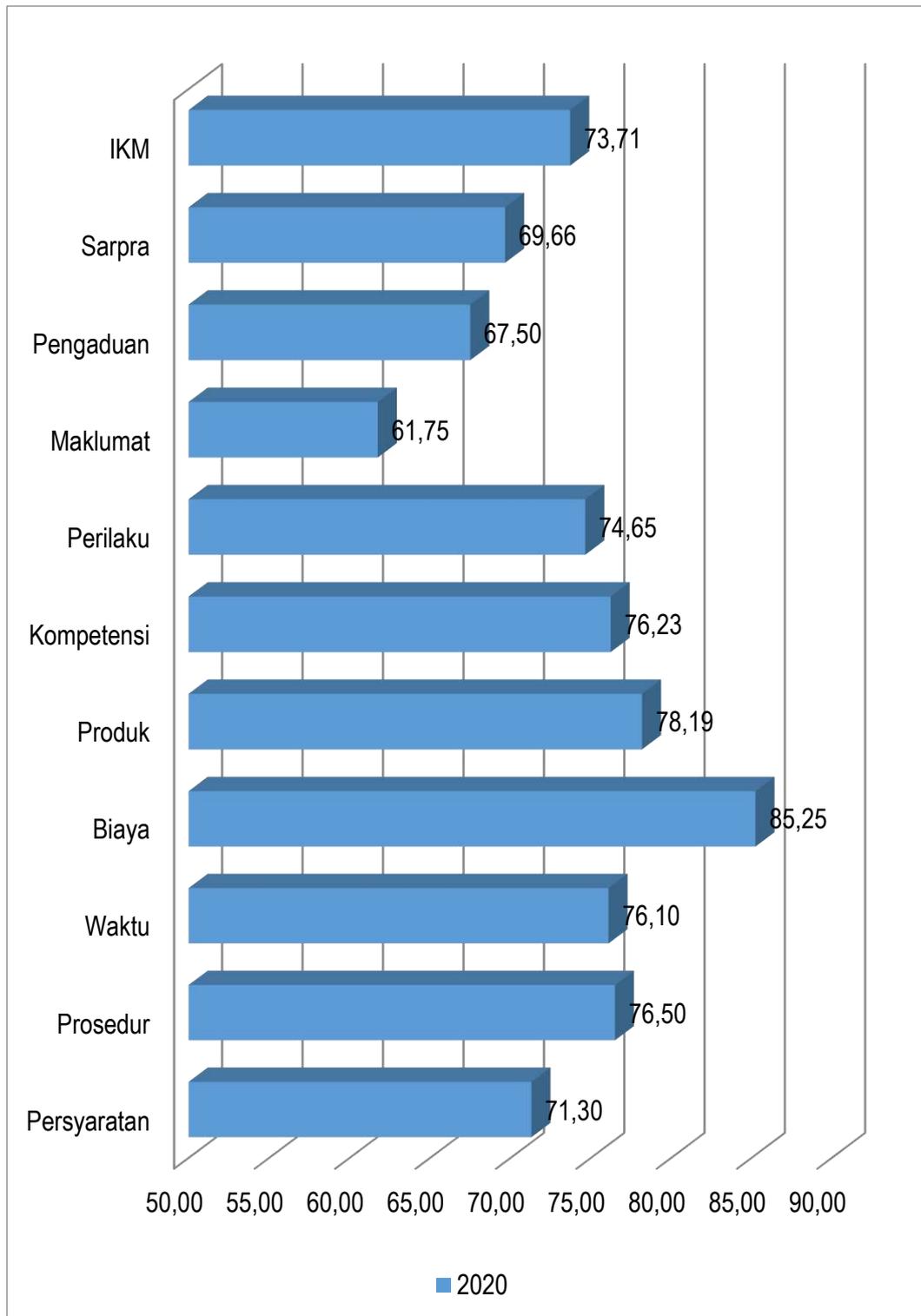


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.31
Perbandingan IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



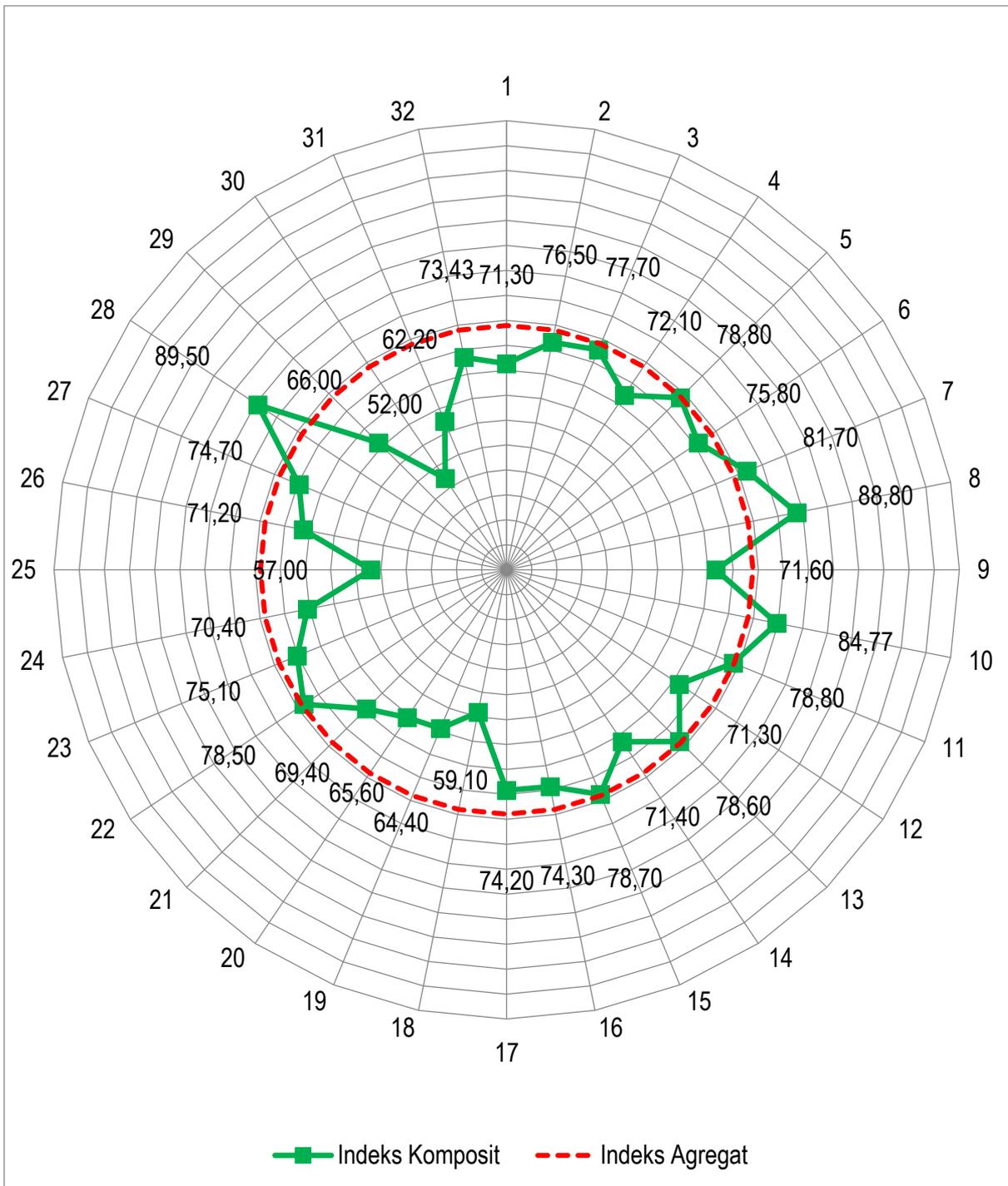
Tabel 4.12
IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	71.30	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77.70	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78.80	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75.80	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88.80	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	71.60	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	84.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78.80	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	71.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78.60	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	71.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78.70	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	74.30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	59.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	64.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	65.60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	69.40	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78.50	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75.10	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	57.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71.20	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	74.70	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	89.50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	66.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	52.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.32
 Postur Pelayanan Publik Dinas Ketahanan Pangan
 Tahun 2020

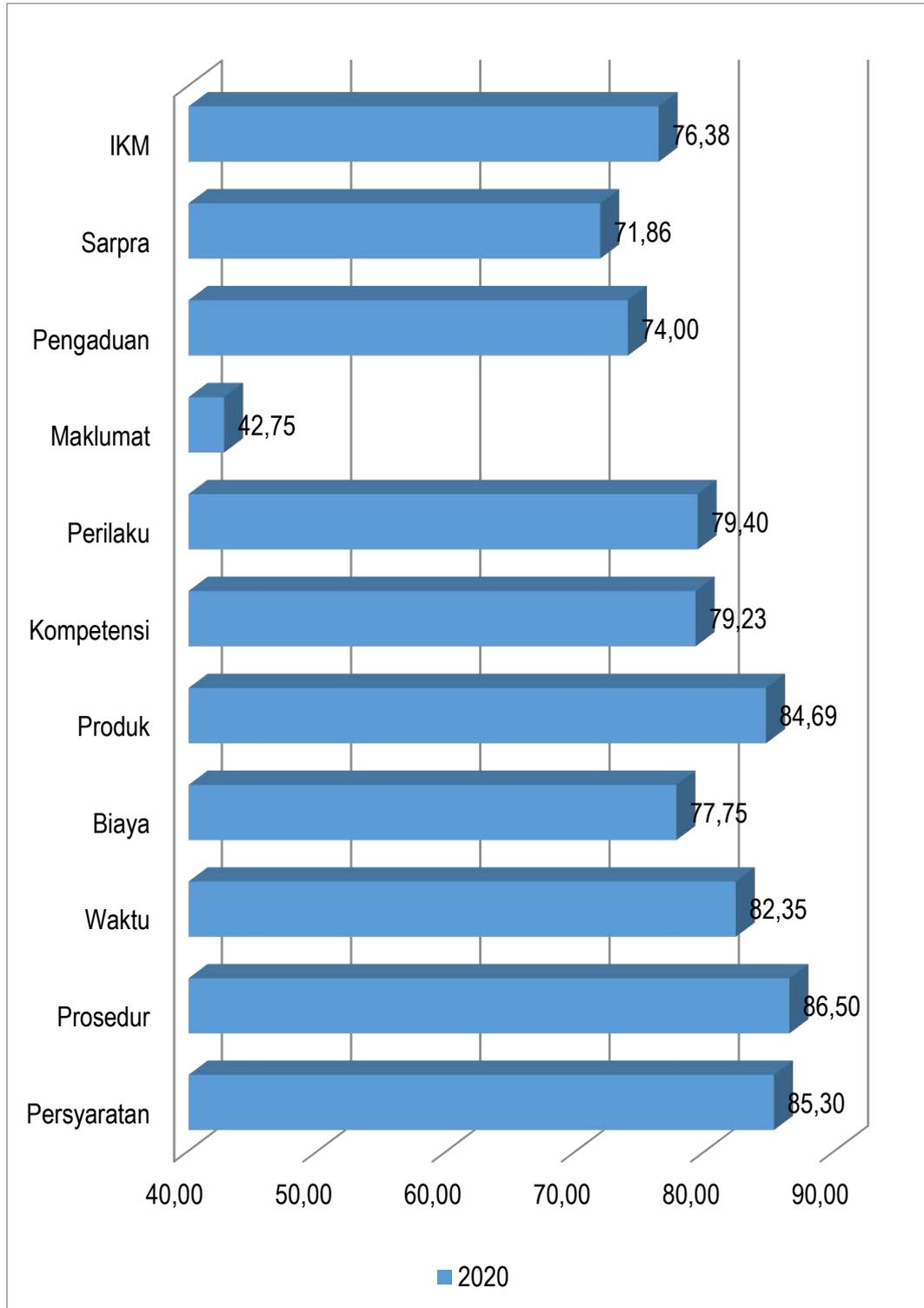


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.33
Perbandingan IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



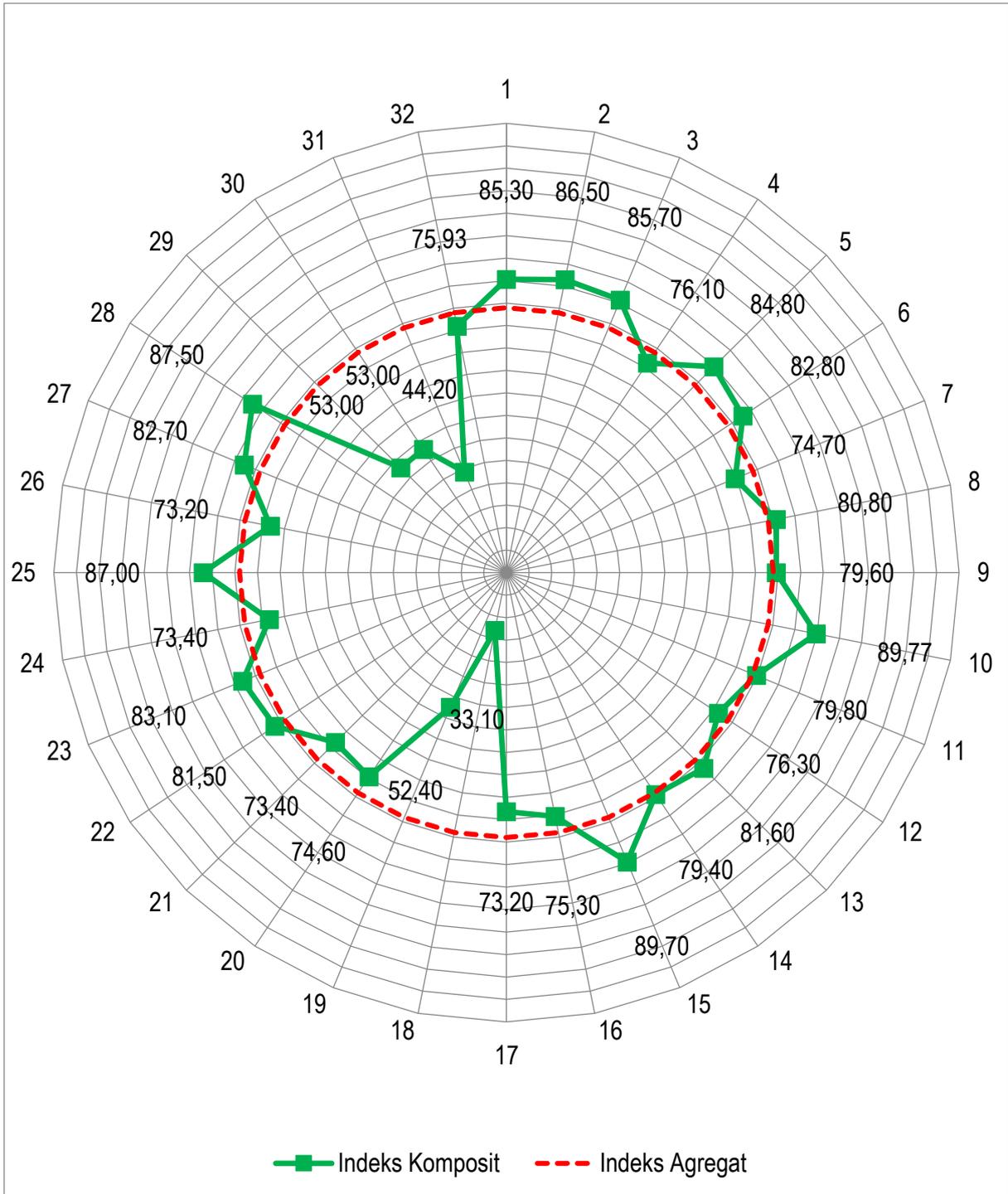
Tabel 4.13
IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.30	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85.70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.80	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.80	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	74.70	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.60	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	89.77	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79.80	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	76.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.60	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79.40	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	89.70	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	75.30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	33.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	52.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74.60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73.40	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.10	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87.00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73.20	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87.50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	53.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	44.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75.93	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.34
 Postur Pelayanan Publik Dinas Perhubungan
 Tahun 2020

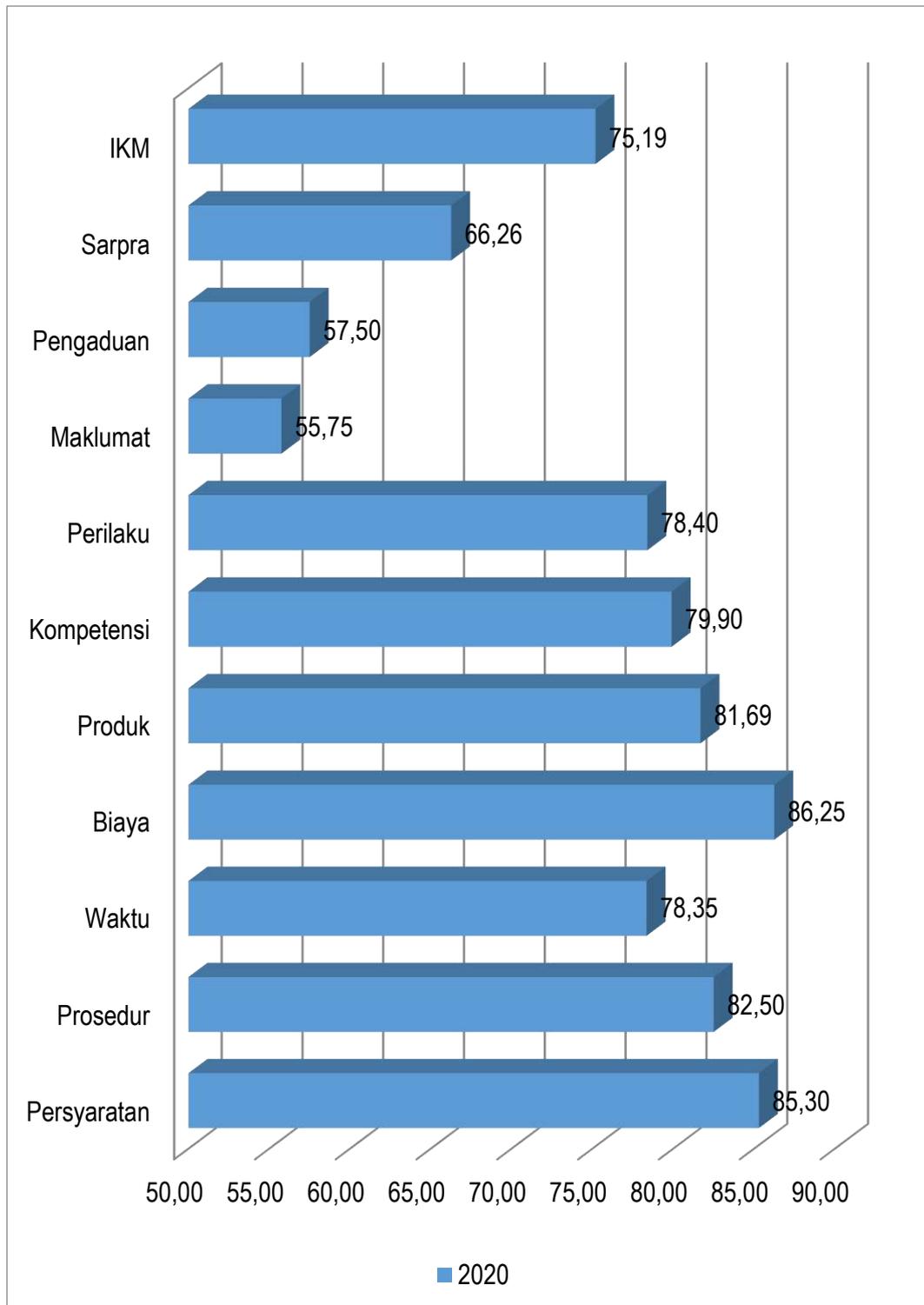


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



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



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



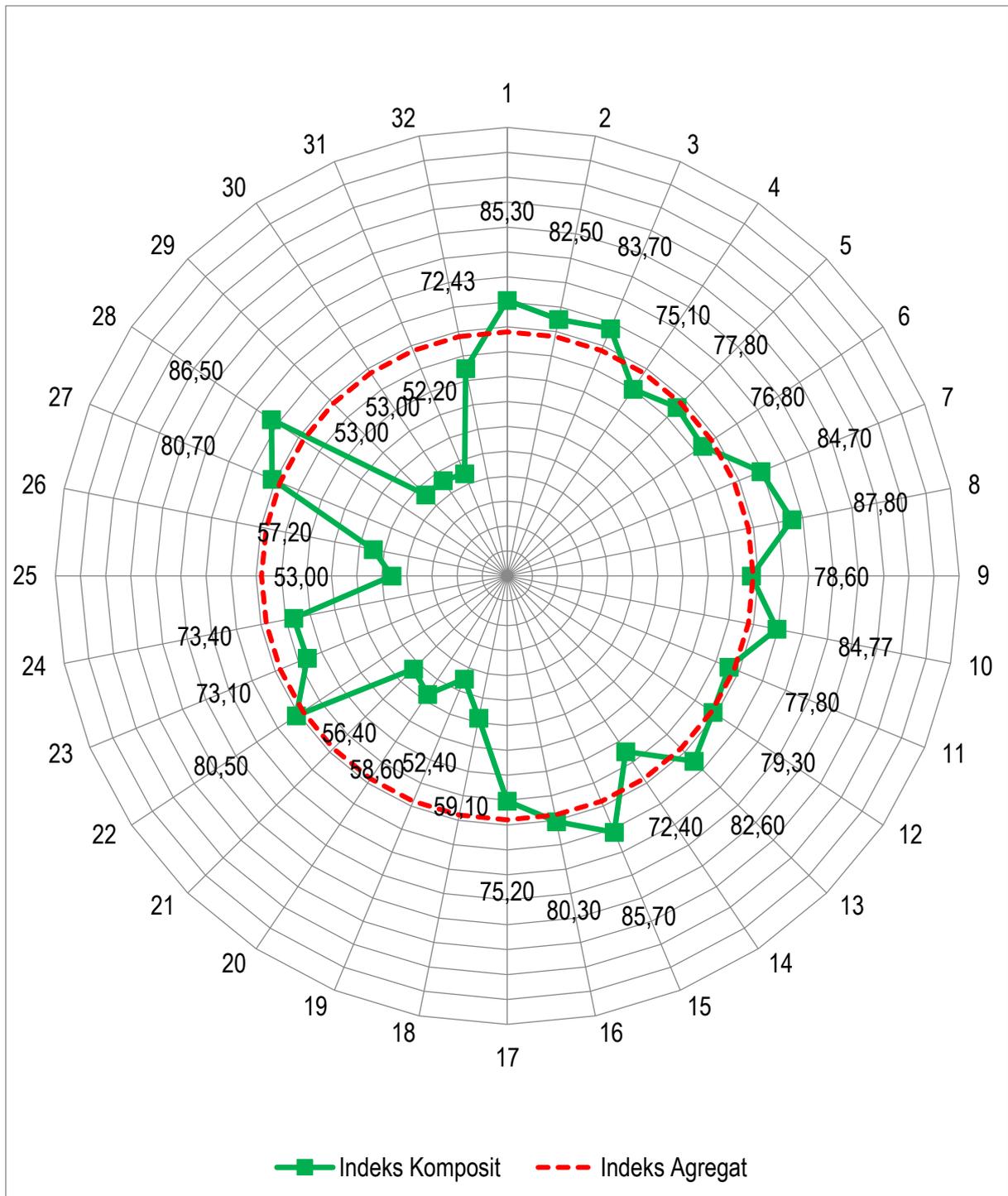
Tabel 4.14
IKM Dinas Pertanian dan Perkebunan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.30	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77.80	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76.80	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78.60	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	84.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77.80	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.30	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82.60	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	72.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85.70	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.30	B	Di atas rerata
17	Keramahan	75.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	59.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	52.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	58.60	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	56.40	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73.10	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	53.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	57.20	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80.70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86.50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	53.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.36
 Postur Pelayanan Publik Dinas Pertanian dan Perkebunan
 Tahun 2020

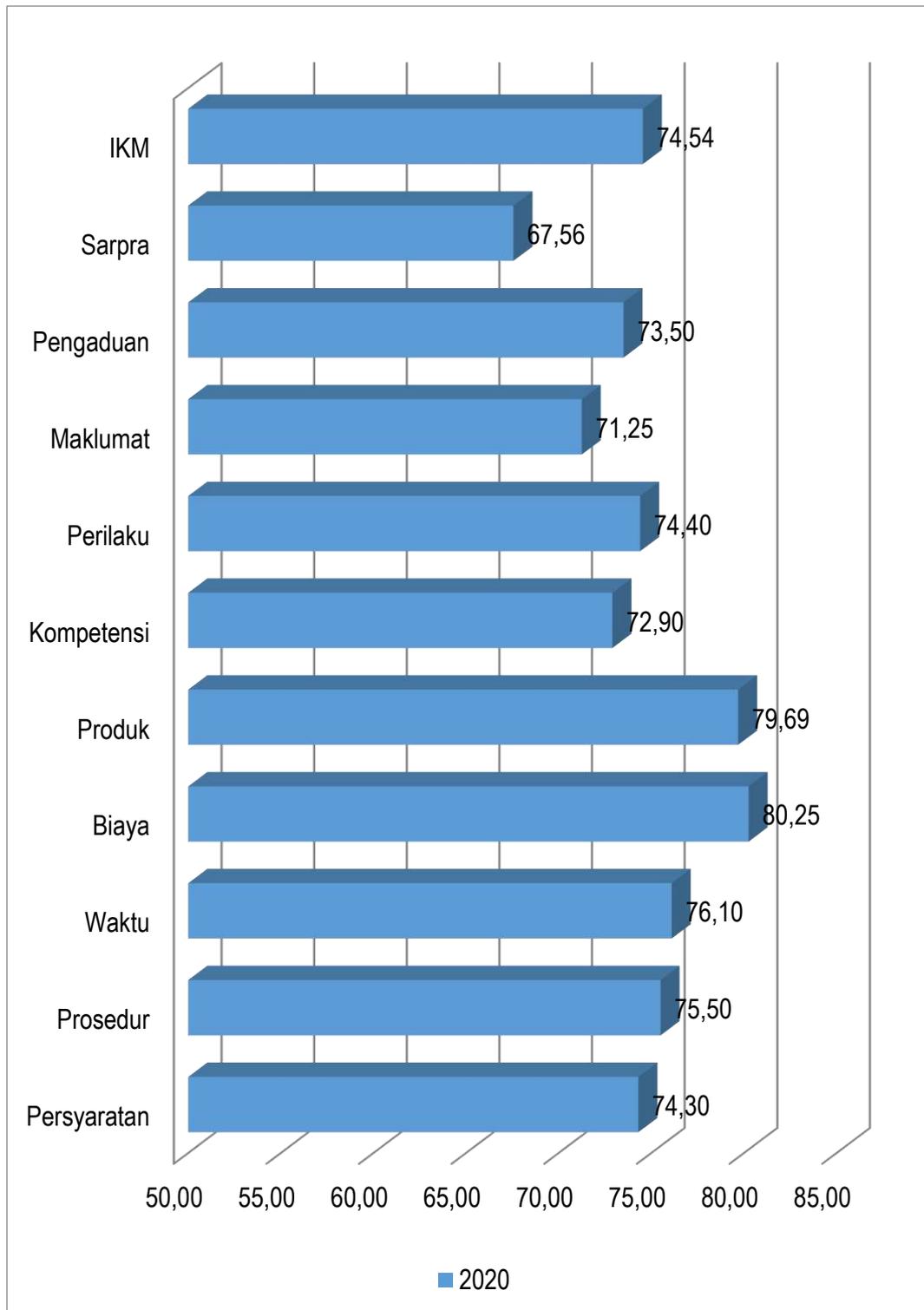


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.37
Perbandingan IKM Dinas Perikanan
Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



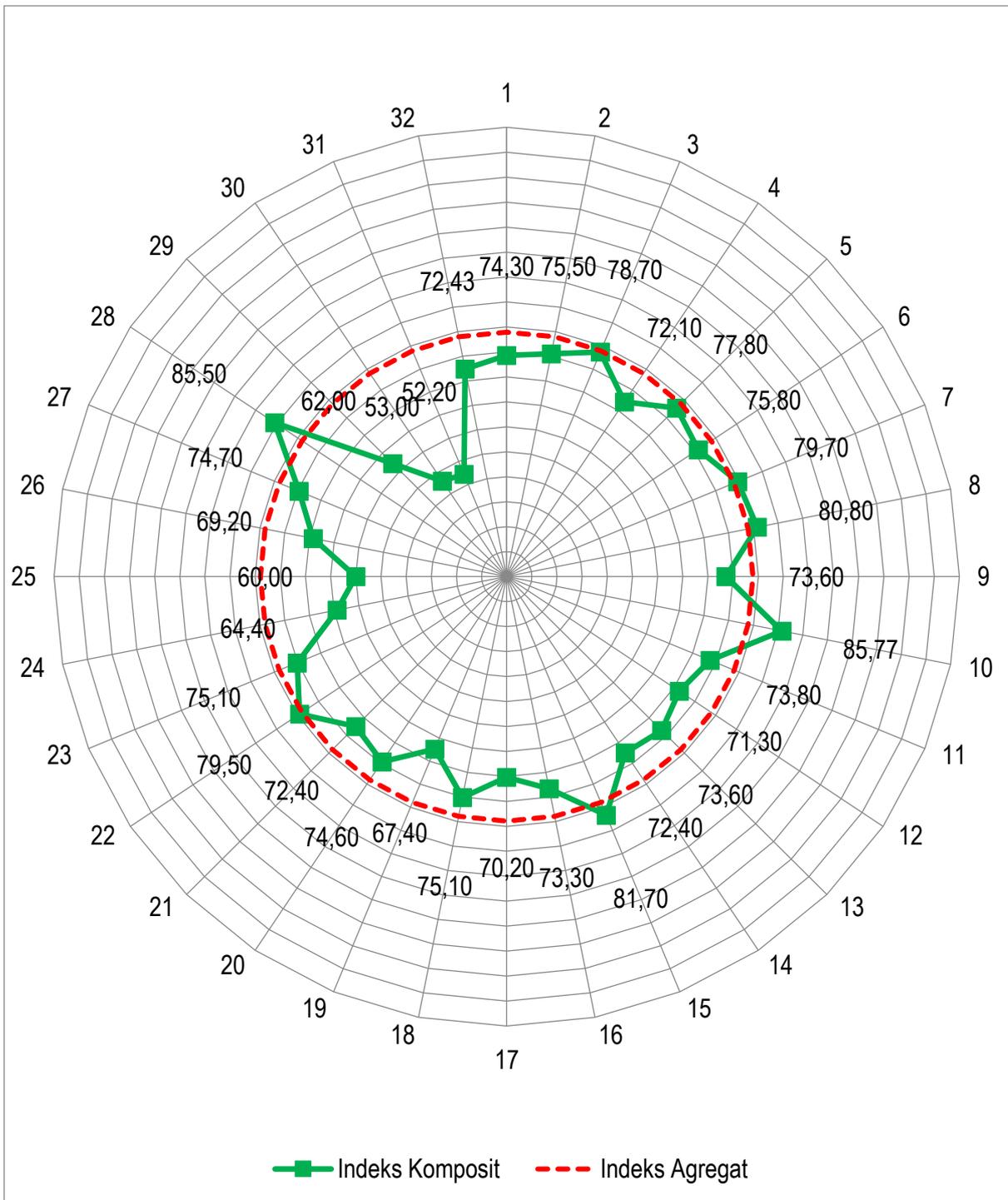
Tabel 4.15
IKM Dinas Perikanan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	74.30	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78.70	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77.80	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75.80	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73.60	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	85.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	73.80	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	71.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	73.60	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	72.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81.70	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	73.30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	70.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75.10	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	67.40	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74.60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	72.40	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75.10	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	64.40	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	60.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69.20	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	74.70	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	85.50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	62.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.38
 Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan
 Tahun 2020

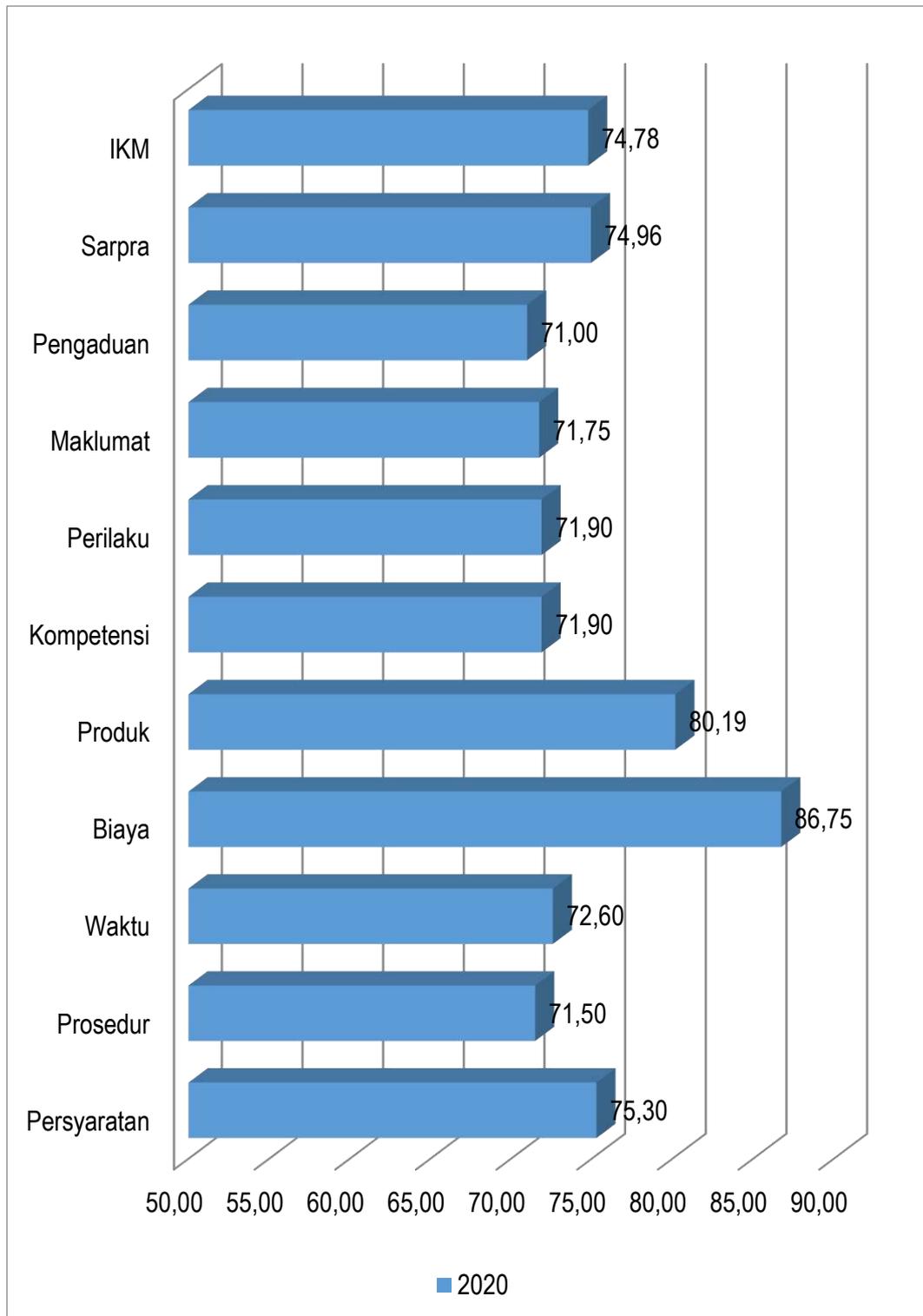


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.39
Perbandingan IKM Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan
Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



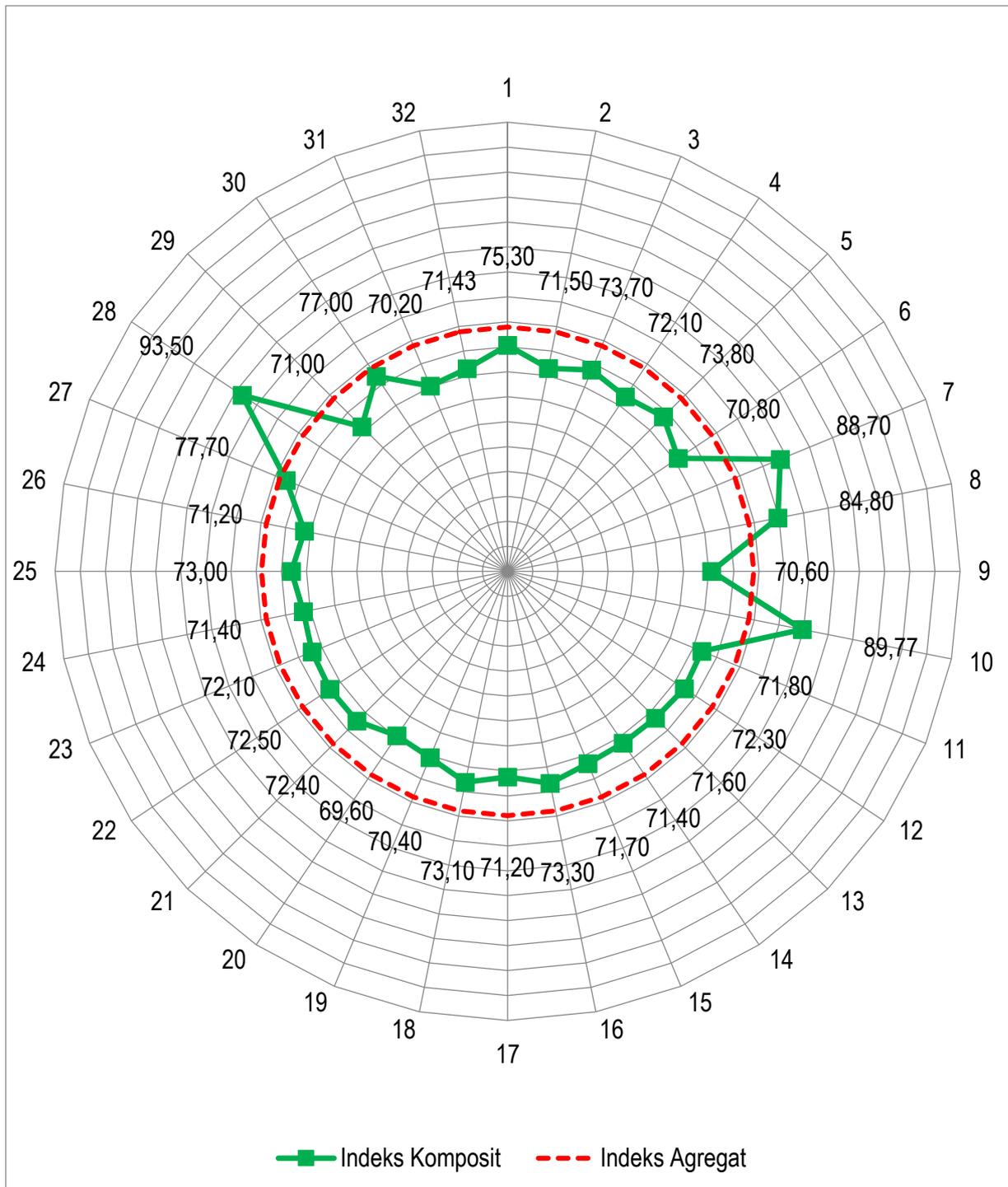
Tabel 4.16
IKM Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75.30	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	71.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73.70	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73.80	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	70.80	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88.70	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	70.60	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	89.77	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	71.80	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	72.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	71.60	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	71.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	71.70	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	73.30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	73.10	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70.40	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	69.60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	72.40	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72.50	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72.10	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71.20	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77.70	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	93.50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77.00	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	70.20	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.40
 Postur Pelayanan Publik Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan
 Pelatihan Tahun 2020

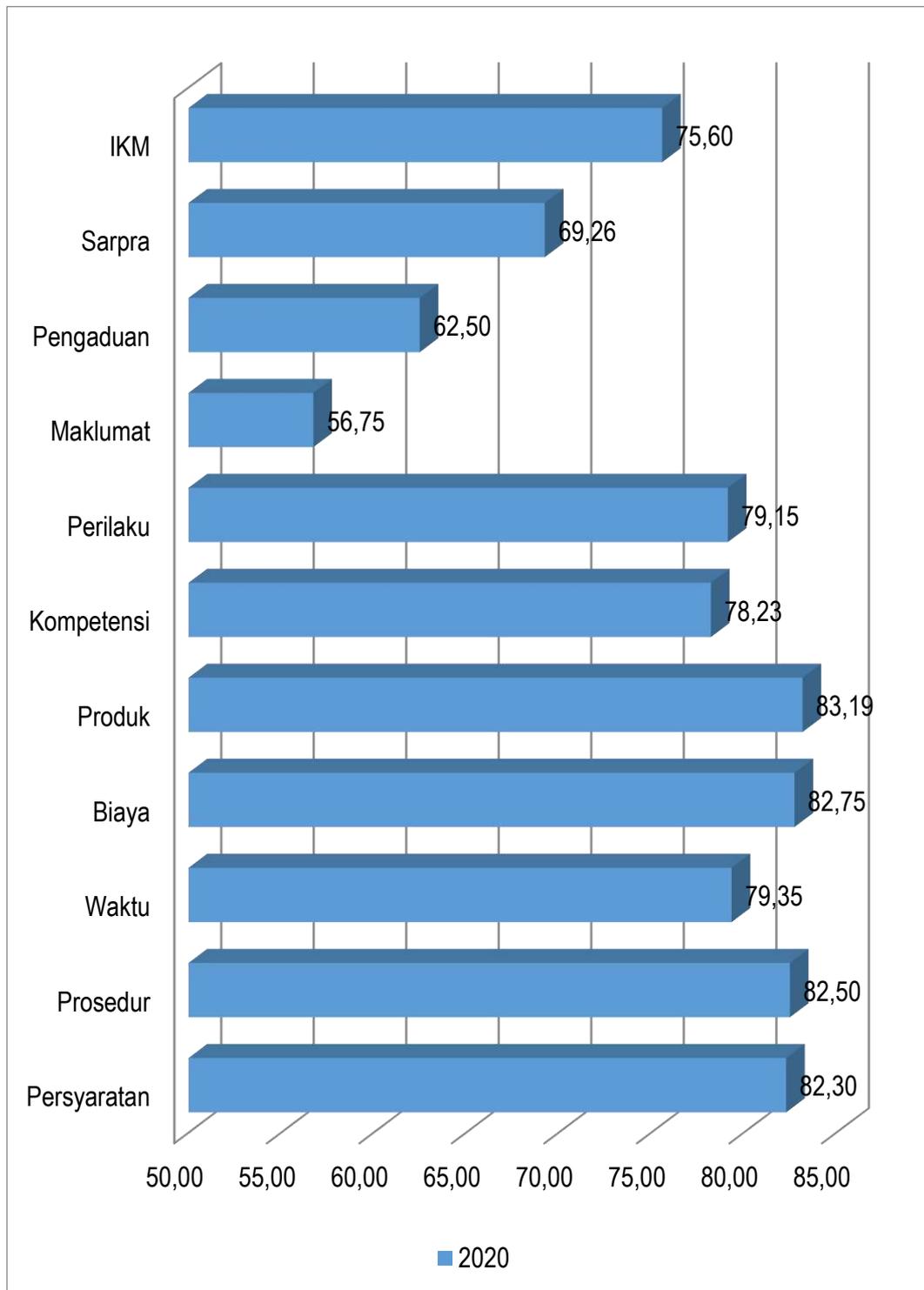


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.41
 Perbandingan IKM
 Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
 Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Tabel 4.17

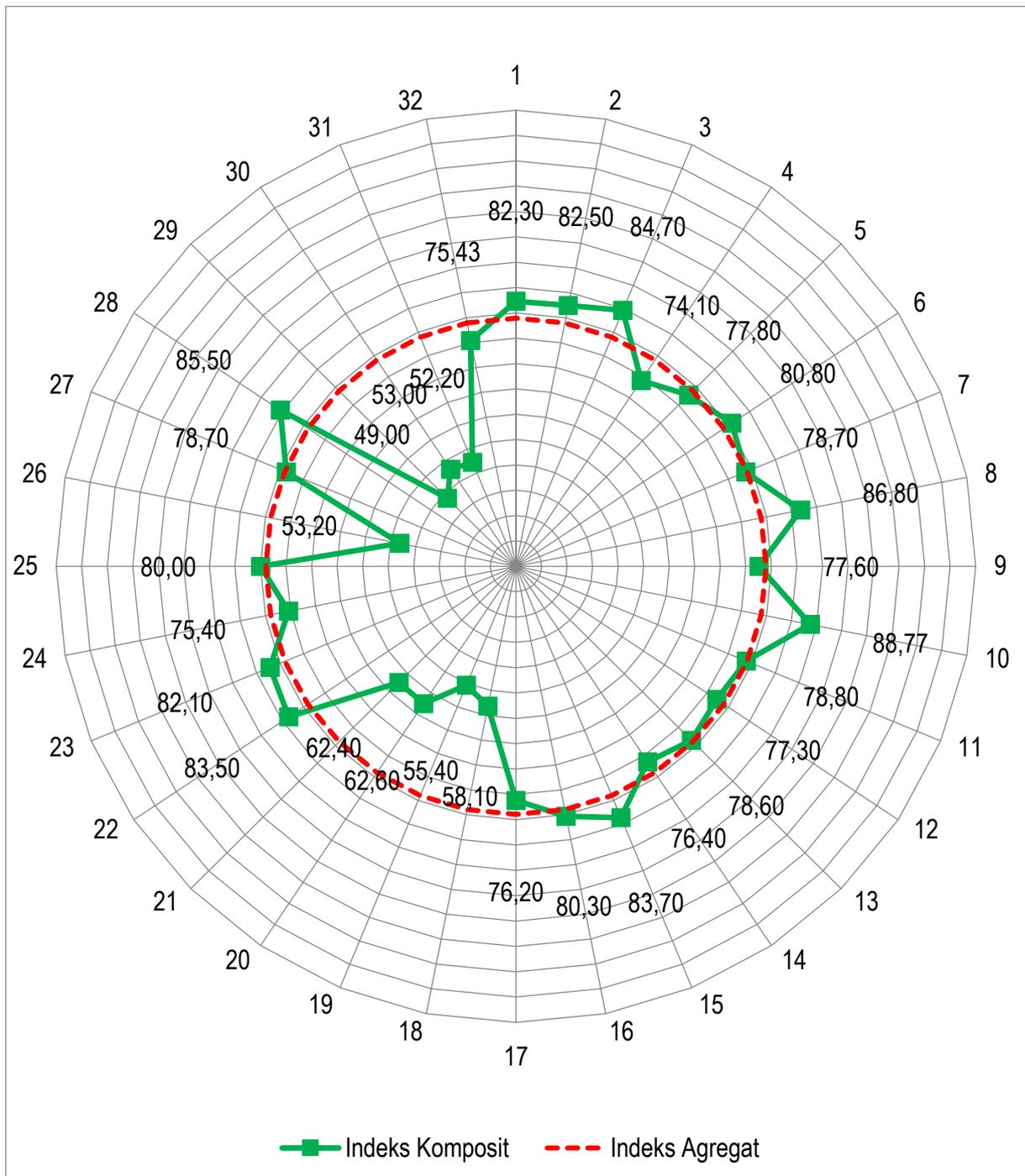
IKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.30	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84.70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77.80	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80.80	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	78.70	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	86.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77.60	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	88.77	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78.80	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77.30	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78.60	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83.70	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.30	B	Di atas rerata
17	Keramahan	76.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	58.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	55.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	62.60	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	62.40	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.10	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80.00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	53.20	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78.70	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	85.50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	49.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.42
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
 Tahun 2020

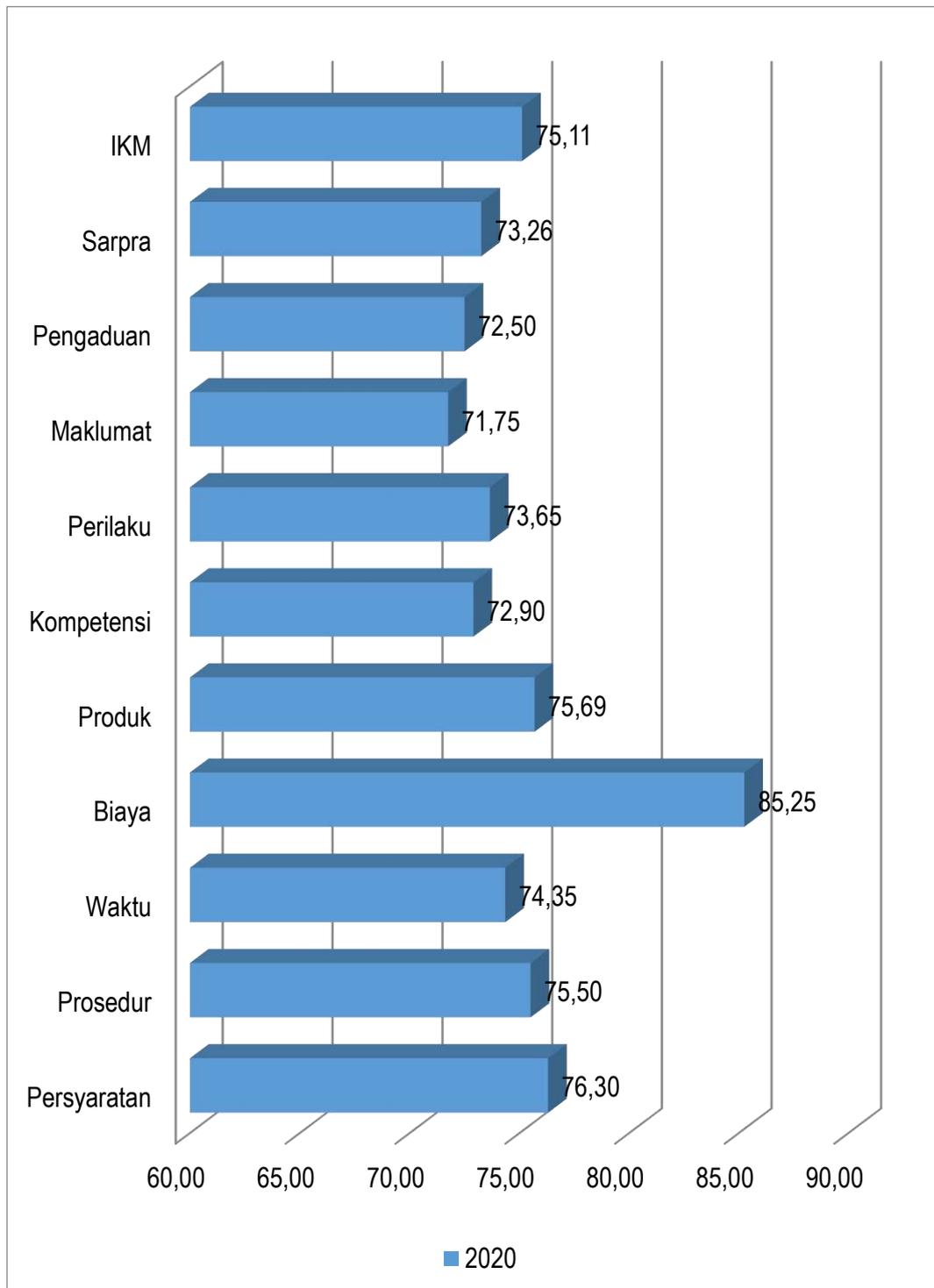


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



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



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



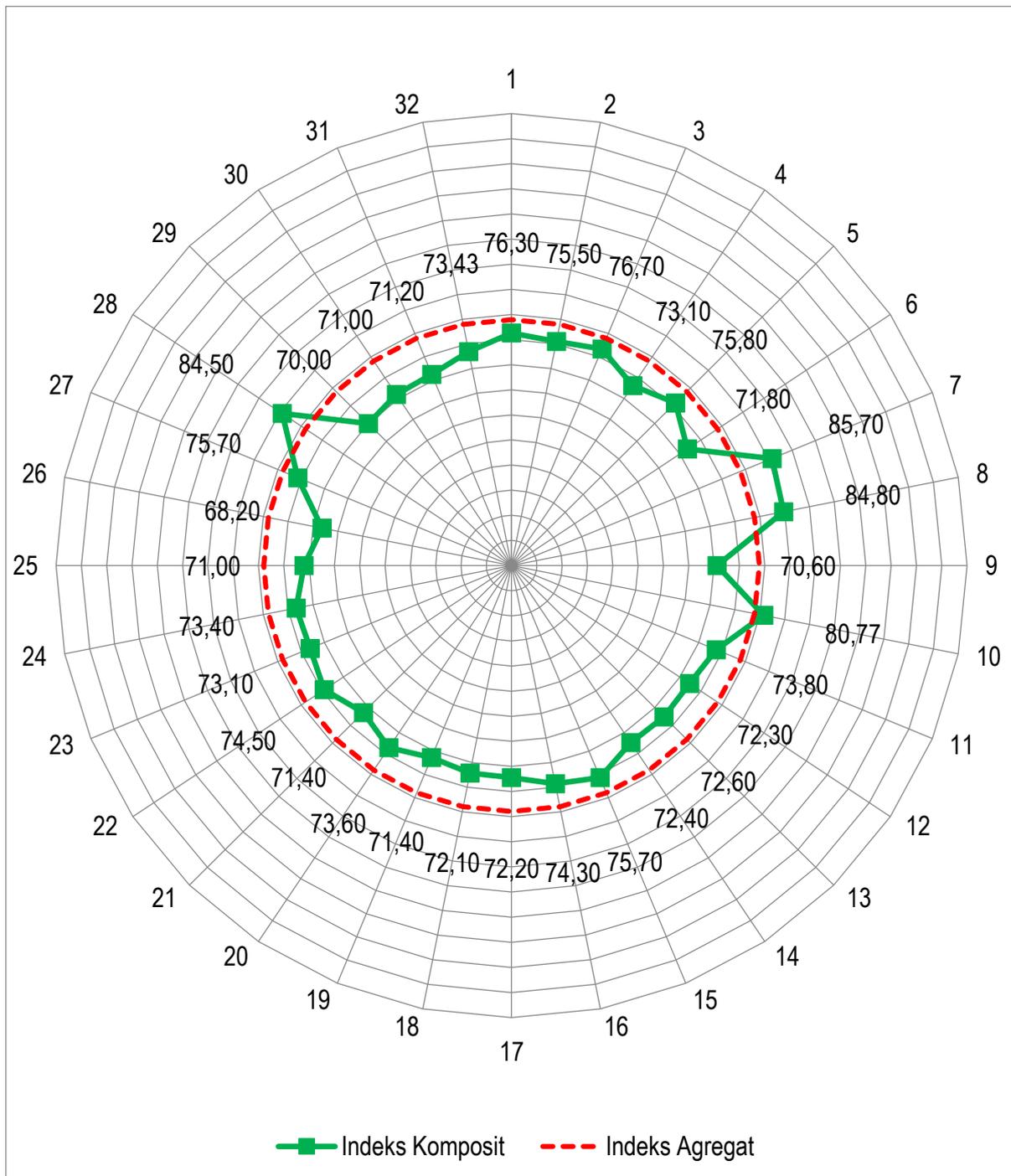
Tabel 4.18
IKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76.30	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76.70	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75.80	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71.80	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	70.60	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	73.80	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	72.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	72.60	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	72.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75.70	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	74.30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	72.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	72.10	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.40	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73.60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71.40	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74.50	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73.10	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	71.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68.20	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	75.70	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	84.50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	71.20	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.44
 Postur Pelayanan Publik
 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
 Tahun 2020



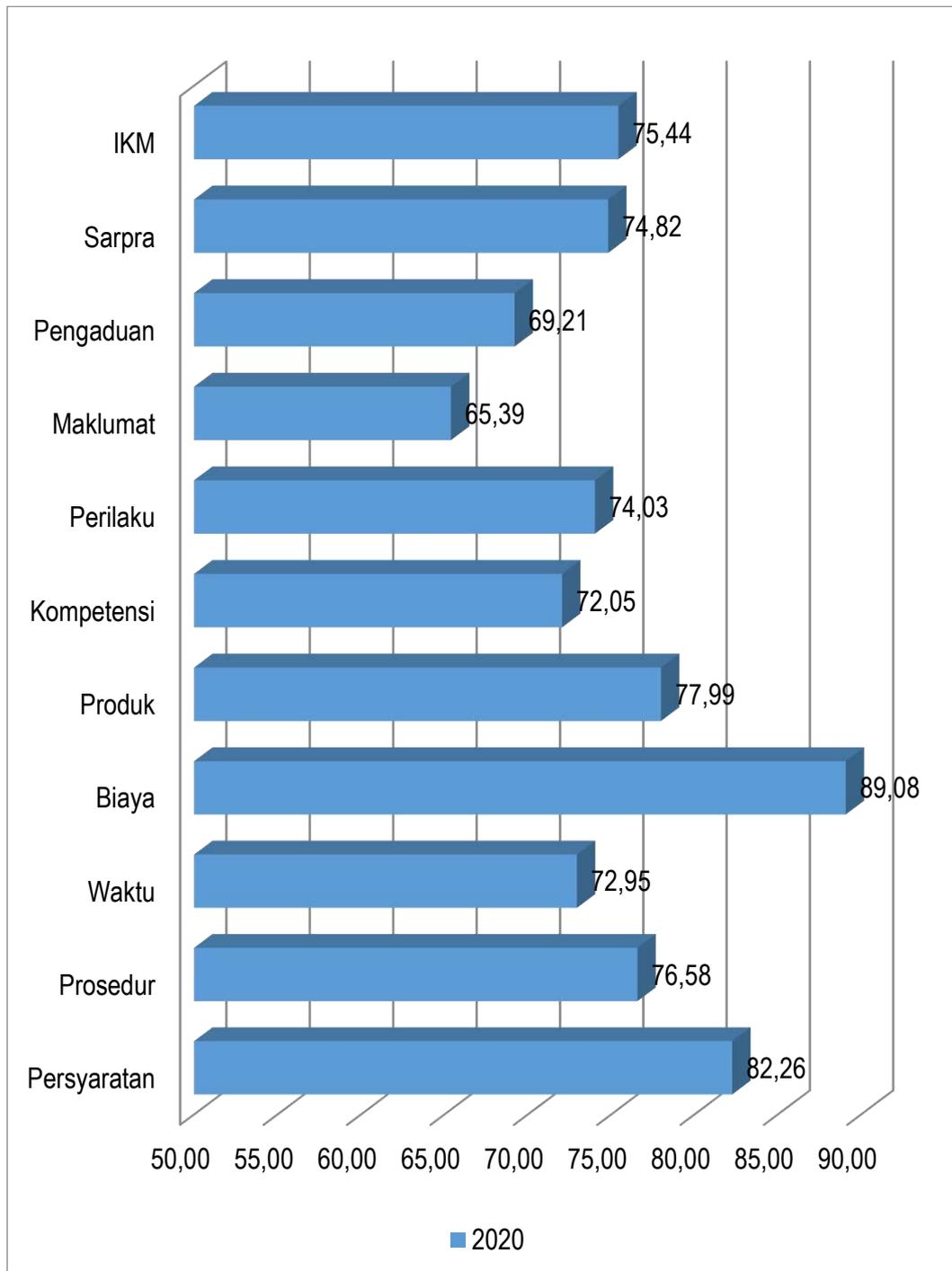
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



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



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



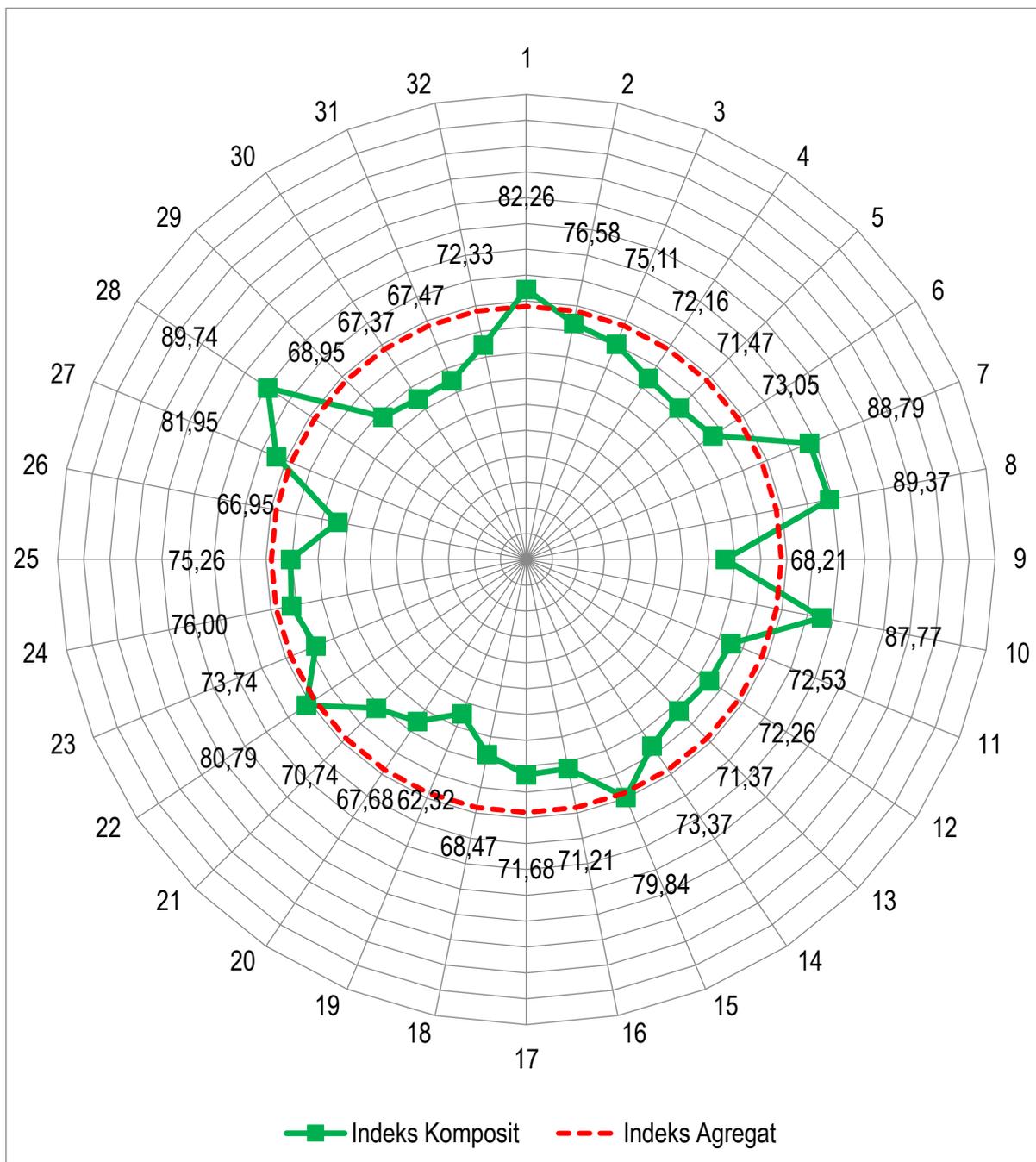
Tabel 4.19
 IKM Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan
 Perempuan dan Perlindungan Anak
 Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.26	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	76.58	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75.11	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.16	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	71.47	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73.05	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88.79	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	89.37	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	68.21	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	87.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	72.53	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	72.26	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	71.37	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73.37	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79.84	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	71.21	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71.68	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	68.47	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	62.32	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67.68	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70.74	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.79	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73.74	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75.26	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66.95	C	Di bawah rerata
27	Sarptra Tidak Membahayakan	81.95	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89.74	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarptra Afirmasi	68.95	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	67.37	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	67.47	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.33	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.46
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan Perempuan
 dan Perlindungan Anak Tahun 2020

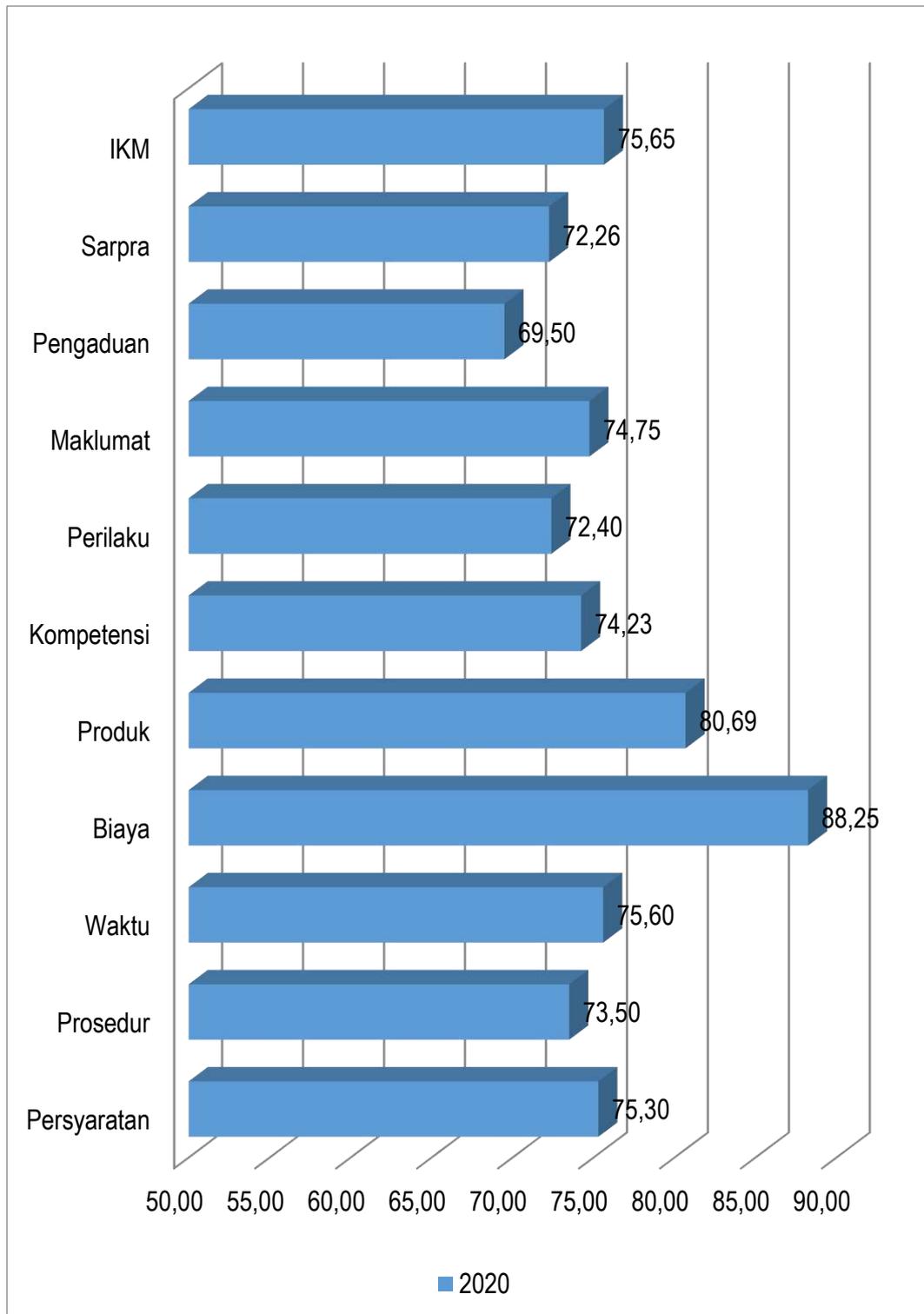


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.47
Perbandingan IKM Inspektorat Kabupaten
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



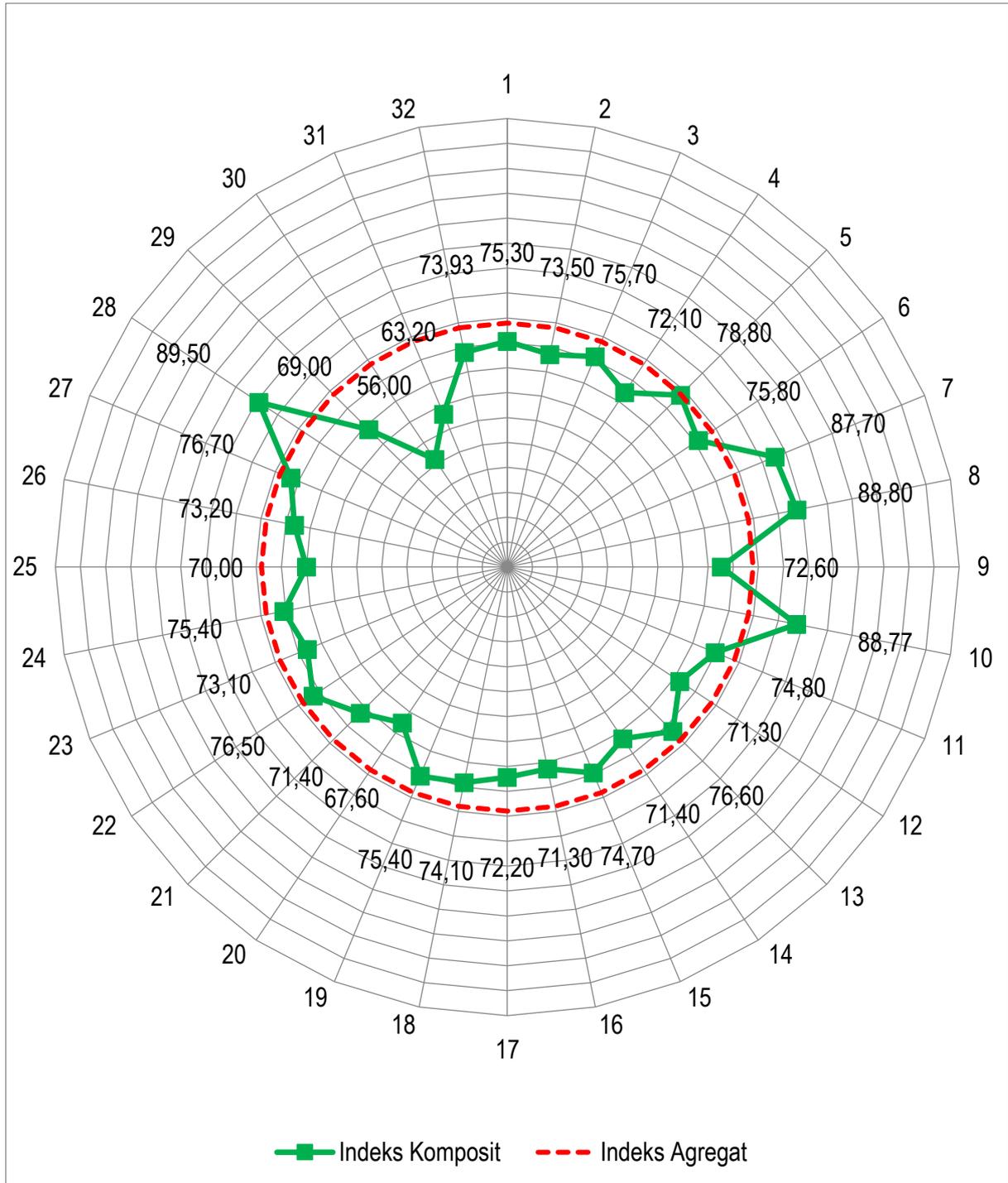
Tabel 4.20
IKM Inspektorat Kabupaten
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75.30	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	73.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75.70	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78.80	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75.80	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88.80	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	72.60	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	88.77	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	74.80	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	71.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76.60	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	71.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	74.70	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	71.30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	72.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	74.10	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75.40	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67.60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71.40	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76.50	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73.10	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	70.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73.20	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	76.70	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	89.50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	69.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	56.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.93	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.48
 Postur Pelayanan Publik Inspektorat Kabupaten
 Tahun 2020

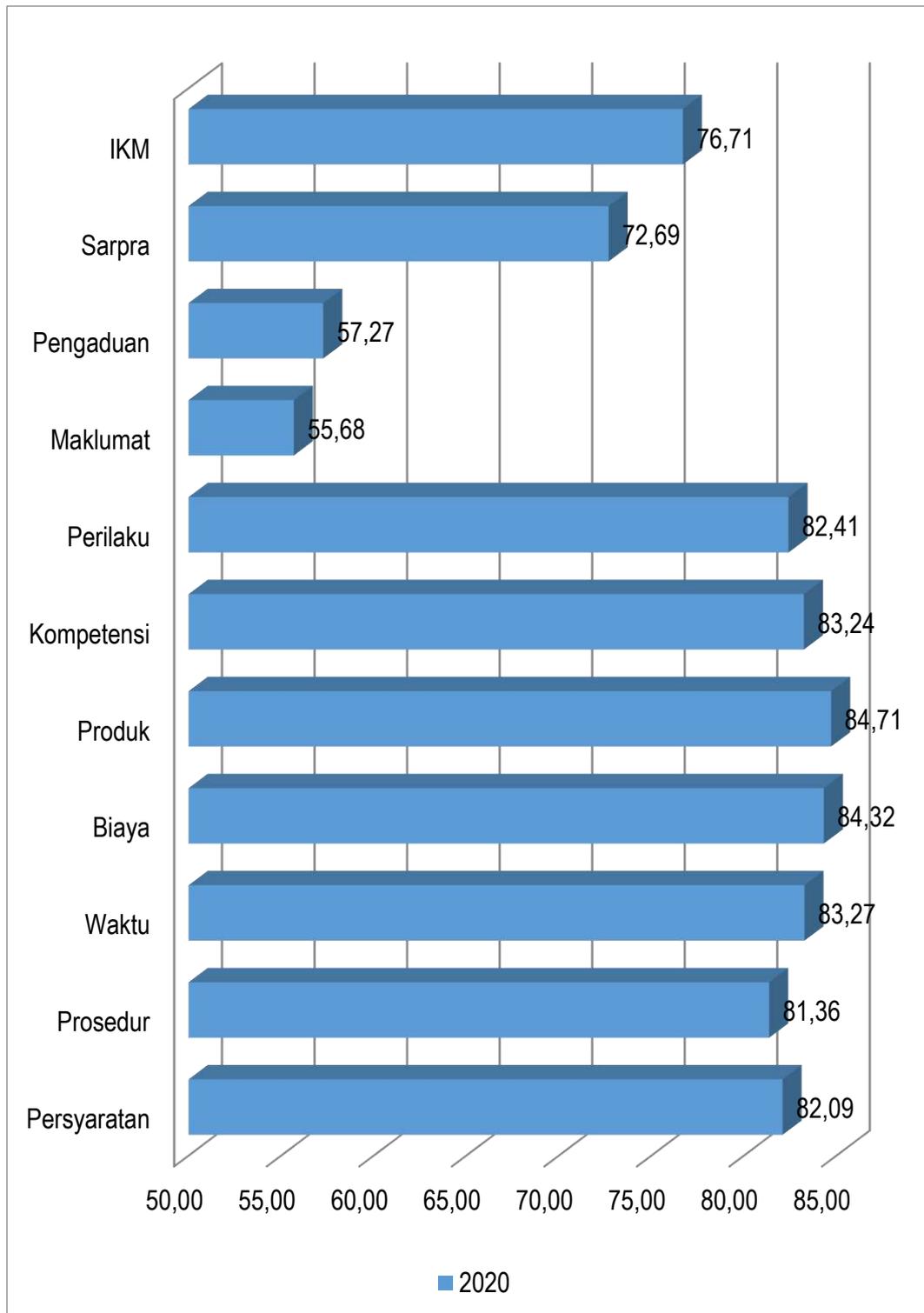


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.49
Perbandingan IKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



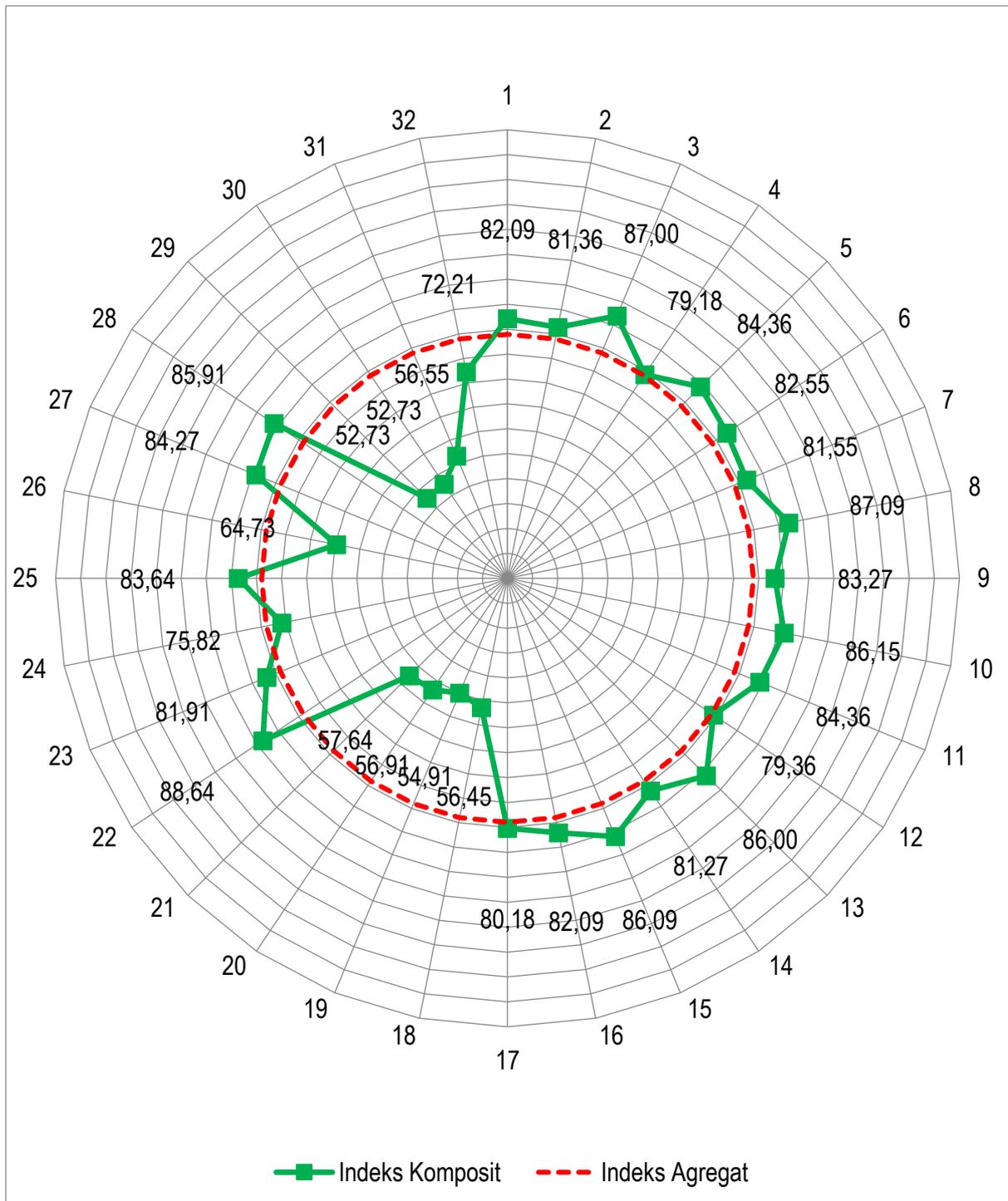
Tabel 4.21
IKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.09	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.36	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	87.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79.18	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.36	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.55	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81.55	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87.09	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.27	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	86.15	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84.36	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.36	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81.27	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.09	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82.09	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80.18	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	56.45	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	54.91	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	56.91	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	57.64	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	88.64	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.91	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.82	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83.64	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64.73	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.27	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85.91	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	52.73	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	52.73	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	56.55	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.21	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.50
 Postur Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
 Tahun 2020

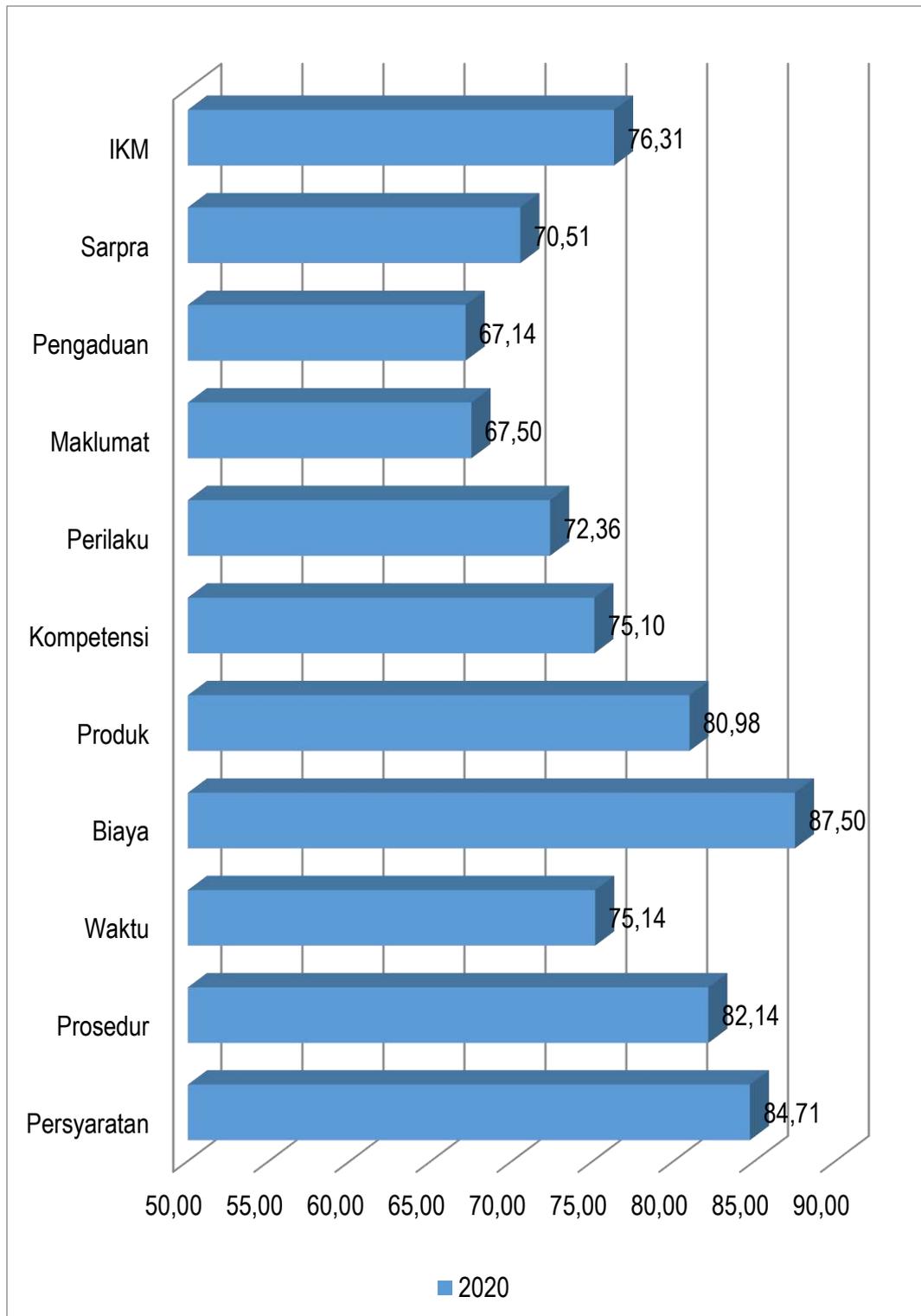


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



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



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



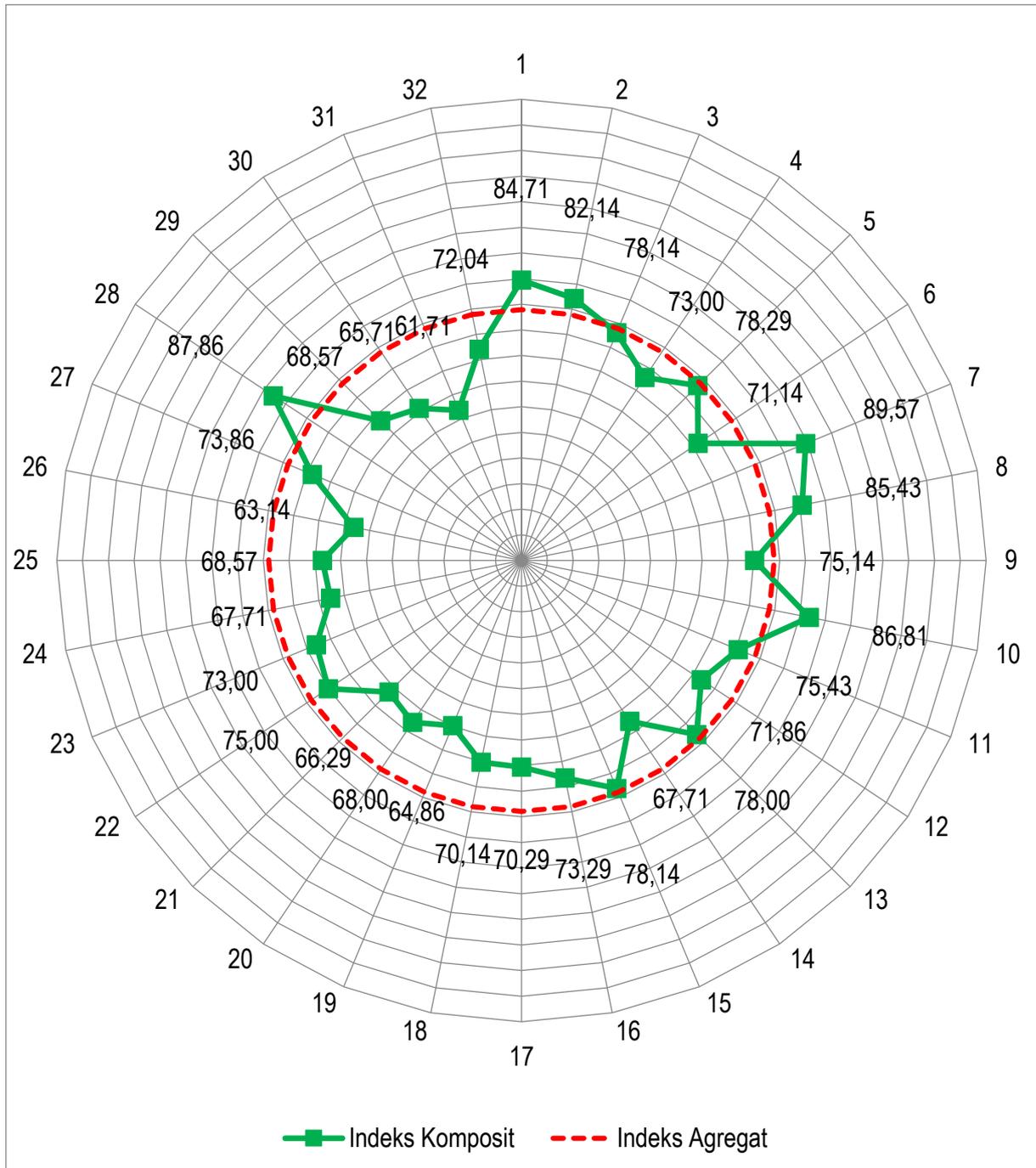
Tabel 4.22
IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.71	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.14	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78.14	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78.29	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71.14	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	89.57	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85.43	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75.14	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	86.81	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	75.43	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	71.86	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	67.71	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78.14	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	73.29	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	70.29	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	70.14	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	64.86	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	68.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	66.29	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75.00	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73.00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	67.71	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	68.57	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63.14	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	73.86	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	87.86	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	68.57	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	65.71	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	61.71	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.04	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.52
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
 Tahun 2020

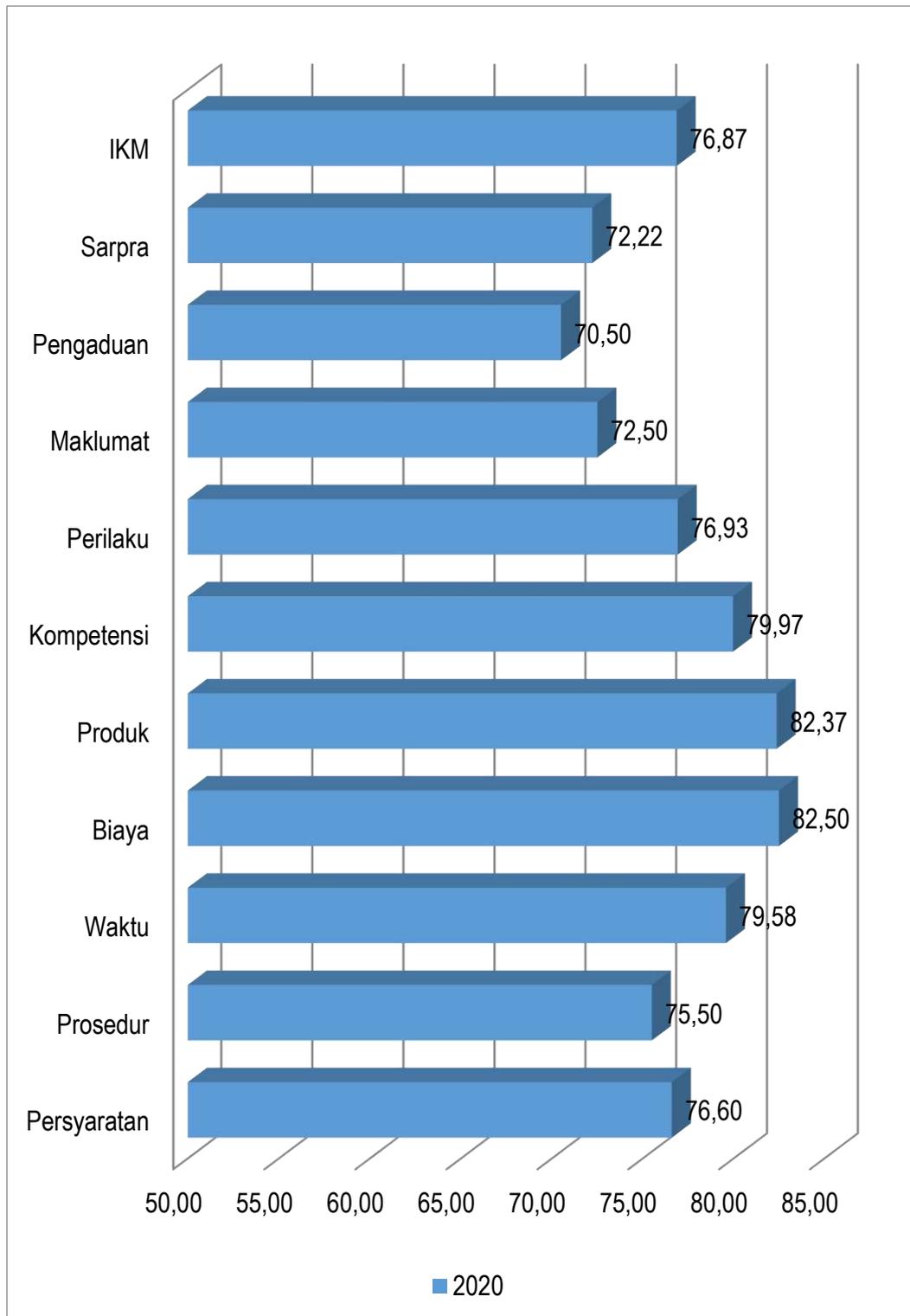


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.53
Perbandingan IKM Kesatuan Bangsa dan Politik
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Tabel 4.23

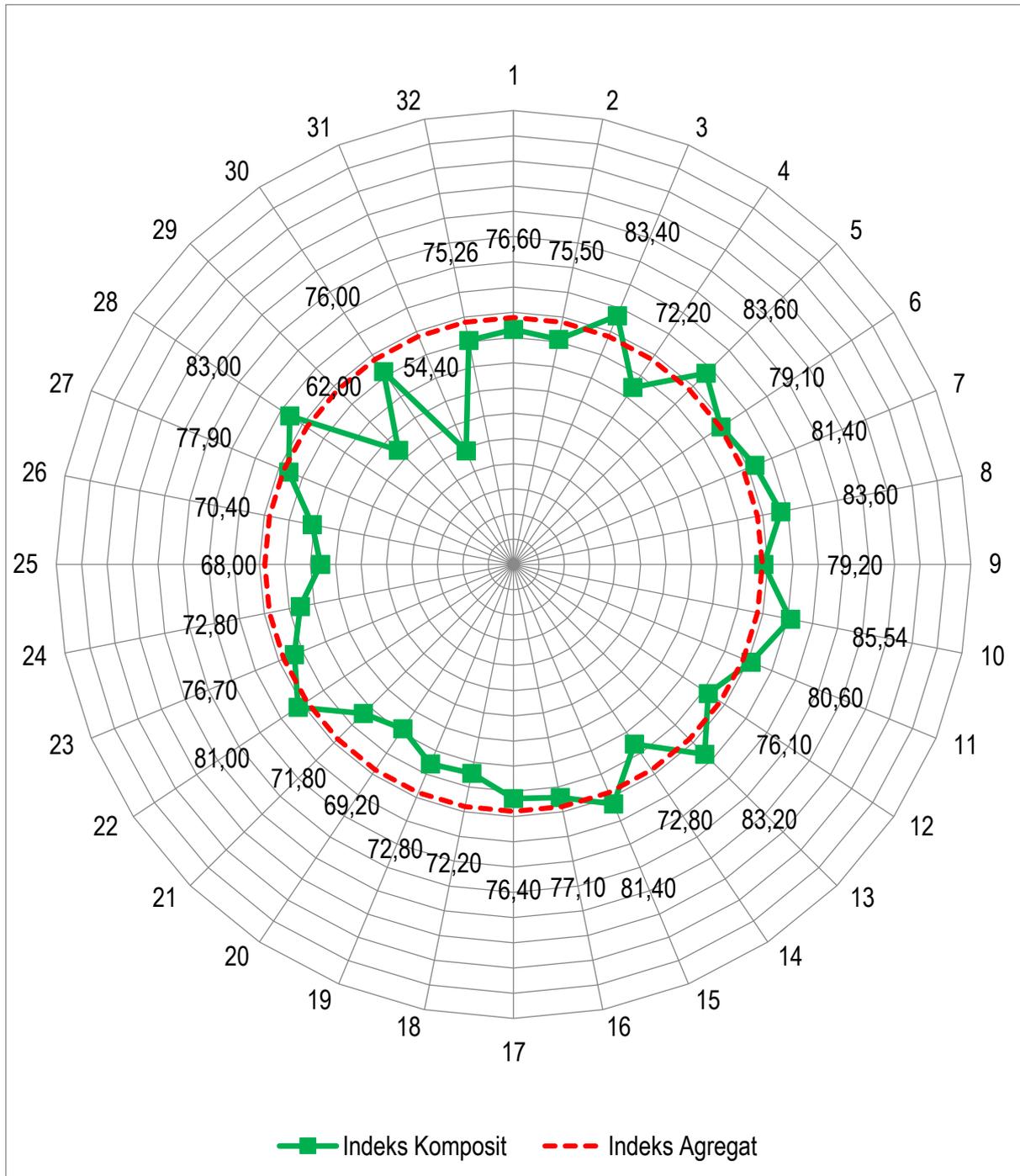
IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76.60	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.40	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.20	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83.60	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79.10	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81.40	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83.60	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.20	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85.54	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80.60	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	76.10	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	83.20	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	72.80	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81.40	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77.10	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76.40	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	72.20	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	72.80	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	69.20	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71.80	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76.70	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72.80	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	68.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70.40	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77.90	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	62.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	54.40	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75.26	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.54
 Postur Pelayanan Publik
 Kesatuan Bangsa dan Politik
 Tahun 2020

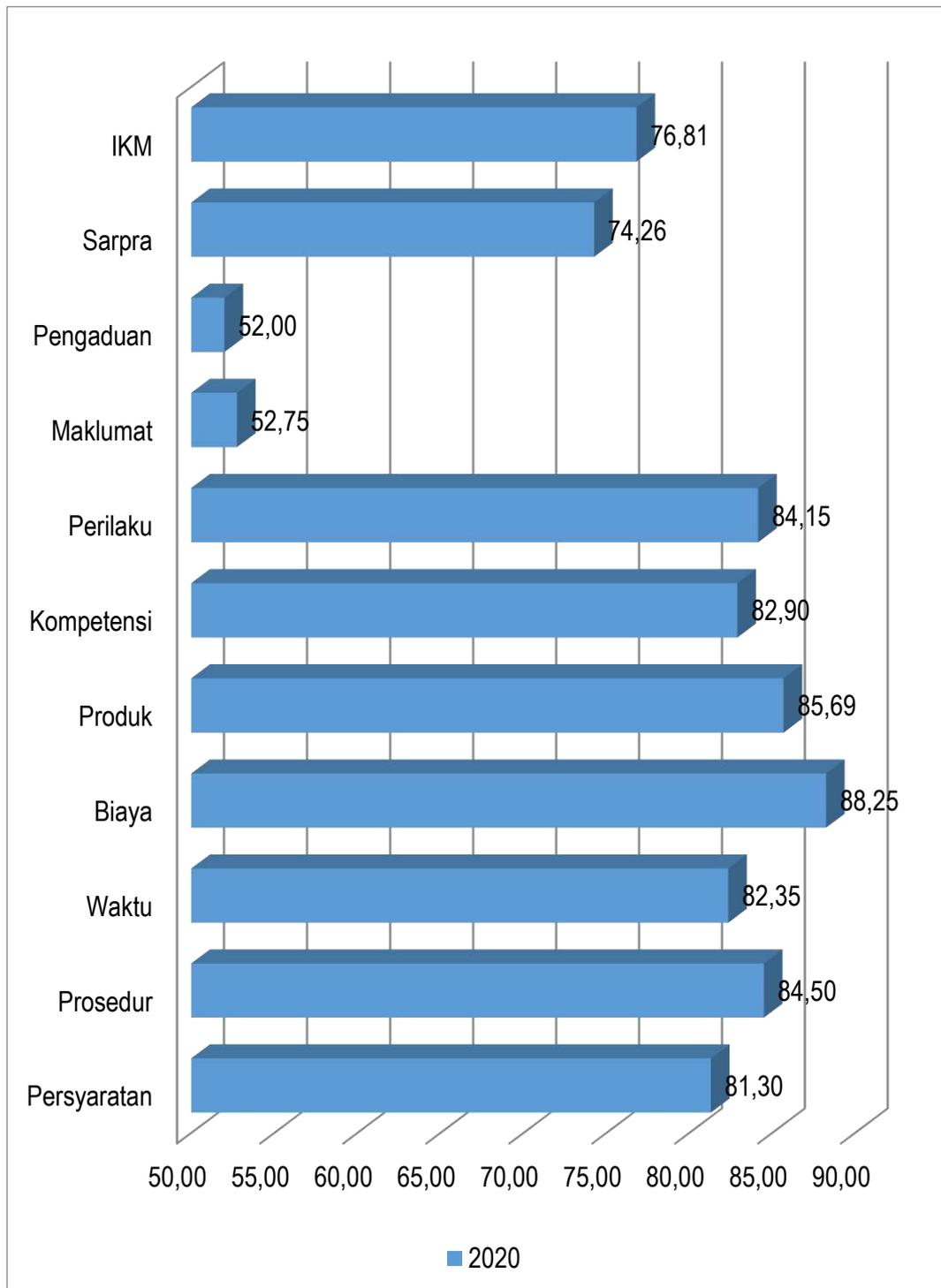


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.55
 Perbandingan IKM Dinas Kesehatan
 Berdasar Unsur
 Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



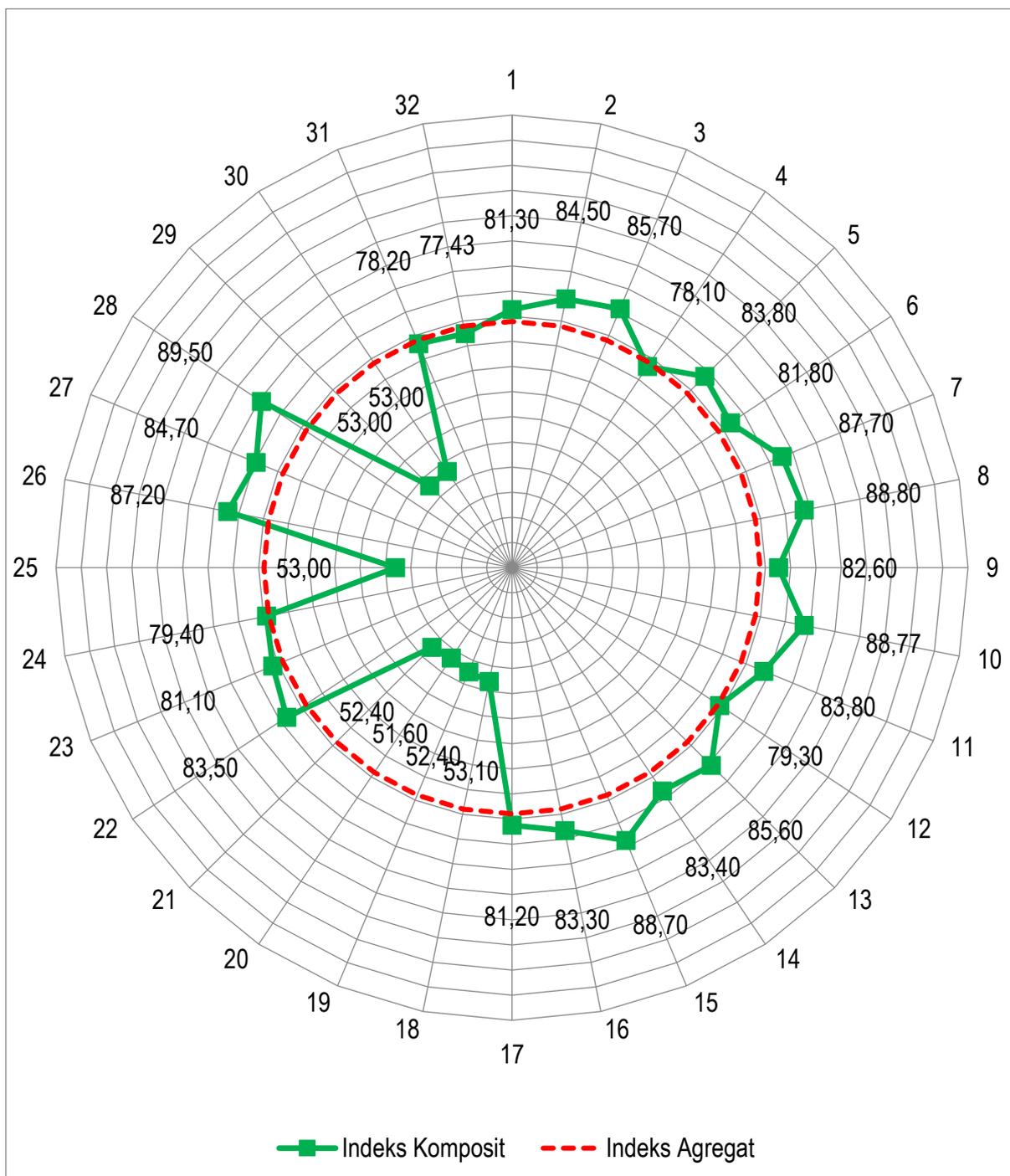
Tabel 4.24
IKM Dinas Kesehatan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81.30	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85.70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78.10	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83.80	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.80	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	87.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88.80	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.60	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	88.77	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83.80	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.30	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85.60	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83.40	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88.70	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	83.30	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81.20	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	53.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	52.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	51.60	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	52.40	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.10	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.40	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	53.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87.20	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89.50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	53.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78.20	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77.43	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.56
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Kesehatan
 Tahun 2020

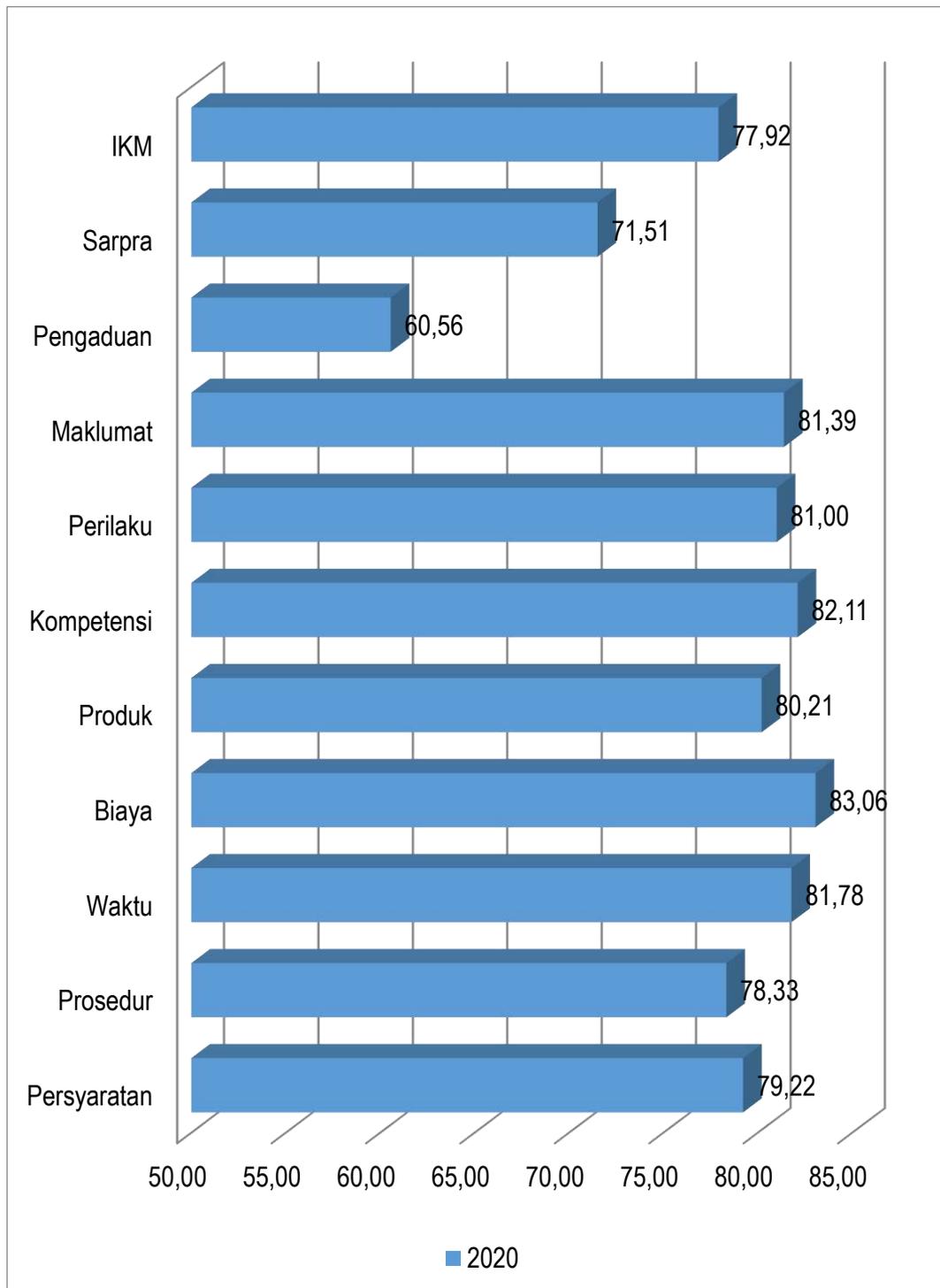


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



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



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



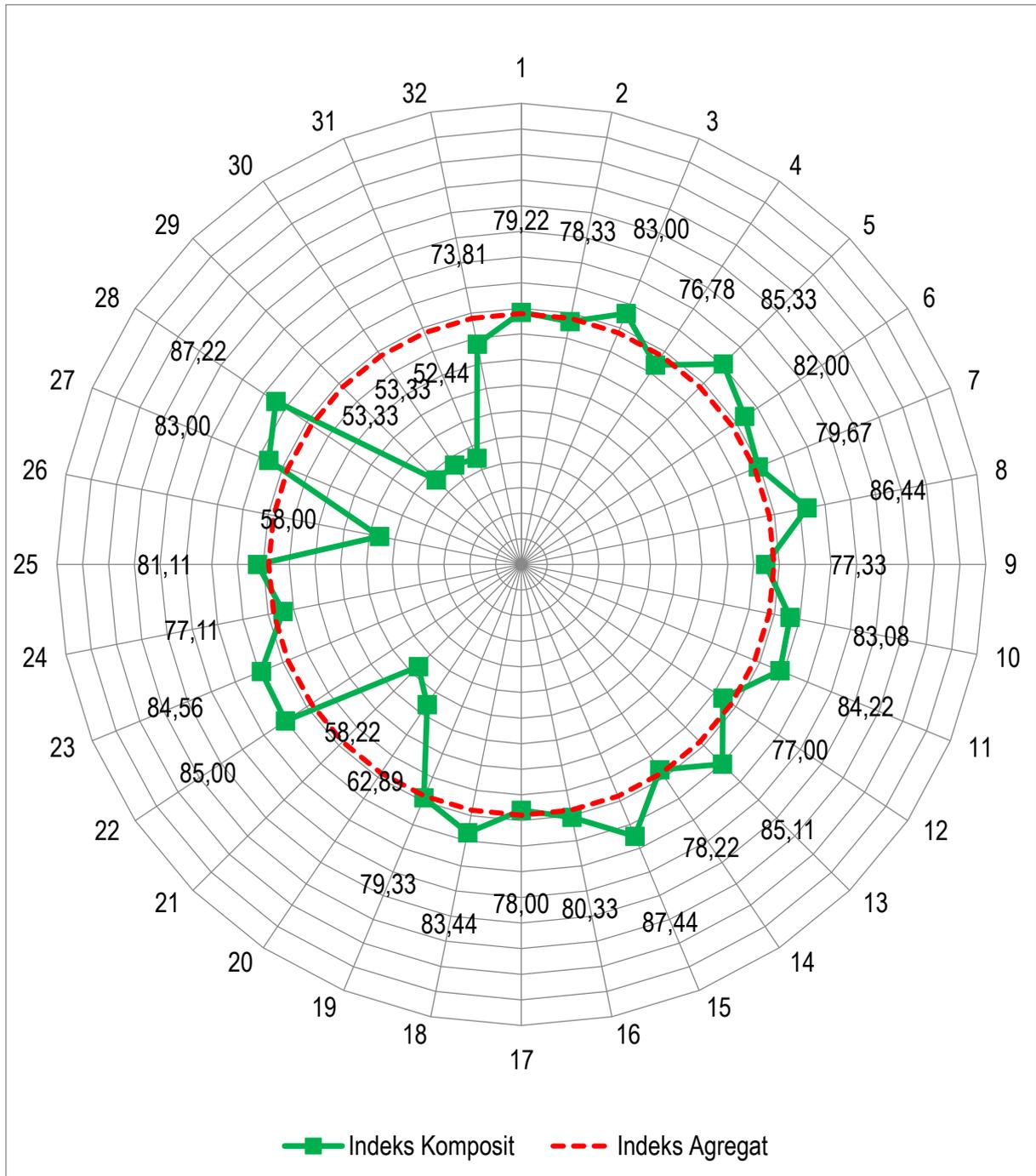
Tabel 4.25
IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79.22	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78.33	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.78	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85.33	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79.67	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86.44	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77.33	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83.08	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84.22	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77.00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	85.11	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78.22	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	87.44	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.33	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78.00	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83.44	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79.33	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	62.89	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	58.22	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.56	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.11	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81.11	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	58.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87.22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	53.33	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.33	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.44	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.81	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.58
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Perindustrian dan Perdagangan
 Tahun 2020

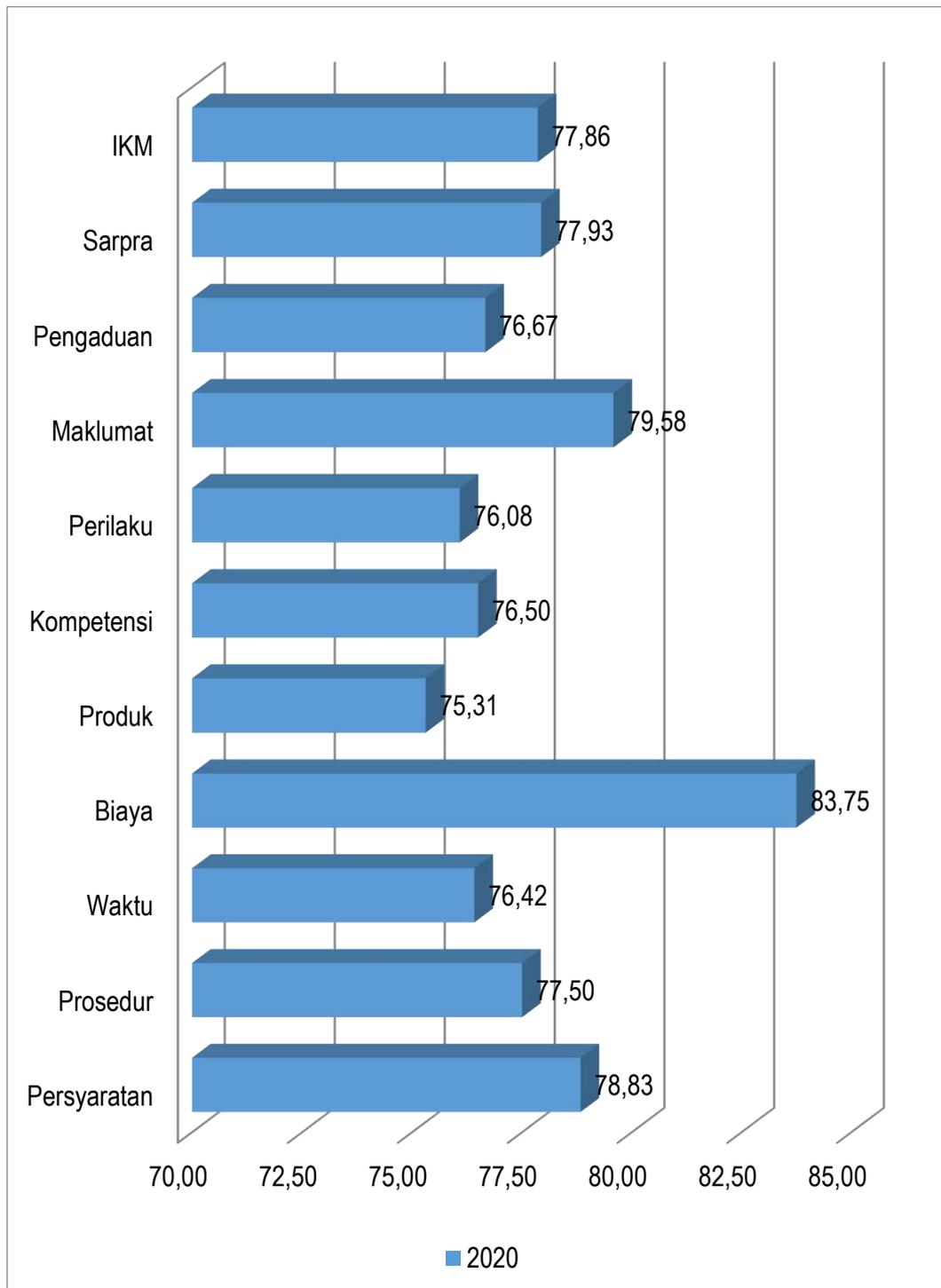


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



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



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



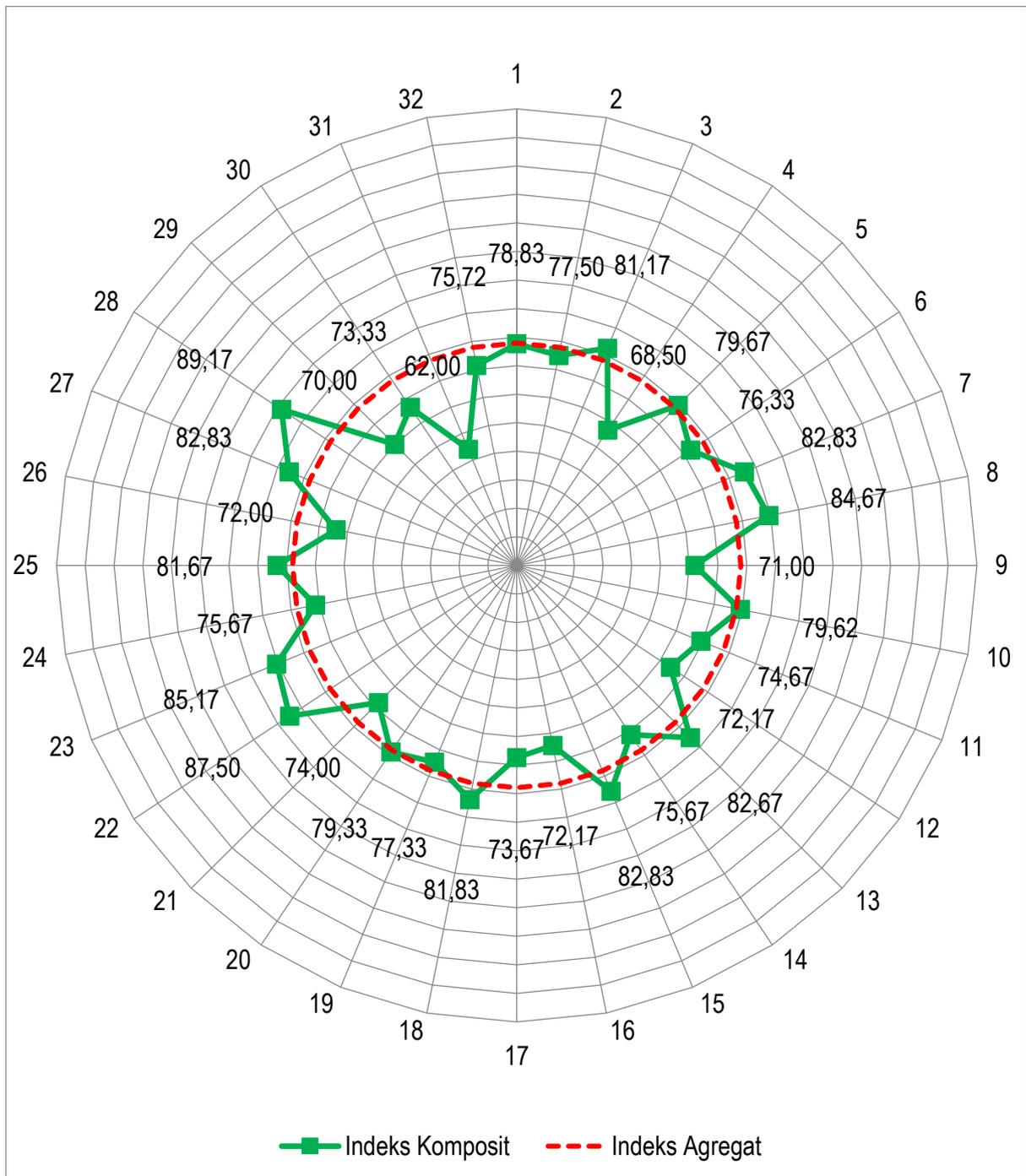
Tabel 4.26
IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78.83	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77.50	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81.17	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	68.50	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79.67	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76.33	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82.83	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84.67	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	71.00	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	79.62	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	74.67	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	72.17	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82.67	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	75.67	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82.83	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	72.17	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73.67	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.83	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77.33	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79.33	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	87.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85.17	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.67	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81.67	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.83	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89.17	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73.33	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75.72	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.60
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
 Tahun 2020

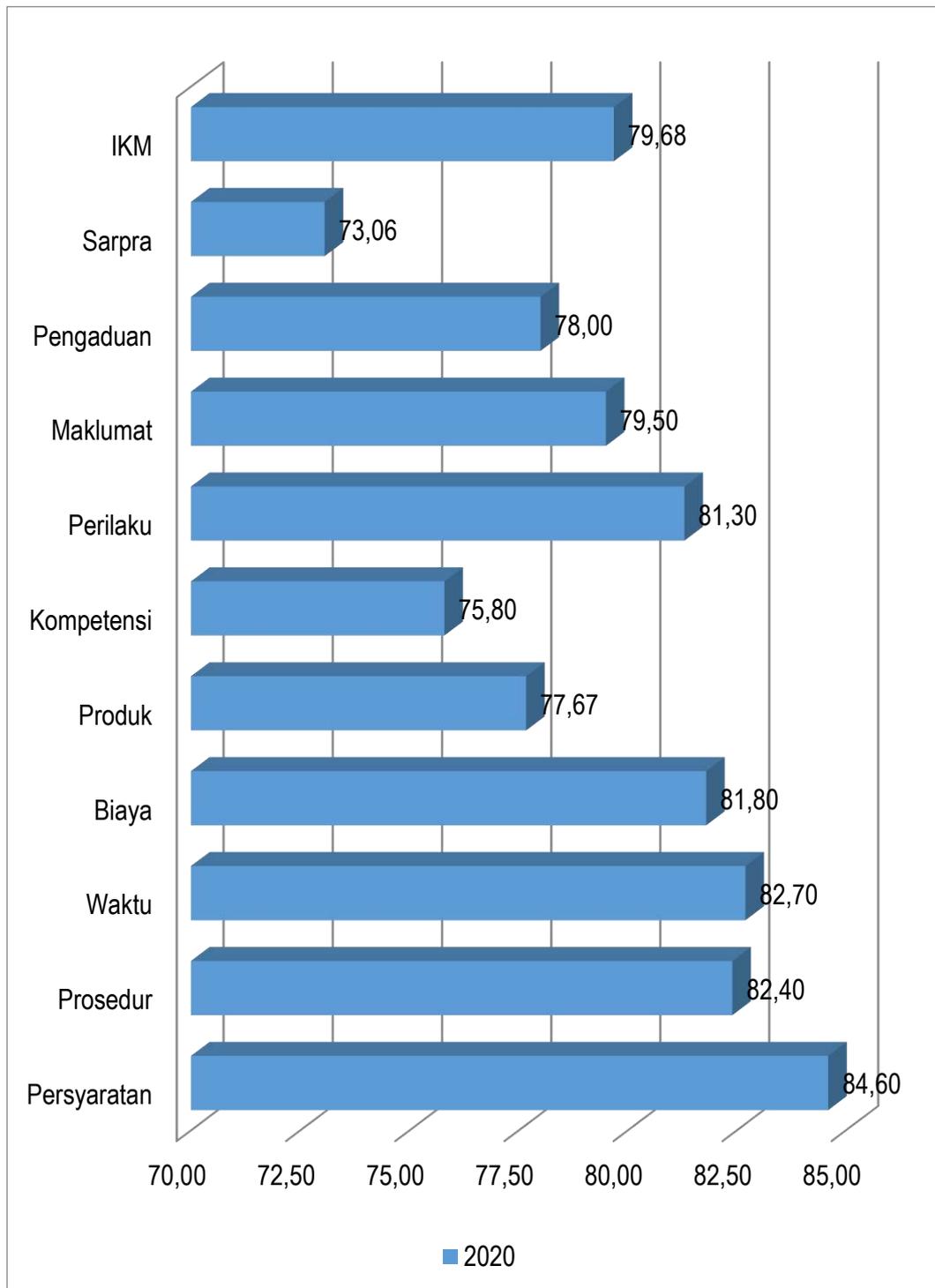


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.61
Perbandingan IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Unsur
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



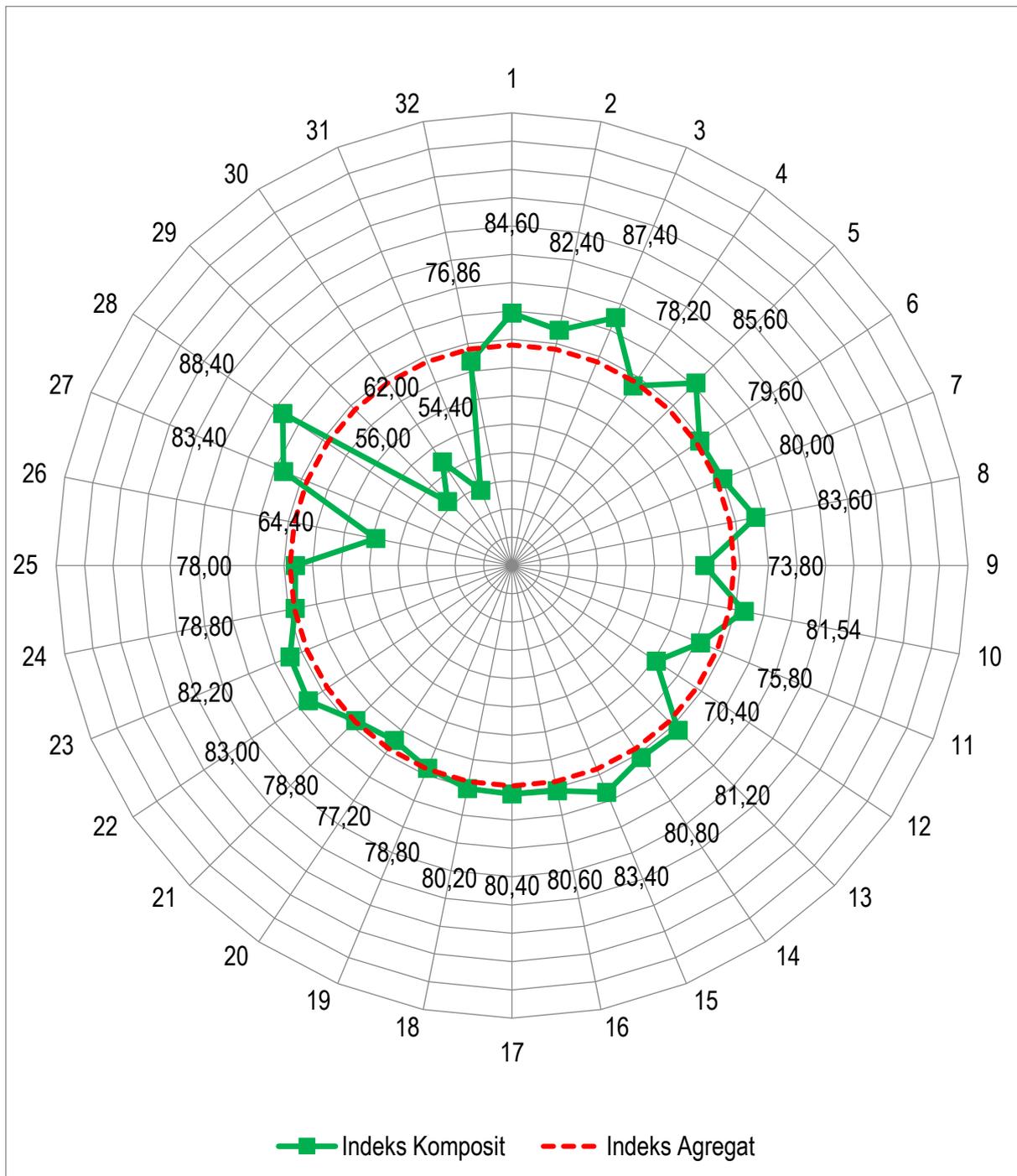
Tabel 4.27
IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.60	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.40	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	87.40	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78.20	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85.60	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79.60	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83.60	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73.80	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	81.54	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	75.80	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	70.40	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.20	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80.80	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83.40	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.60	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80.40	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80.20	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78.80	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77.20	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78.80	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.20	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78.80	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78.00	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64.40	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.40	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.40	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	56.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	62.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	54.40	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76.86	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.62
 Postur Pelayanan Publik
 Sekretariat DPRD
 Tahun 2020

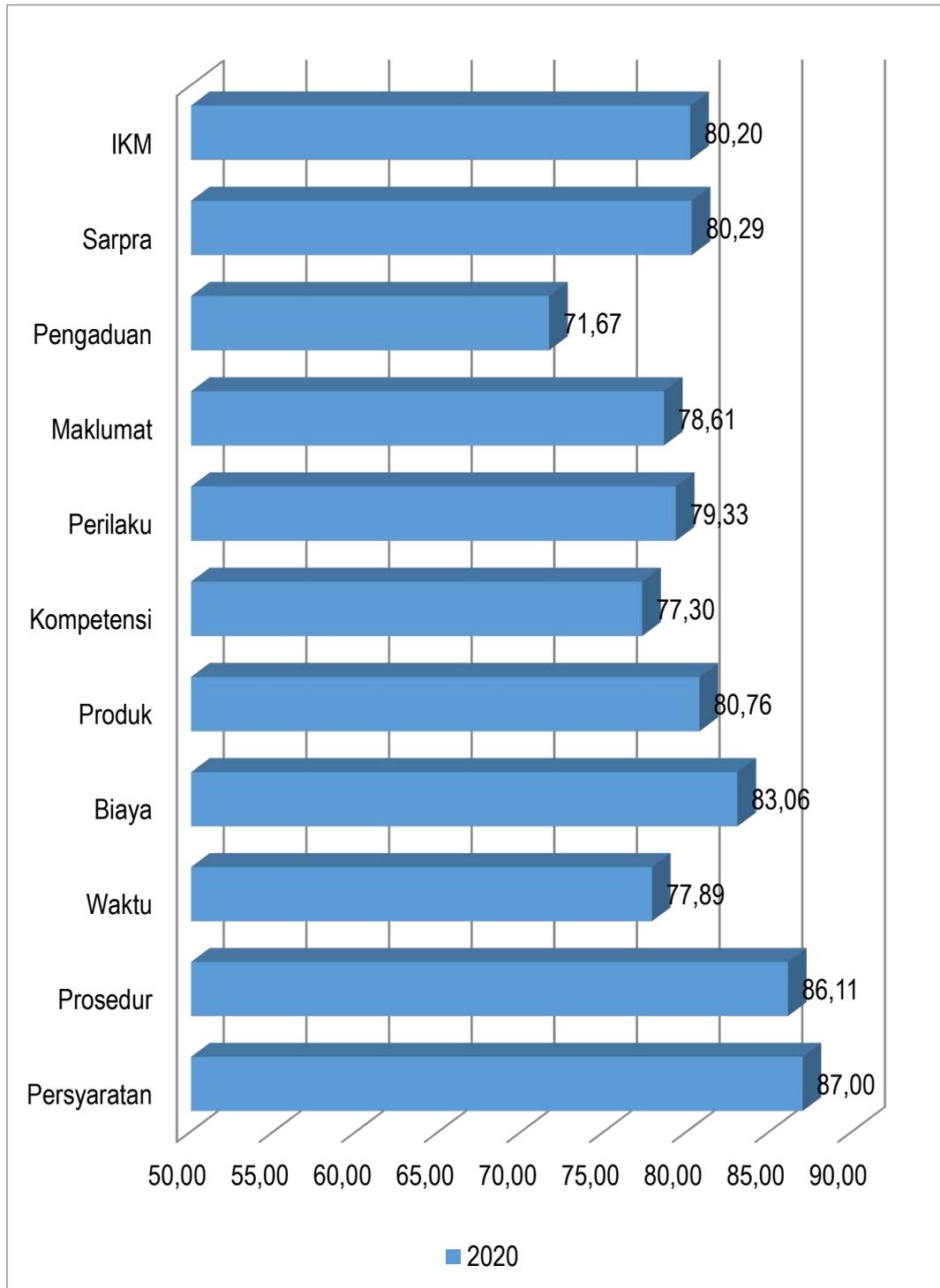


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



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



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



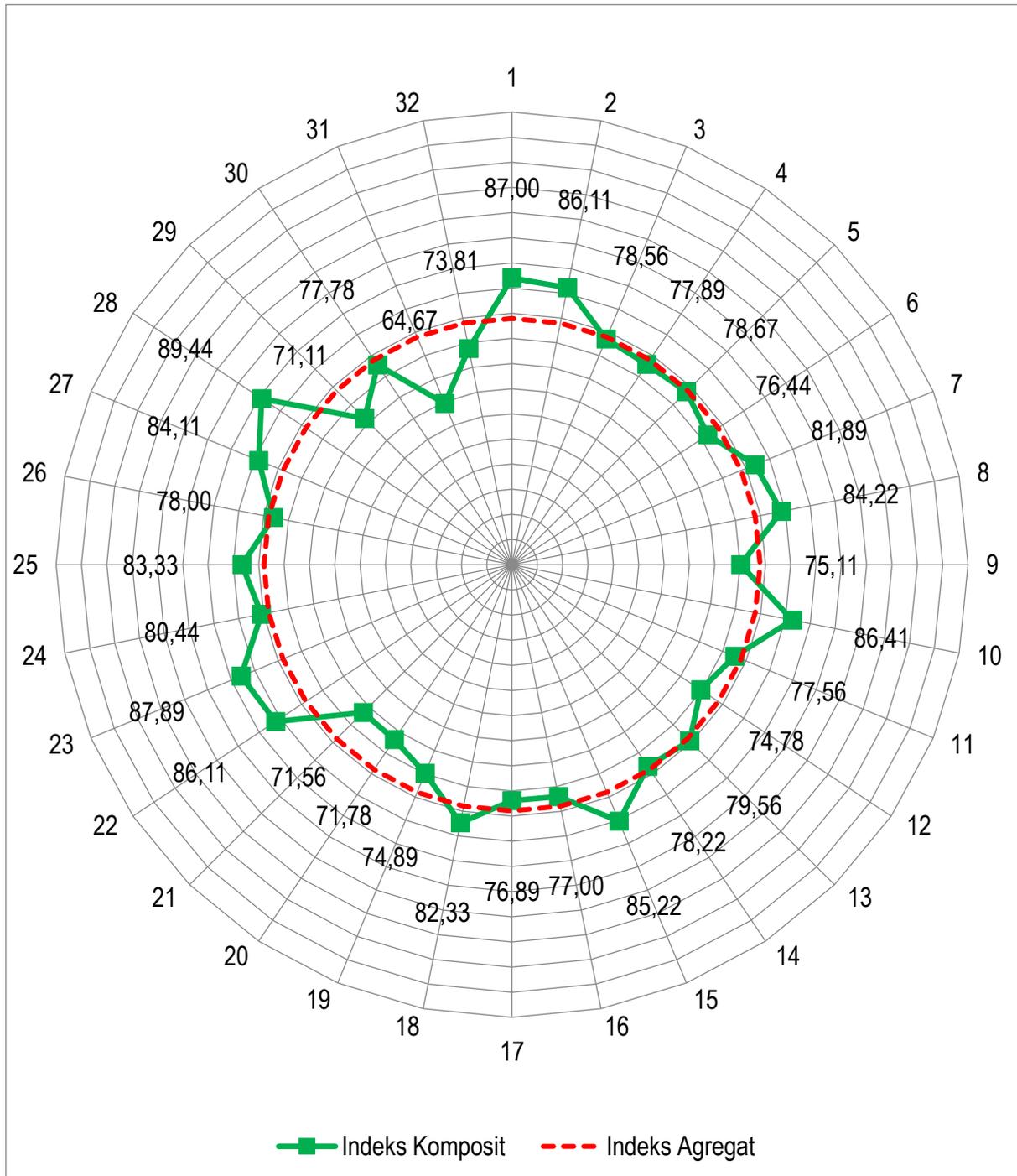
Tabel 4.28
IKM Dinas Pemuda dan Olahraga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.11	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78.56	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.89	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78.67	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76.44	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81.89	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84.22	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75.11	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	86.41	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77.56	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74.78	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79.56	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78.22	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85.22	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76.89	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.33	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74.89	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71.78	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71.56	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86.11	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	87.89	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.44	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83.33	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78.00	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.11	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89.44	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71.11	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77.78	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	64.67	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.81	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.64
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Pemuda dan Olahraga
 Tahun 2020

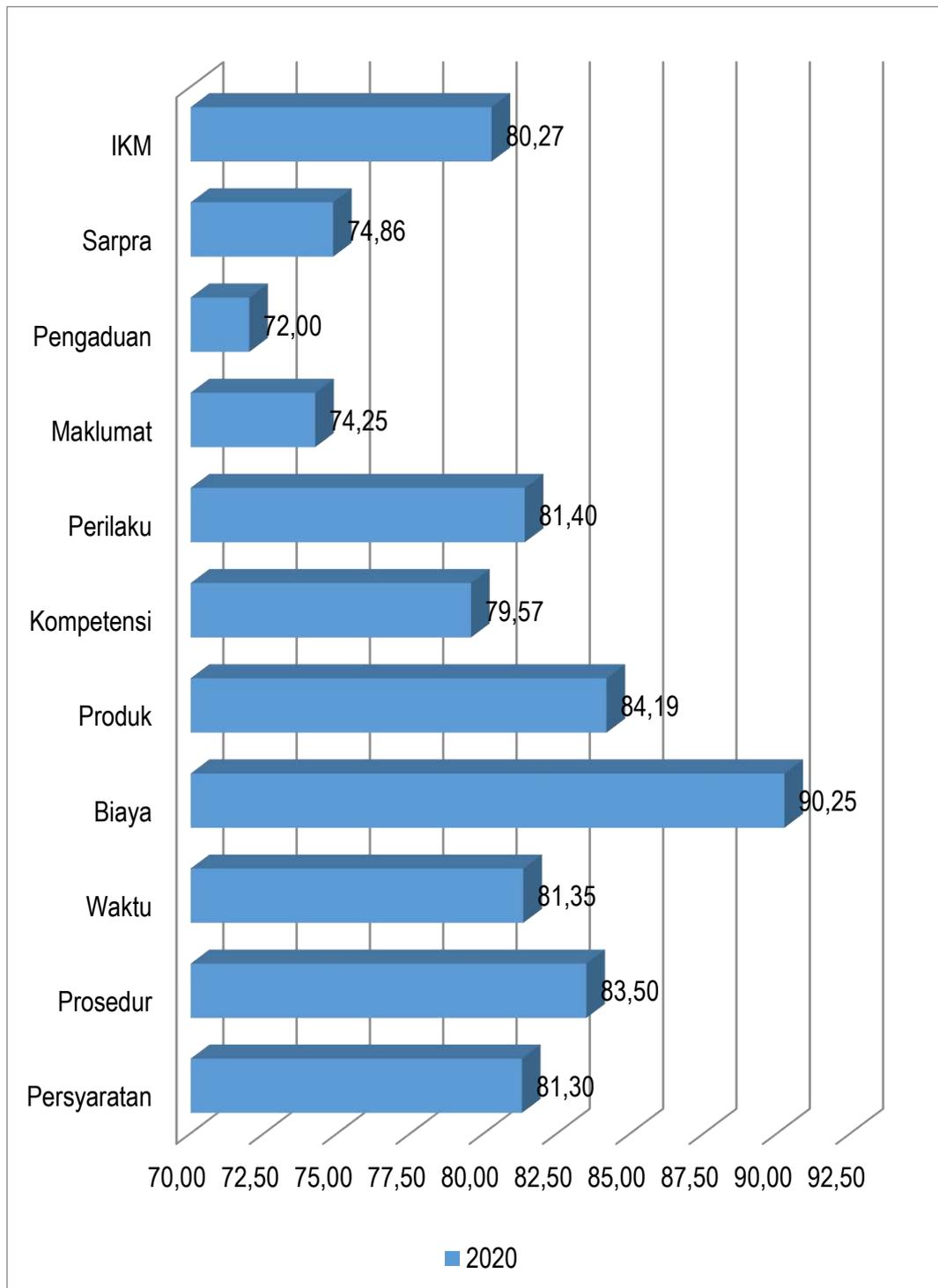


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.65
Perbandingan IKM Dinas Pariwisata
Berdasar Unsur
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



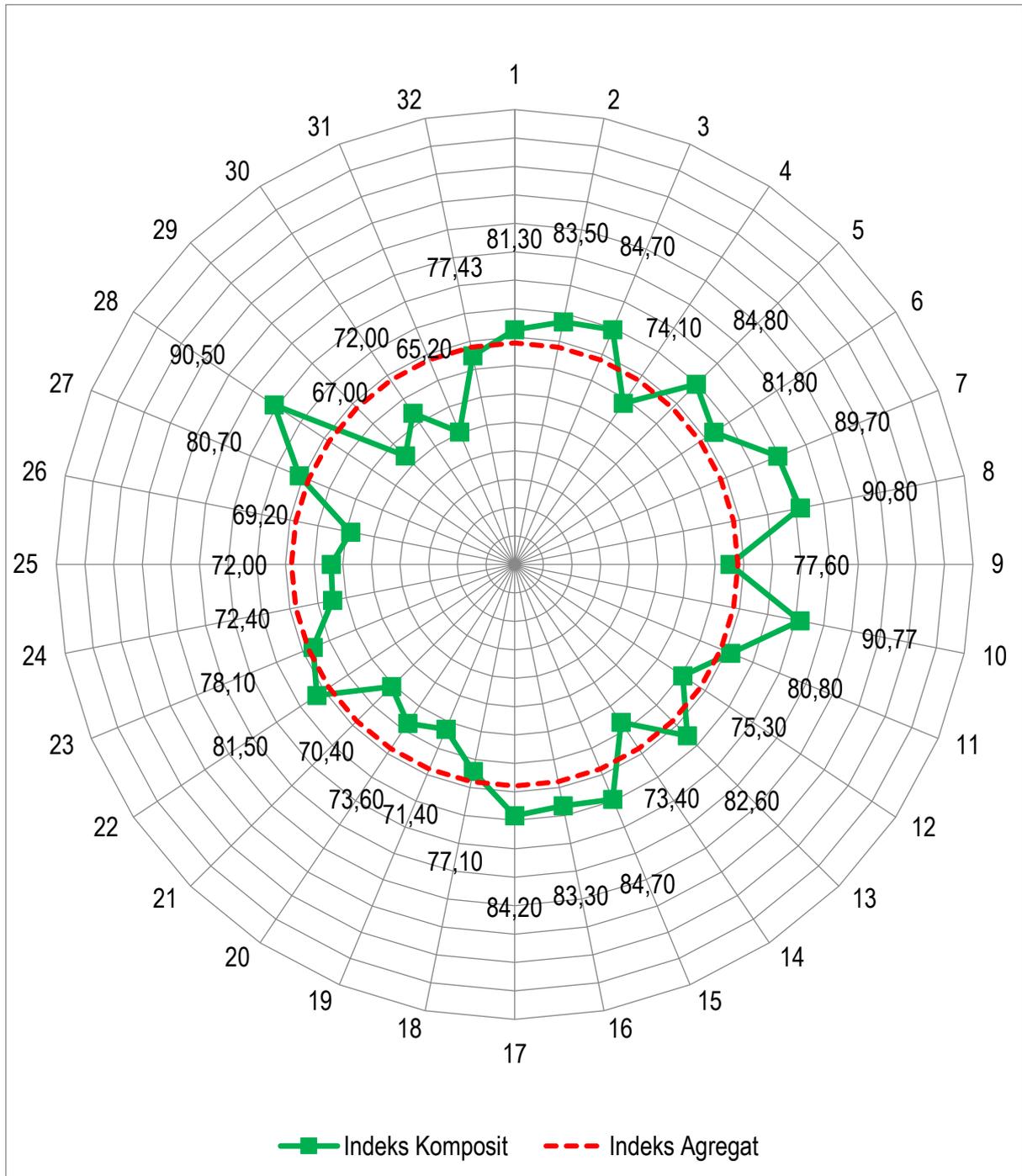
Tabel 4.29
IKM Dinas Pariwisata
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81.30	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84.70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.80	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.80	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	89.70	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	90.80	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77.60	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	90.77	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80.80	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82.60	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	73.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84.70	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83.30	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84.20	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	77.10	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.40	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73.60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70.40	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78.10	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69.20	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80.70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	90.50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	67.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	65.20	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77.43	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.66
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Pariwisata
 Tahun 2020

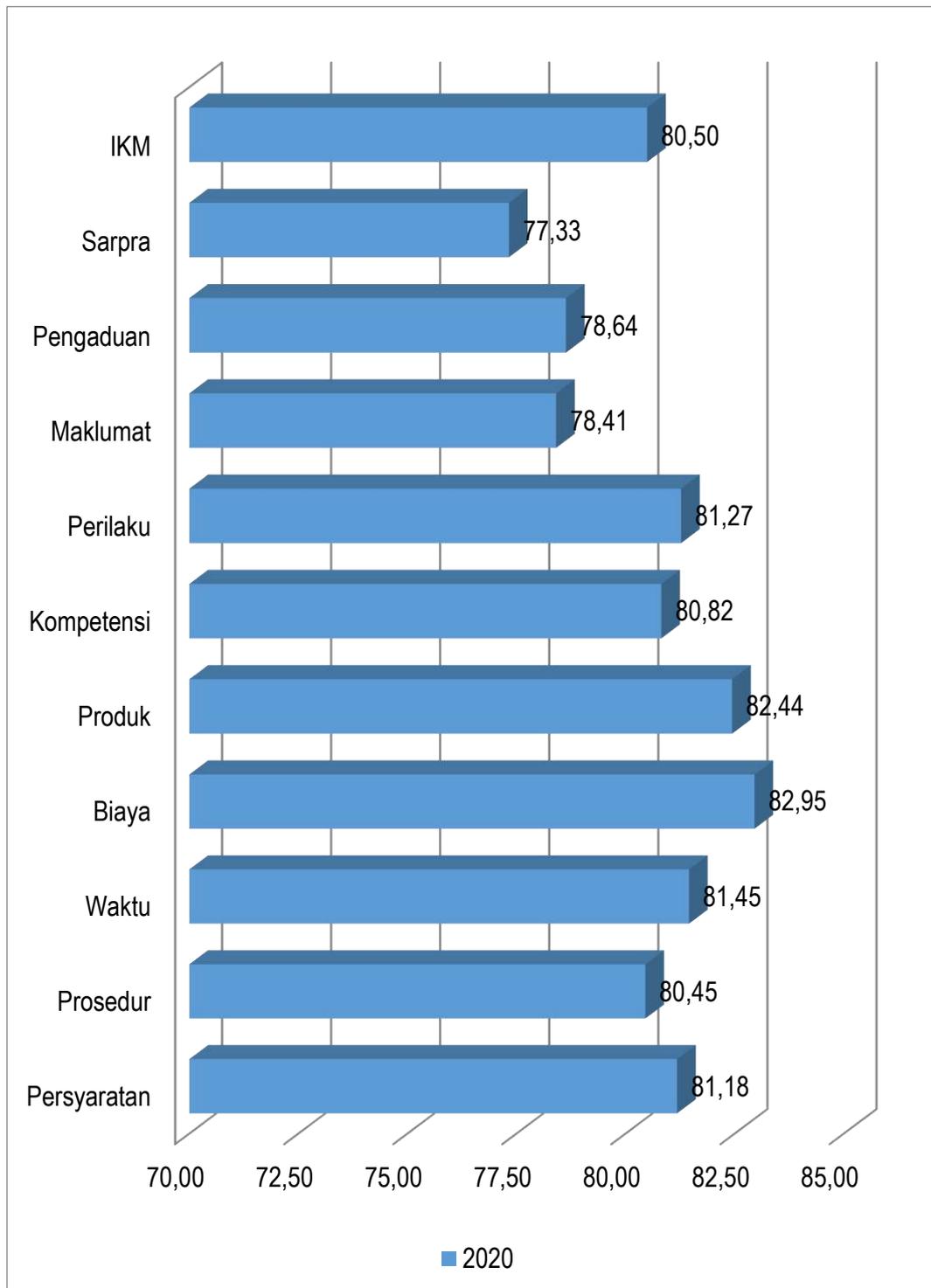


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.67
 Perbandingan IKM Dinas Sosial
 Berdasar Unsur
 Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



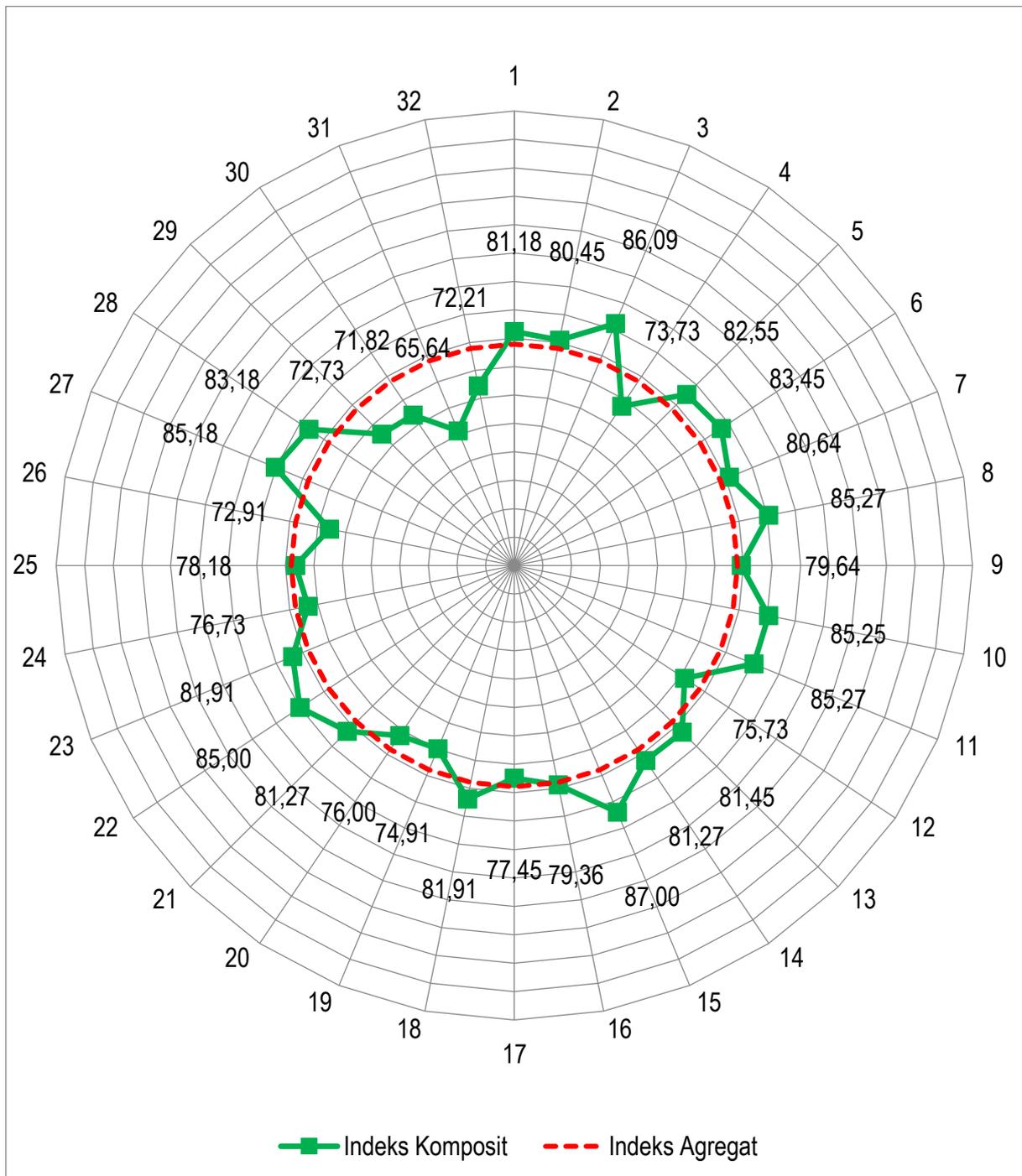
Tabel 4.30
IKM Dinas Sosial
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81.18	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80.45	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86.09	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73.73	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.55	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83.45	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80.64	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85.27	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.64	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85.25	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	85.27	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.73	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.45	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81.27	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	87.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79.36	B	Di atas rerata
17	Keramahan	77.45	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.91	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74.91	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81.27	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.91	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76.73	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78.18	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72.91	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.18	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83.18	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72.73	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71.82	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	65.64	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.21	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.68
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Sosial
 Tahun 2020

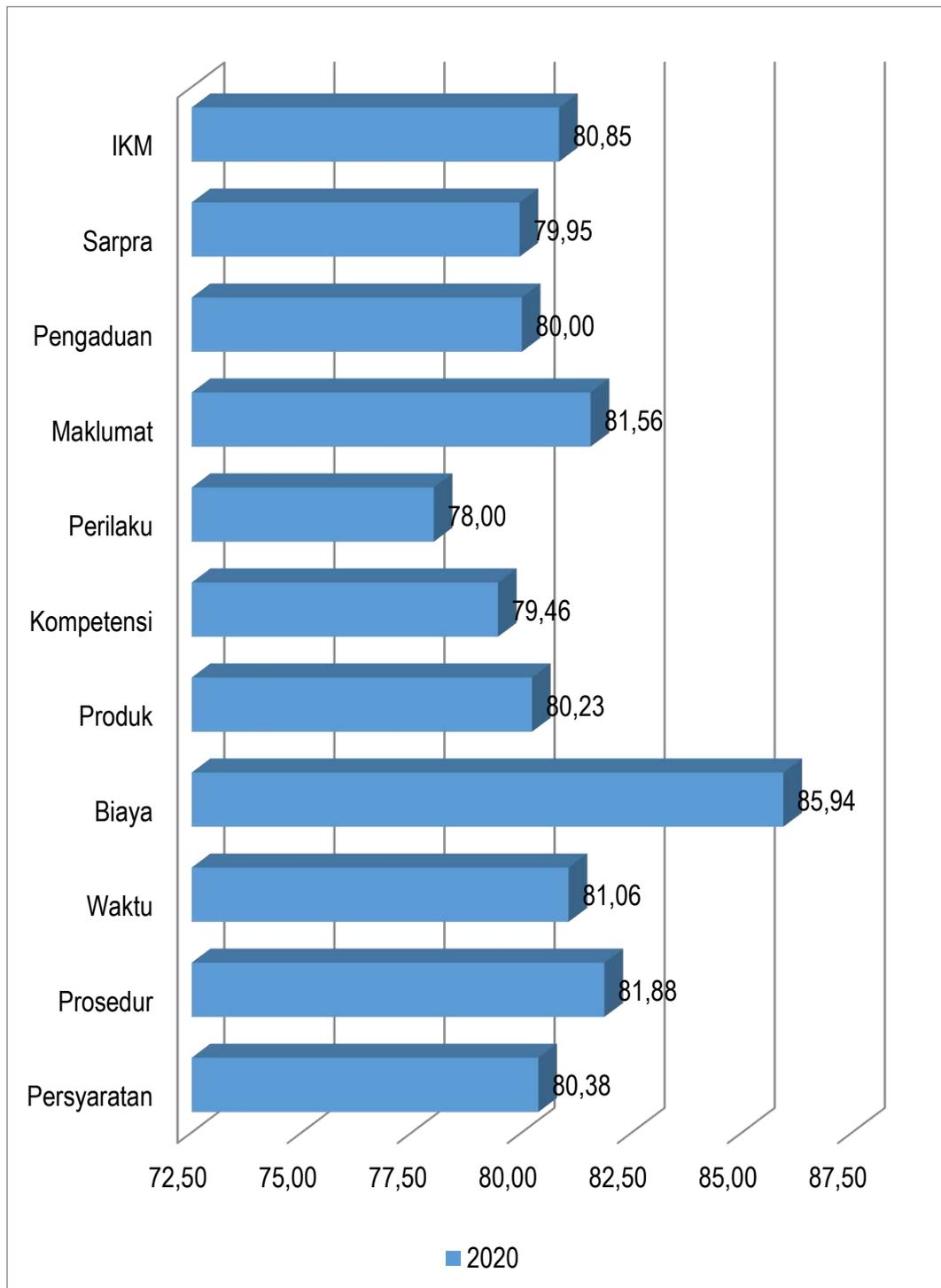


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.69
Perbandingan IKM Dinas Komunikasi dan Informatika
Berdasar Unsur
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Tabel 4.31

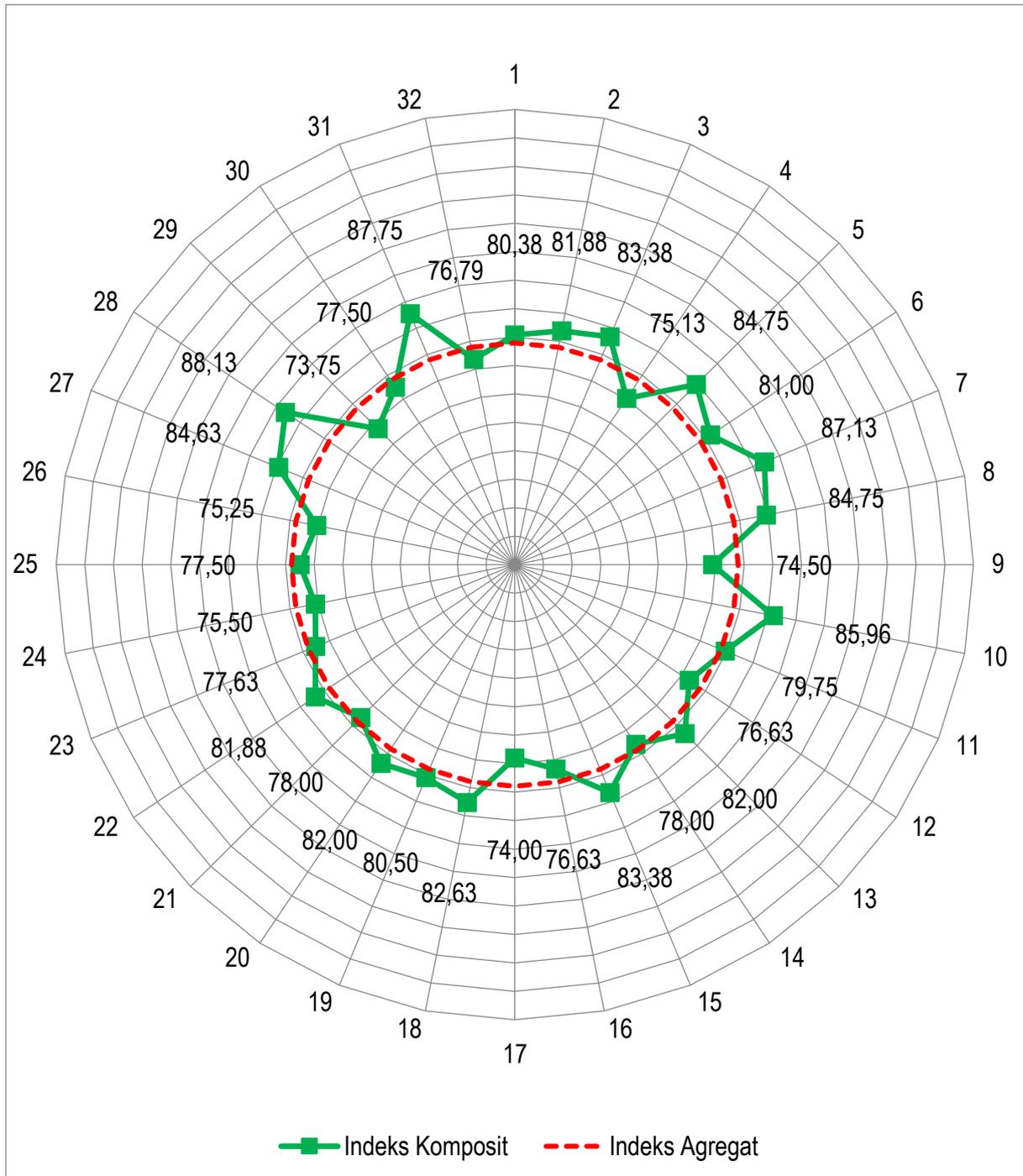
IKM Dinas Komunikasi dan Informatika
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80.38	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.88	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.38	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75.13	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.75	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	87.13	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84.75	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74.50	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	85.96	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79.75	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	76.63	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83.38	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76.63	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.63	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80.50	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82.00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78.00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.88	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77.63	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.50	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77.50	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75.25	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.63	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.13	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73.75	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77.50	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	87.75	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76.79	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.70
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Komunikasi dan Informatika
 Tahun 2020

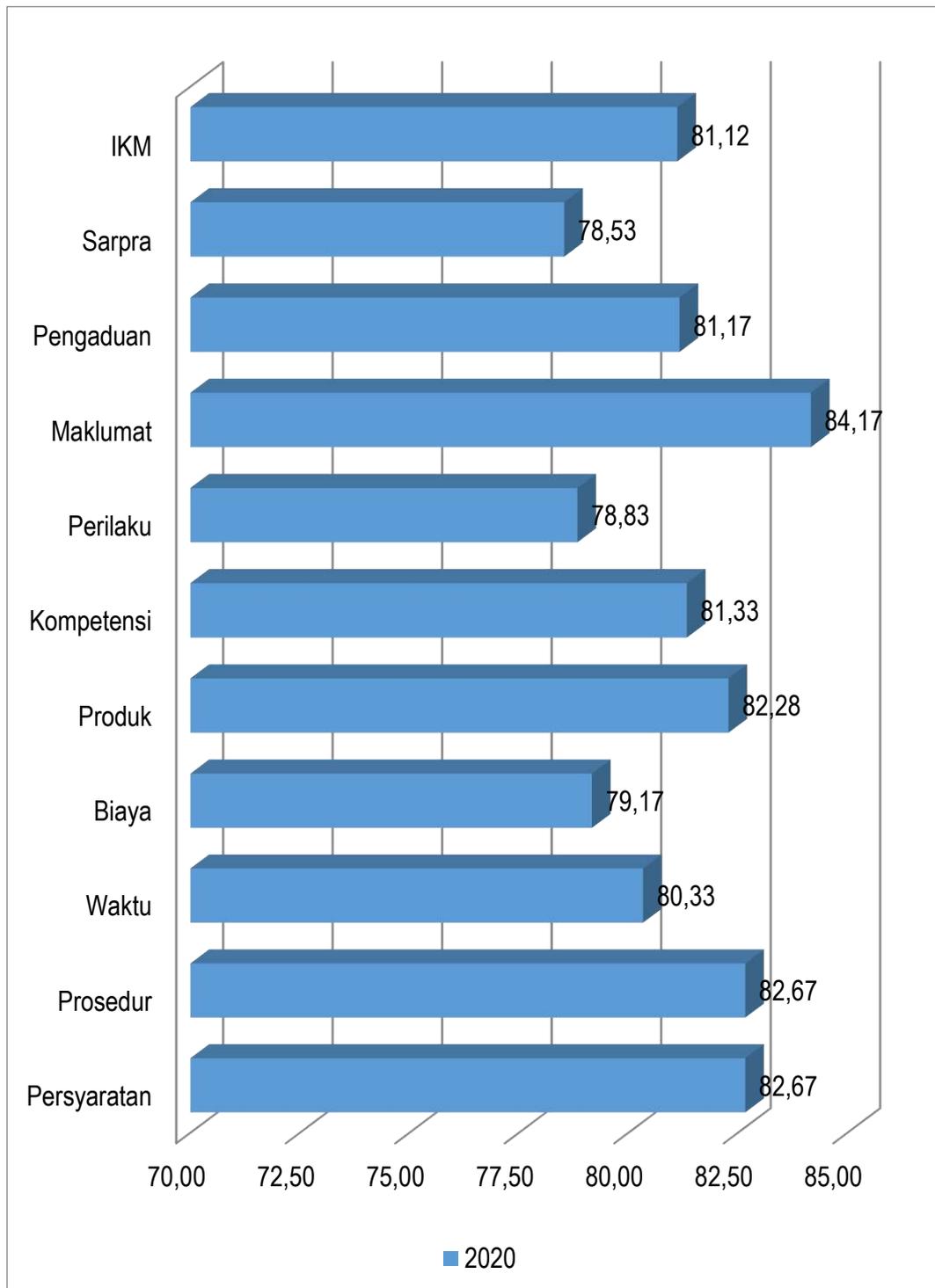


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.71
Perbandingan IKM Dinas Peternakan
Berdasar Unsur
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



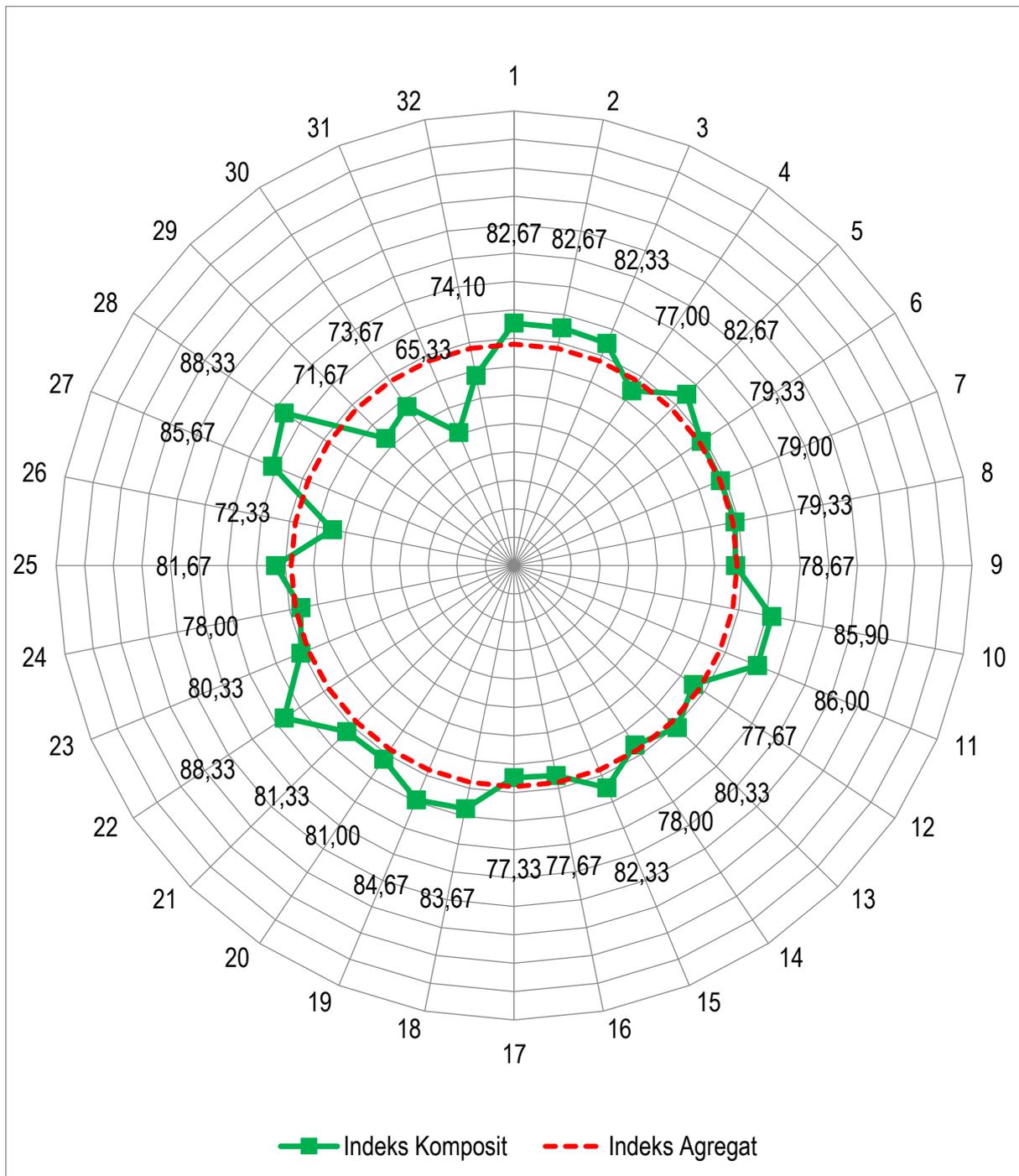
Tabel 4.32
IKM Dinas Peternakan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.67	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82.33	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.67	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79.33	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79.33	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78.67	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	85.90	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	86.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77.67	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80.33	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82.33	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77.67	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77.33	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83.67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84.67	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81.00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81.33	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	88.33	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.33	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78.00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81.67	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72.33	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.67	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.33	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71.67	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73.67	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	65.33	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.10	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.72
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Peternakan
 Tahun 2020



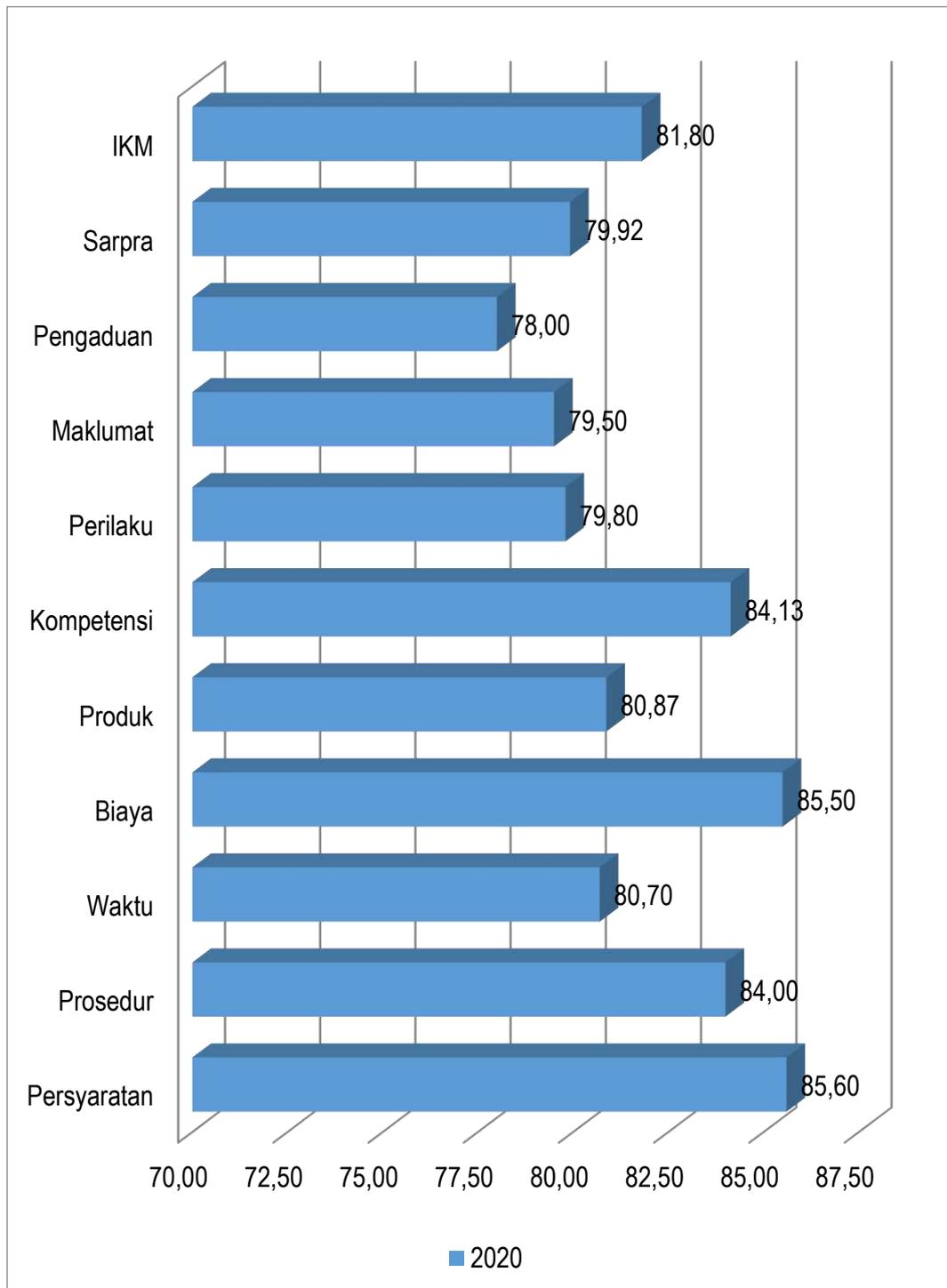
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



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



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



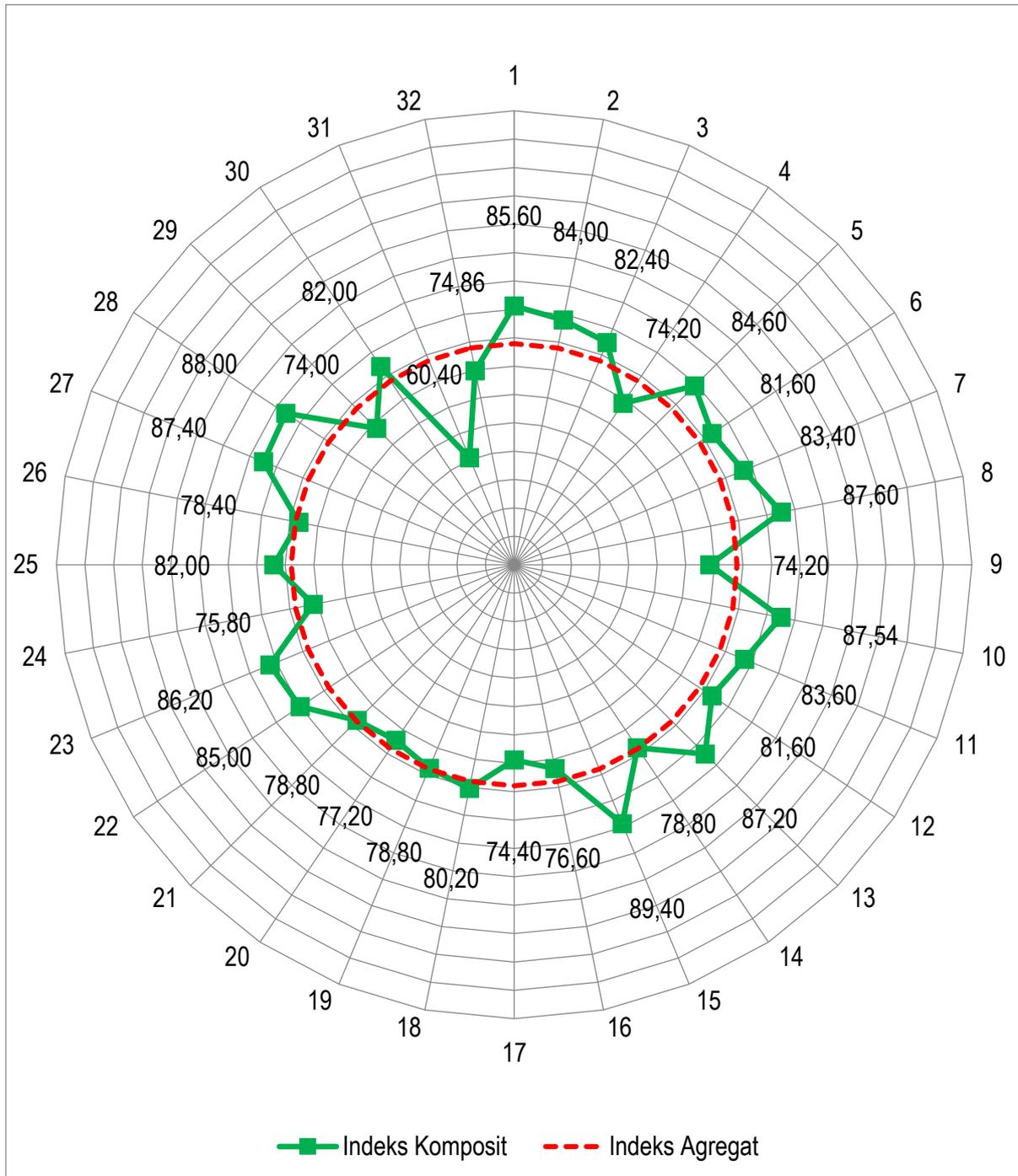
Tabel 4.33
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.60	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82.40	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74.20	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.60	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.60	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83.40	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87.60	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74.20	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	87.54	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83.60	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.60	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	87.20	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78.80	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	89.40	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	76.60	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.40	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80.20	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78.80	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77.20	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78.80	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86.20	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.80	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82.00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78.40	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87.40	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82.00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	60.40	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.86	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.74
 Postur Pelayanan Publik
 Badan Penanggulangan Bencana Daerah
 Tahun 2020

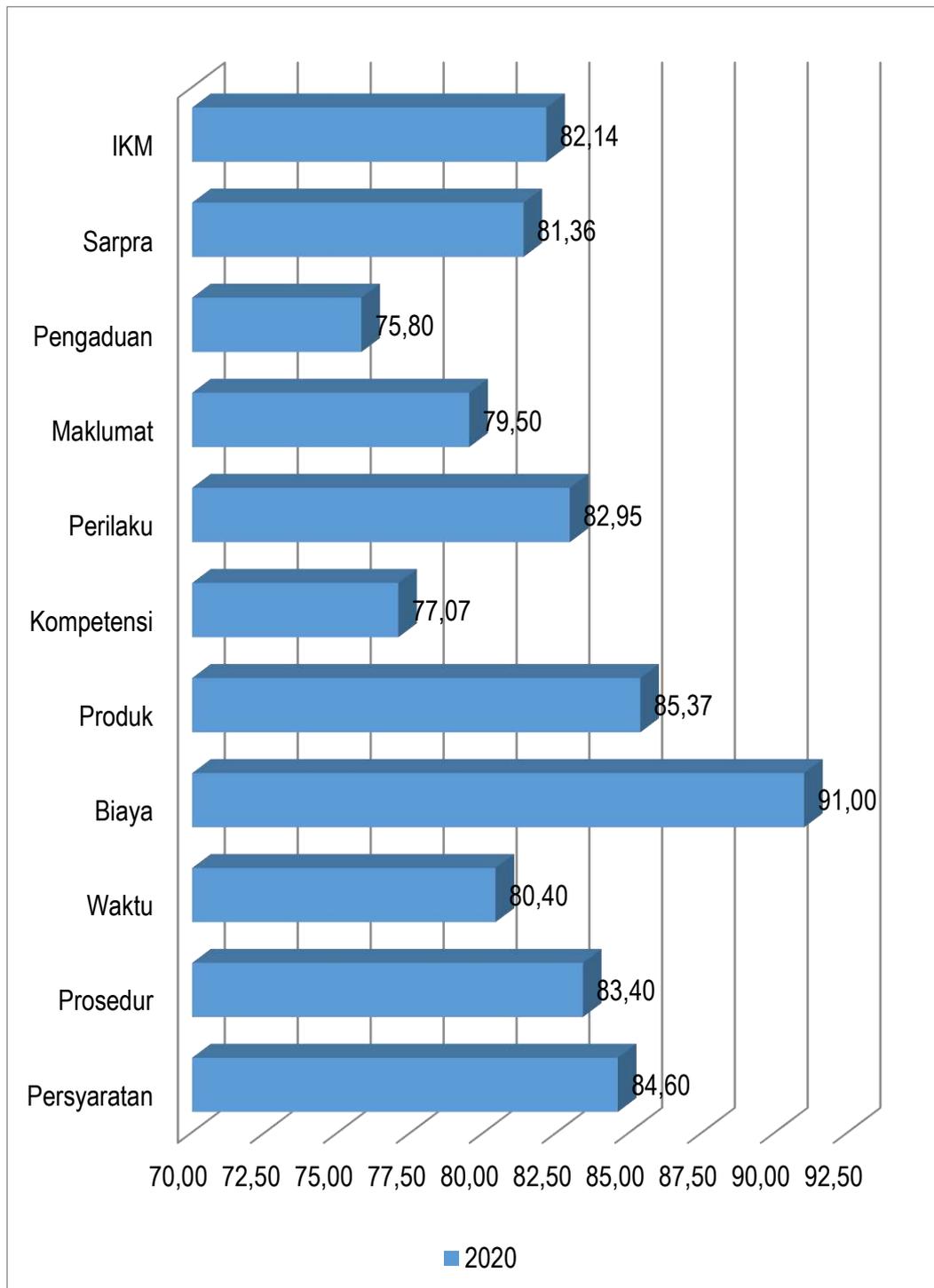


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.75
Perbandingan IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Unsur
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



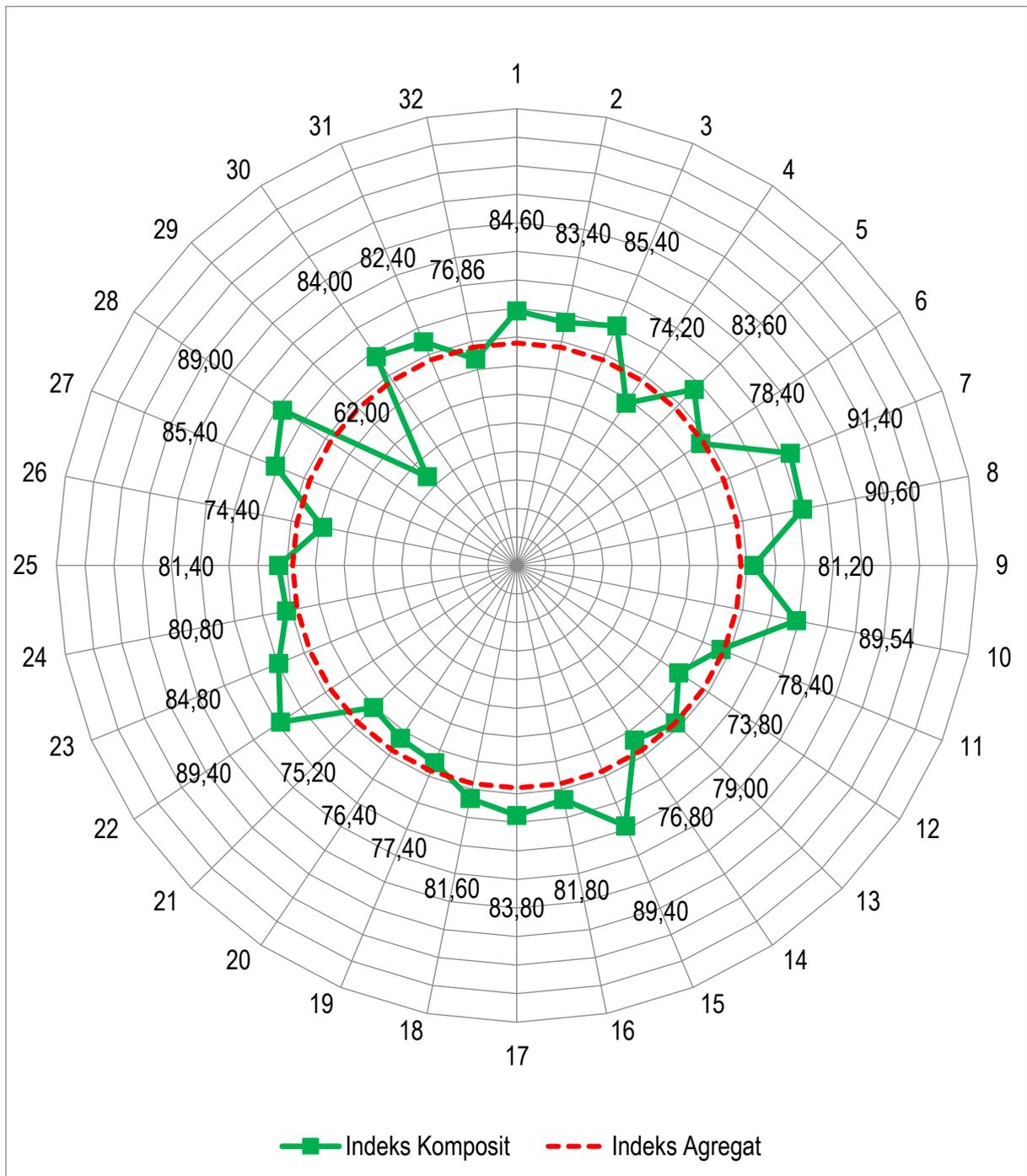
Tabel 4.34
IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.60	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.40	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85.40	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74.20	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83.60	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78.40	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	91.40	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	90.60	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.20	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	89.54	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78.40	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73.80	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	76.80	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	89.40	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	81.80	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83.80	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.60	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77.40	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76.40	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75.20	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	89.40	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.80	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.80	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81.40	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74.40	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.40	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89.00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	62.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	84.00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	82.40	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76.86	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.76
 Postur Pelayanan Publik
 Sekretariat Daerah
 Tahun 2020

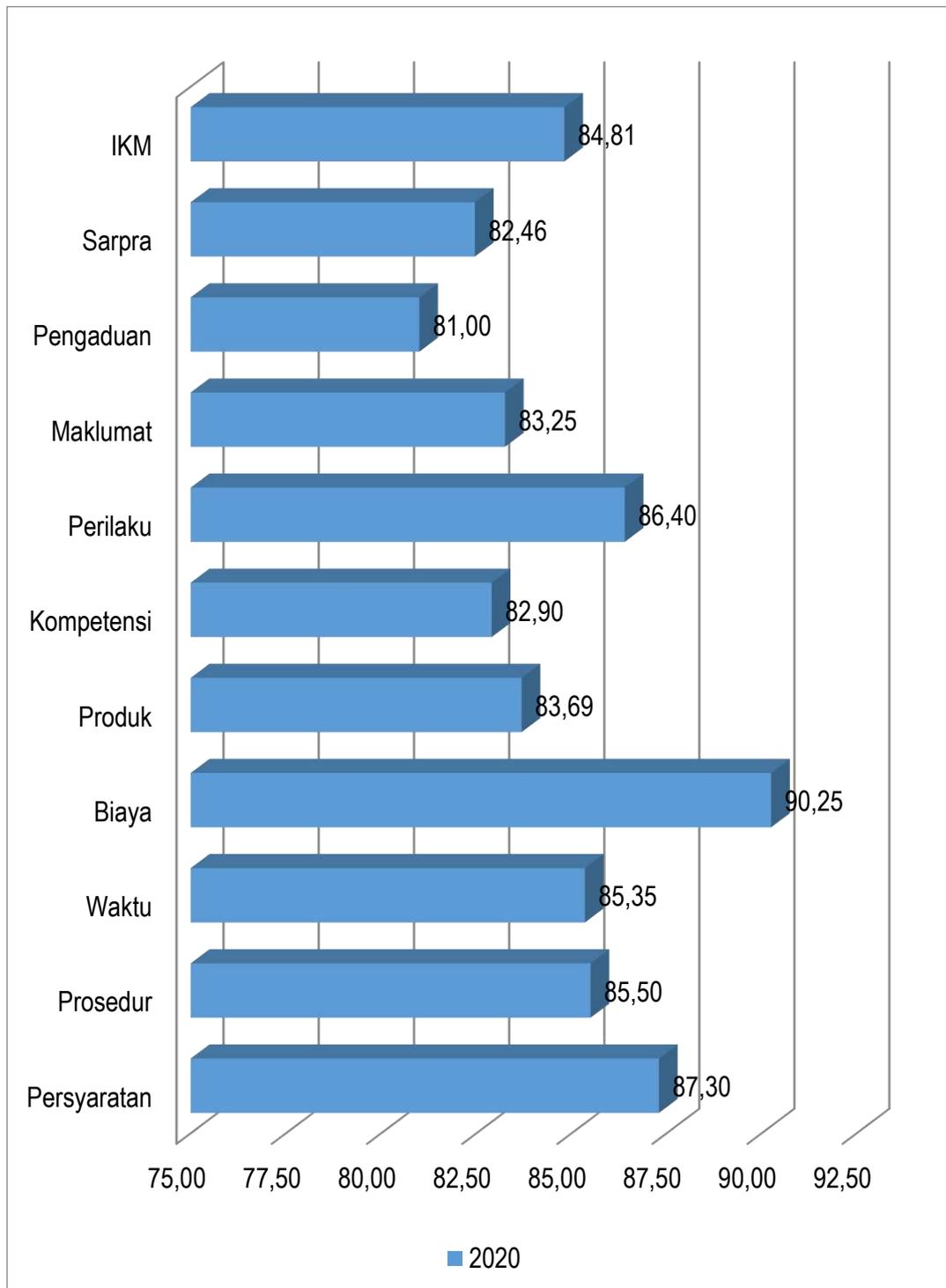


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.77
 Perbandingan IKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
 Berdasar Unsur
 Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



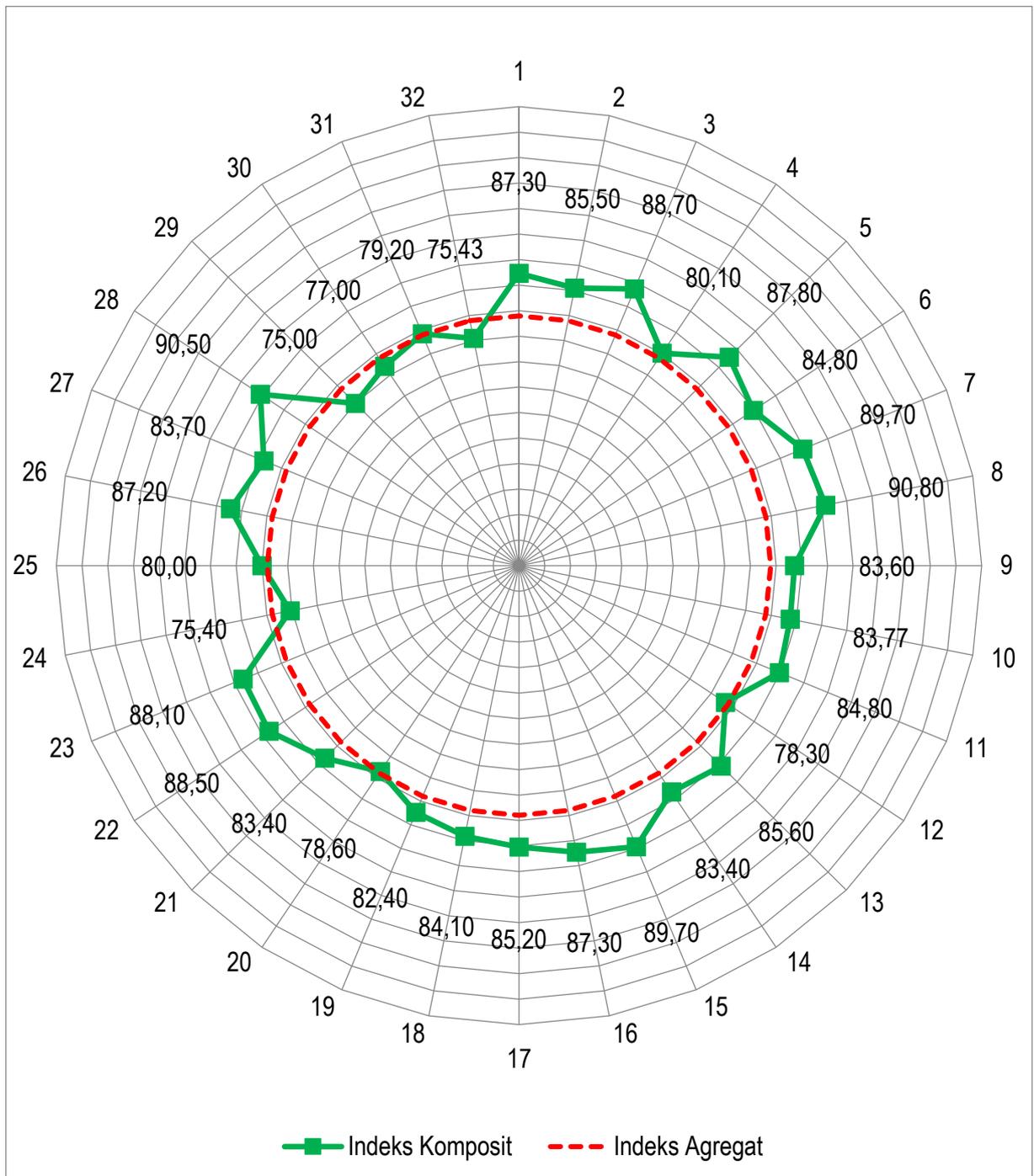
Tabel 4.35
IKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.30	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	88.70	A	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80.10	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87.80	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	84.80	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	89.70	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	90.80	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.60	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84.80	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.30	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	85.60	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83.40	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	89.70	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	87.30	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85.20	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84.10	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.40	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78.60	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.40	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	88.50	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	88.10	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80.00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87.20	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	90.50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77.00	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79.20	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.78
 Postur Pelayanan Publik
 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
 Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



4.2.2 IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan

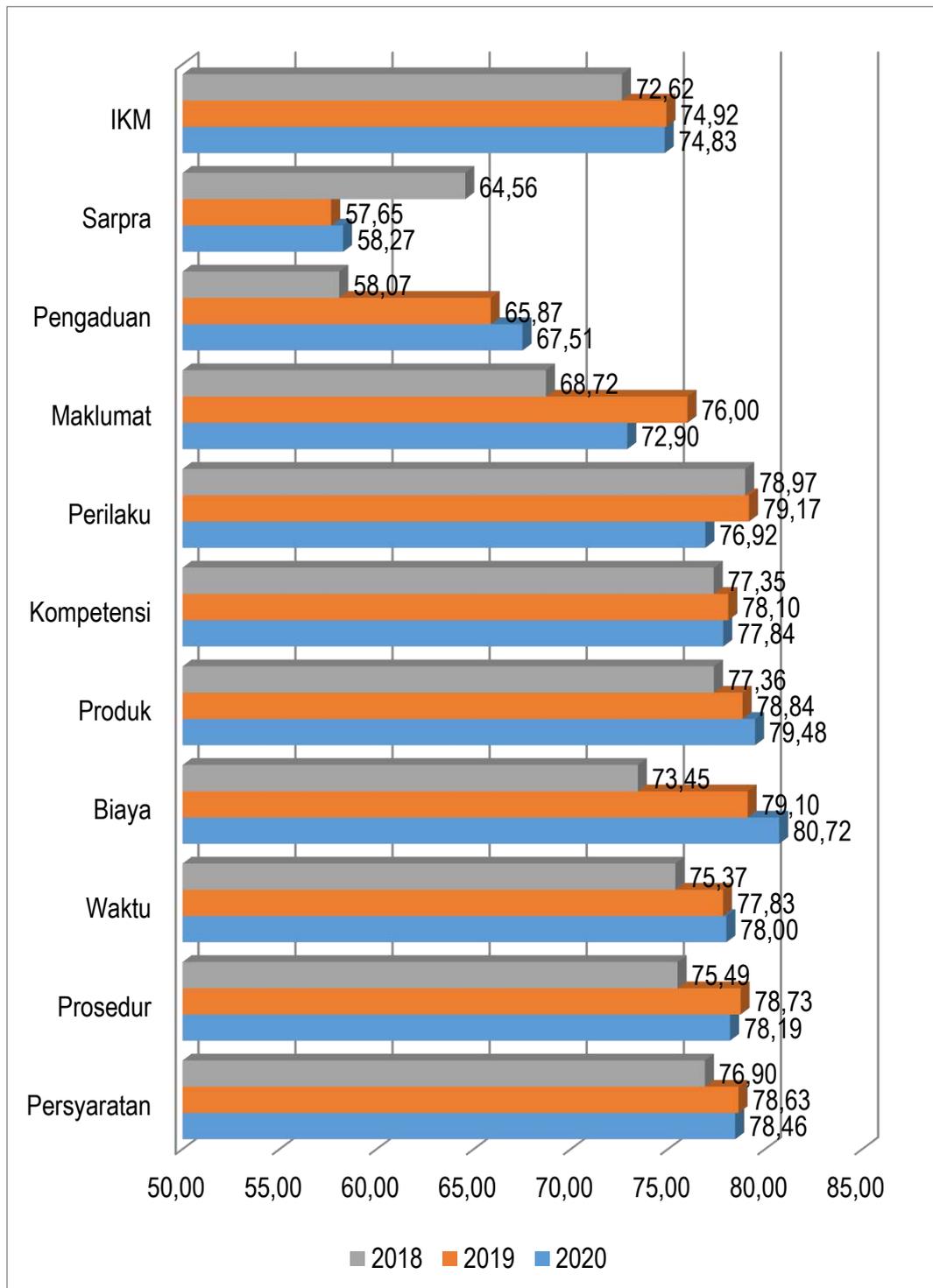
Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan oleh 28 (*duapuluh delapan*) kecamatan telah terkategori cukup baik dengan indeks agregat sebesar 74,83 dengan kualifikasi mutu pelayanan C, yaitu dengan indeks antara 65,00 – 76,60 berdasarkan ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Capaian ini bahkan masih berada jauh di bawah indeks agregat kabupaten pada tahun 2020 sebesar 78,96.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan PATEN secara umum masih ditemukan pada 80% unsurnya yang bahkan tercatat memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,96; kecuali unsur biaya pelayanan dan produk 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, 16 indikator (50%) indikator telah berkualifikasi B, 11 indikator (34,88%) berkualifikasi C, dan 5 indikator (15,12%) sisanya masih berkualifikasi D. Di samping itu baru terdapat 10 indikator (31,25%) yang indeksnya telah berada di atas indeks kabupaten. Sedangkan 22 indikator lainnya (68,75%) masih berada di bawah rerata.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 terdapat sebanyak 27 (*duapuluh tujuh*) PATEN / kecamatan atau sekira 96,43% kecamatan memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,96. Hanya Kecamatan Rangkasbitung yang indeksnya mencapai di atas indeks agregat kabupaten, dengan indeks sebesar 79,52. Dari ke-28 PATEN tersebut, 16 (57,14%) di antaranya memiliki IKM dengan mutu pelayanan C. Ke-16 PATEN dimaksud yaitu: Cibeber, Cigemblong, Cihara, Cijaku, Cikulur, Cileles, Cilograng, Cimarga, Cirinteun, Gunungkencana, Lebakgedong, Leuwidamar, Muncang, Panggarangan, Sajira, dan Wanasalam. Sedangkan 12 kecamatan lainnya atau sekira 42,86% telah mencapai IKM dengan kualifikasi mutu pelayanan B.



Grafik 4.79
 IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
 Di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
 Tahun 2018-2020

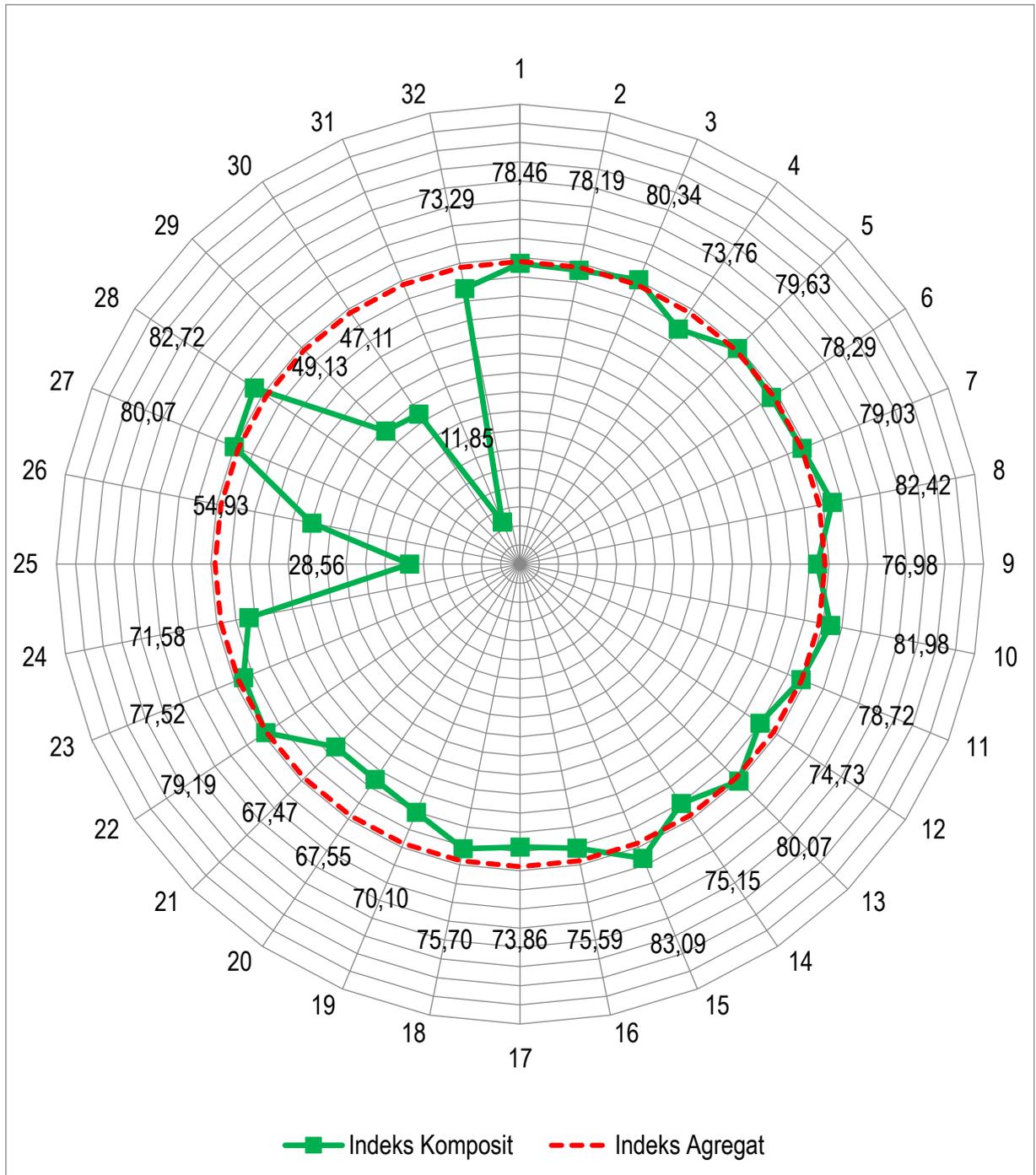


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.80
 Postur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
 Di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
 Tahun 2020

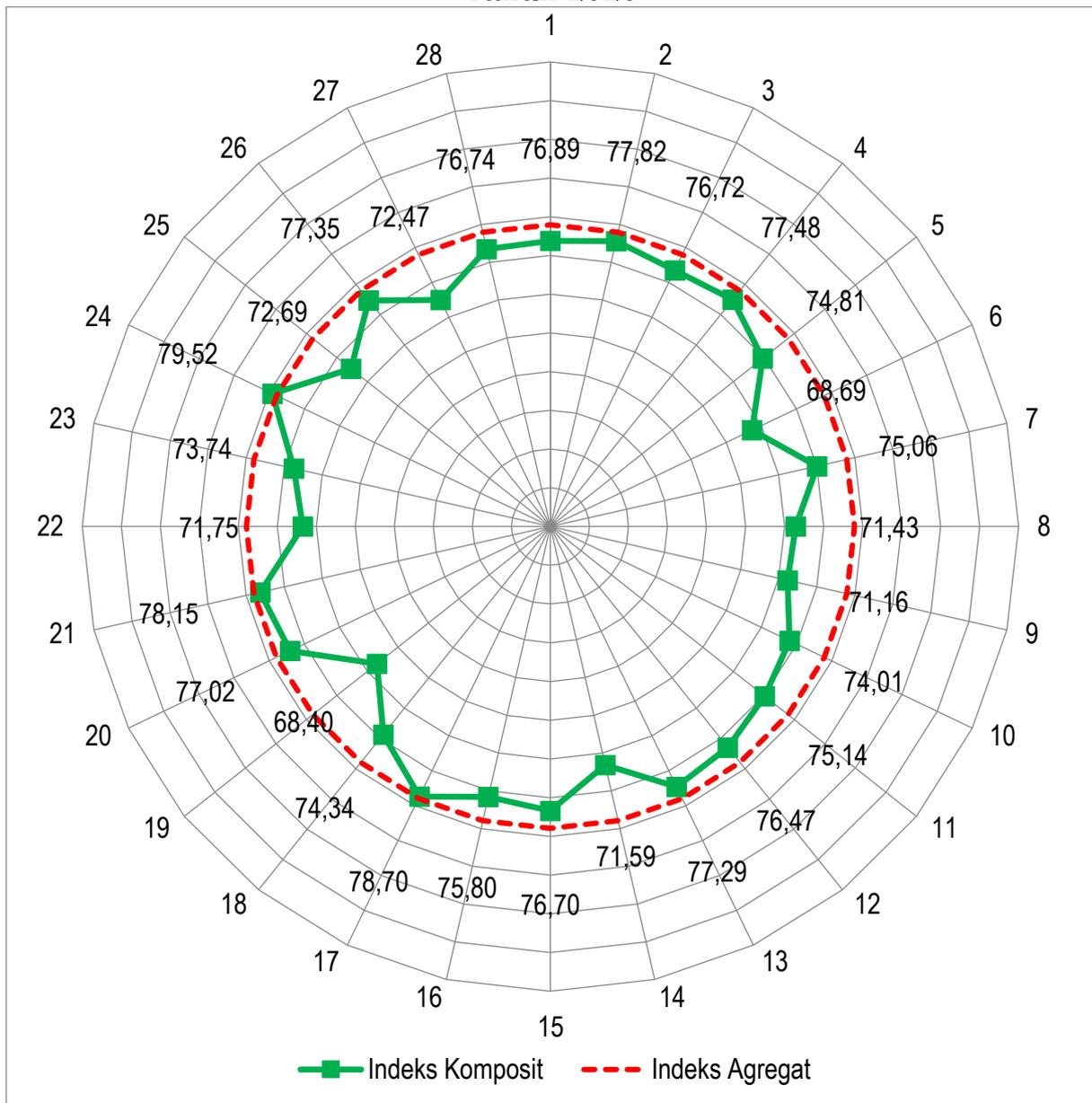


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.81
Perbandingan IKM AntarPATEN
Tahun 2020

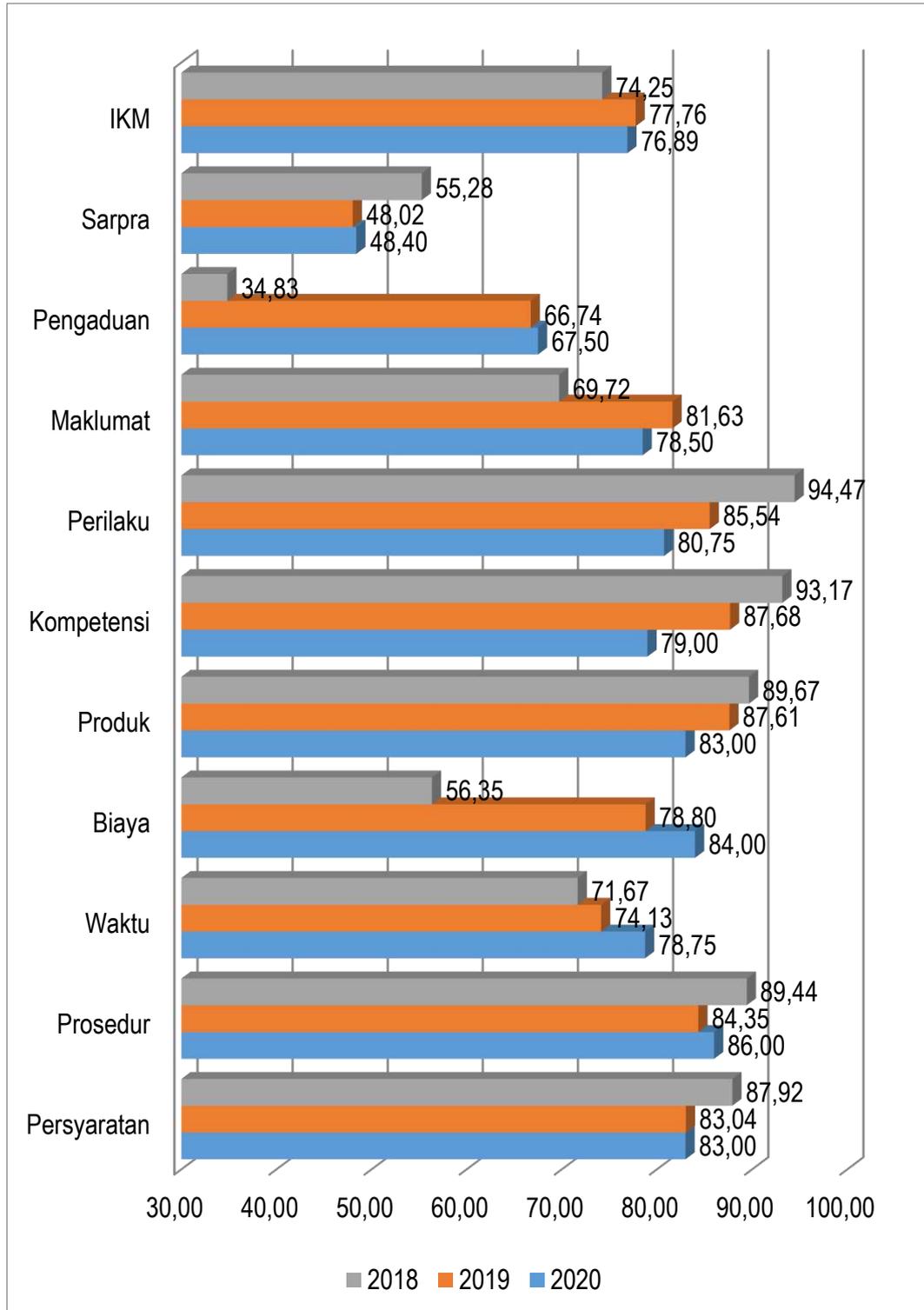


Keterangan:

- | | | |
|---------------|-------------------|------------------|
| 1 Banjarsari | 11 Cilograng | 21 Malingping |
| 2 Bayah | 12 Cimarga | 22 Muncang |
| 3 Bojongmanik | 13 Cipanas | 23 Panggarangan |
| 4 Cibadak | 14 Cirinten | 24 Rangkasbitung |
| 5 Cibeber | 15 Curugbitung | 25 Sajira |
| 6 Cigemblong | 16 Gunung Kencana | 26 Sobang |
| 7 Cihara | 17 Kalang Anyar | 27 Wanasalam |
| 8 Cijaku | 18 Lebak Gedong | 28 Warung Gunung |
| 9 Cikulur | 19 Leuwidamar | |
| 10 Cileles | 20 Maja | |



Grafik 4.82
Perbandingan IKM PATEN Banjarsari Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



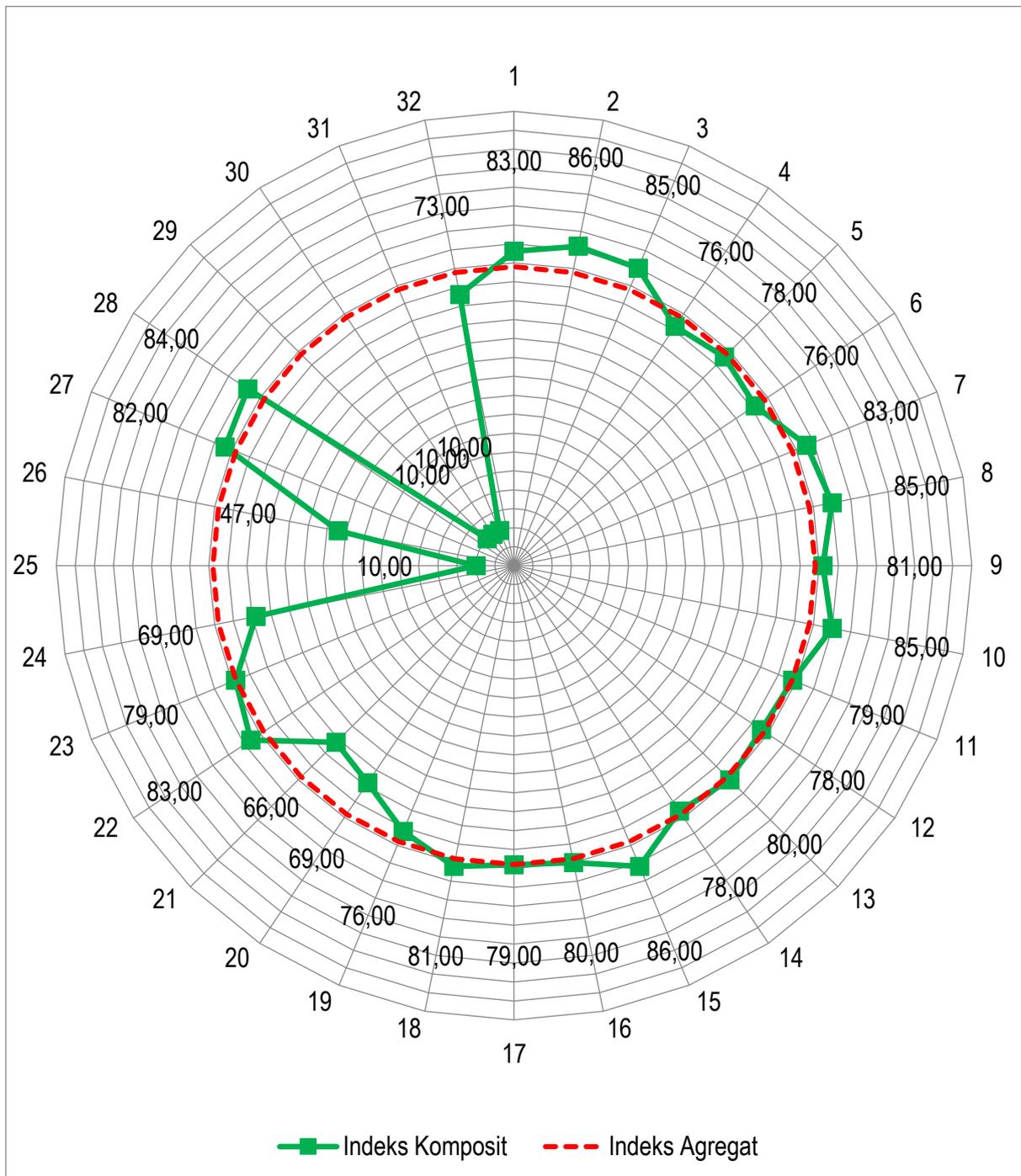
Tabel 4.36
IKM PATEN Banjarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78.00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76.00	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79.00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	69.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	66.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	47.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	10.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.83
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Banjarsari
 Tahun 2020

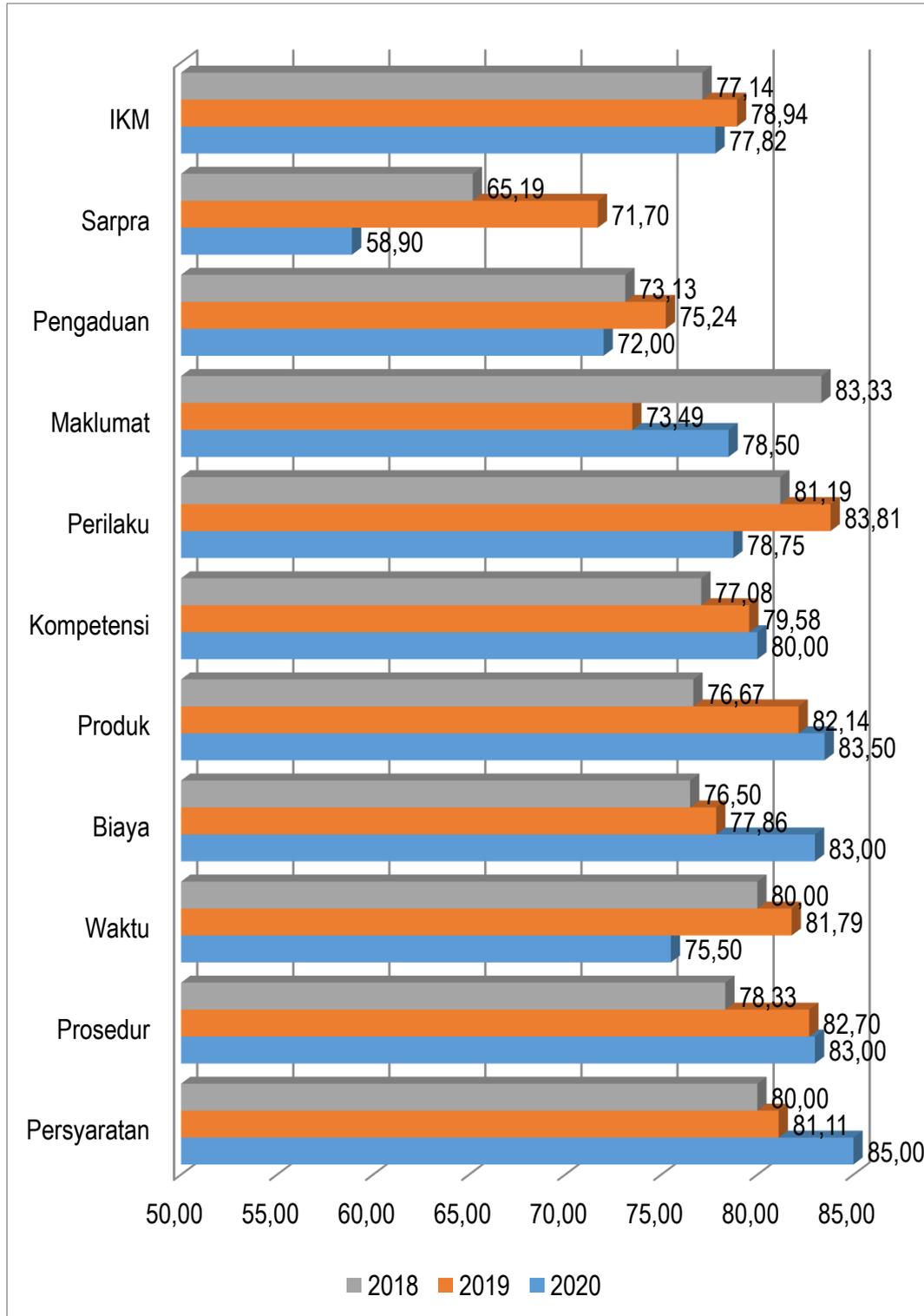


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.84
Perbandingan IKM PATEN Bayah Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



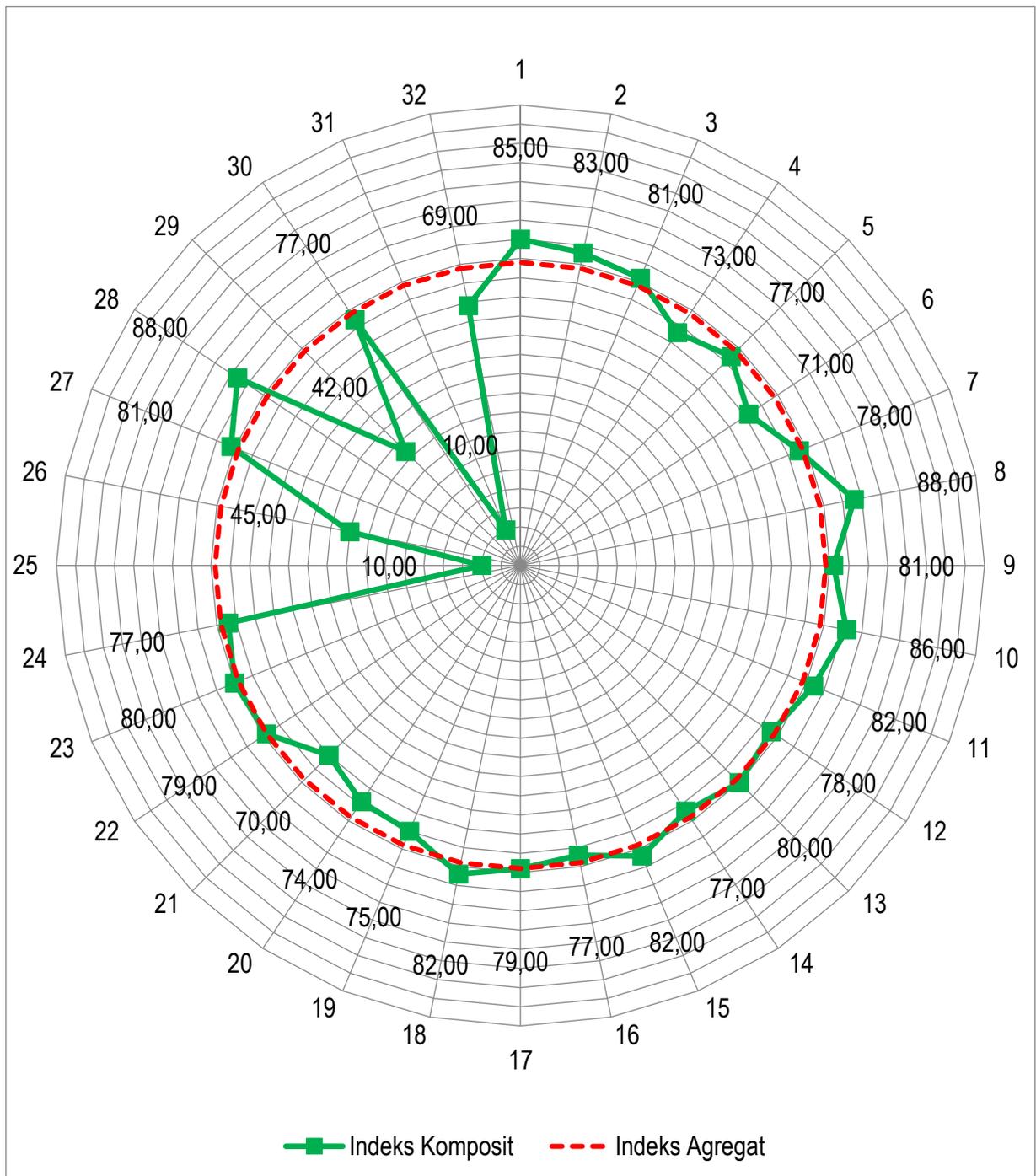
Tabel 4.37
IKM PATEN Bayah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77.00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71.00	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78.00	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	88.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	86.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77.00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	79.00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	45.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	42.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77.00	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	69.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.85
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Bayah
 Tahun 2020

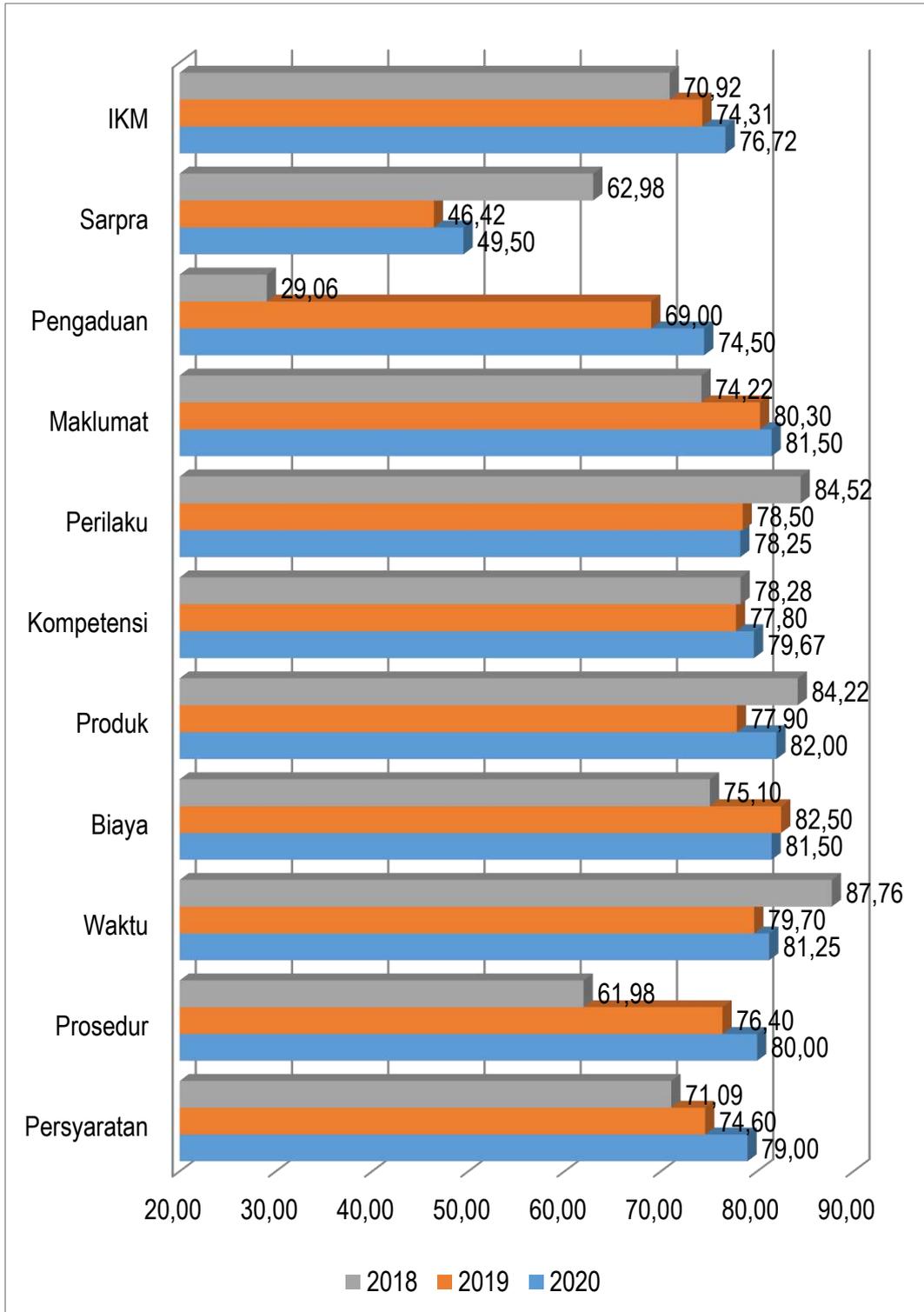


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.86
Perbandingan IKM PATEN Bojongmanik Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



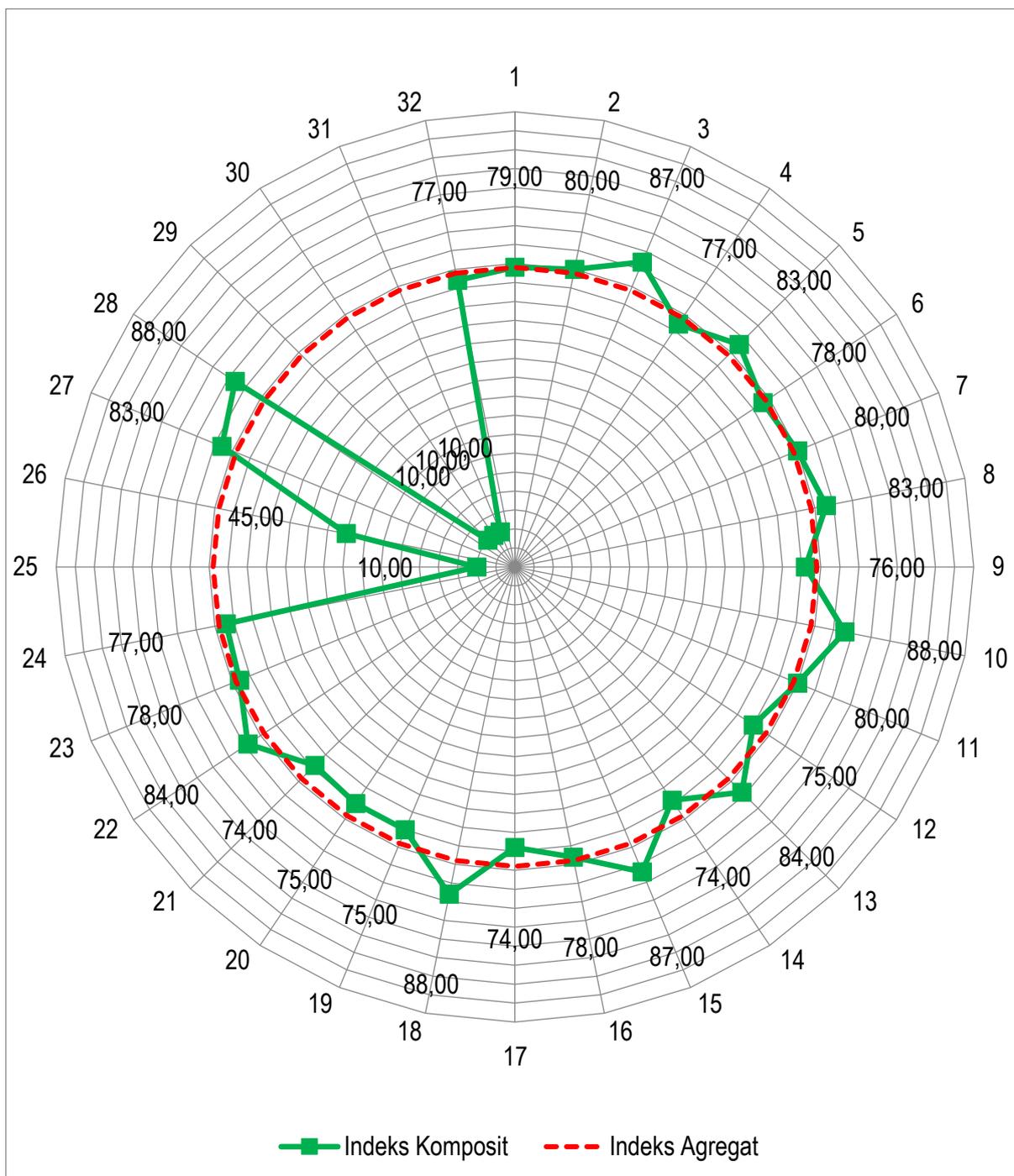
Tabel 4.38
IKM PATEN Bojongmanik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	87.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76.00	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	88.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	84.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	74.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	87.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	88.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	45.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	10.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77.00	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.87
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Bojongmanik
 Tahun 2020

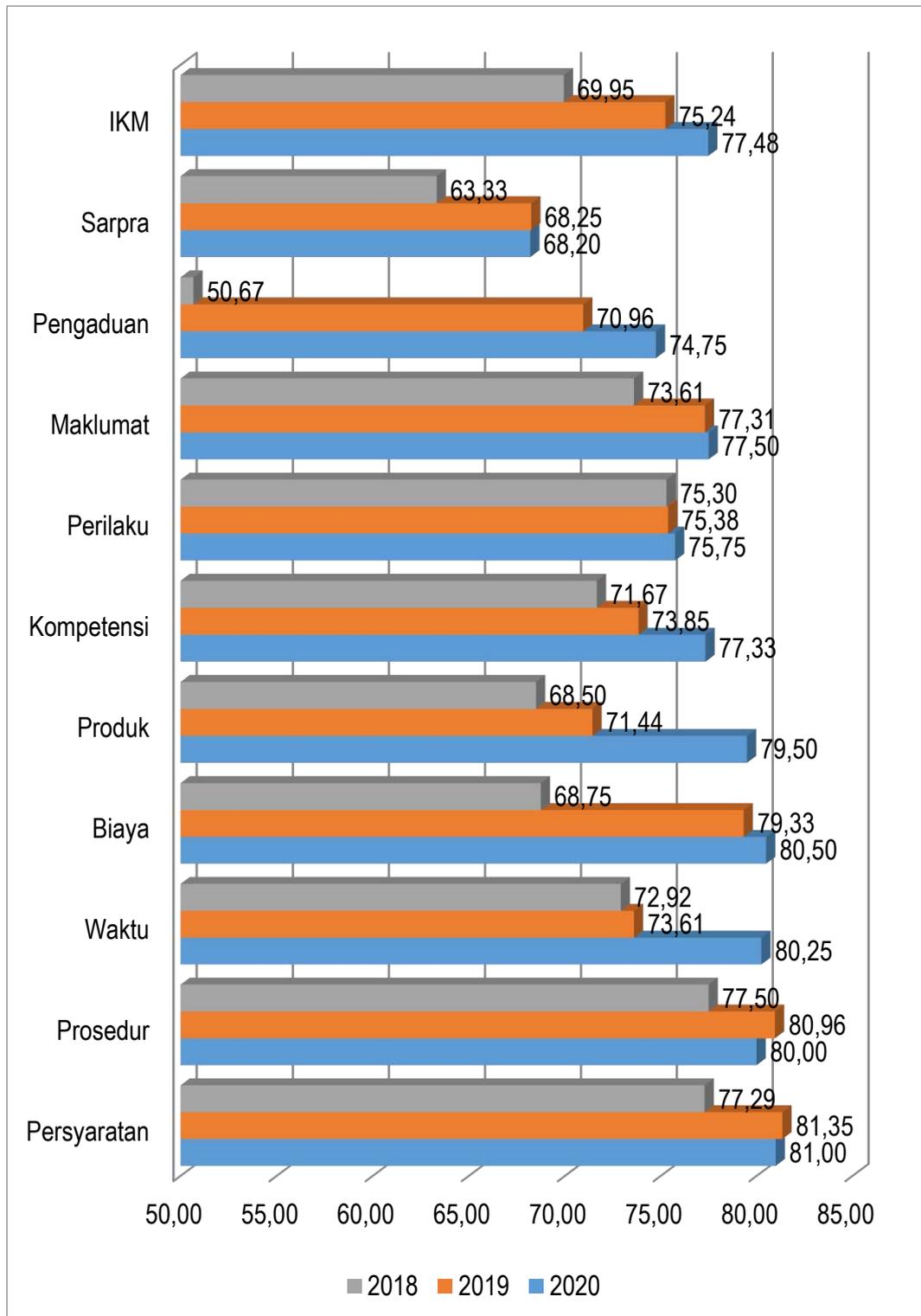


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.88
Perbandingan IKM PATEN Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



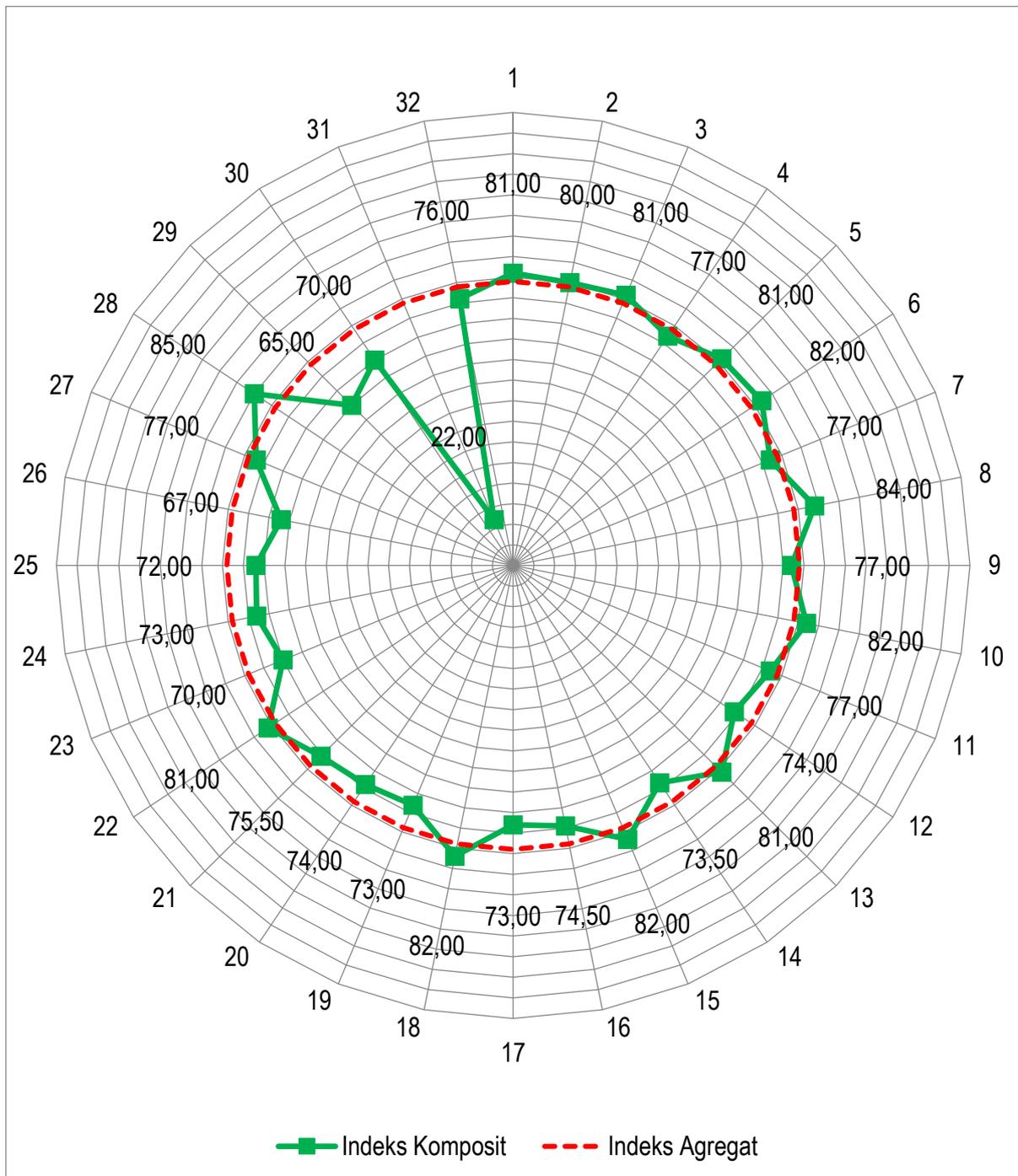
Tabel 4.39
IKM PATEN Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	77.00	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	84.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77.00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77.00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	73.50	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	74.50	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75.50	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	70.00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77.00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	85.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	65.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	22.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.89
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cibadak
 Tahun 2020

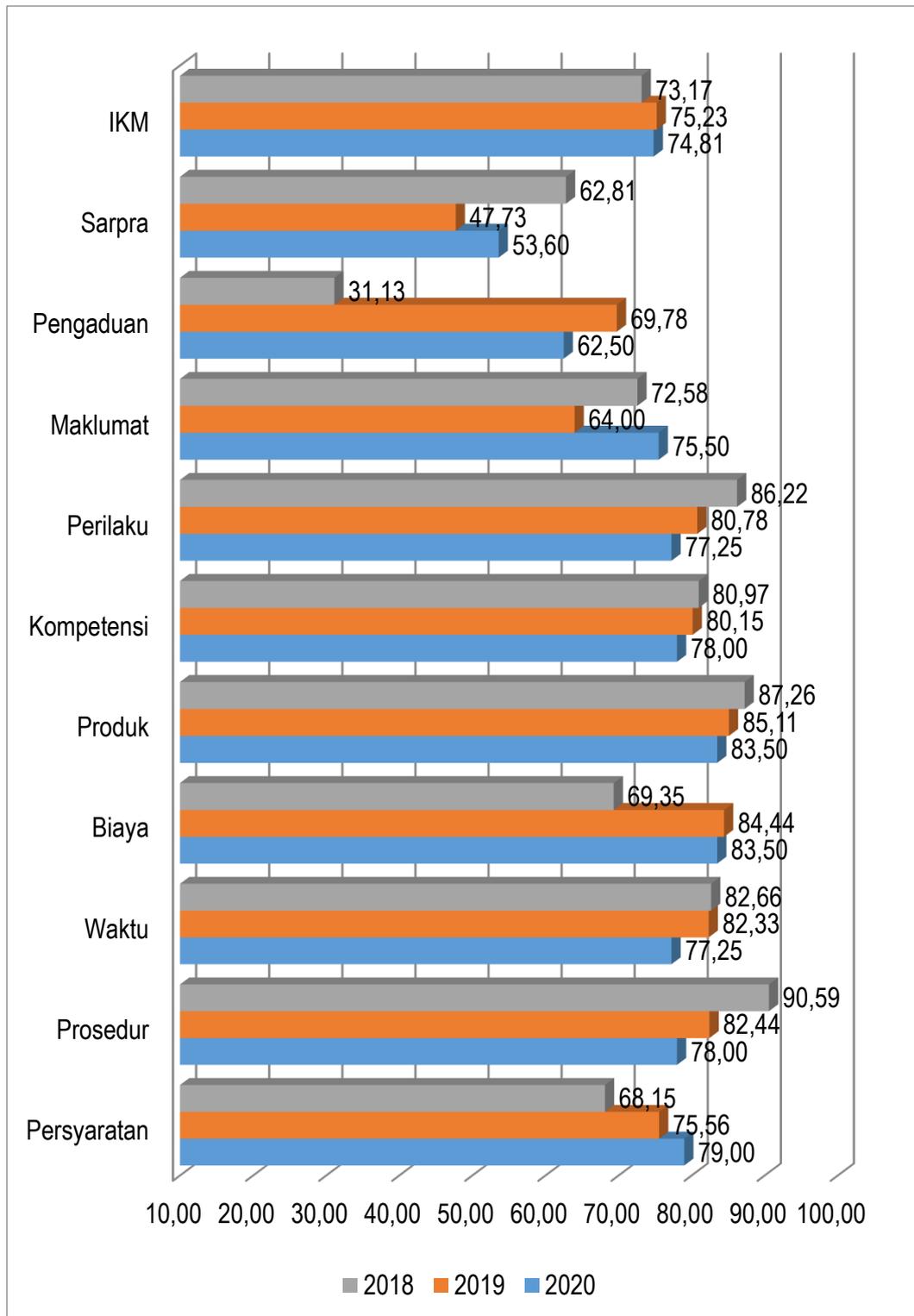


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.90
Perbandingan IKM PATEN Cibeber Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



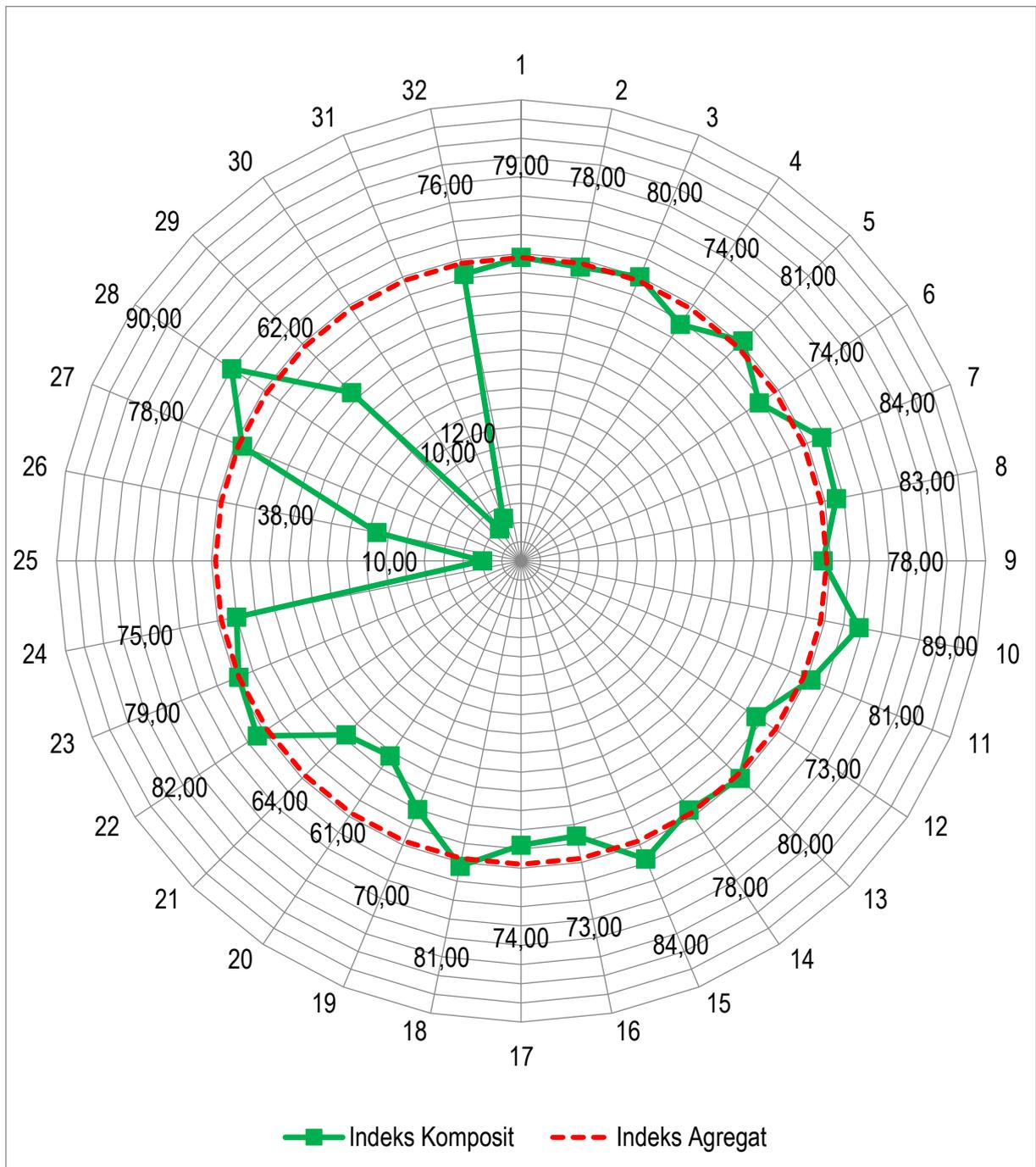
Tabel 4.40
IKM PATEN Cibeber
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78.00	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74.00	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78.00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	89.00	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	73.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	73.00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	61.00	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	64.00	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	38.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78.00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	90.00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	62.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	10.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	12.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.91
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cibeber
 Tahun 2020

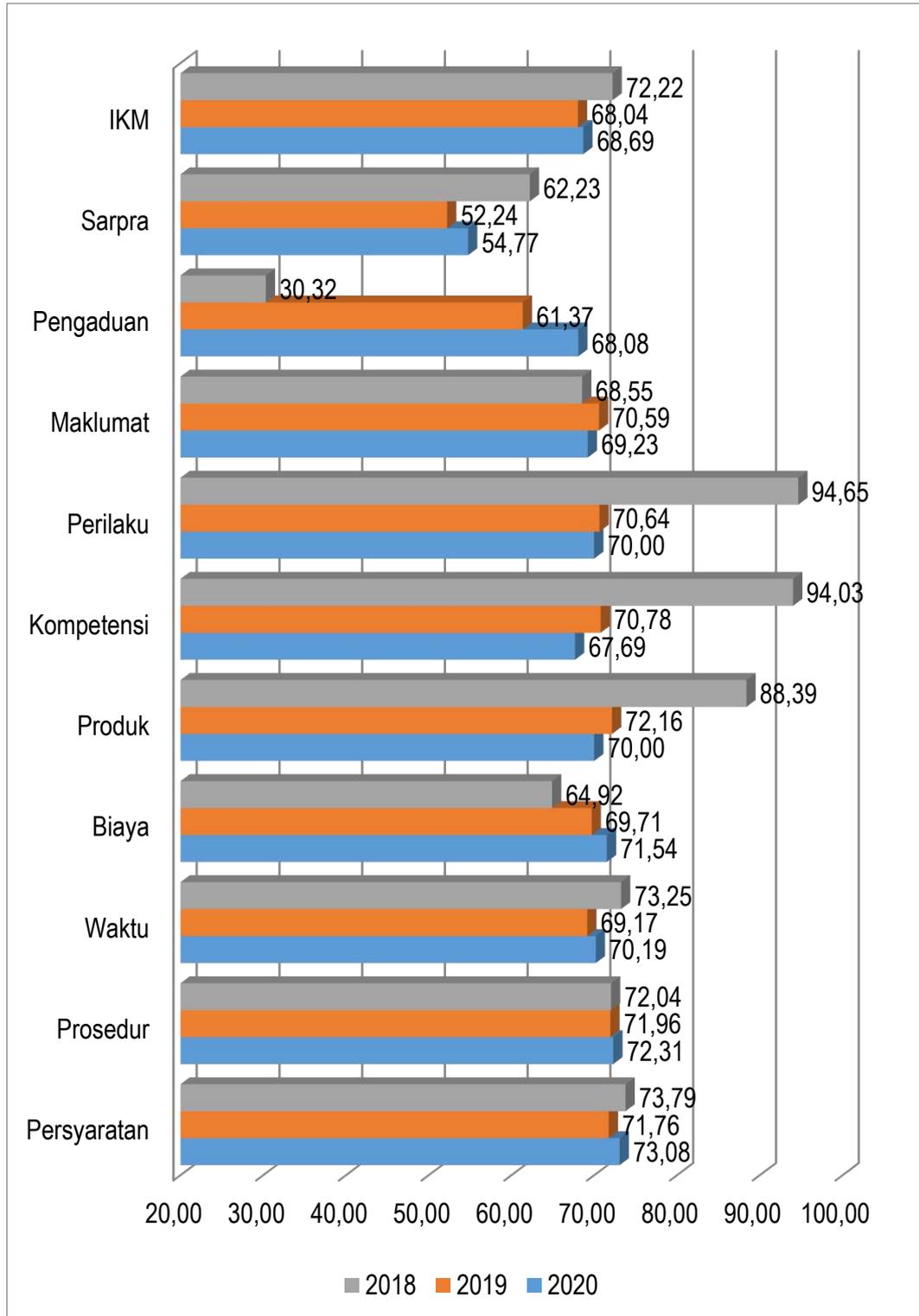


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.92
Perbandingan IKM PATEN Cigemblong Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



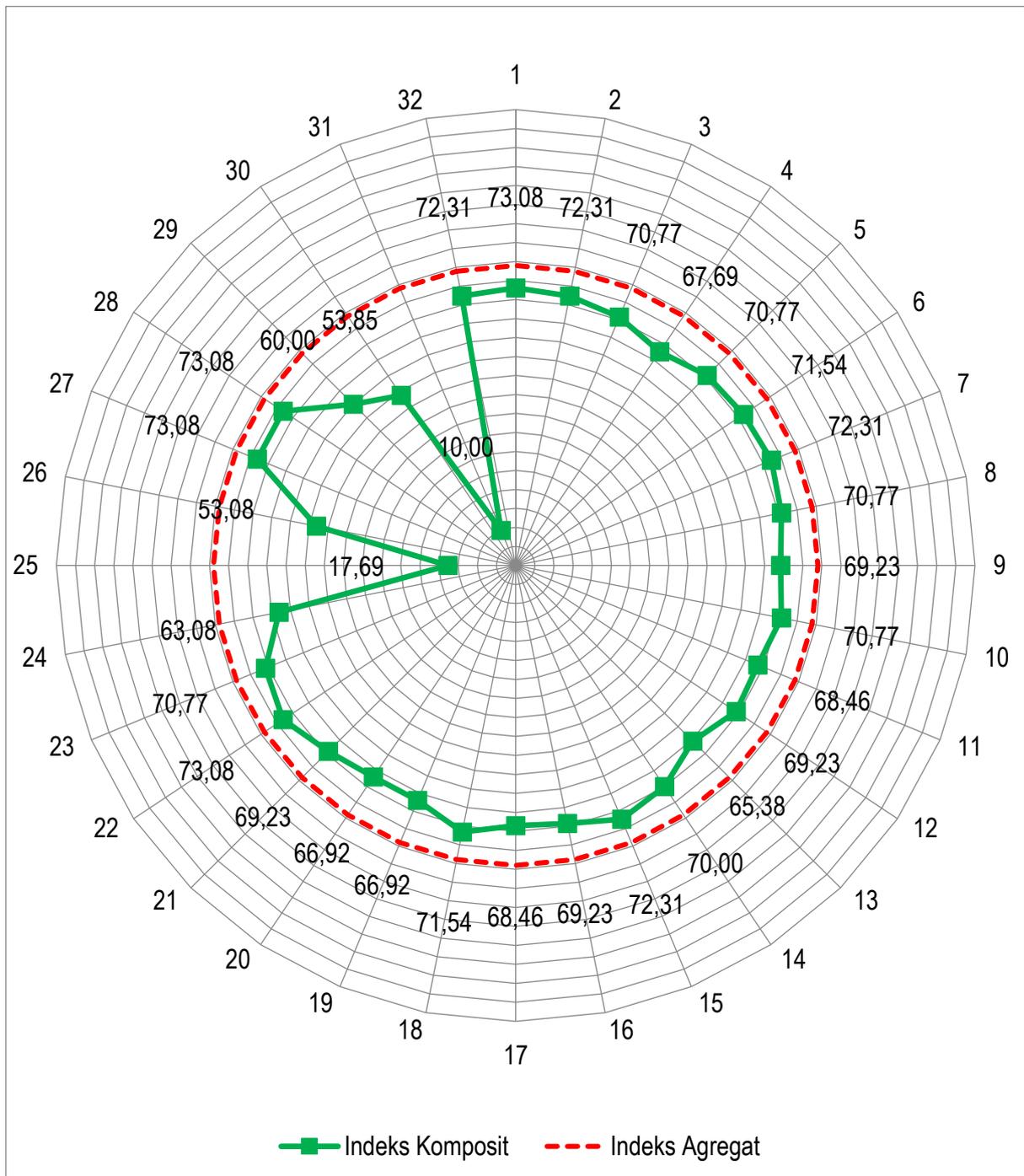
Tabel 4.41
IKM PATEN Cigemblong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	73.08	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	72.31	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	70.77	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	67.69	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	70.77	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71.54	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	72.31	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	70.77	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	69.23	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	70.77	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	68.46	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	69.23	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	65.38	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	70.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	72.31	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	69.23	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	68.46	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	71.54	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	66.92	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	66.92	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	69.23	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73.08	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	70.77	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	63.08	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	17.69	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	53.08	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	73.08	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	73.08	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	60.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.85	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.31	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.93
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cigemblong
 Tahun 2020

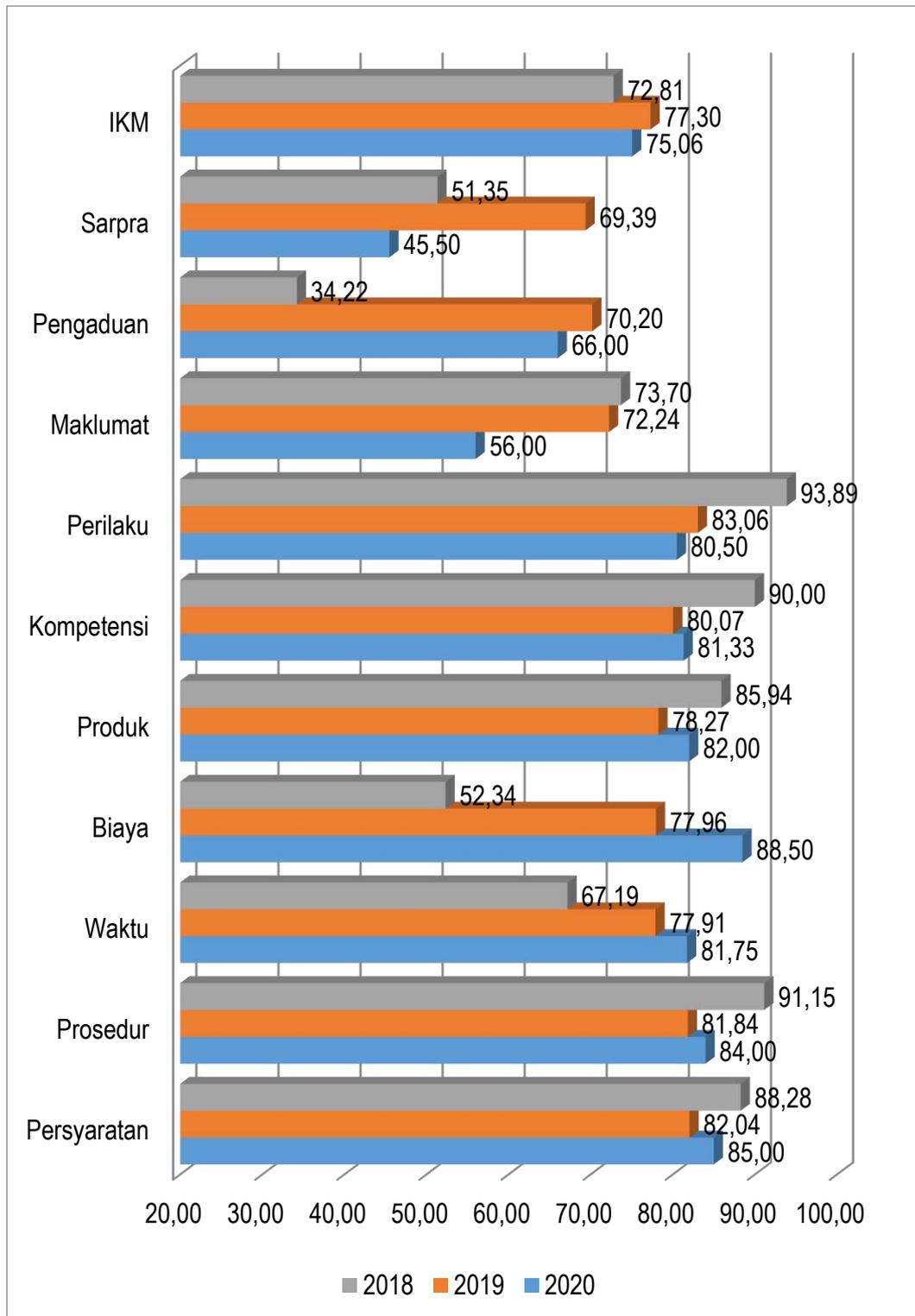


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.94
Perbandingan IKM PATEN Cihara Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



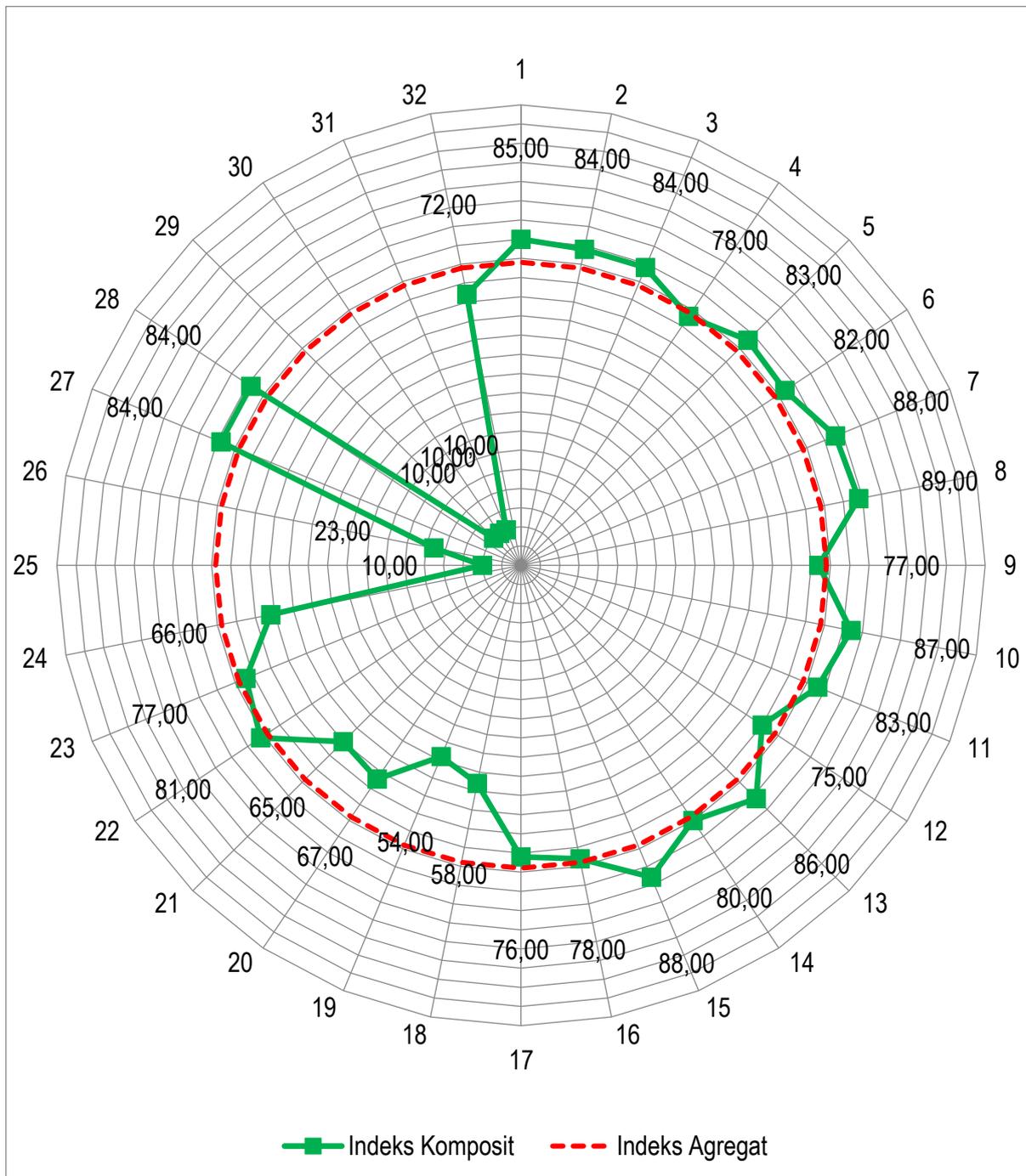
Tabel 4.42
IKM PATEN Cihara
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78.00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	88.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	89.00	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77.00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	87.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	86.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	58.00	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	54.00	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77.00	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	66.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	23.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	10.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.95
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cihara
 Tahun 2020



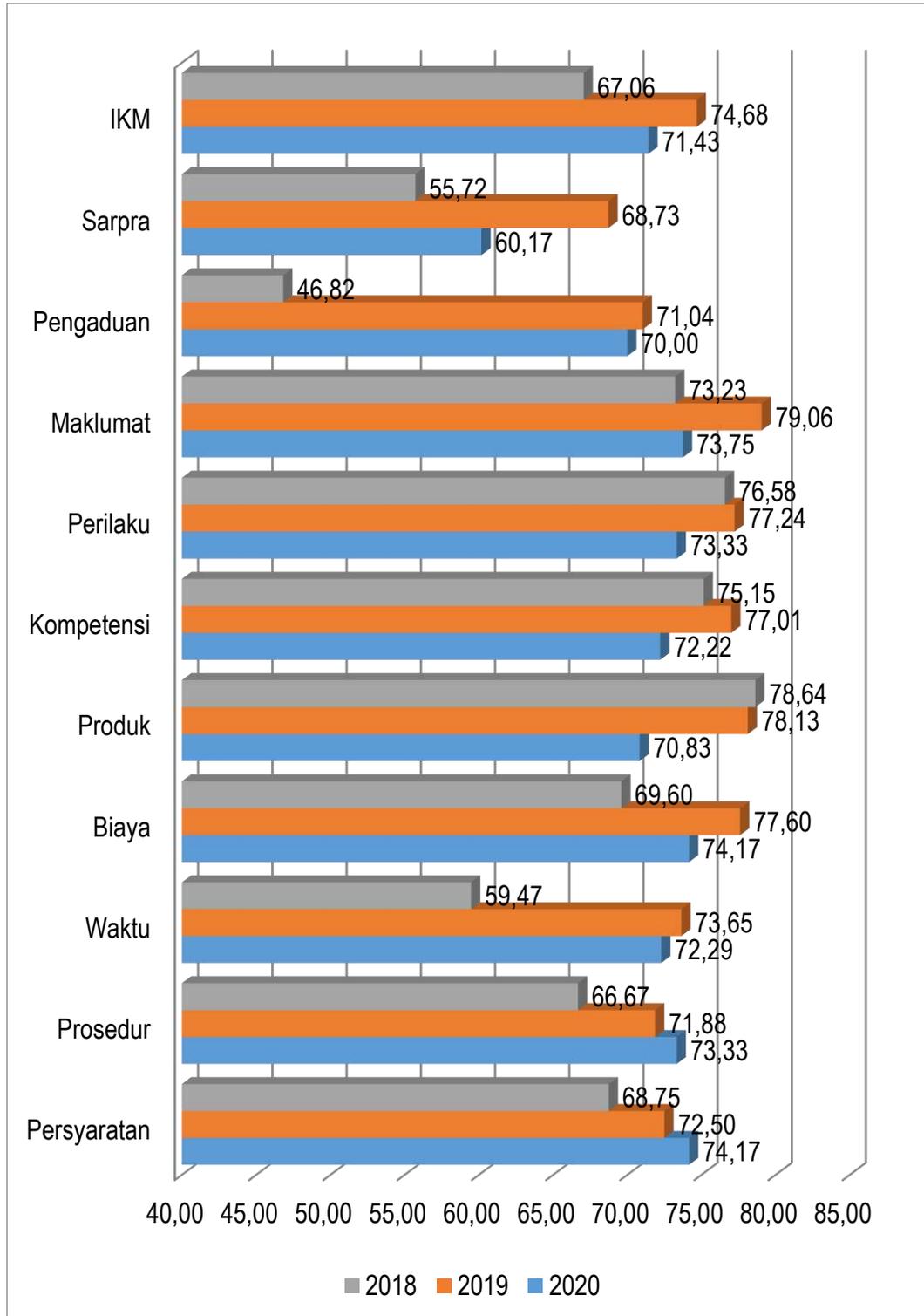
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.96
Perbandingan IKM PATEN Cijaku Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



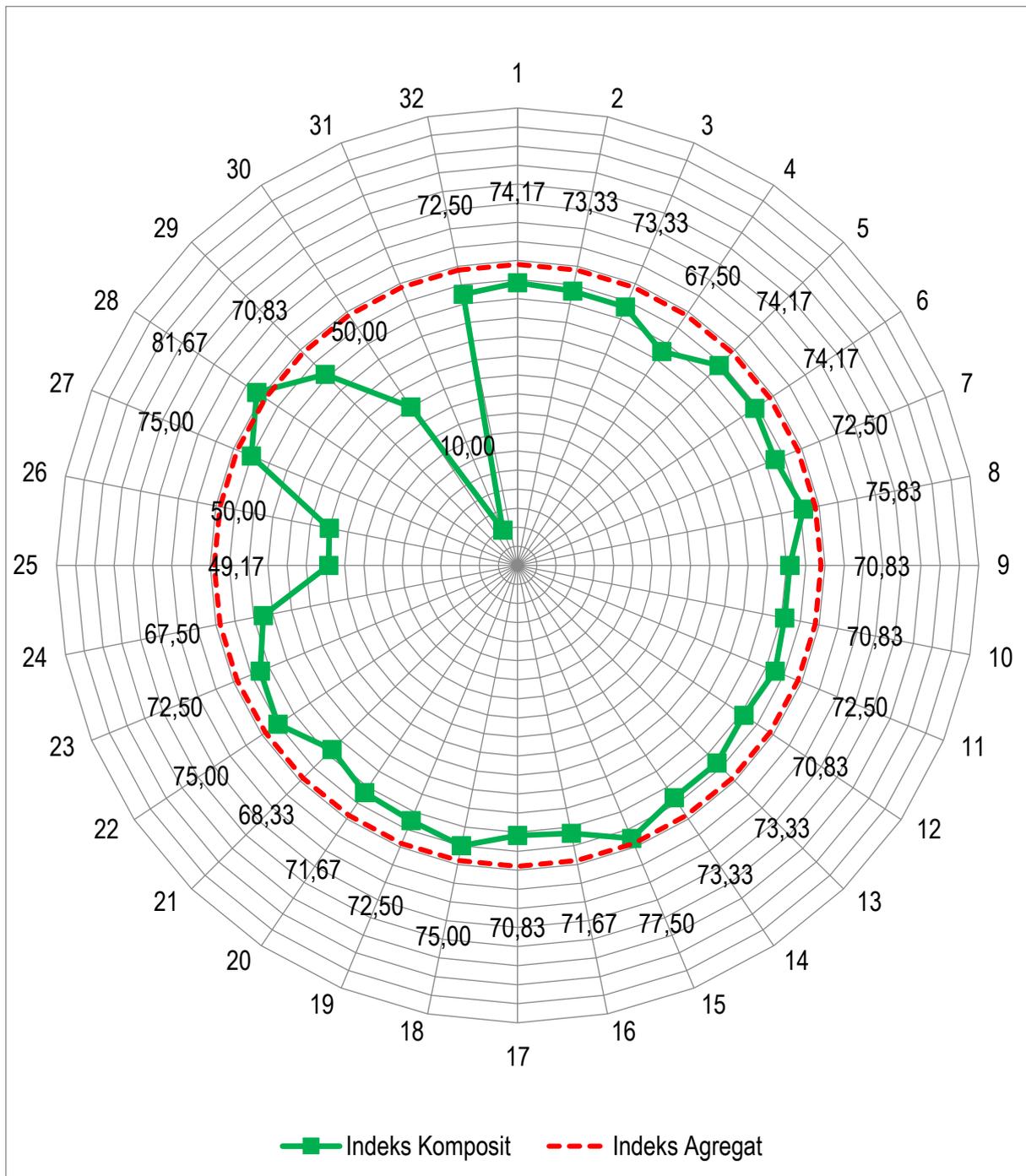
Tabel 4.43
IKM PATEN Cijaku
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	74.17	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	73.33	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73.33	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	67.50	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74.17	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74.17	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	72.50	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75.83	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	70.83	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	70.83	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	72.50	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	70.83	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	73.33	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73.33	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77.50	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	71.67	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	70.83	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75.00	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	72.50	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71.67	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	68.33	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75.00	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72.50	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	67.50	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	49.17	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	50.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	75.00	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	81.67	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70.83	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	50.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.50	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.97
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cijaku
 Tahun 2020

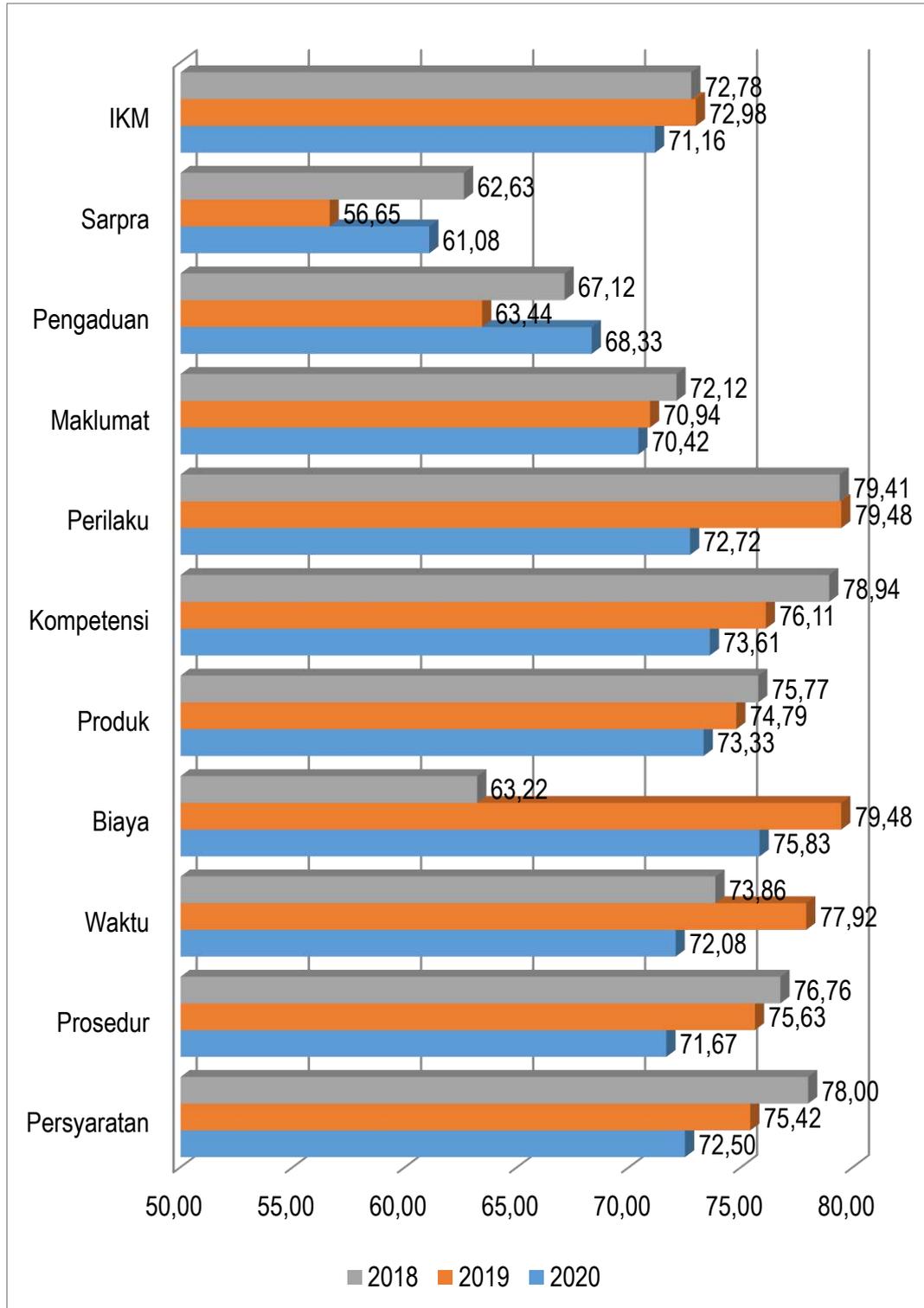


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.98
Perbandingan IKM PATEN Cikukur Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



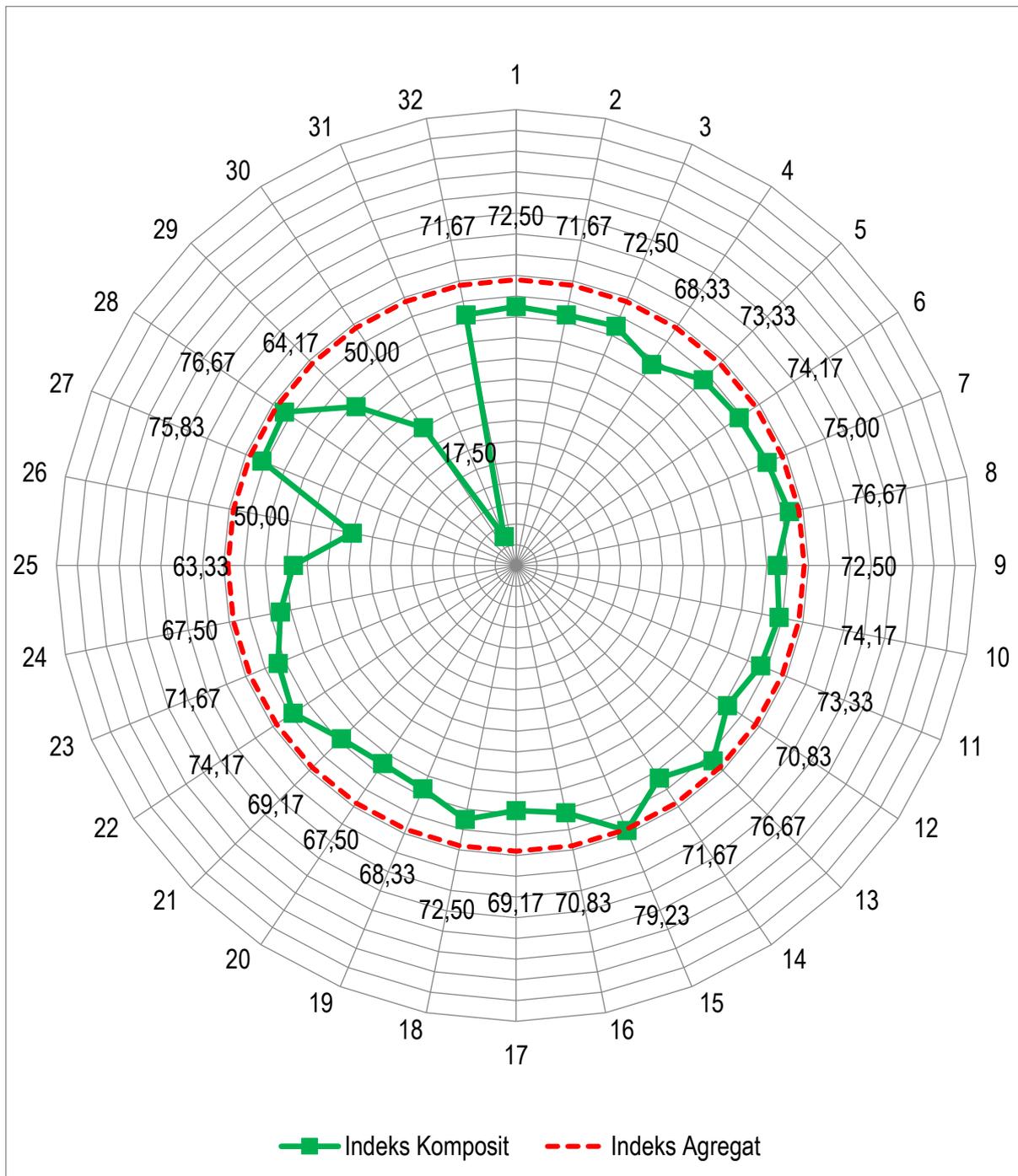
Tabel 4.44
IKM PATEN Cikukur
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	72.50	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	71.67	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72.50	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	68.33	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73.33	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74.17	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75.00	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76.67	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	72.50	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74.17	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	73.33	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	70.83	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76.67	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	71.67	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79.23	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	70.83	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	69.17	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	72.50	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	68.33	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67.50	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	69.17	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74.17	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	71.67	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	67.50	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	63.33	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	50.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	75.83	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	76.67	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64.17	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	50.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	17.50	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71.67	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.99
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cikulur
 Tahun 2020



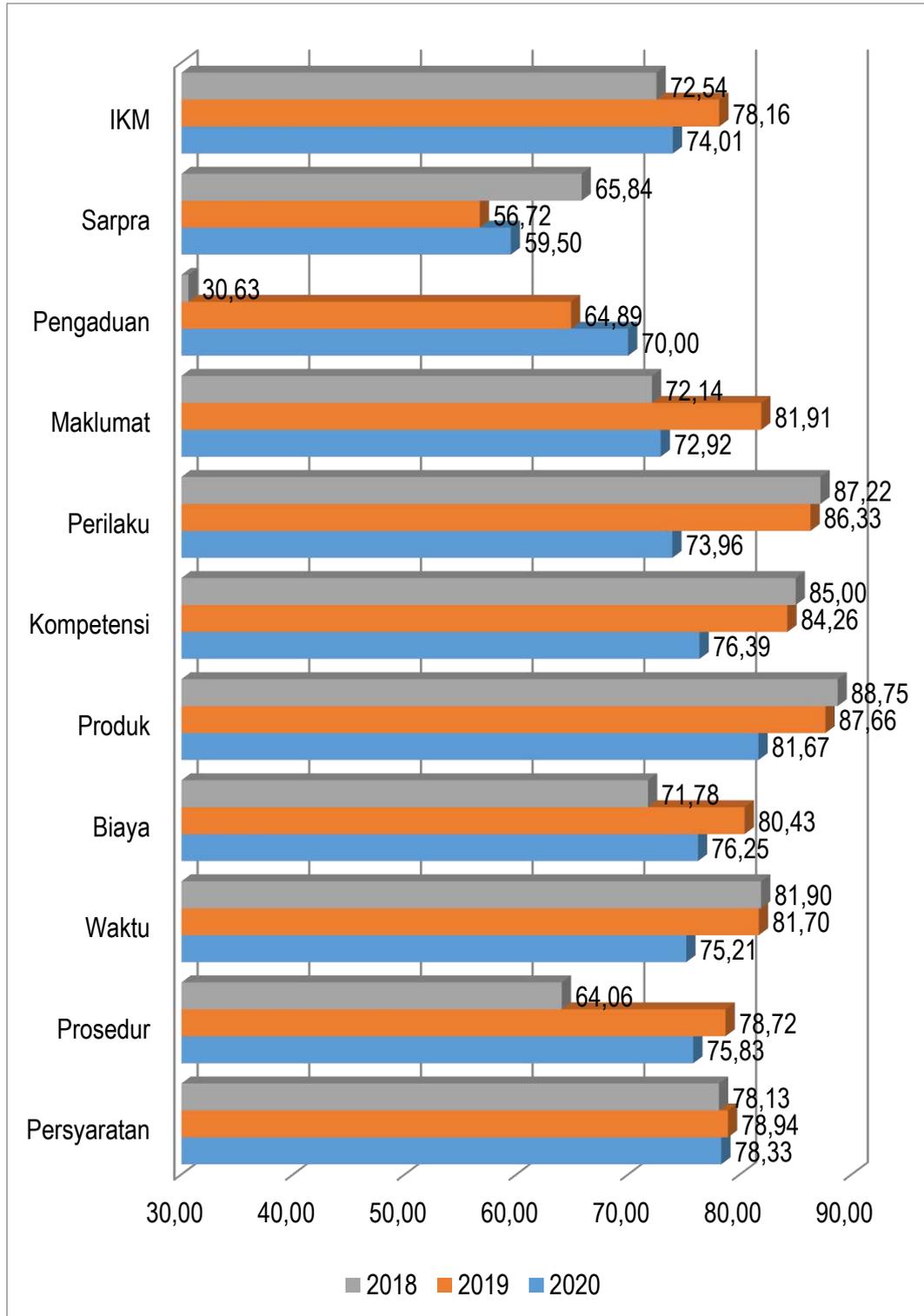
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.100
Perbandingan IKM PATEN Cileles Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



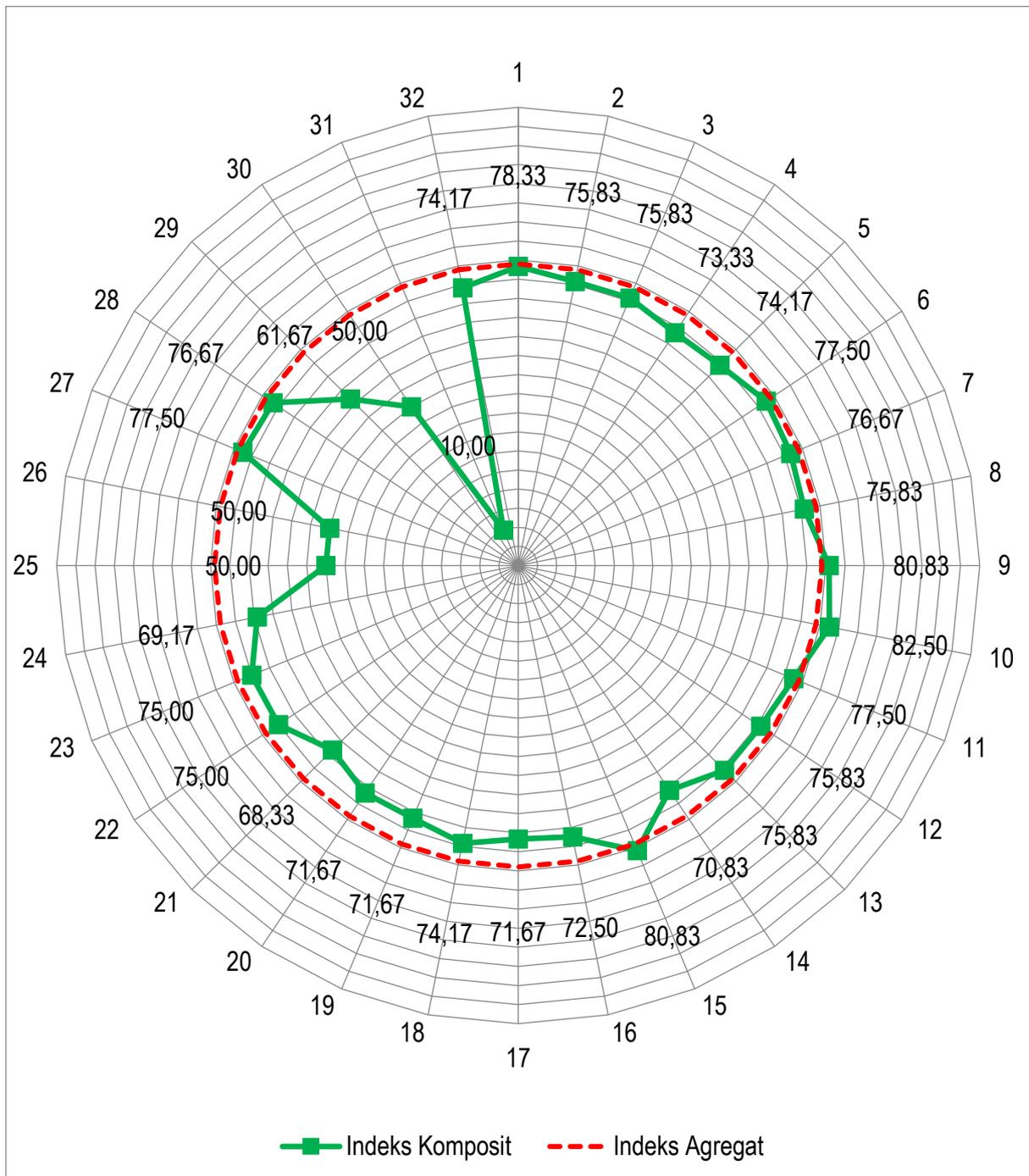
Tabel 4.45
IKM PATEN Cileles
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78.33	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75.83	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75.83	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73.33	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74.17	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77.50	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76.67	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75.83	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80.83	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82.50	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77.50	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.83	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75.83	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	70.83	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80.83	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	72.50	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71.67	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	74.17	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.67	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71.67	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	68.33	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75.00	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75.00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69.17	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	50.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	50.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77.50	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	76.67	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	61.67	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	50.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.17	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.101
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cileles
 Tahun 2020



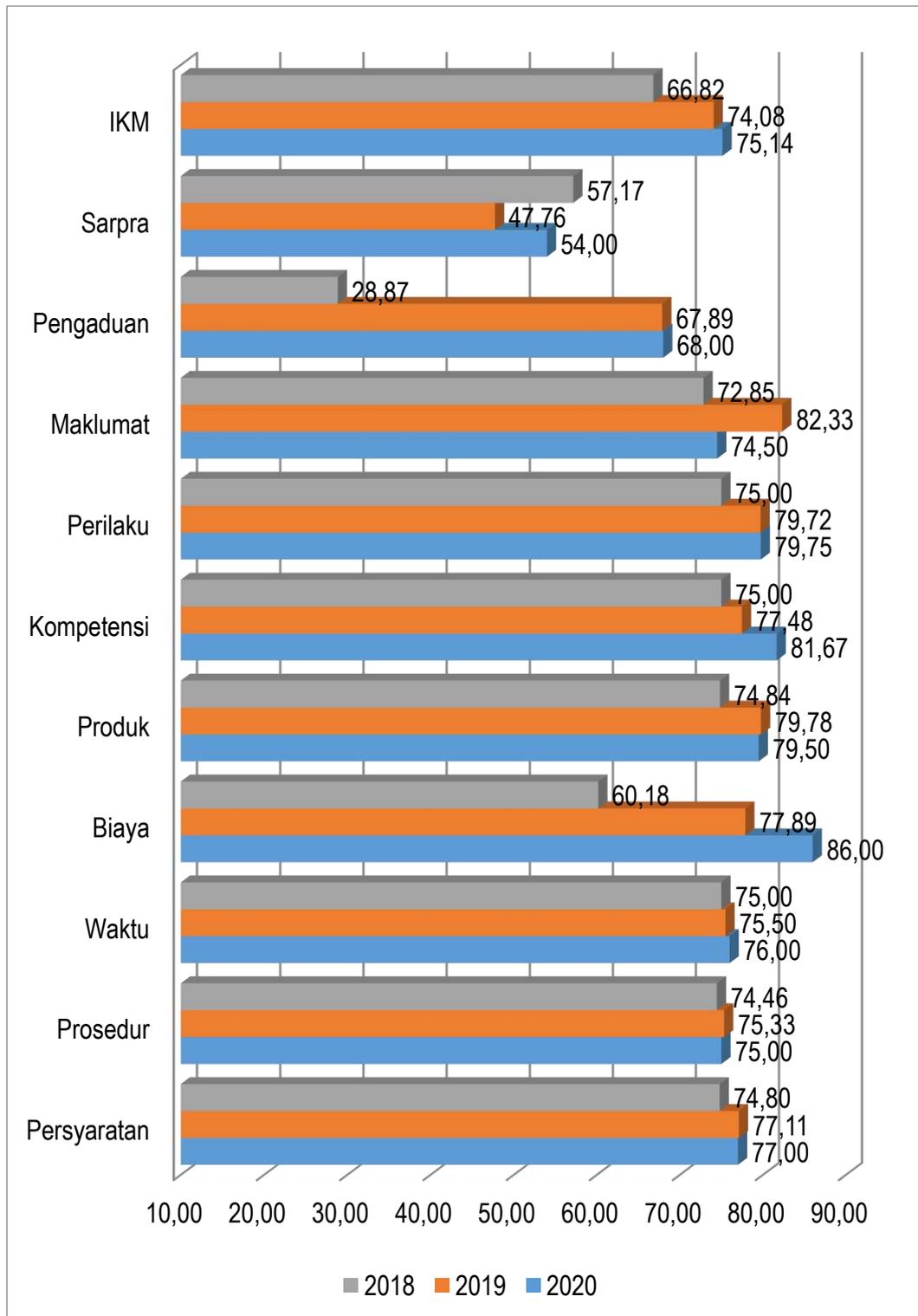
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.102
Perbandingan IKM PATEN Cilograng Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



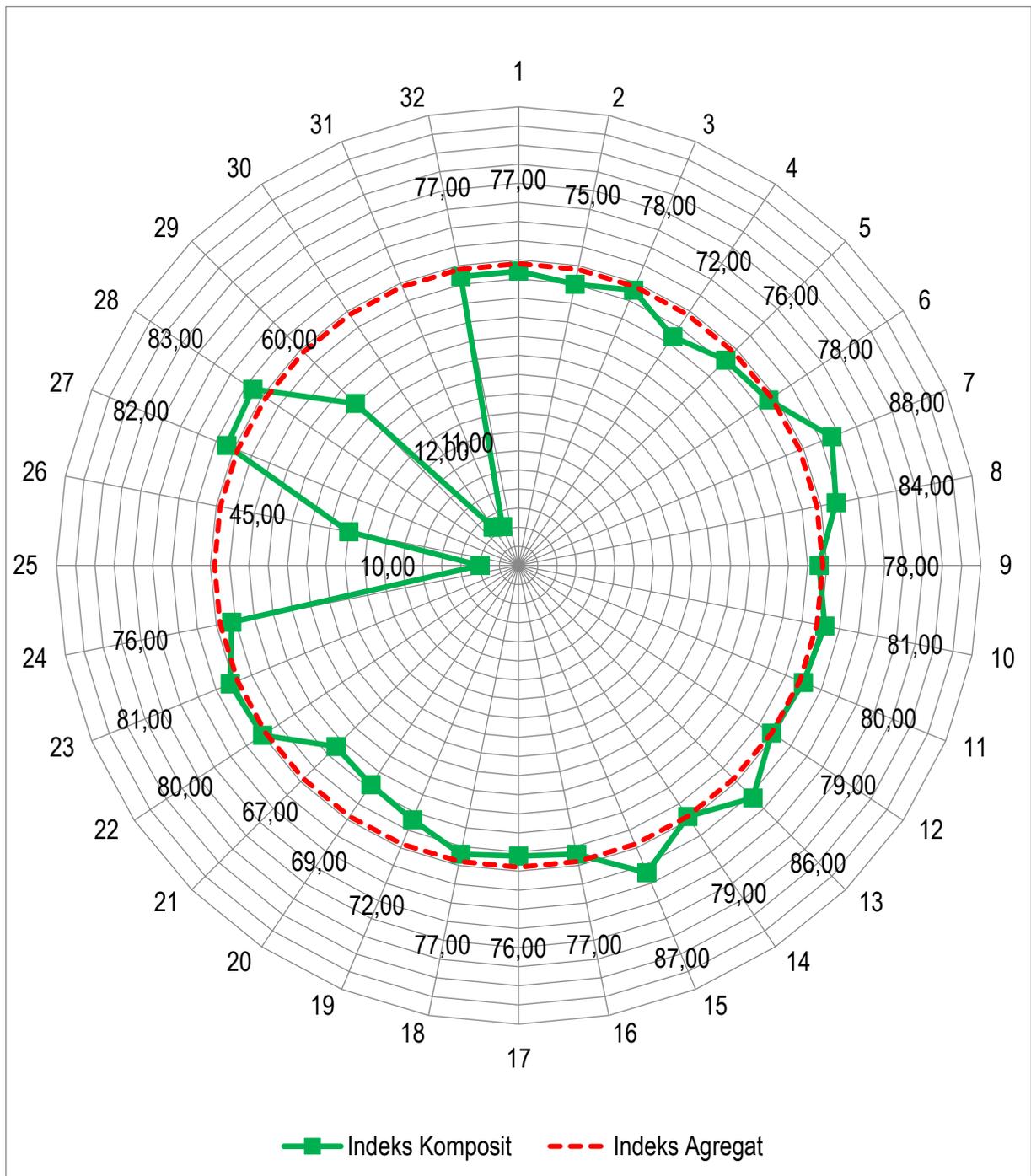
Tabel 4.46
IKM PATEN Cilograng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77.00	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75.00	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76.00	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78.00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	81.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	87.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77.00	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	72.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	69.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	67.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	45.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	60.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	12.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	11.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77.00	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.103
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cilograng
 Tahun 2020



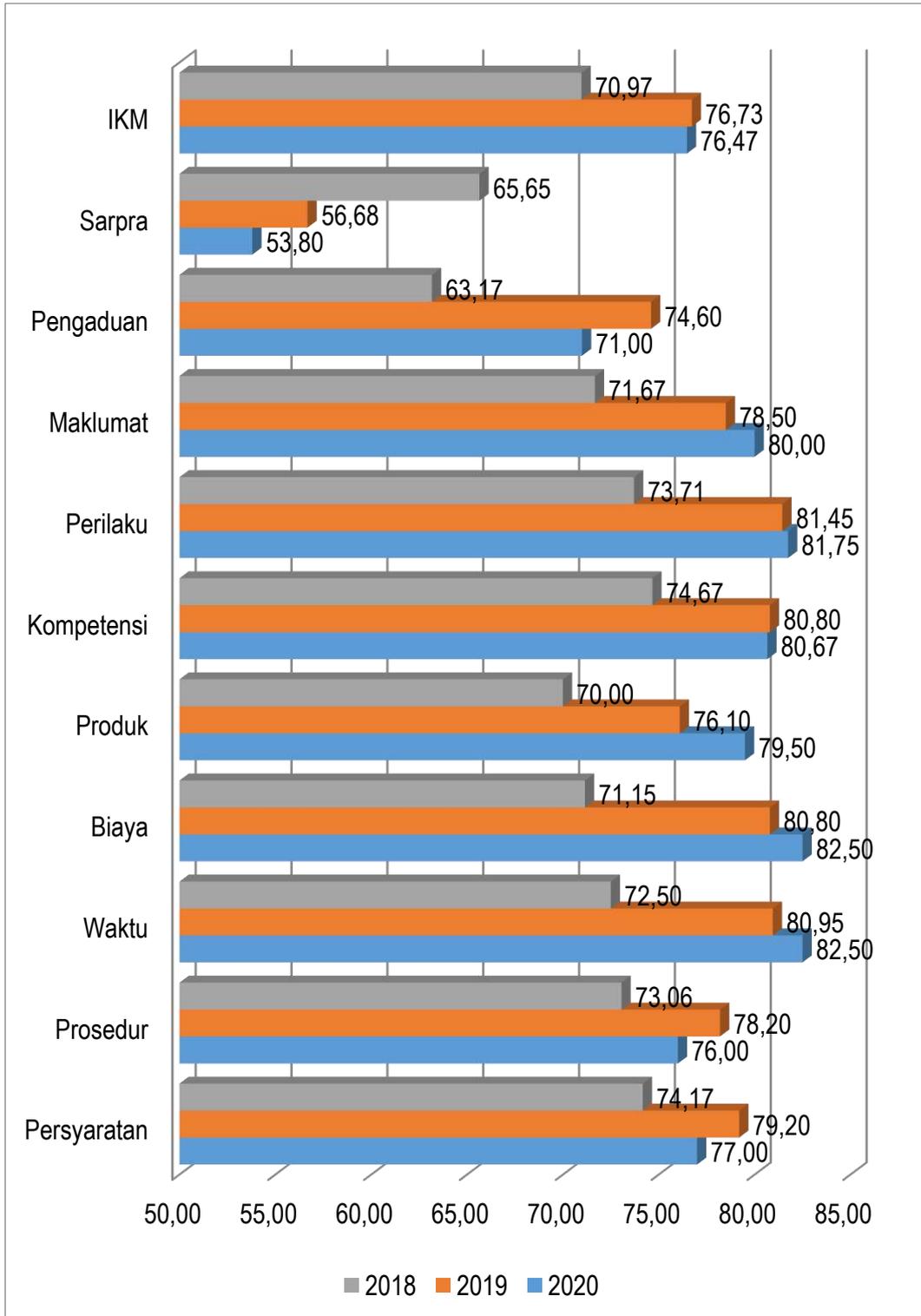
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.104
Perbandingan IKM PATEN Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



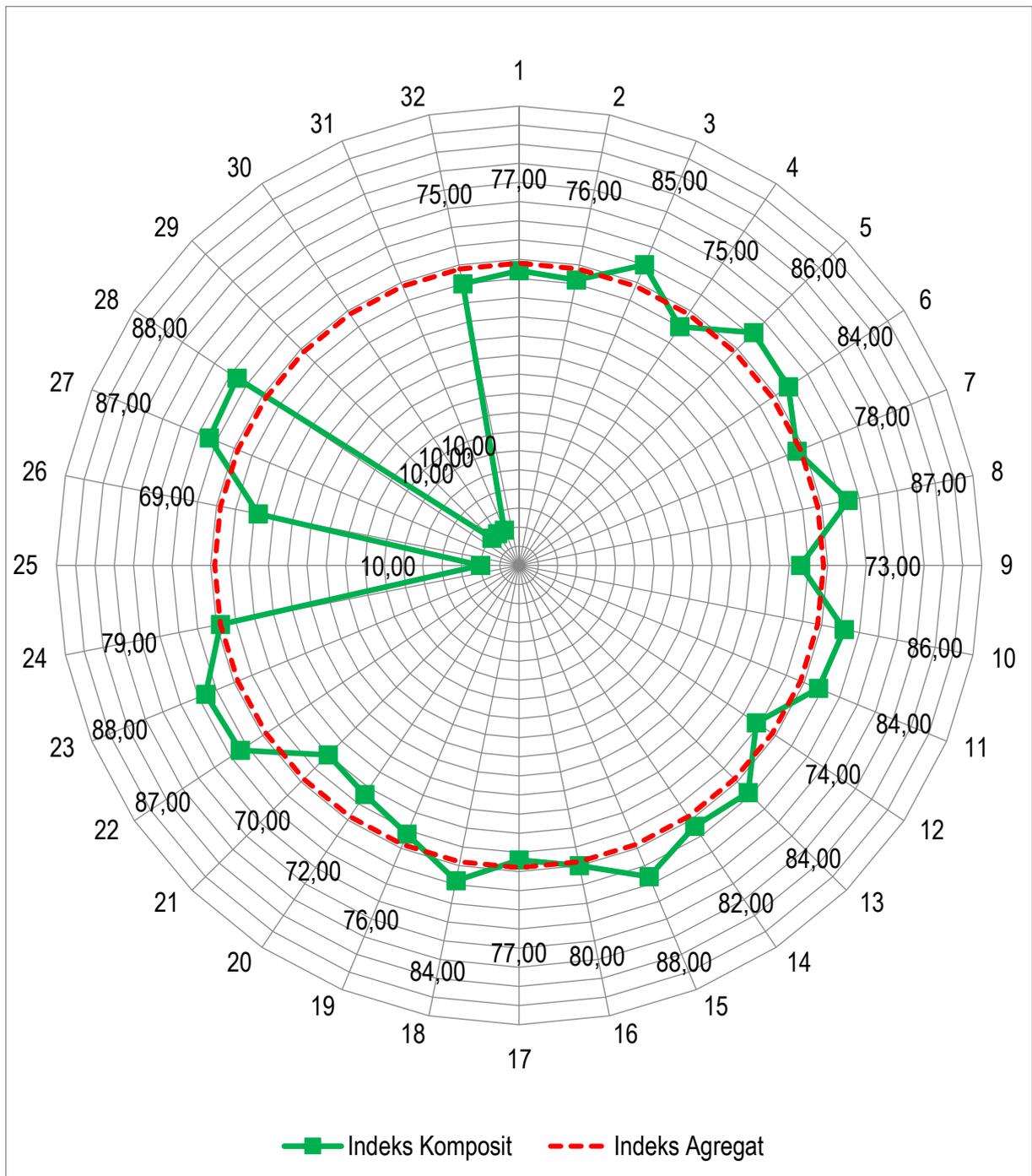
Tabel 4.47
IKM PATEN Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77.00	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76.00	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	86.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	84.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	78.00	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	87.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73.00	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	86.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	74.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	84.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	77.00	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	84.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	72.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	87.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	88.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	10.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.105
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cimarga
 Tahun 2020



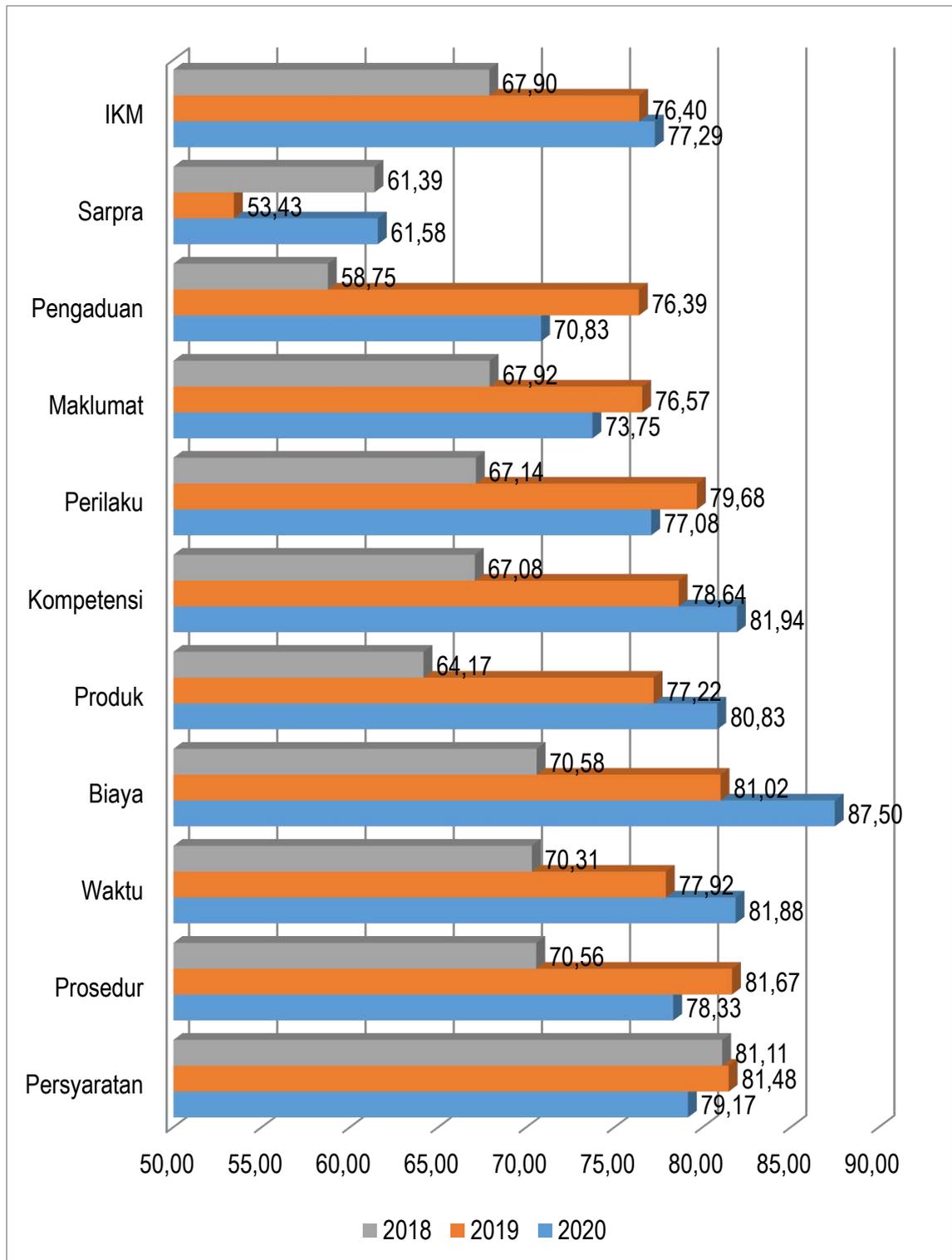
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.106
Perbandingan IKM PATEN CIPANAS Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



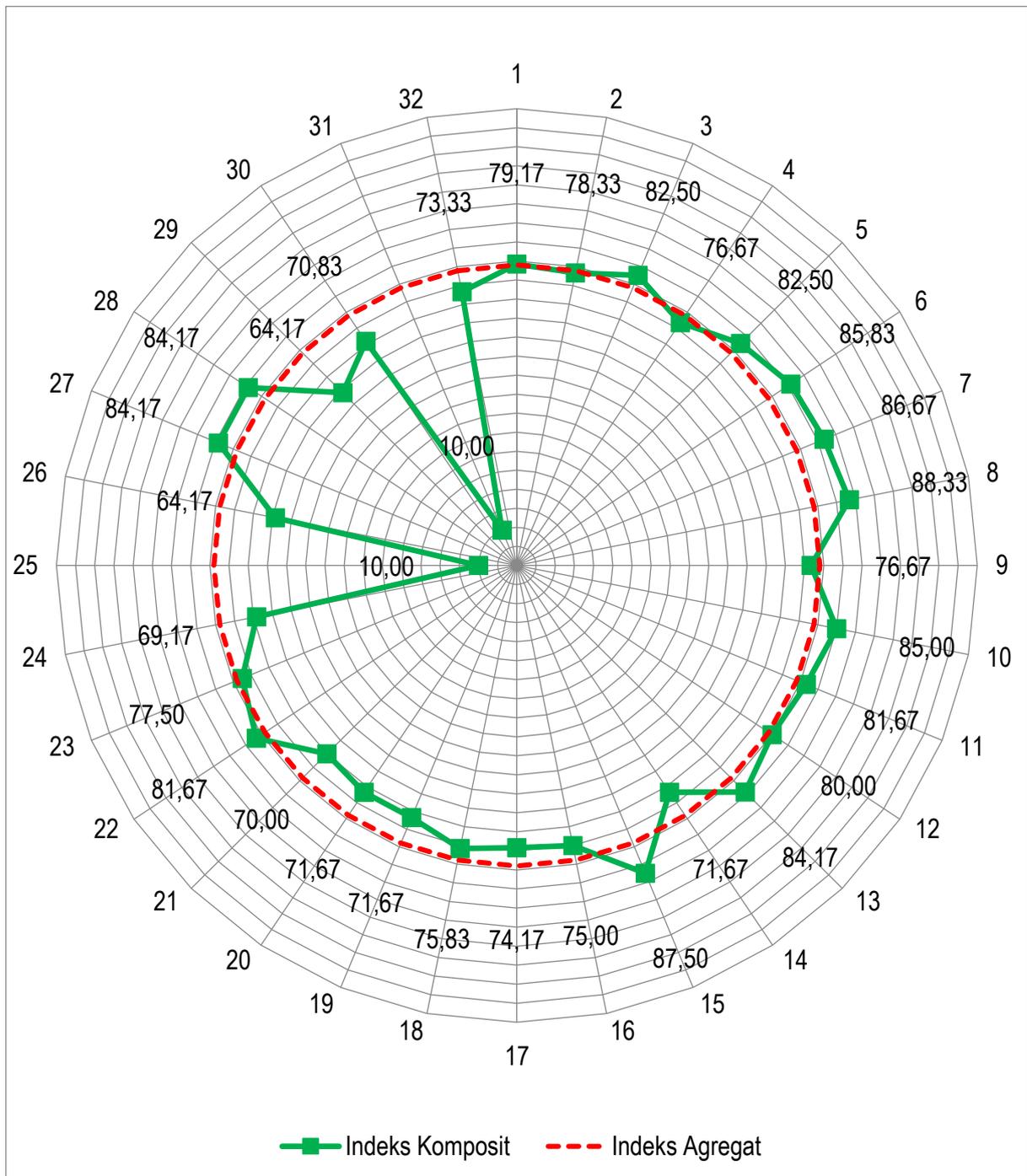
Tabel 4.48
IKM PATEN Cipanas
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79.17	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78.33	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82.50	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.67	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.50	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	85.83	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	86.67	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88.33	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76.67	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	85.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81.67	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84.17	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	71.67	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	87.50	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	75.00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.17	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75.83	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.67	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71.67	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.67	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77.50	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69.17	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64.17	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.17	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84.17	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64.17	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70.83	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.33	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.107
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN CIPANAS
 Tahun 2020

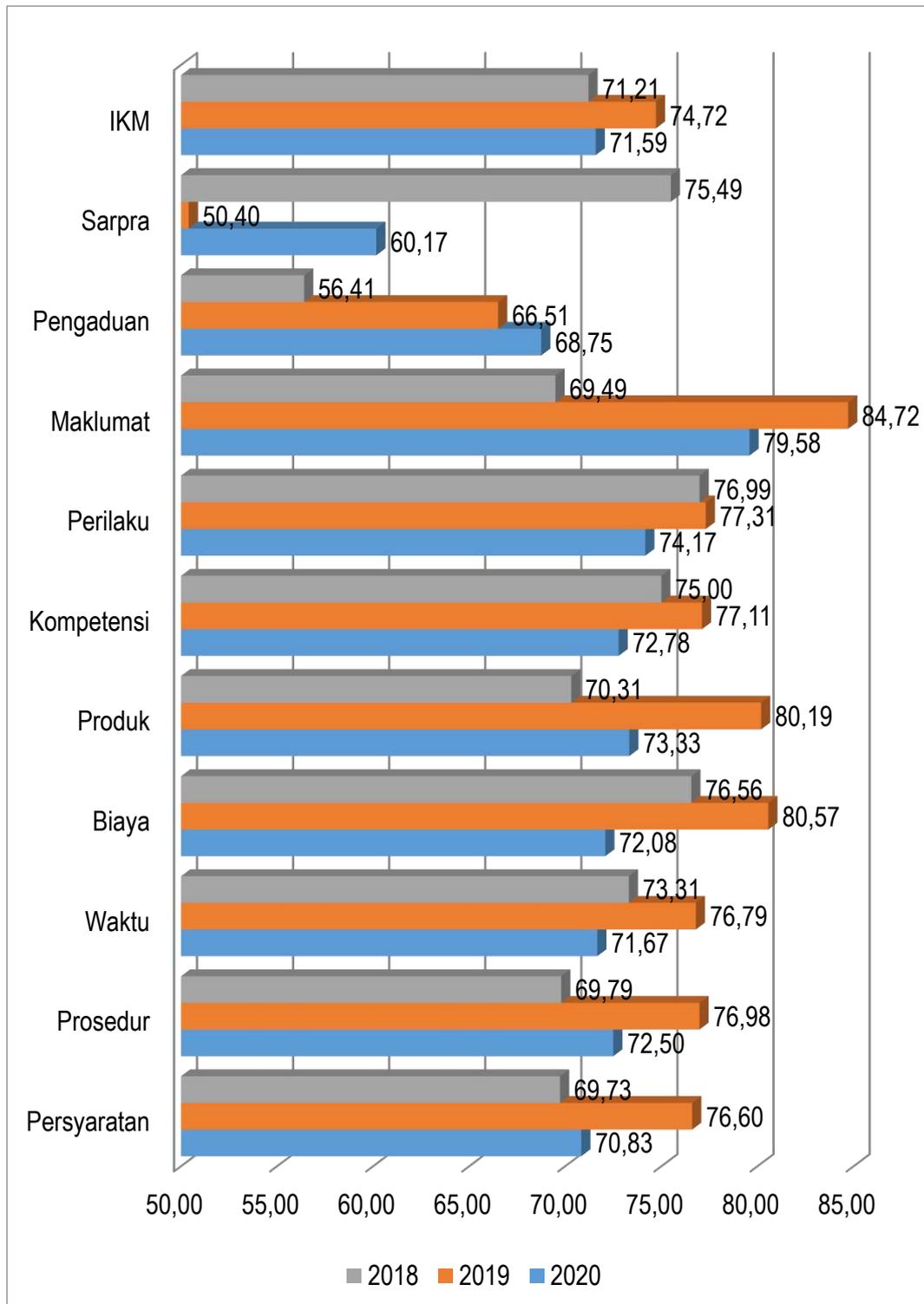


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.108
Perbandingan IKM PATEN Cirintean Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



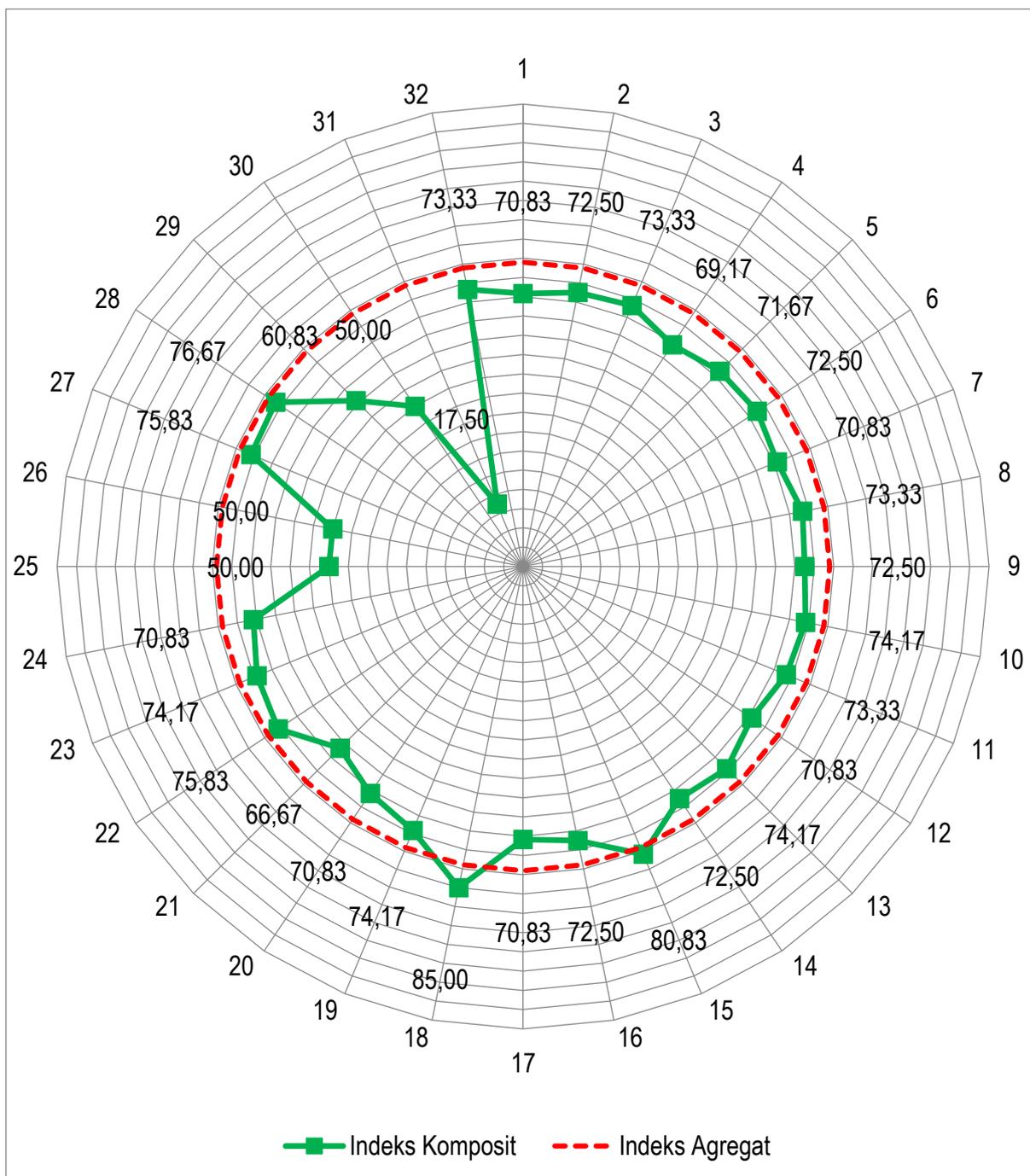
Tabel 4.49
IKM PATEN Cirinteun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	70.83	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	72.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73.33	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	69.17	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	71.67	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	72.50	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	70.83	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	73.33	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	72.50	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74.17	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	73.33	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	70.83	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74.17	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	72.50	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80.83	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	72.50	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	70.83	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	85.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74.17	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	70.83	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	66.67	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75.83	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74.17	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70.83	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	50.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	50.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	75.83	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	76.67	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	60.83	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	50.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	17.50	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.33	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.109
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cirinteu
 Tahun 2020

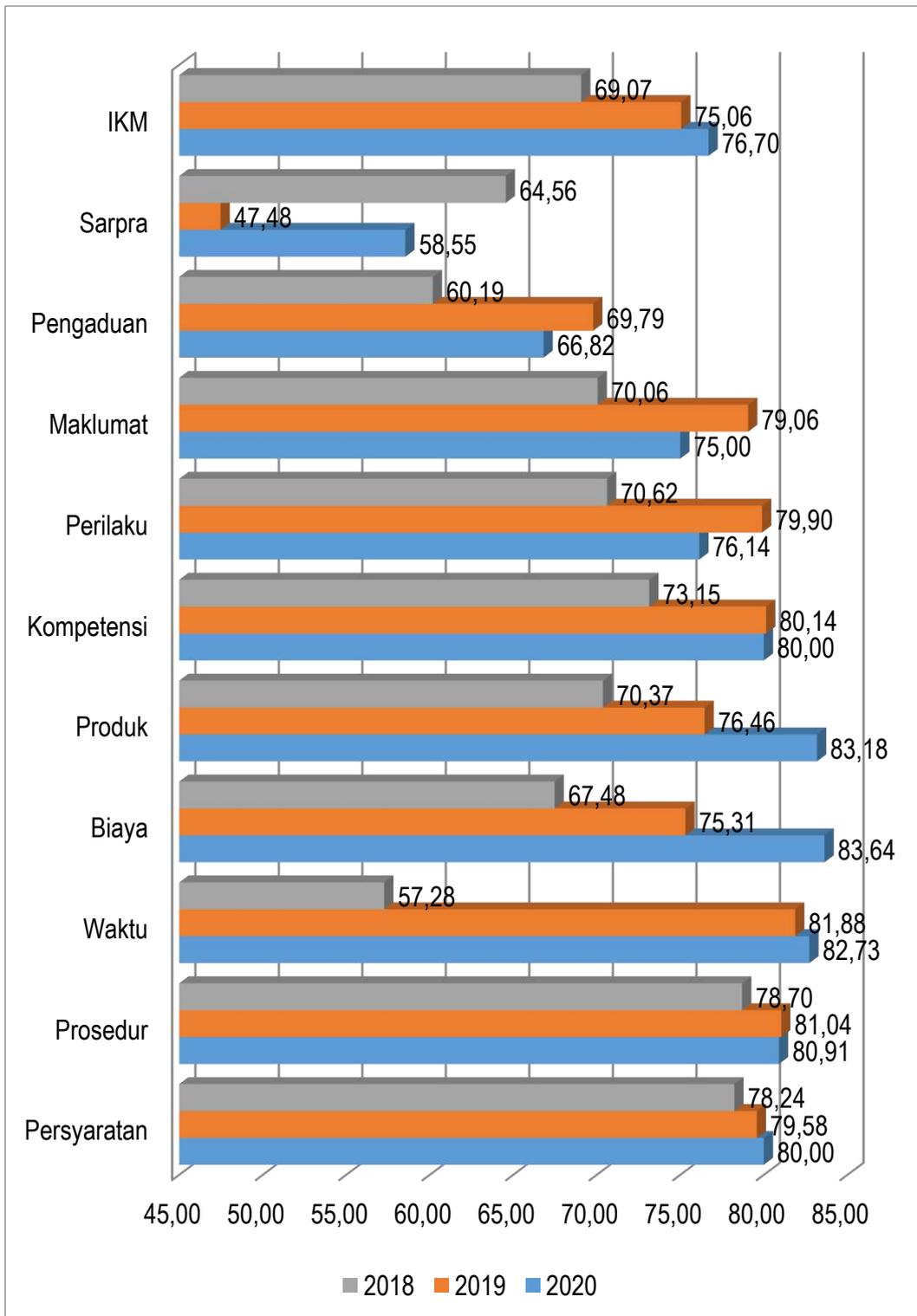


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.110
Perbandingan IKM PATEN Curugbitung Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



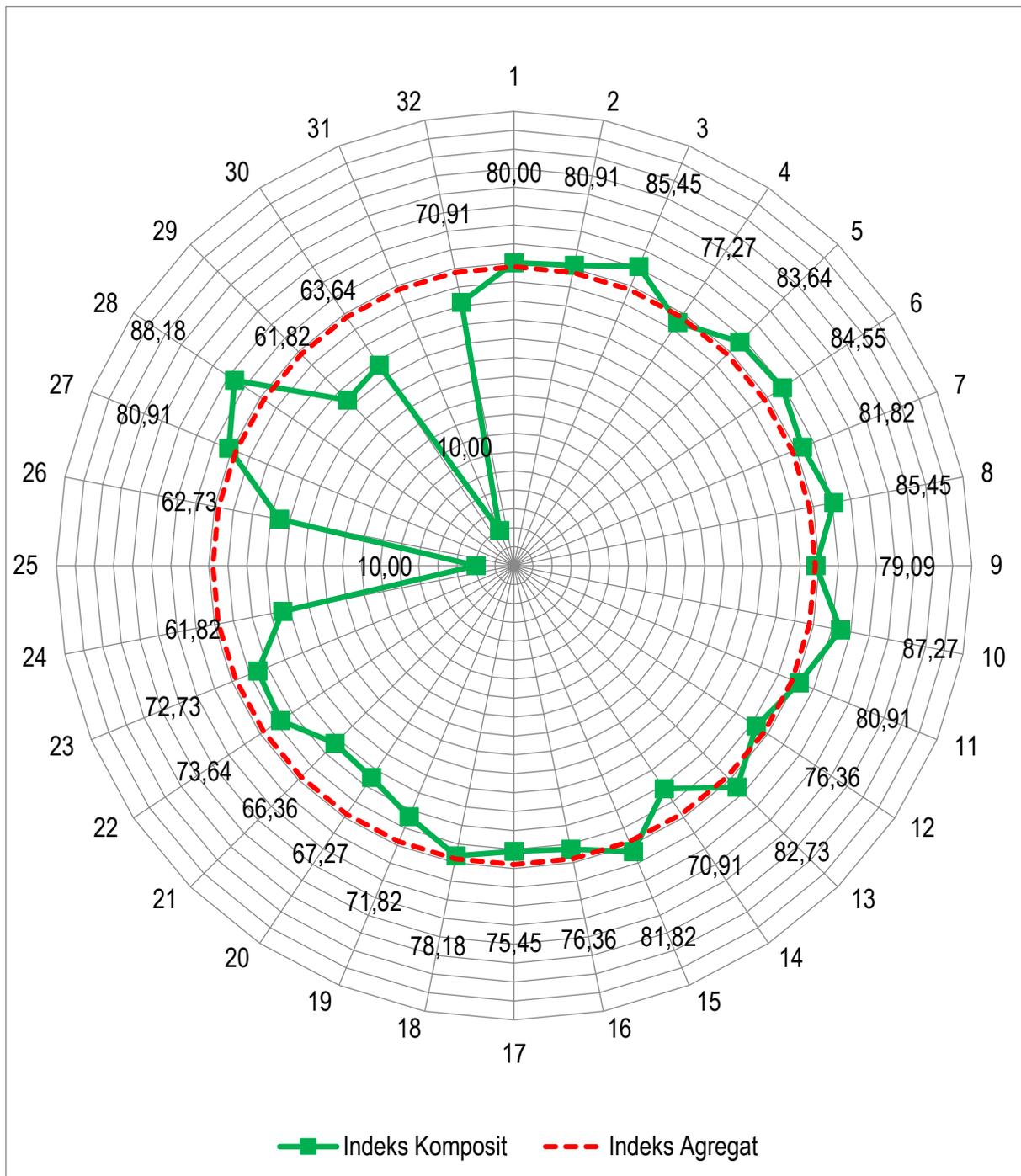
Tabel 4.50
IKM PATEN Curugbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80.91	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85.45	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.27	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83.64	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	84.55	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81.82	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85.45	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.09	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	87.27	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80.91	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	76.36	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82.73	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	70.91	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81.82	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76.36	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75.45	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	78.18	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.82	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67.27	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	66.36	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73.64	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72.73	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	61.82	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62.73	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80.91	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.18	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	61.82	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	63.64	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70.91	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.111
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Curugbitung
 Tahun 2020

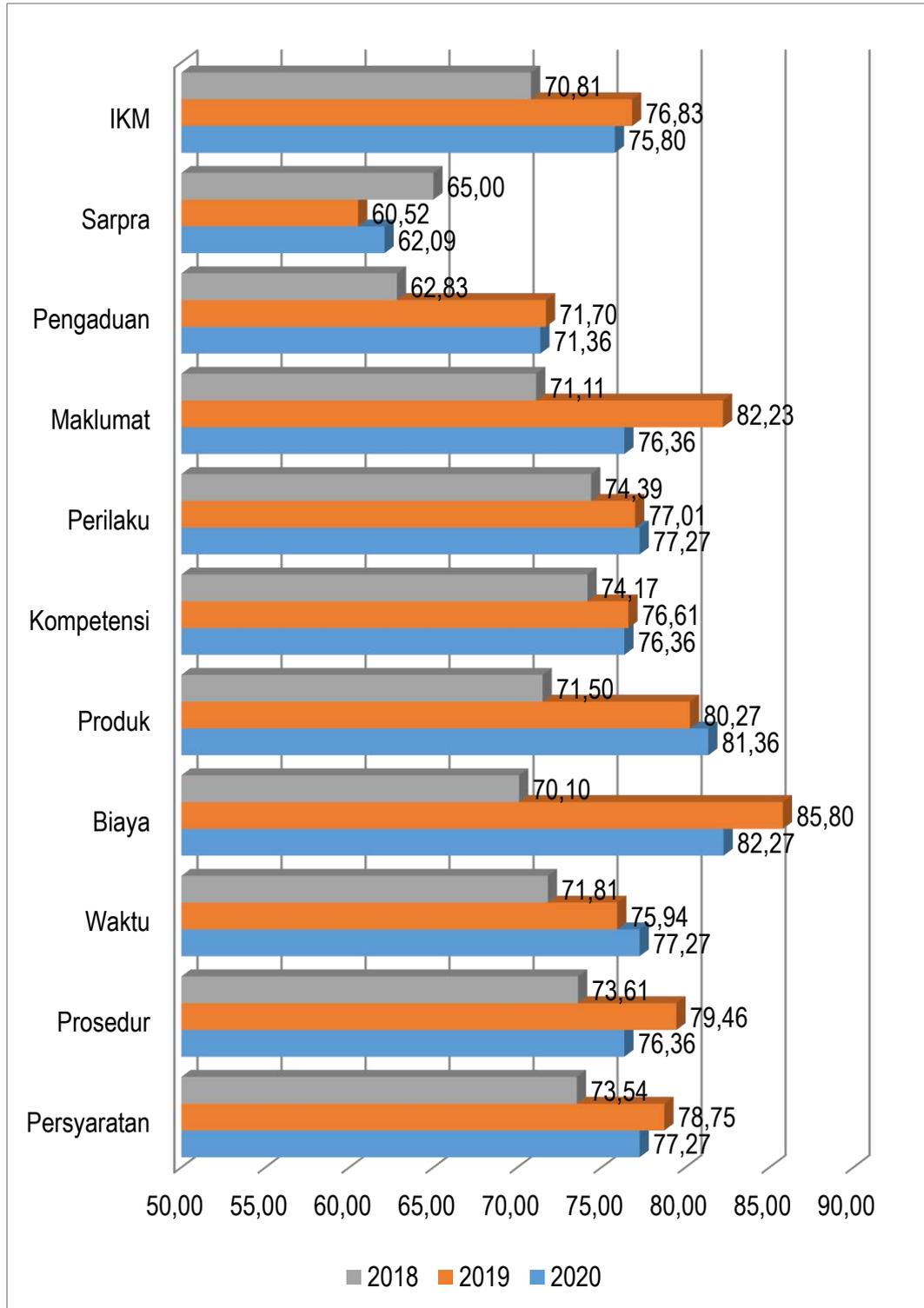


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.112
Perbandingan IKM PATEN Gunungkencana Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



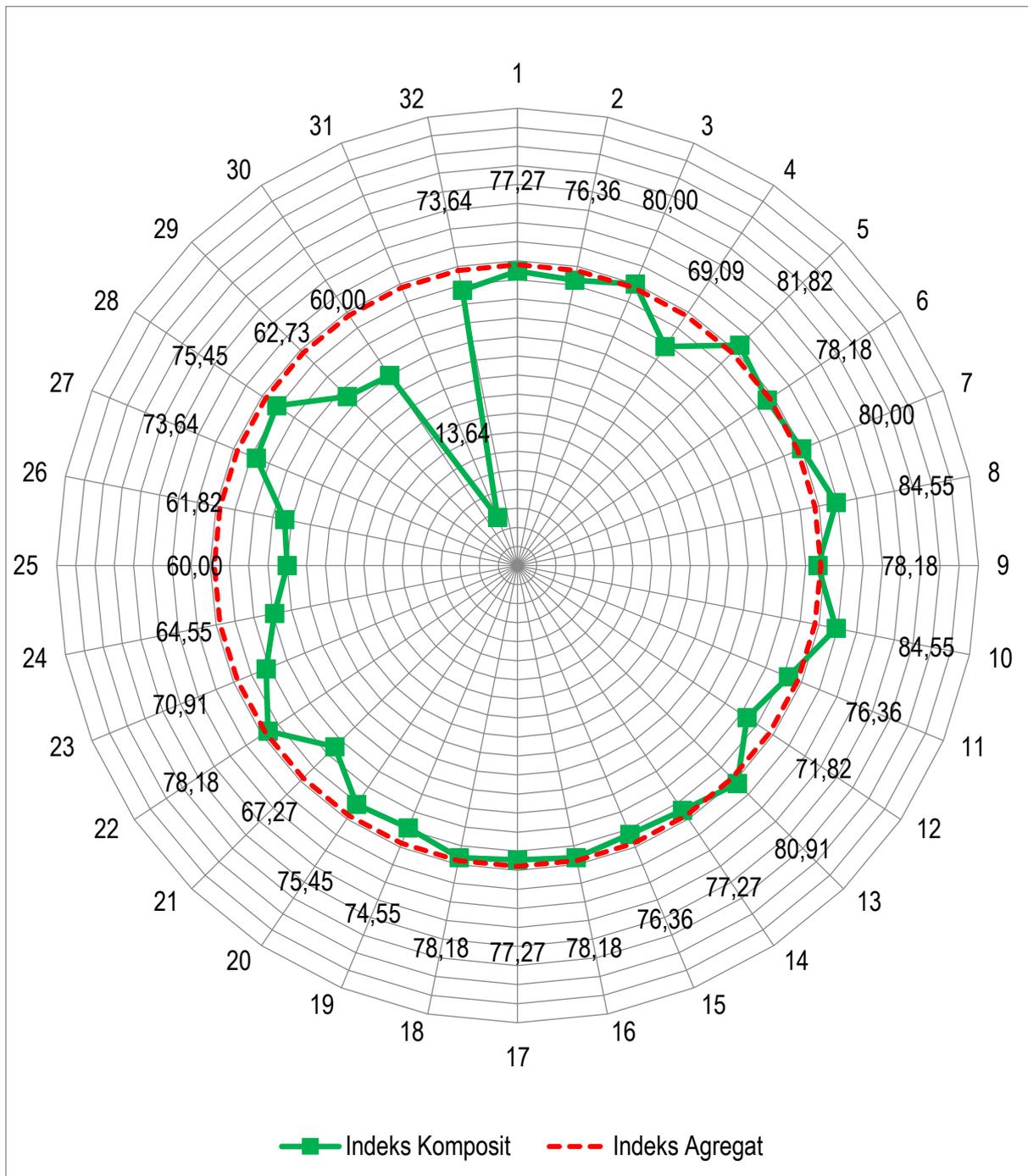
Tabel 4.51
IKM PATEN Gunungkencana
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77.27	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76.36	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	69.09	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81.82	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78.18	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84.55	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78.18	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	84.55	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	76.36	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	71.82	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80.91	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77.27	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76.36	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78.18	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77.27	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	78.18	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74.55	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75.45	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	67.27	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78.18	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	70.91	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	64.55	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	60.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61.82	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	73.64	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	75.45	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	62.73	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	60.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	13.64	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.64	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.113
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Gunungkencana
 Tahun 2020



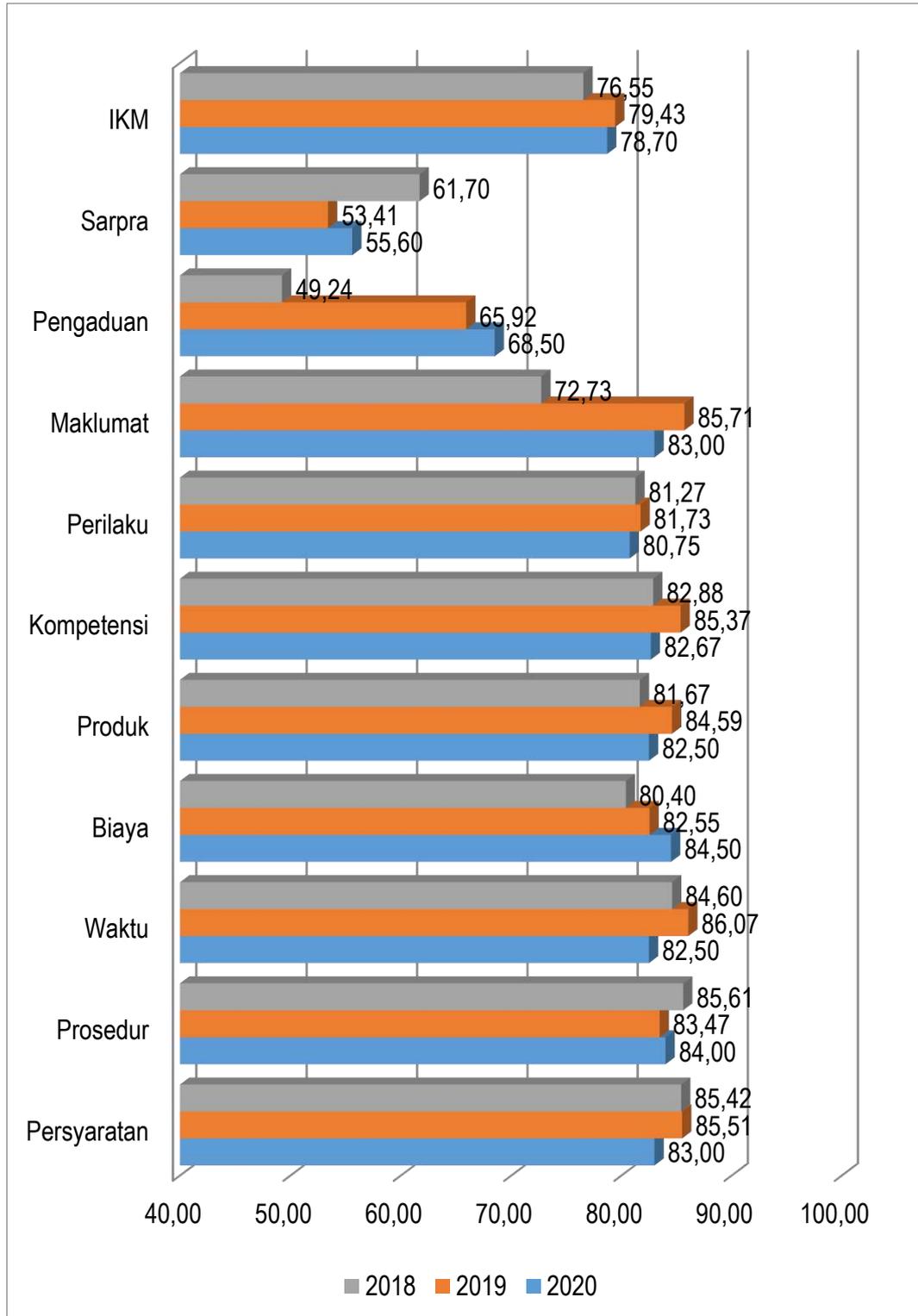
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.114
Perbandingan IKM PATEN Kalang Anyar Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



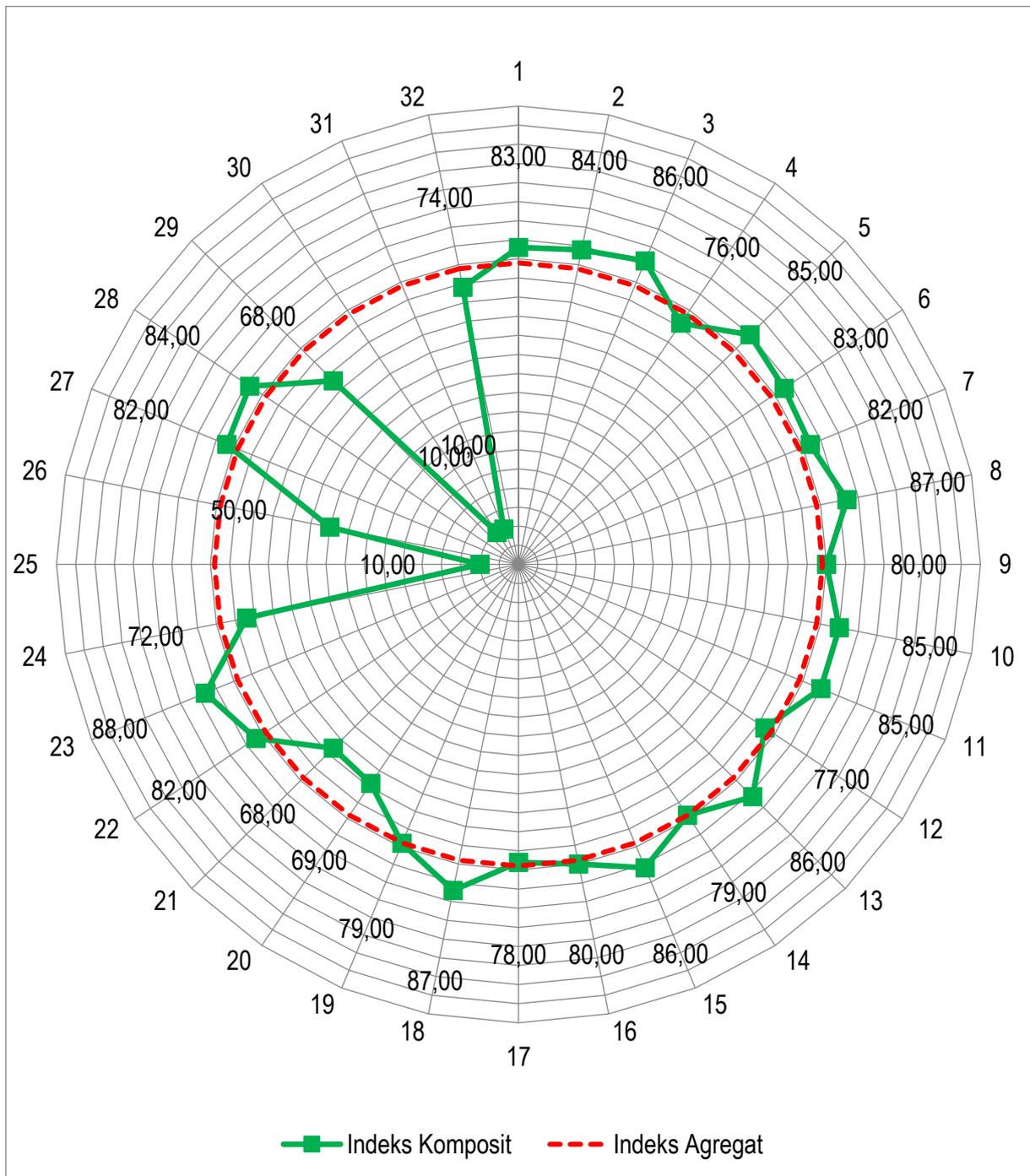
Tabel 4.52
IKM PATEN Kalang Anyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	85.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77.00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	86.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78.00	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	87.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79.00	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	69.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	68.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	88.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	50.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	68.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	10.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.115
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Kalang Anyar
 Tahun 2020

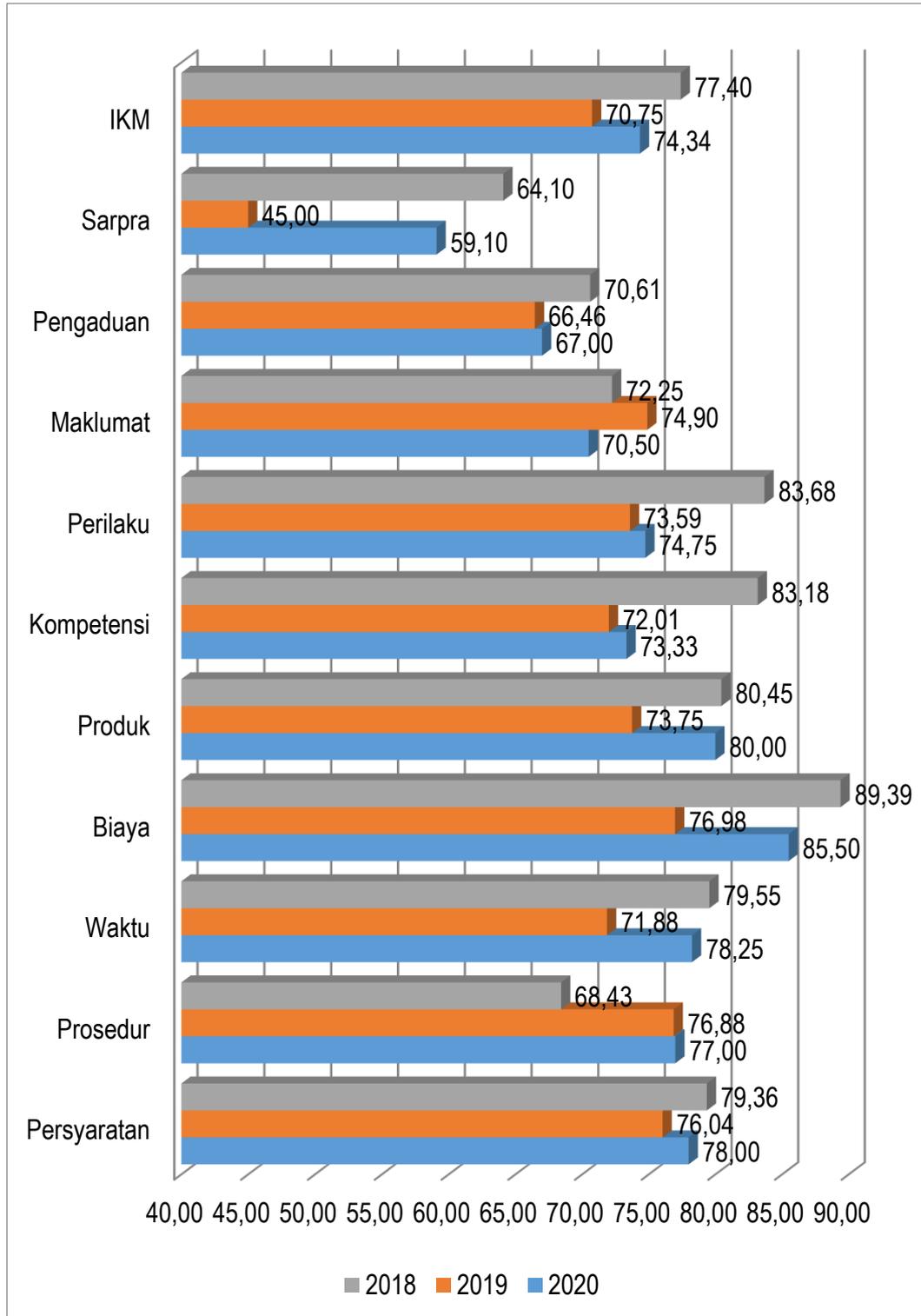


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.116
Perbandingan IKM PATEN Lebakgedong Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



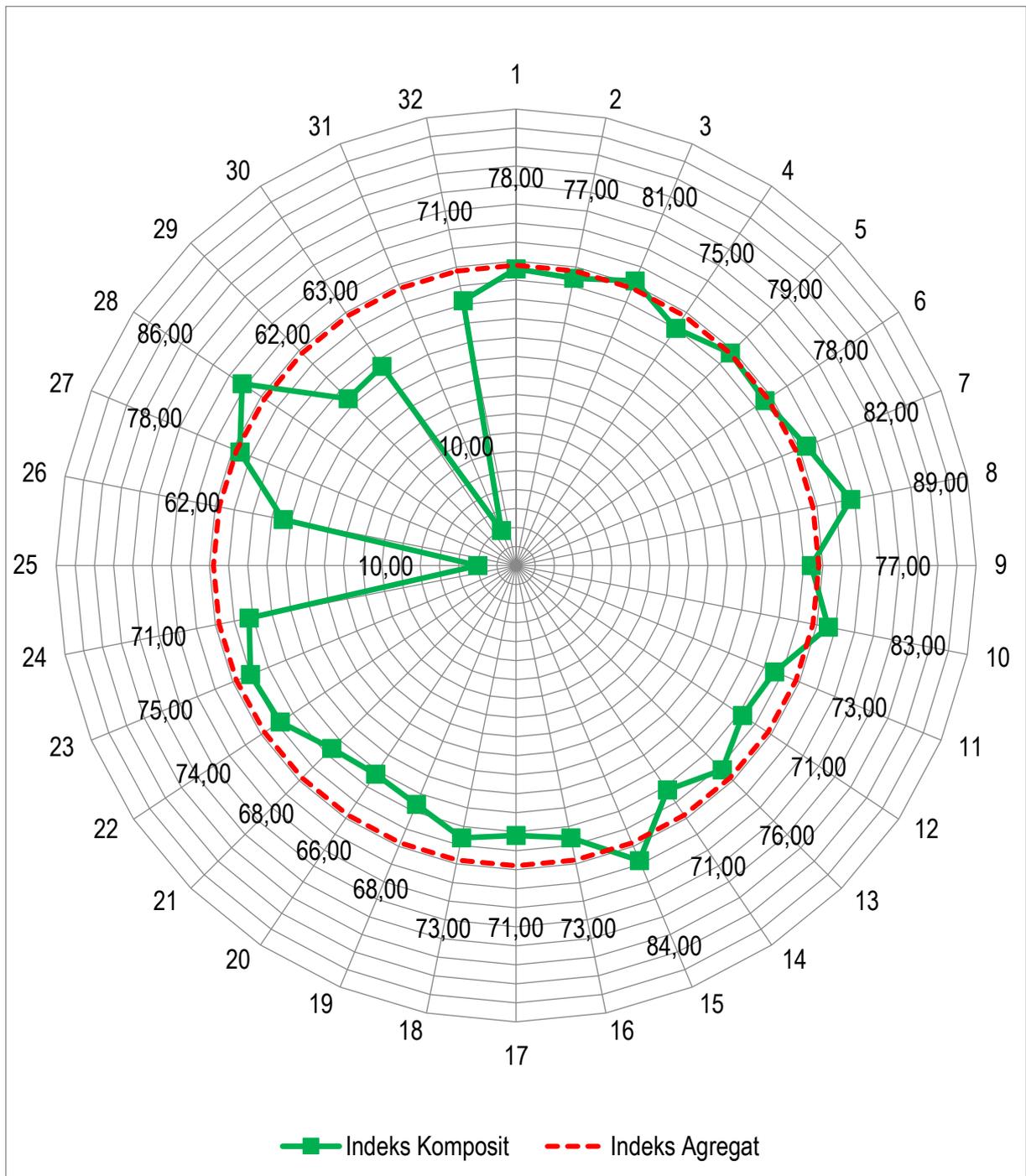
Tabel 4.53
IKM PATEN Lebakgedong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78.00	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77.00	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	89.00	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77.00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	73.00	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	71.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76.00	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	71.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	73.00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	73.00	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	68.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	66.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	68.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74.00	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75.00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78.00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	86.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	62.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	63.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.117
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Lebakgedong
 Tahun 2020

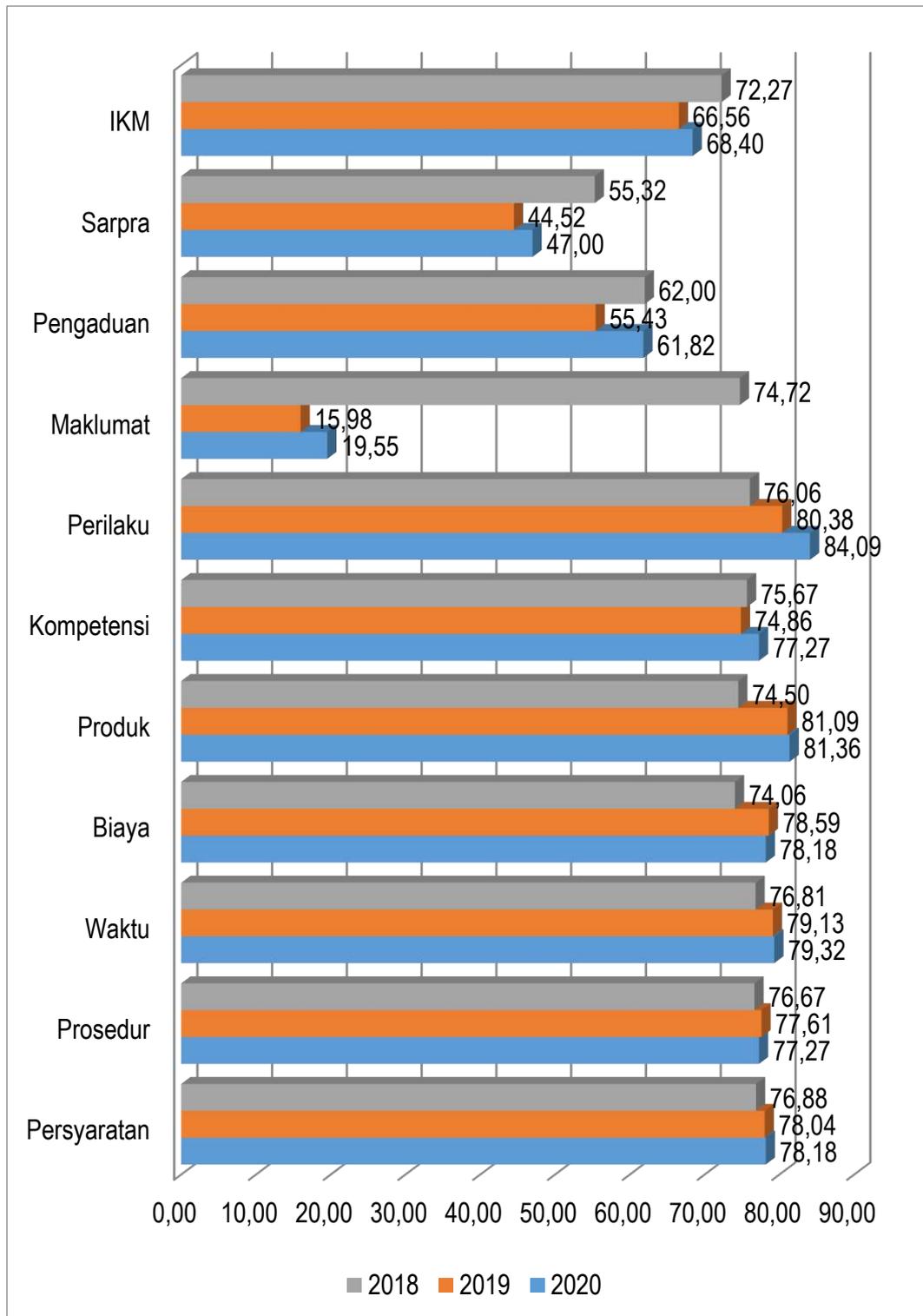


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.118
Perbandingan IKM PATEN Leuwidamar Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



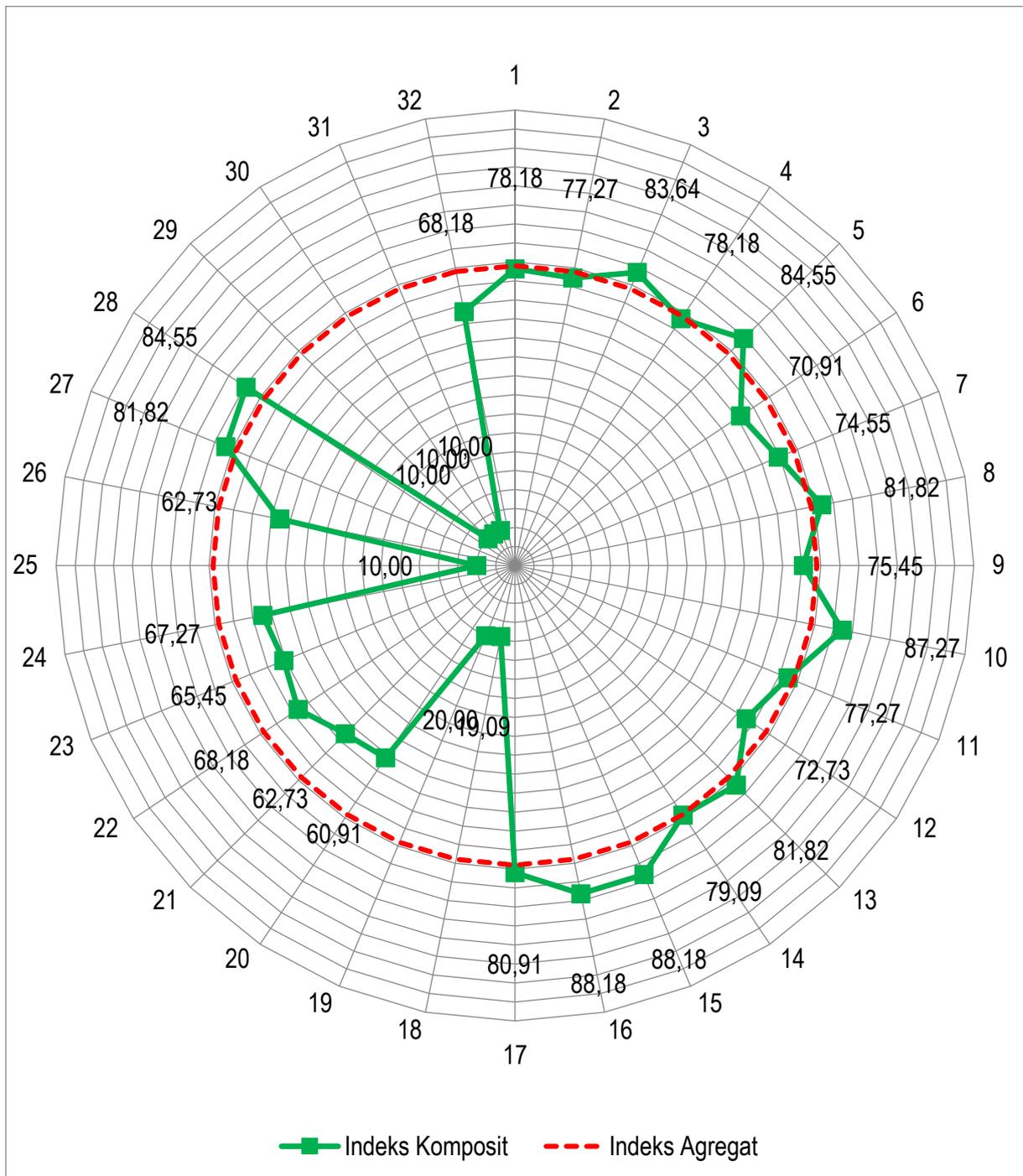
Tabel 4.54
IKM PATEN Leuwidamar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78.18	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77.27	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.64	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78.18	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.55	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	70.91	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	74.55	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81.82	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75.45	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	87.27	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77.27	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	72.73	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.82	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79.09	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88.18	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	88.18	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80.91	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	19.09	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	20.00	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	60.91	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	62.73	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	68.18	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	65.45	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	67.27	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62.73	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81.82	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84.55	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	10.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	68.18	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.119
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Leuwidamar
 Tahun 2020

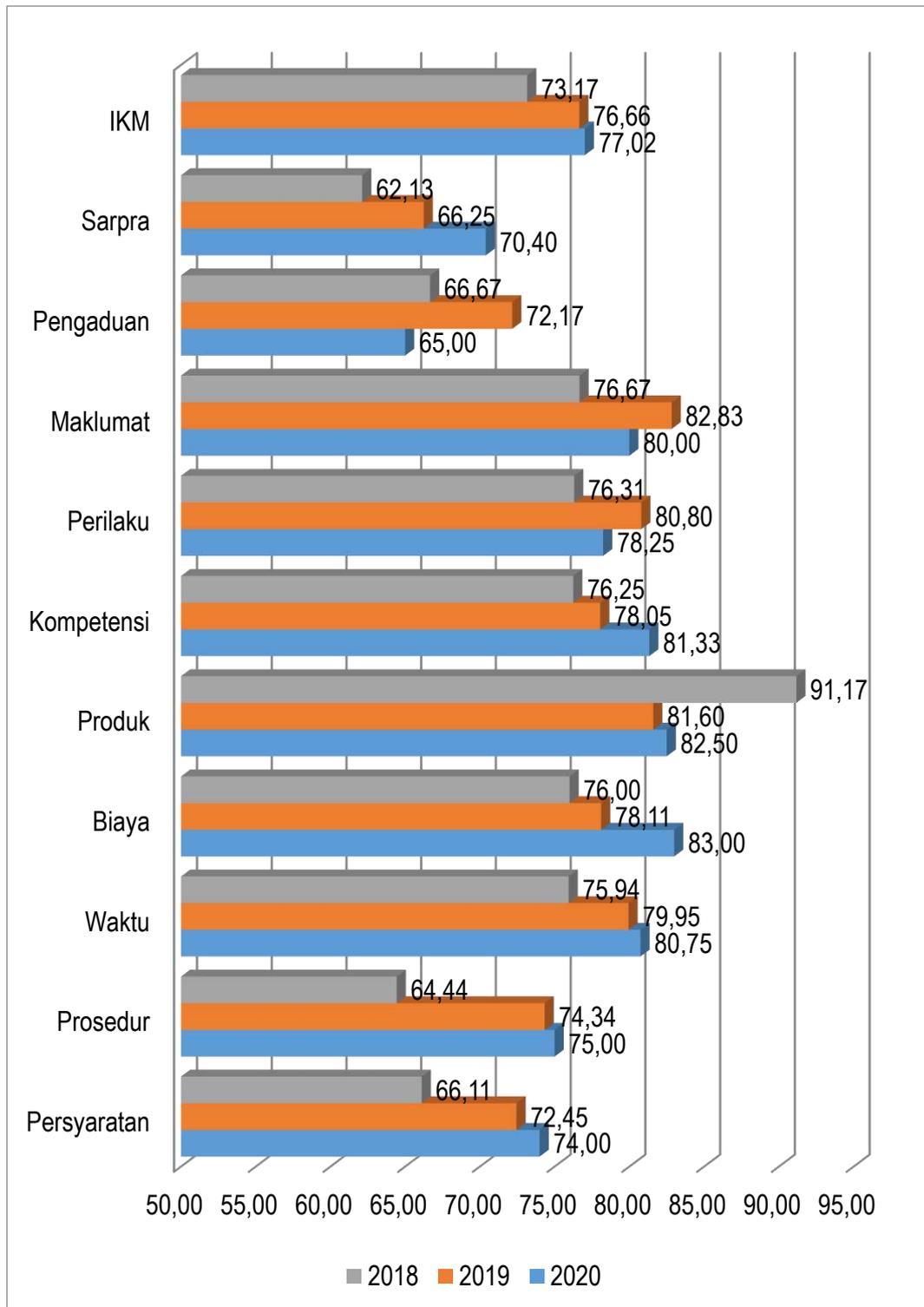


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.120
Perbandingan IKM PATEN Maja Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



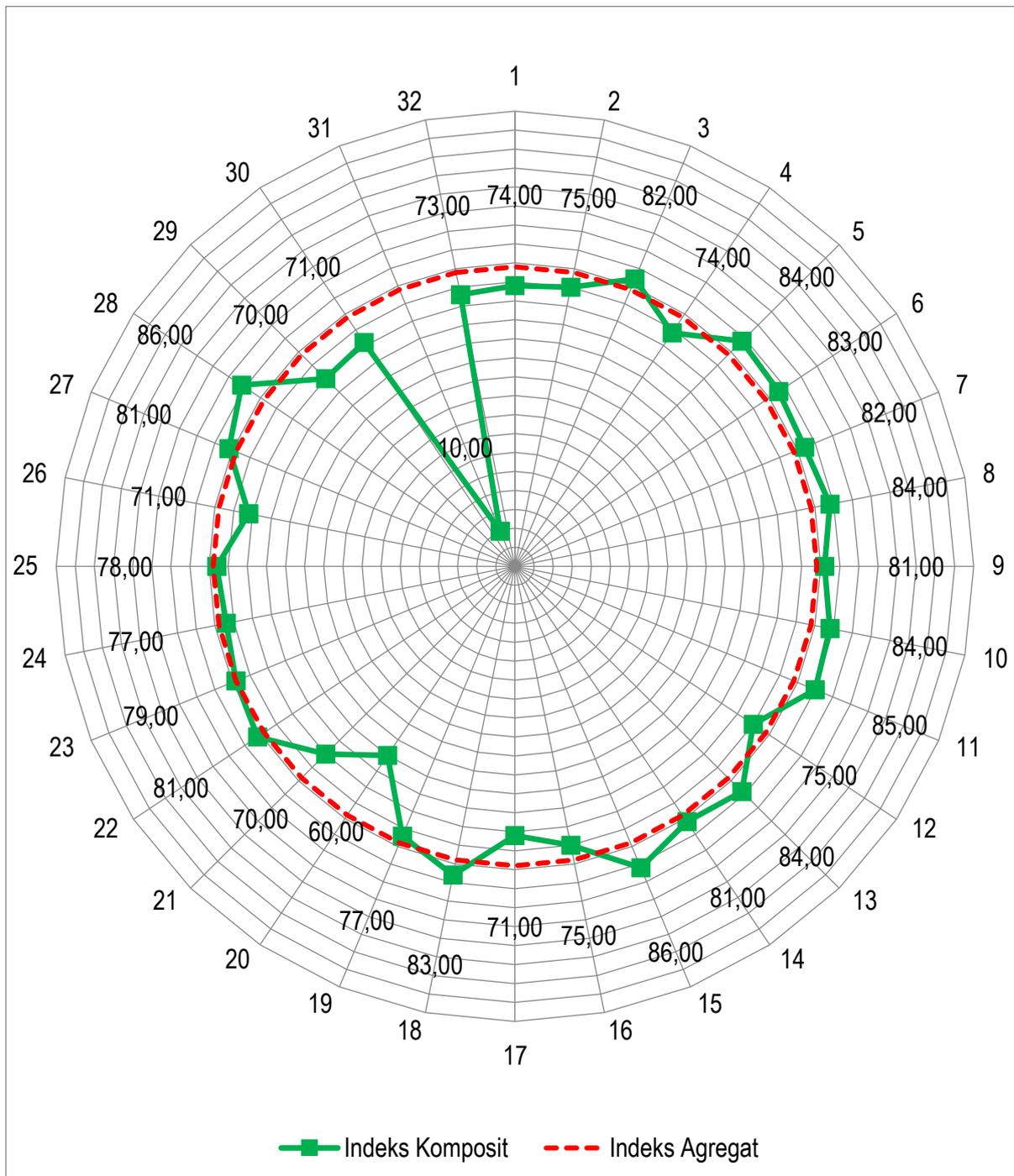
Tabel 4.55
IKM PATEN Maja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	74.00	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75.00	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	85.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	84.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	75.00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77.00	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	60.00	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78.00	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.121
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Maja
 Tahun 2020

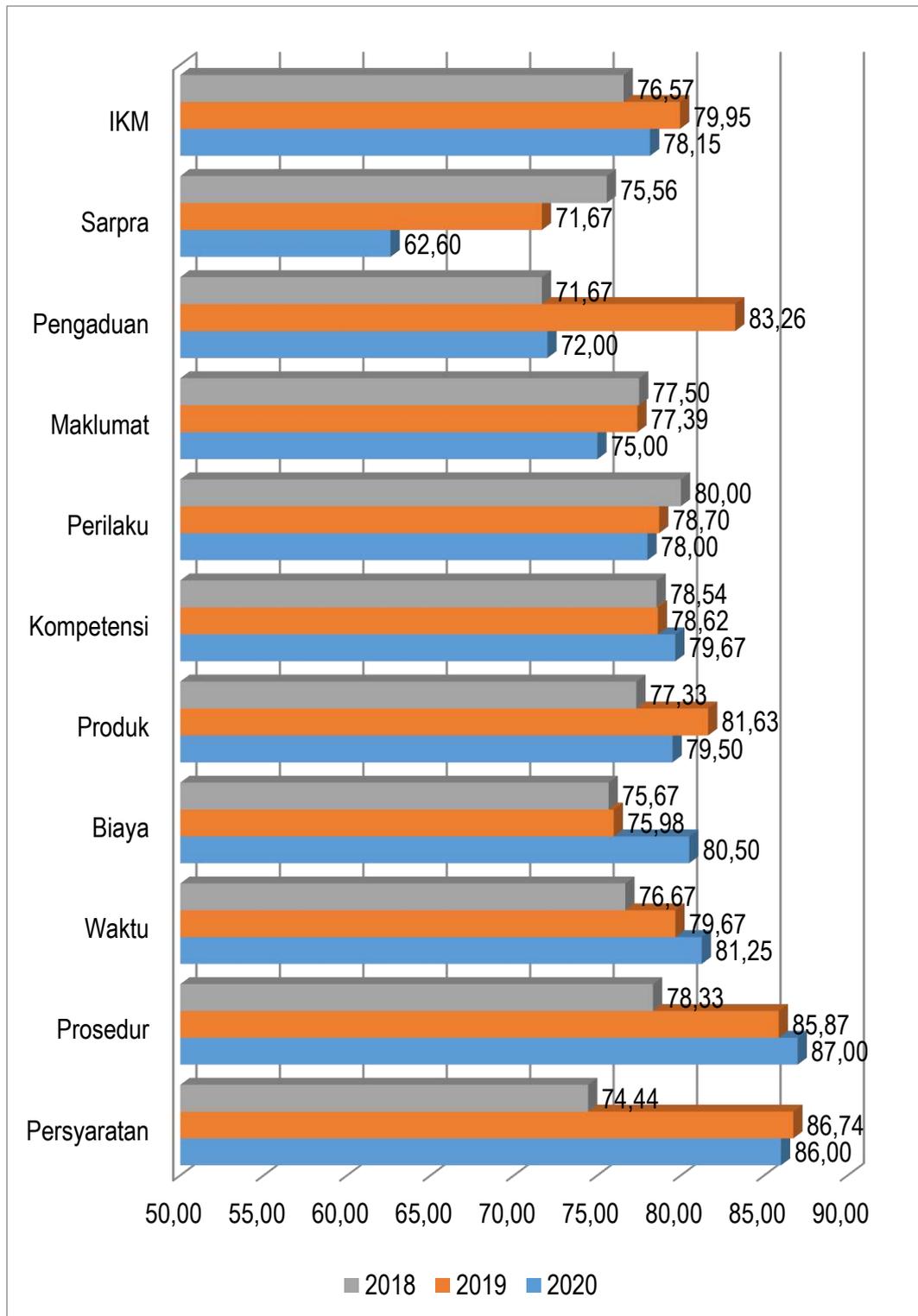


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.122
Perbandingan IKM PATEN Malingping Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



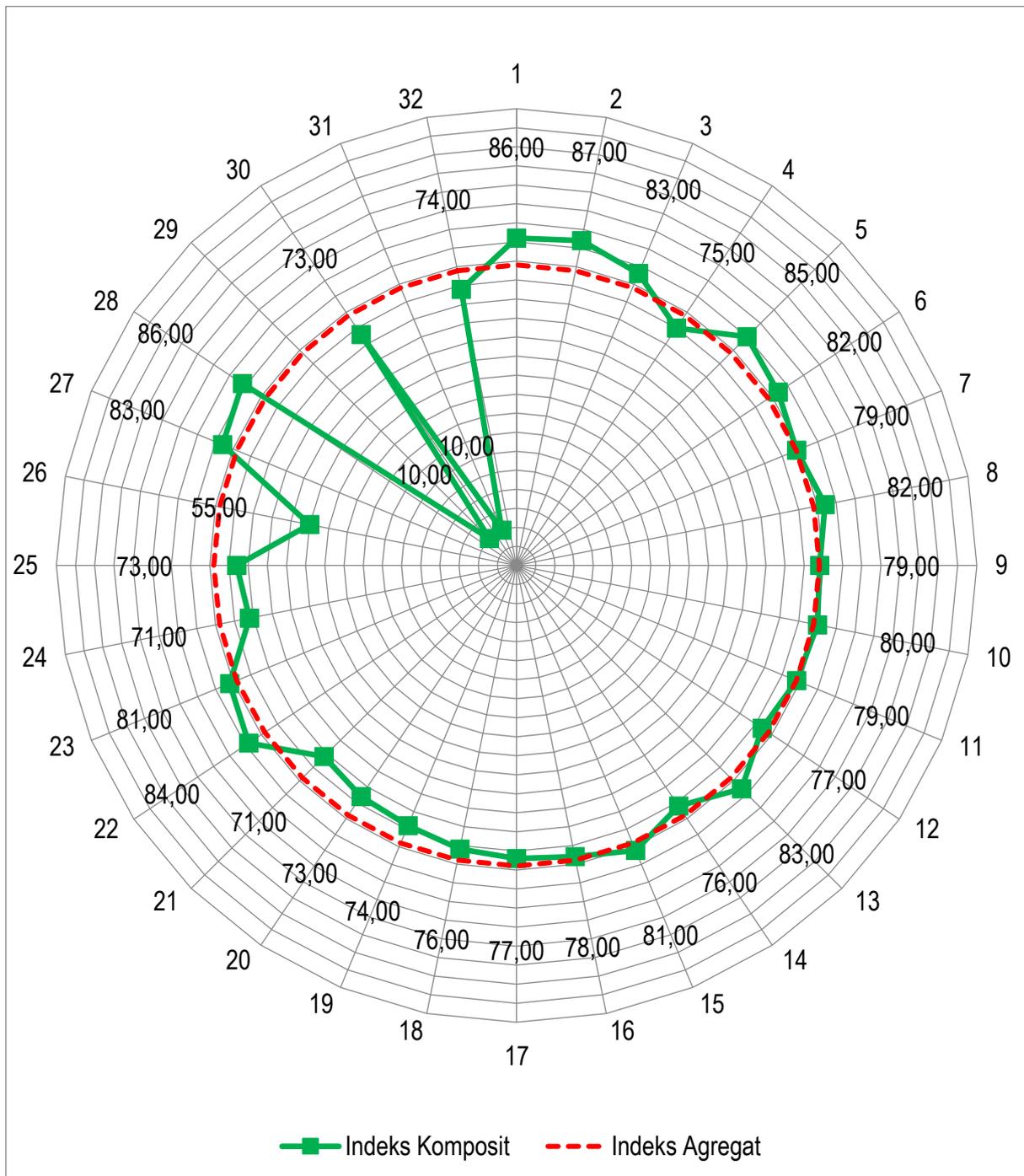
Tabel 4.56
IKM PATEN Malingping
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77.00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	83.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	76.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77.00	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	76.00	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	55.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.123
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Malingping
 Tahun 2020

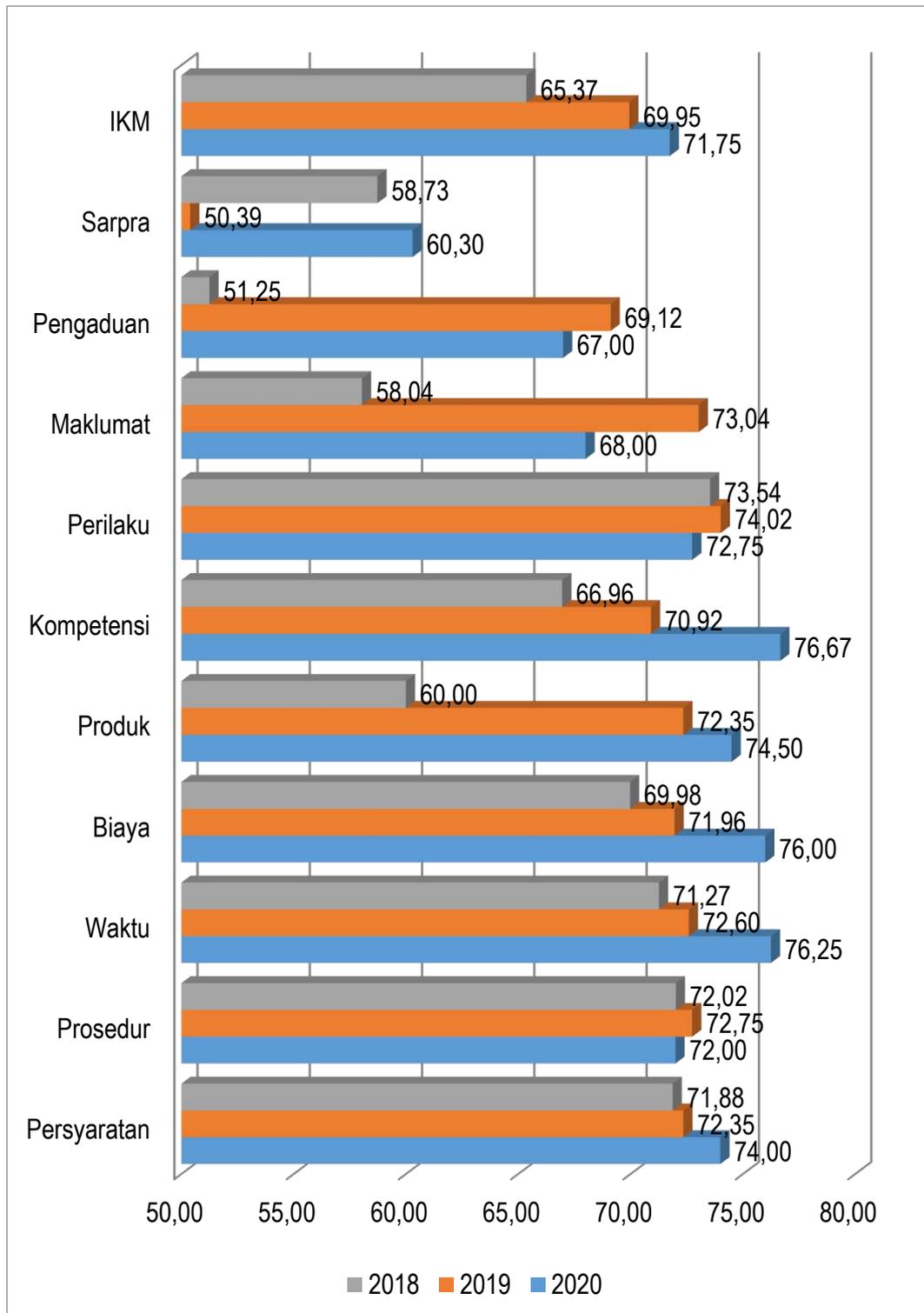


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.124
Perbandingan IKM PATEN Muncang Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



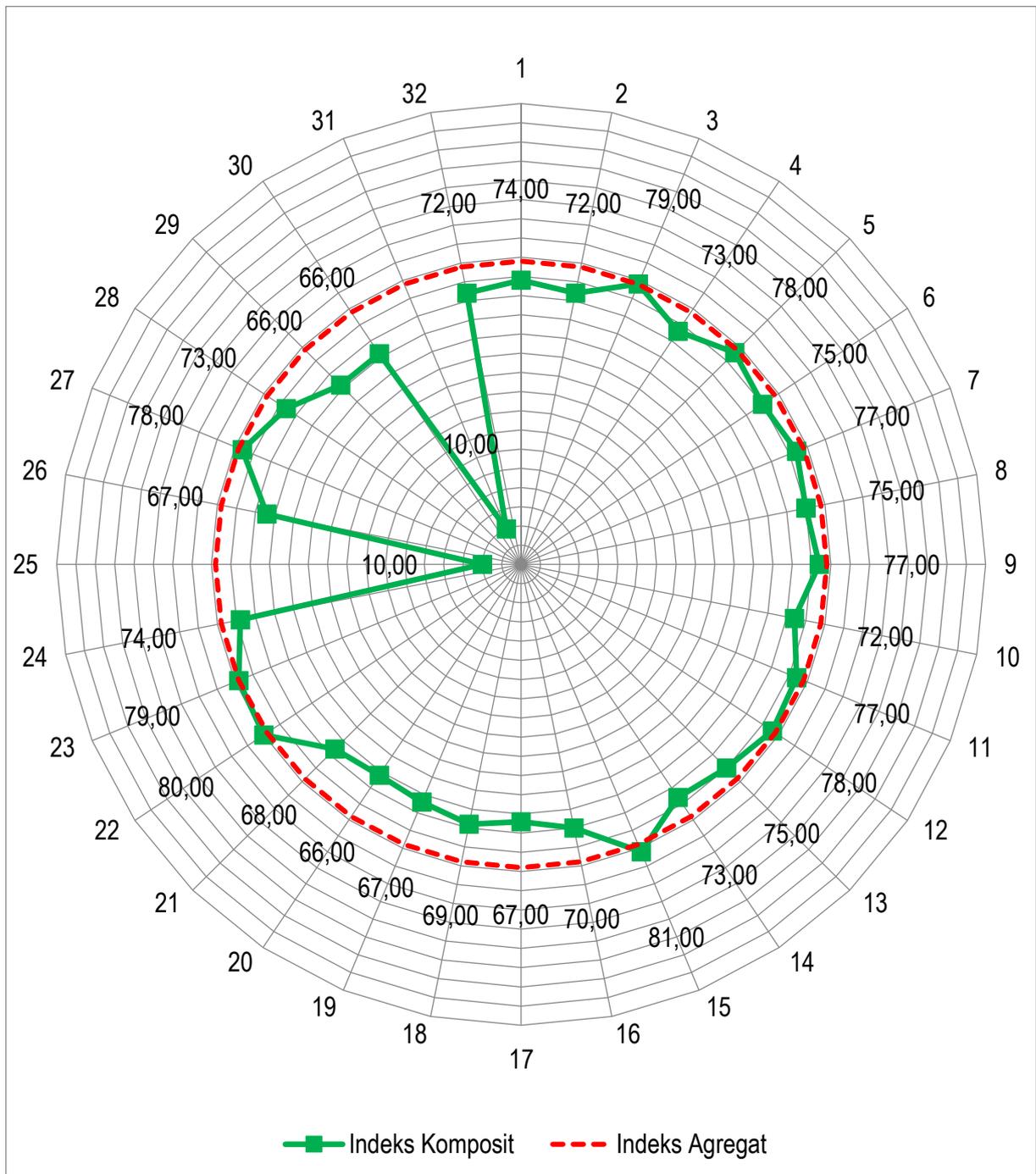
Tabel 4.57
IKM PATEN Muncang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	74.00	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	72.00	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78.00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75.00	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77.00	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75.00	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77.00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72.00	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77.00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75.00	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	70.00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	67.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	69.00	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	67.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	66.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	68.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78.00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	73.00	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	66.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	66.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.125
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Muncang
 Tahun 2020



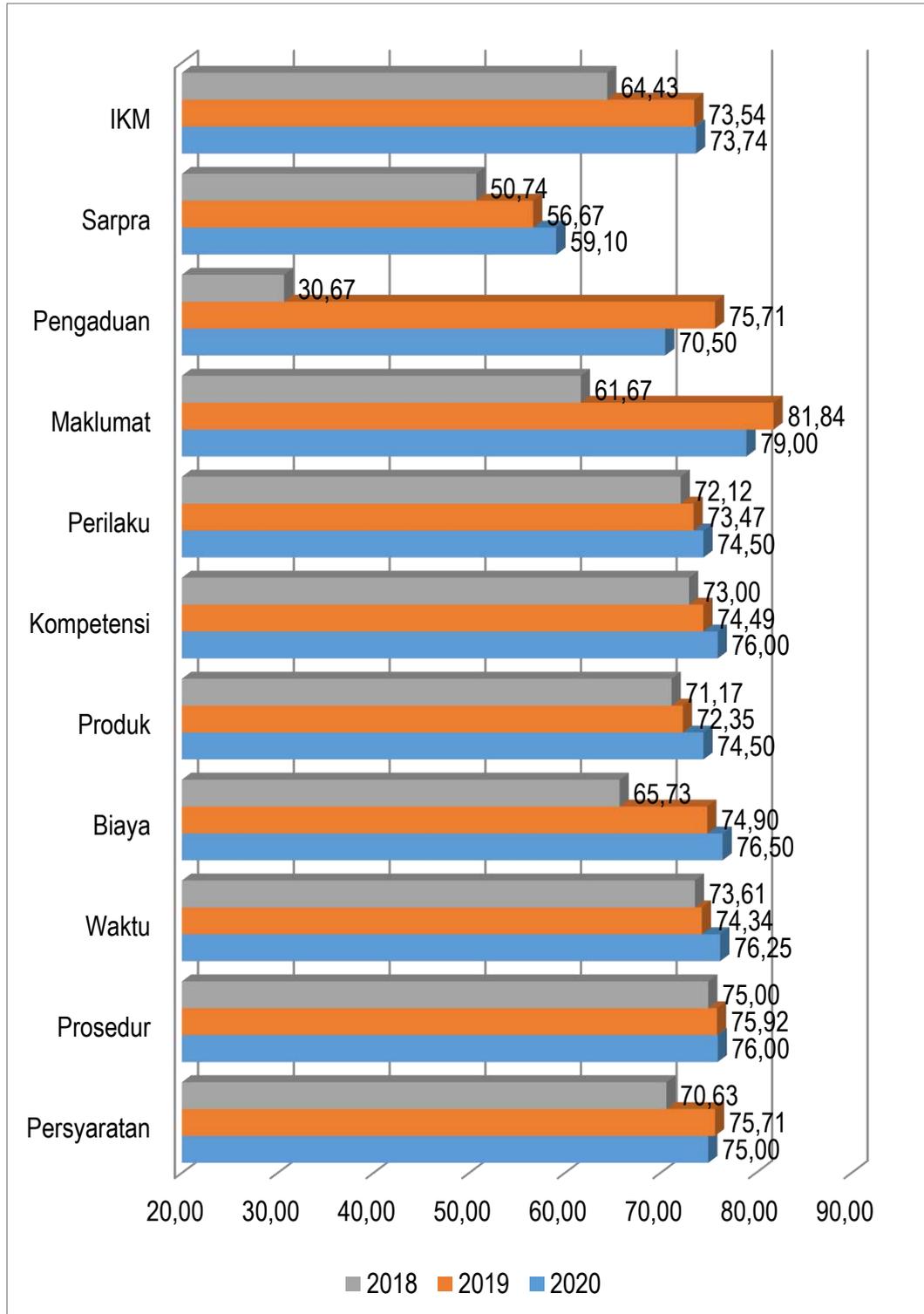
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.126
Perbandingan IKM PATEN Panggarangan Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



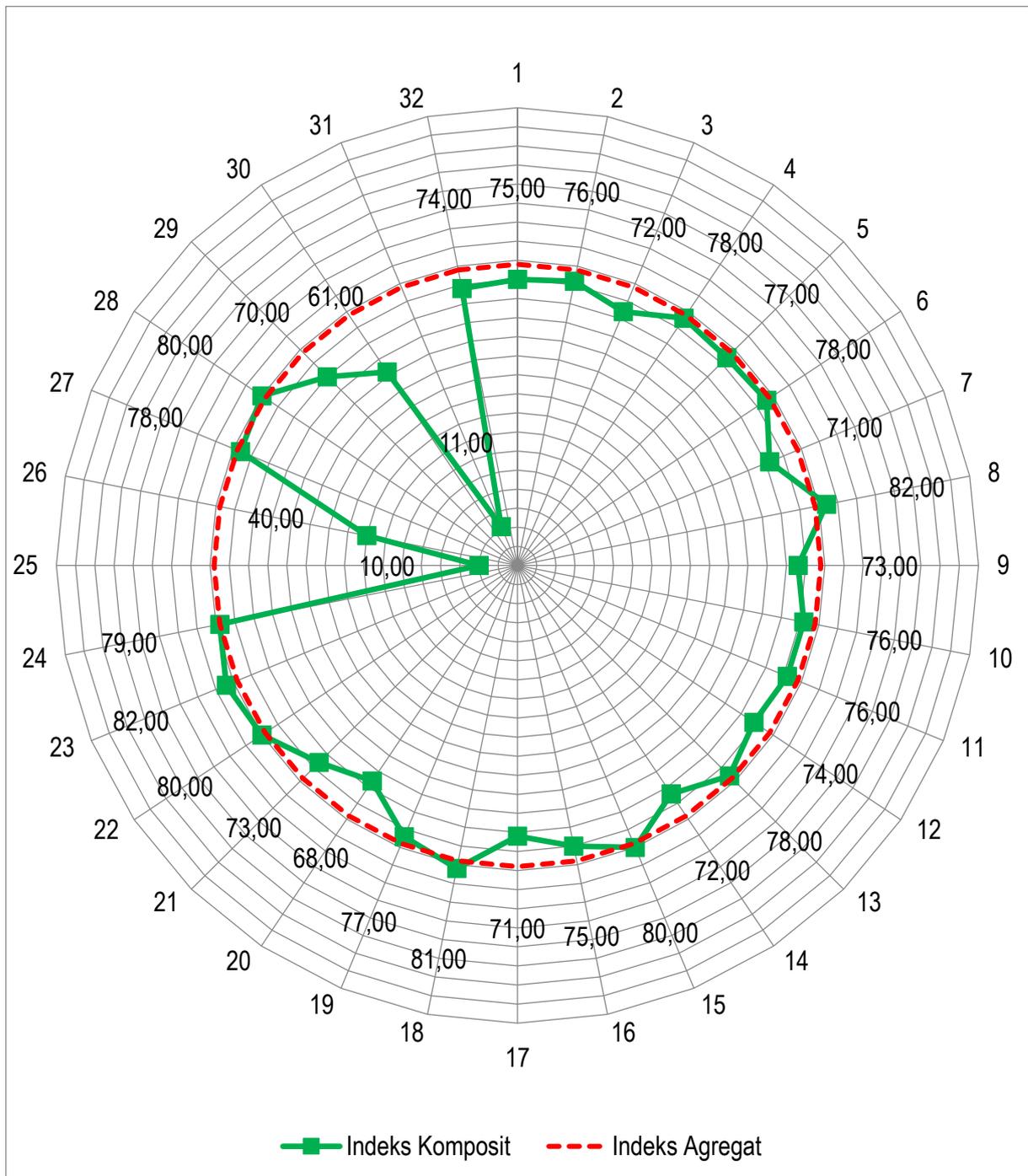
Tabel 4.58
IKM PATEN Panggarangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75.00	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76.00	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72.00	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78.00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77.00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	71.00	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	82.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73.00	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76.00	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76.00	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	72.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	75.00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77.00	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	68.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	40.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78.00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	80.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	61.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	11.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.127
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Panggarangan
 Tahun 2020



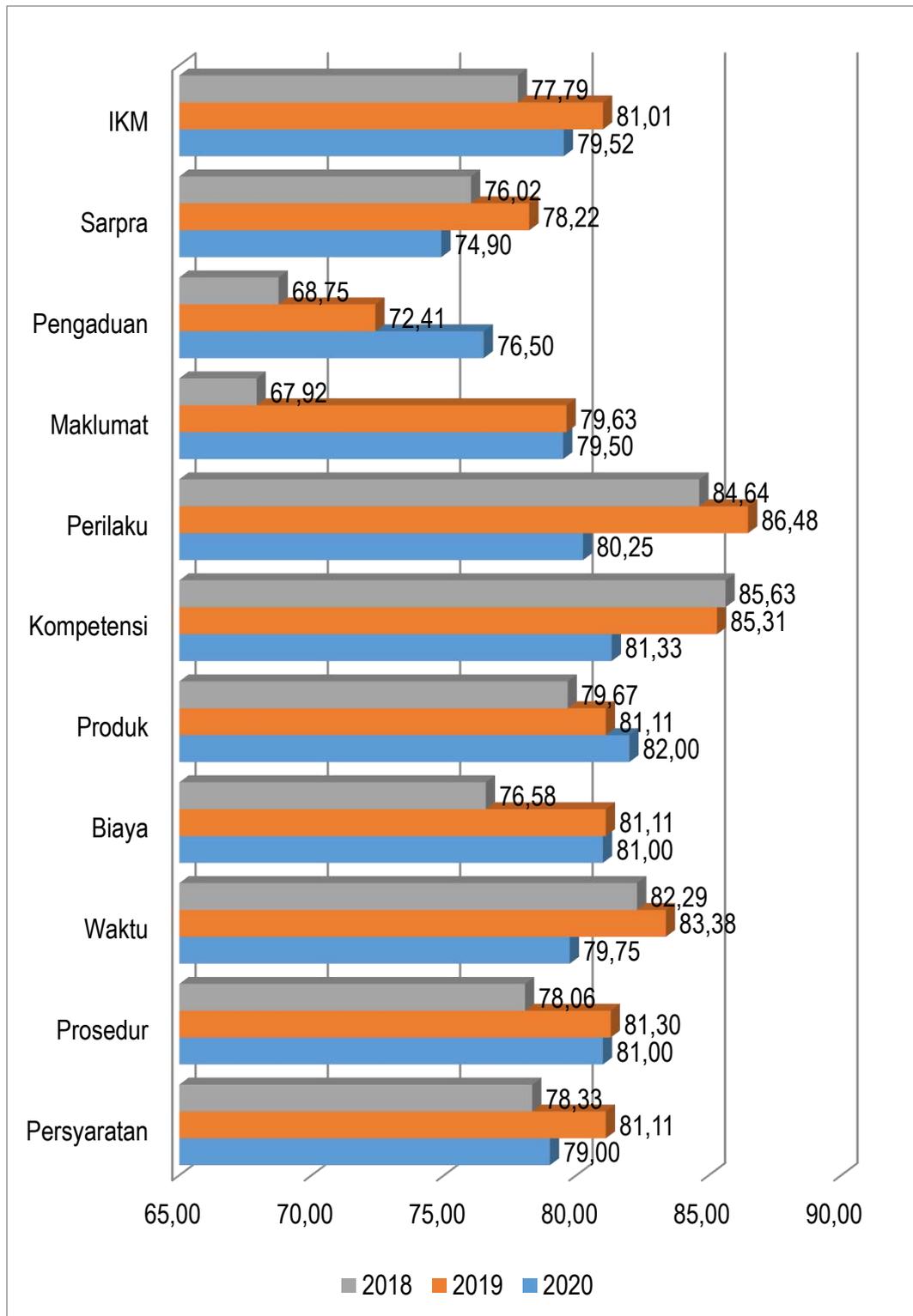
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.128
Perbandingan IKM PATEN Rangkasbitung Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



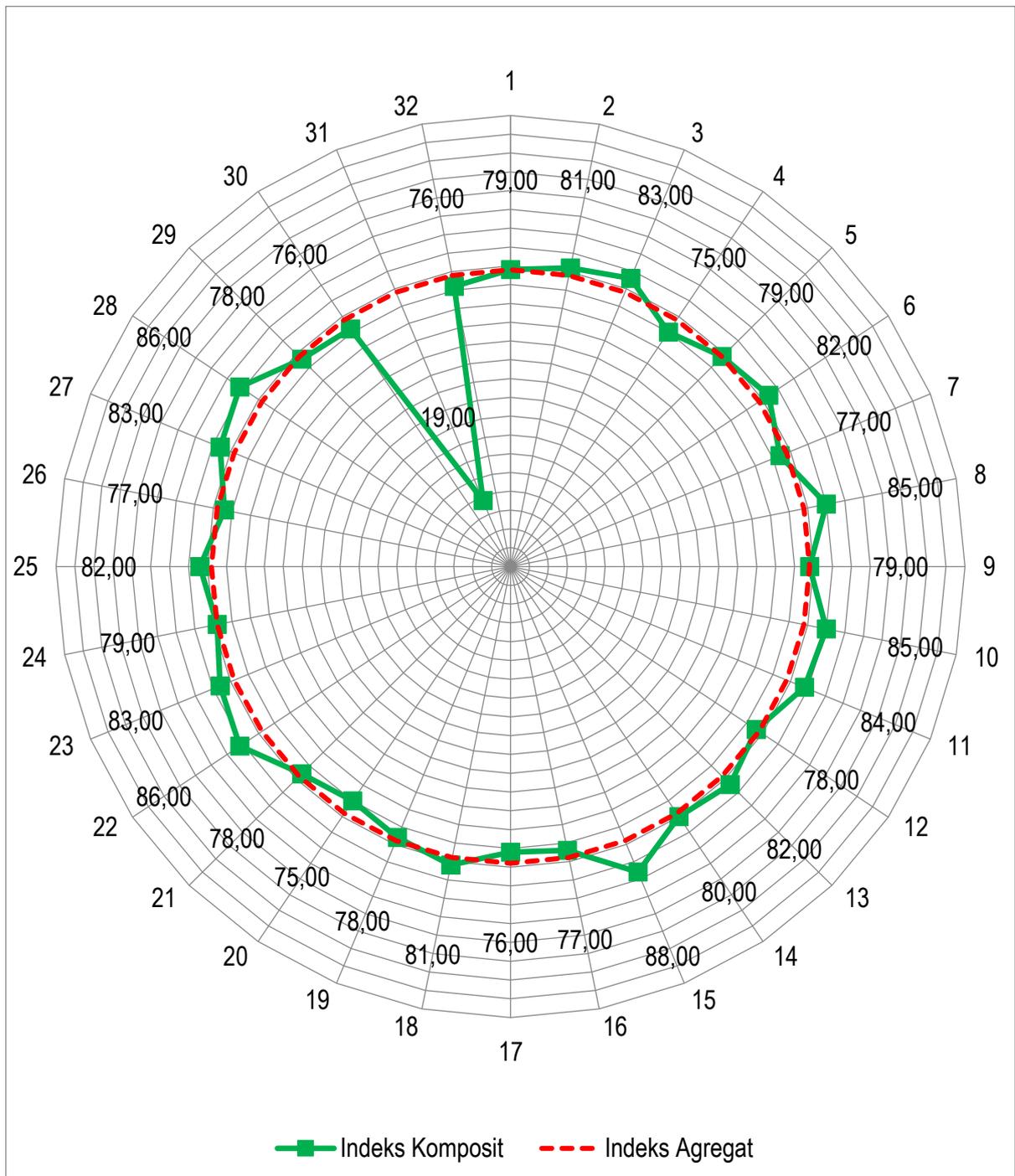
Tabel 4.59
IKM PATEN Rangkasbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	77.00	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	85.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78.00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82.00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77.00	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78.00	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	19.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.129
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Rangkasbitung
 Tahun 2020

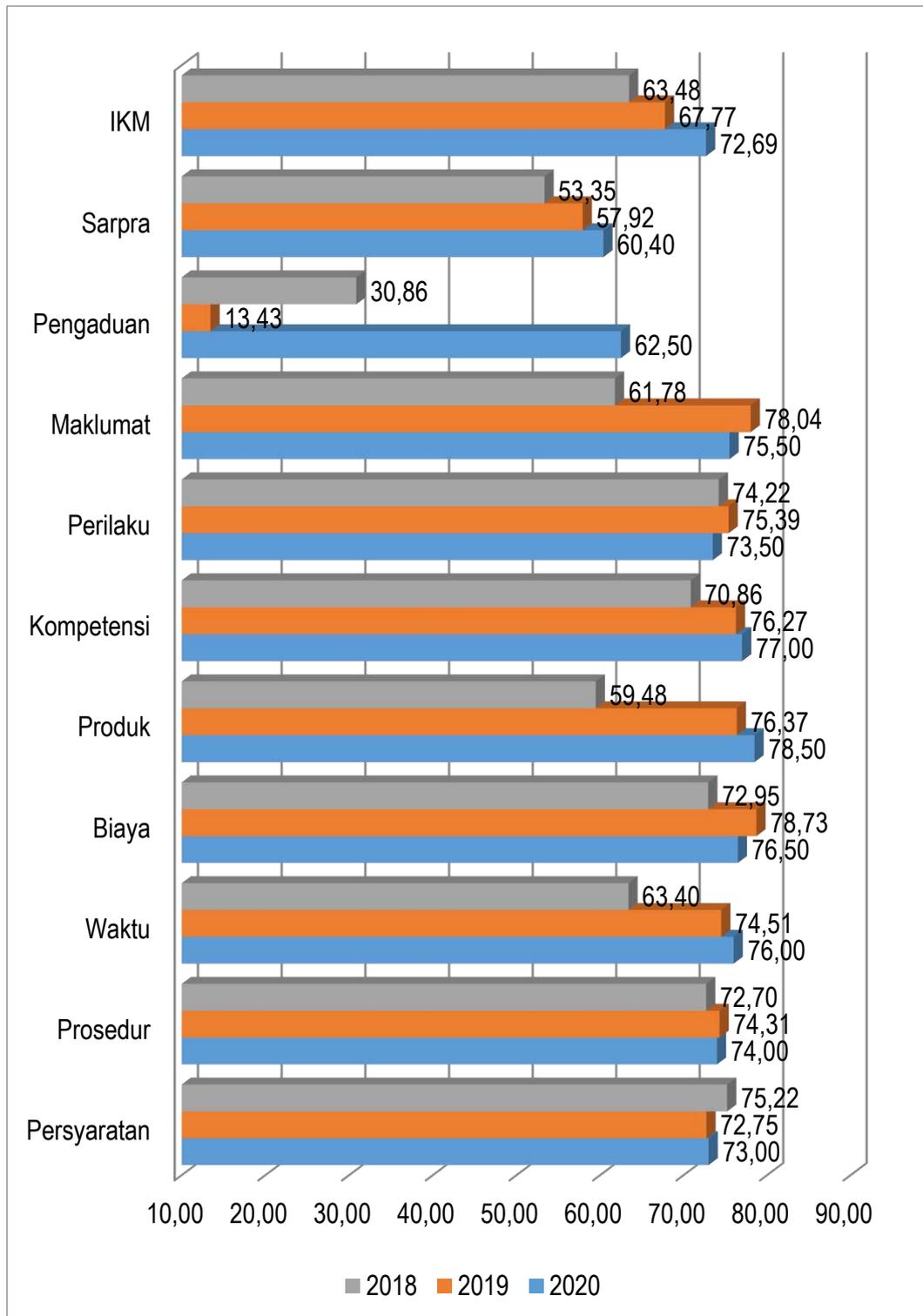


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.130
Perbandingan IKM PATEN Sajira Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



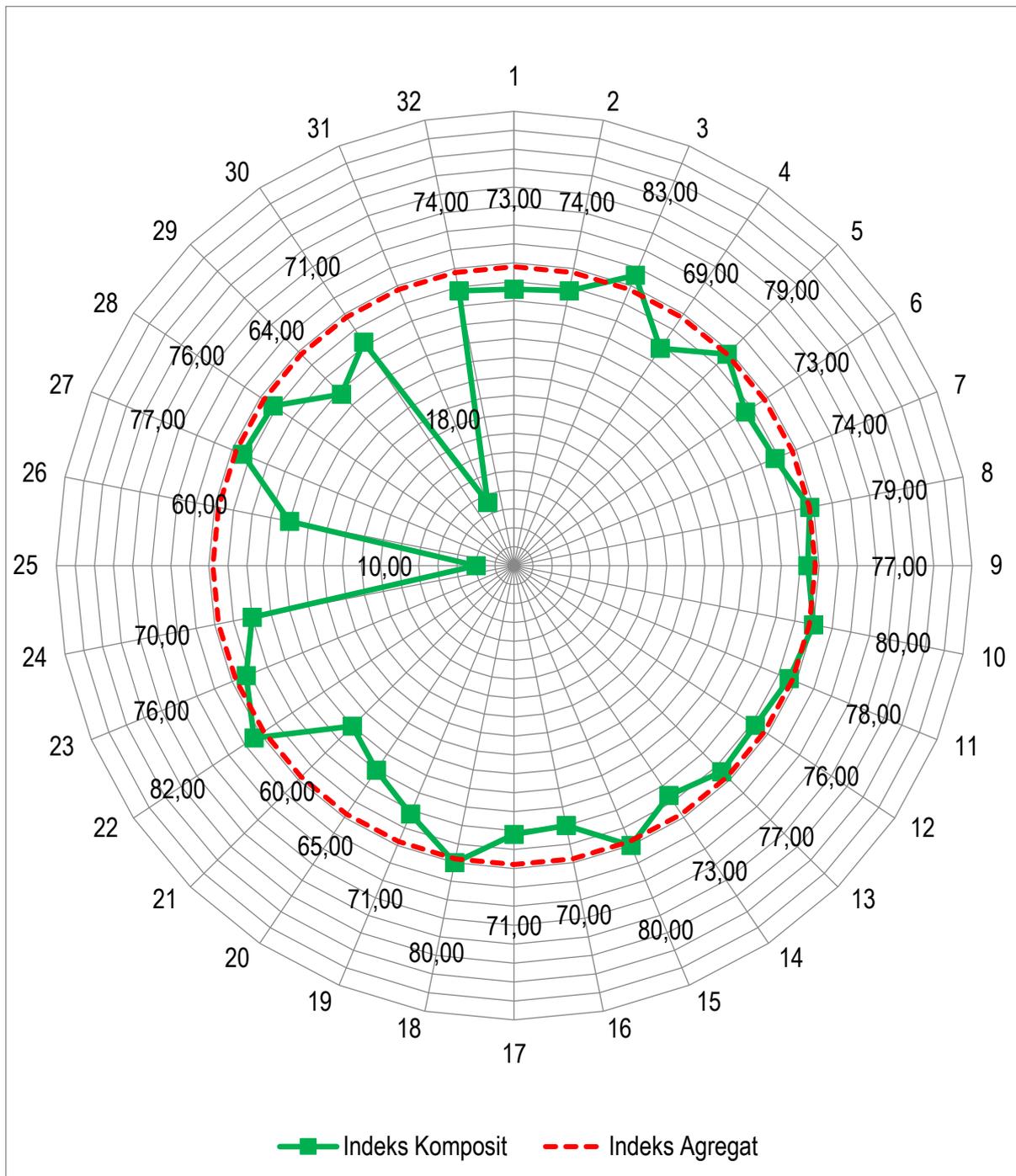
Tabel 4.60
IKM PATEN Sajira
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	73.00	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	74.00	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	69.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73.00	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	74.00	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77.00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77.00	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	70.00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	65.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	60.00	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76.00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	60.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77.00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	76.00	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	18.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.131
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Sajira
 Tahun 2020

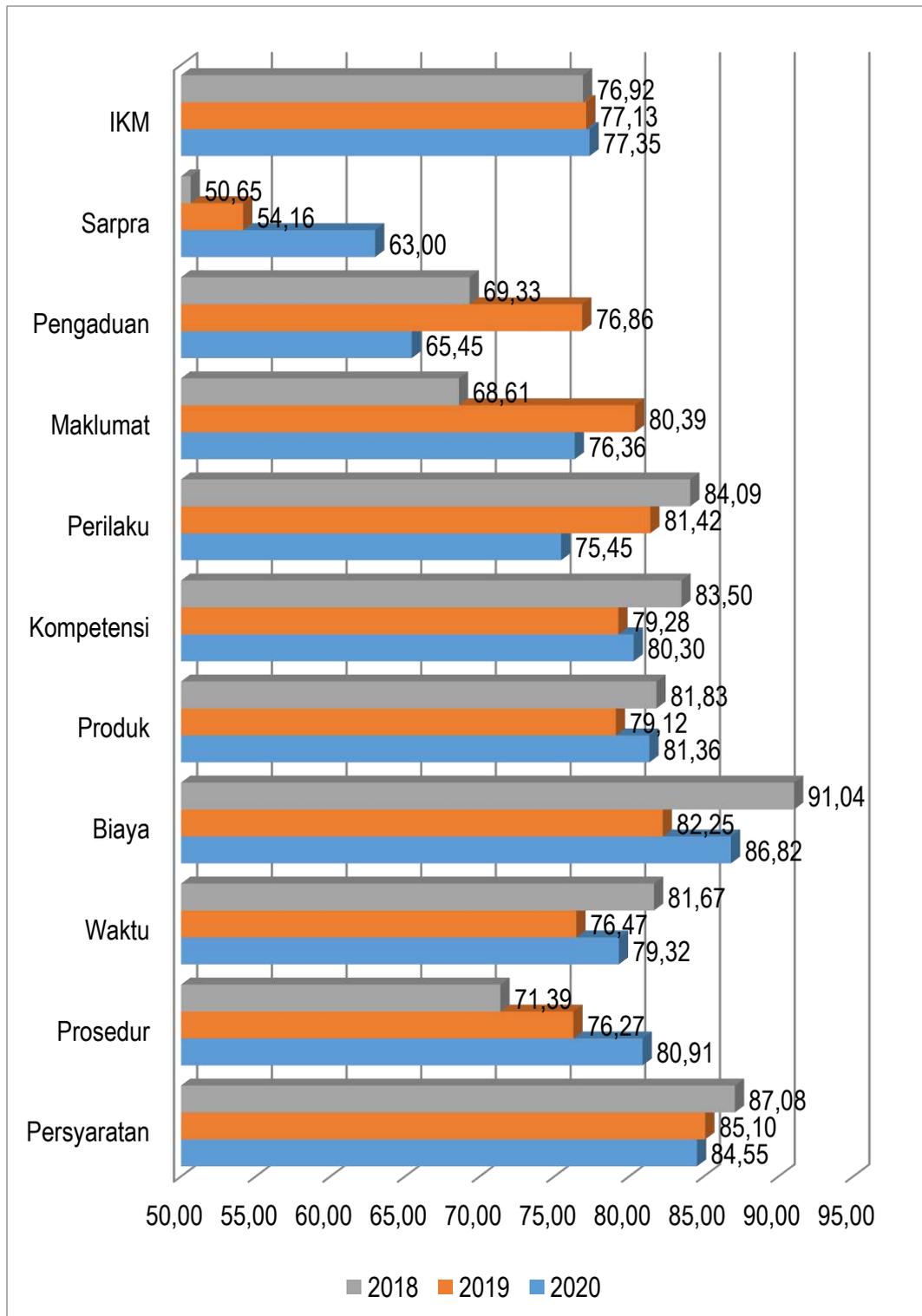


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.132
Perbandingan IKM PATEN Sobang Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



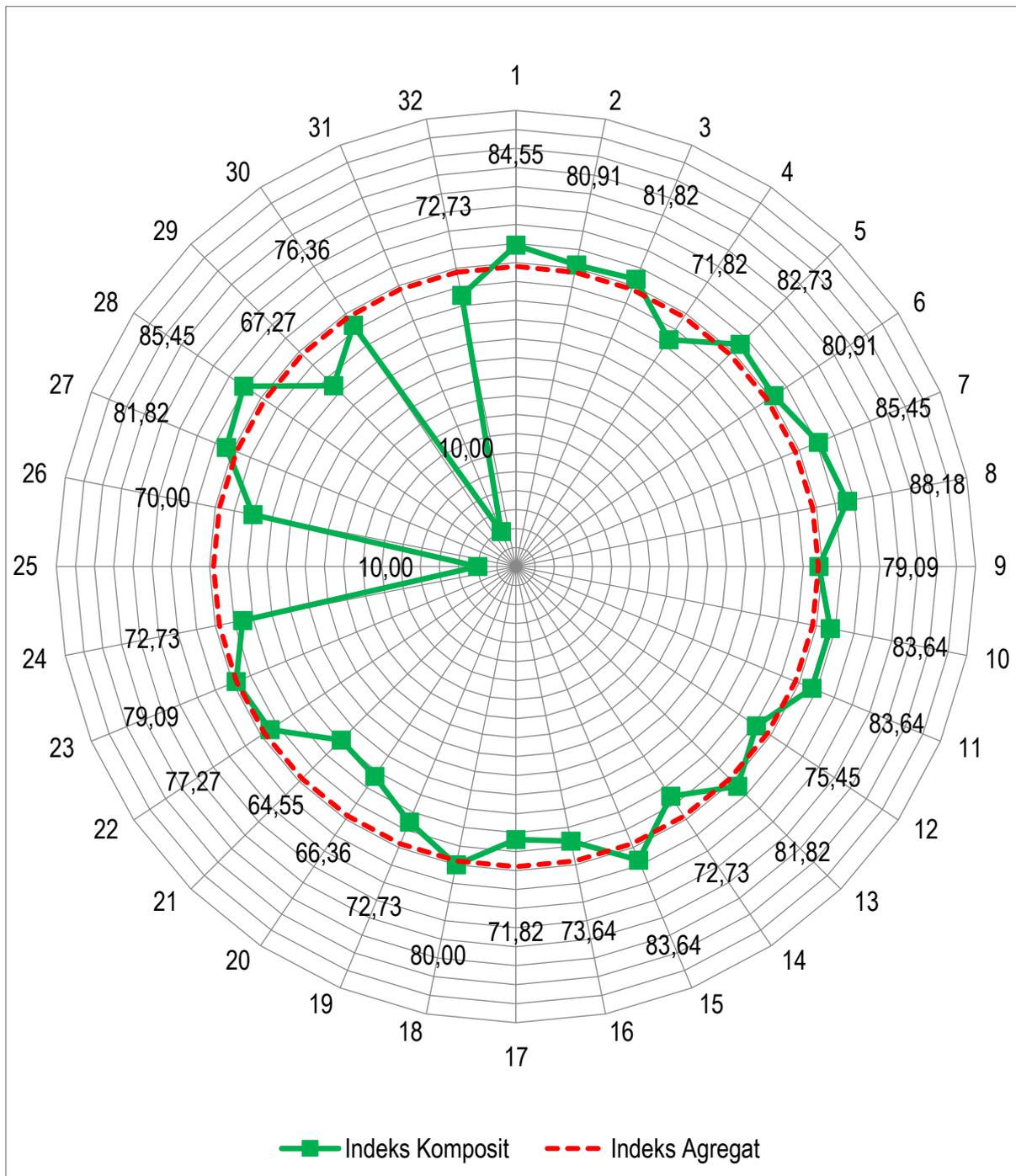
Tabel 4.61
IKM PATEN Sobang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.55	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80.91	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81.82	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	71.82	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.73	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80.91	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85.45	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88.18	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.09	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83.64	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83.64	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.45	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.82	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	72.73	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83.64	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	73.64	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71.82	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	72.73	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	66.36	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	64.55	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77.27	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.09	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72.73	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81.82	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85.45	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	67.27	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76.36	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.73	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.133
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Sobang
 Tahun 2020

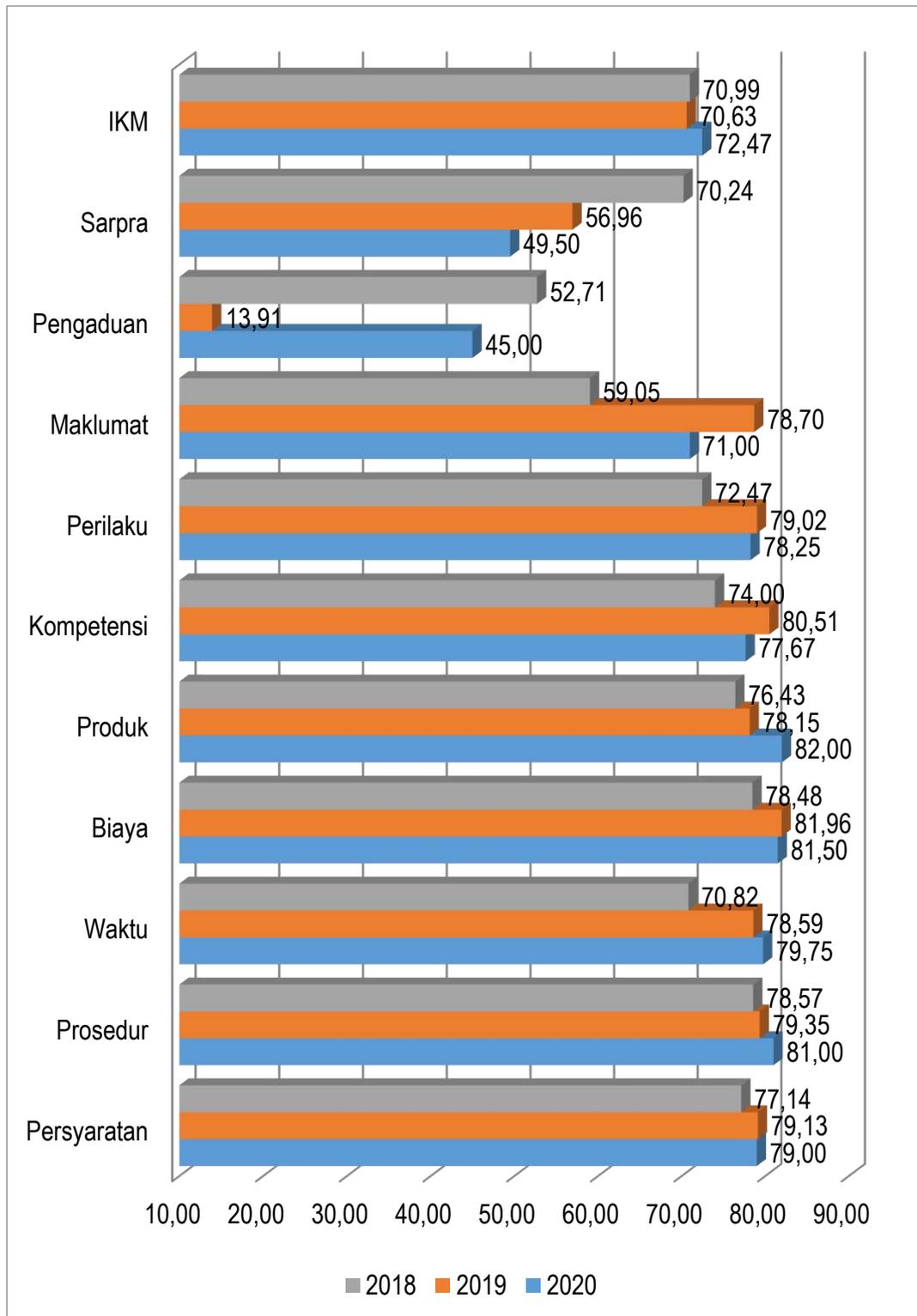


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.134
Perbandingan IKM PATEN Wanasalam Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



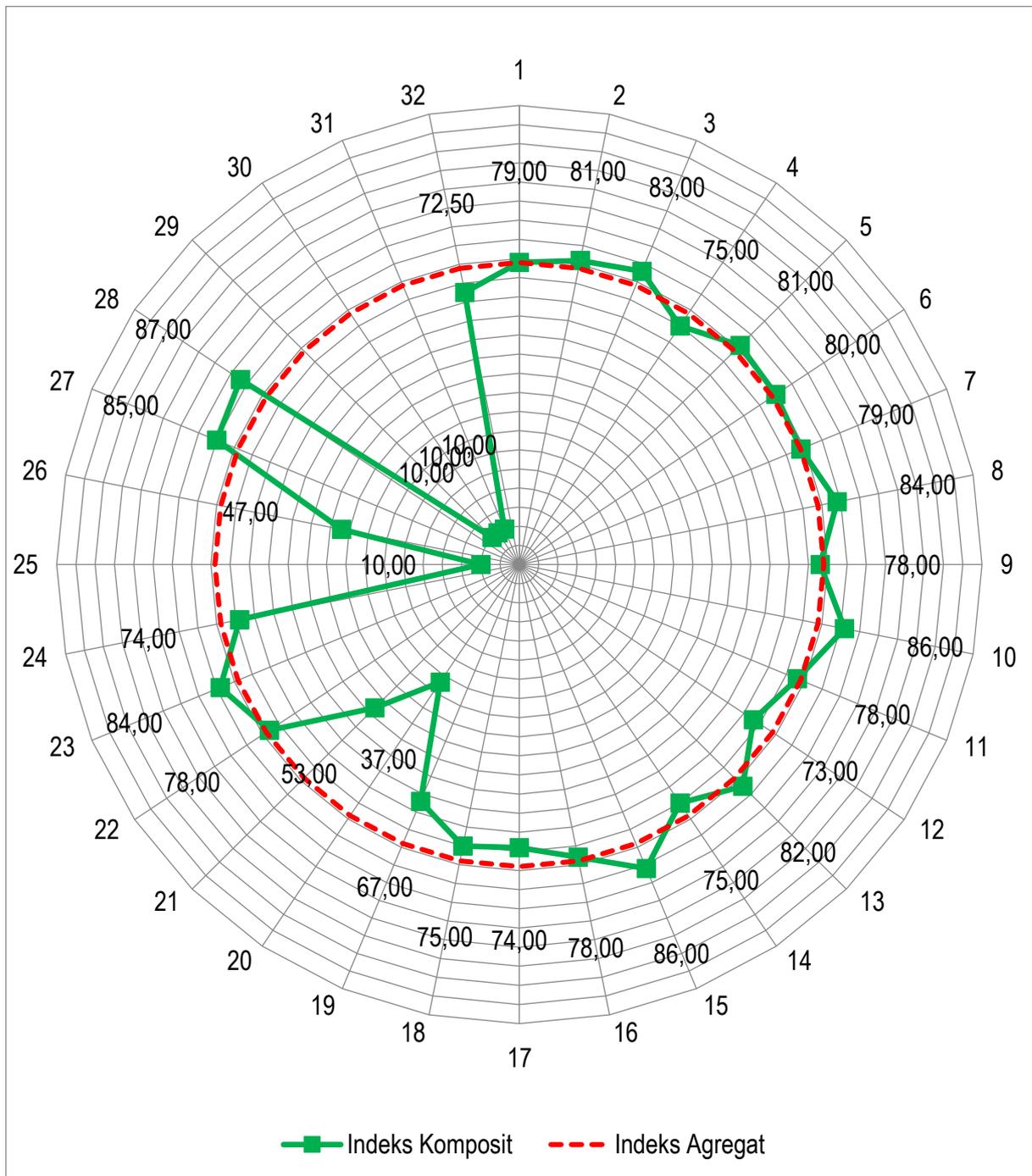
Tabel 4.62
IKM PATEN Wanasalam
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78.00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	86.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	75.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75.00	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	67.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	37.00	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	53.00	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78.00	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	47.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	10.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.50	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.135
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Wanasalam
 Tahun 2020



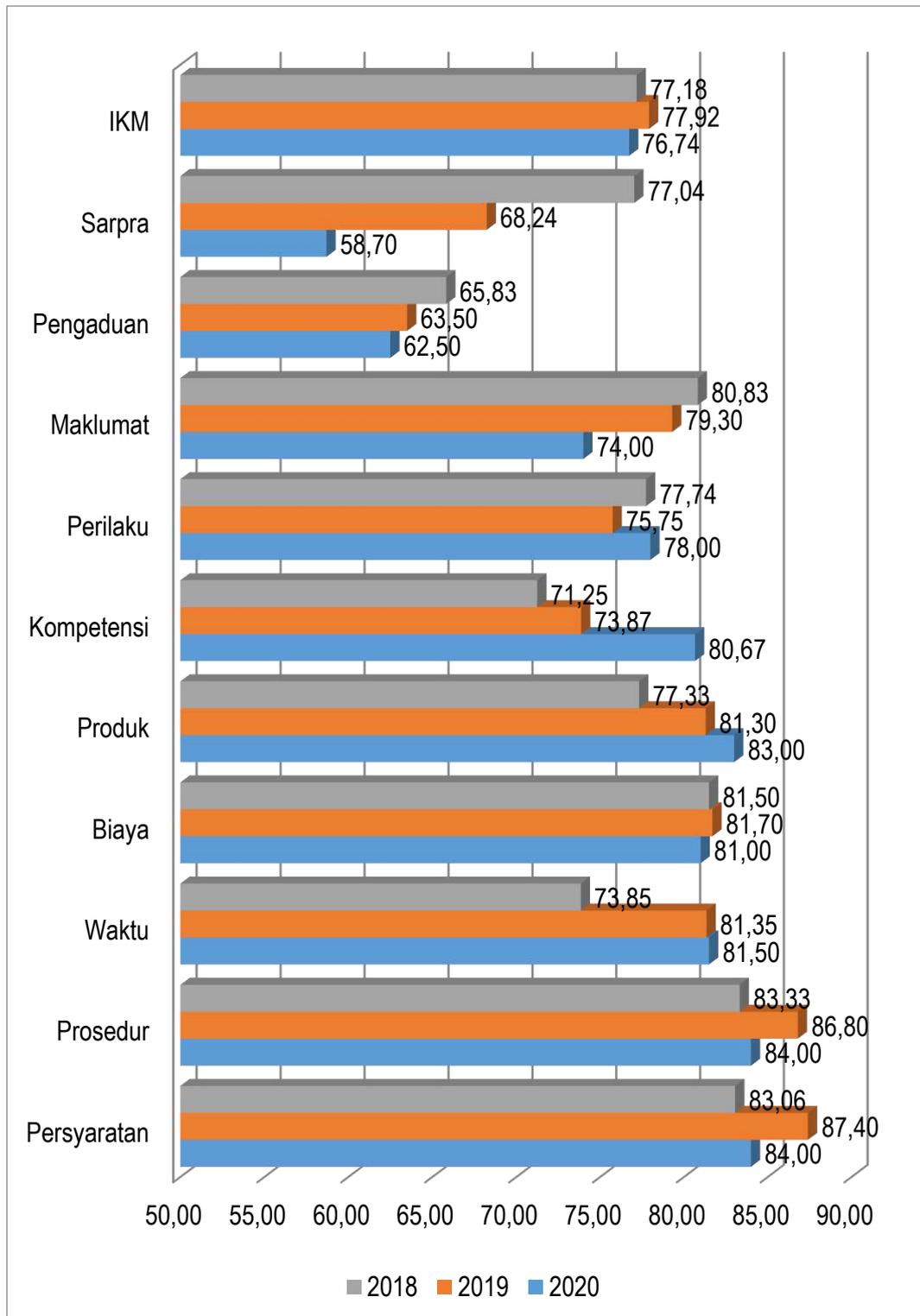
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.136
Perbandingan IKM PATEN Warunggunung Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



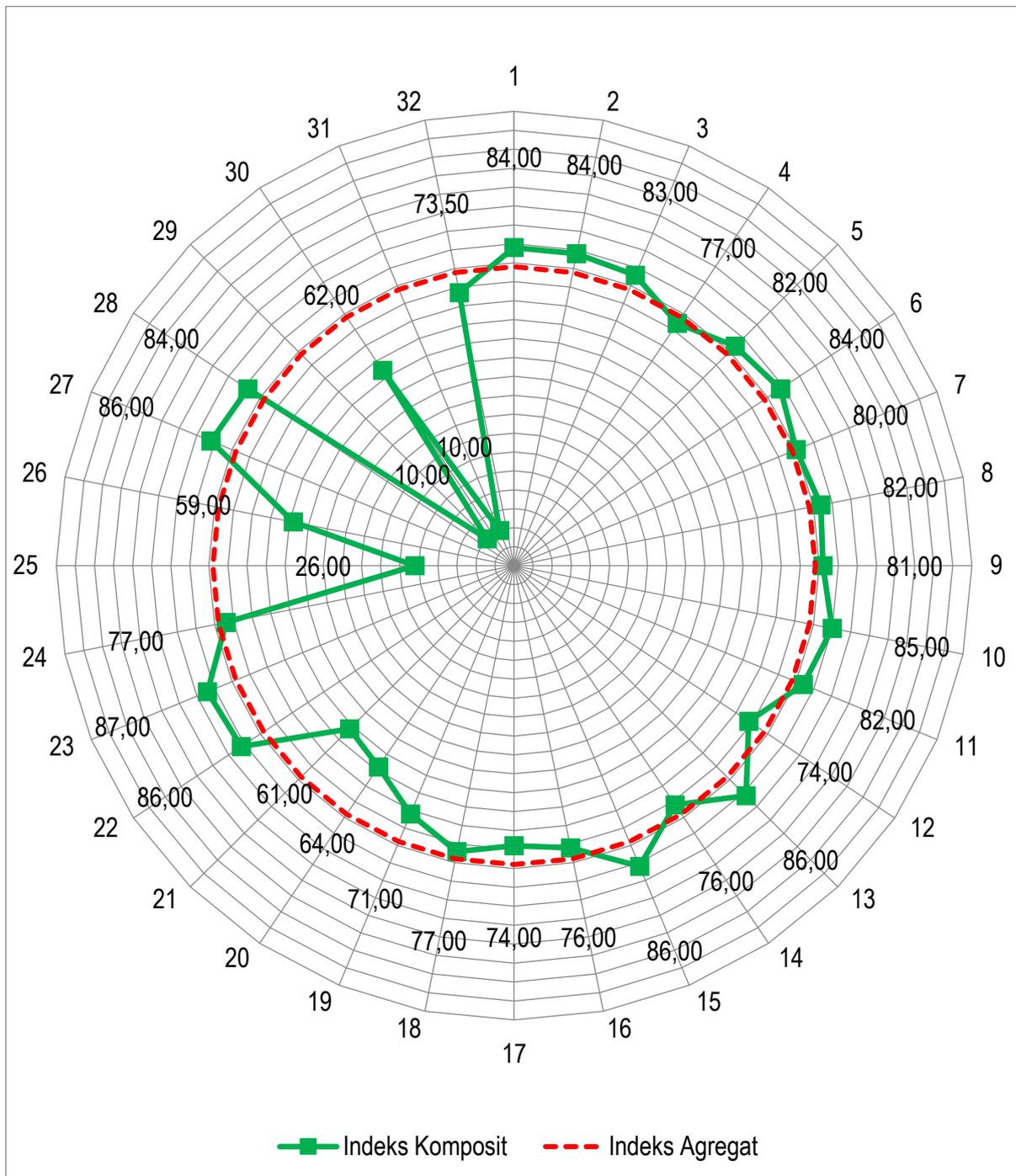
Tabel 4.63
IKM PATEN Warunggunung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	84.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	74.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	86.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	76.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76.00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77.00	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	64.00	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	61.00	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	87.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	26.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	59.00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	62.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73.50	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.137
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Warunggunung
 Tahun 2020

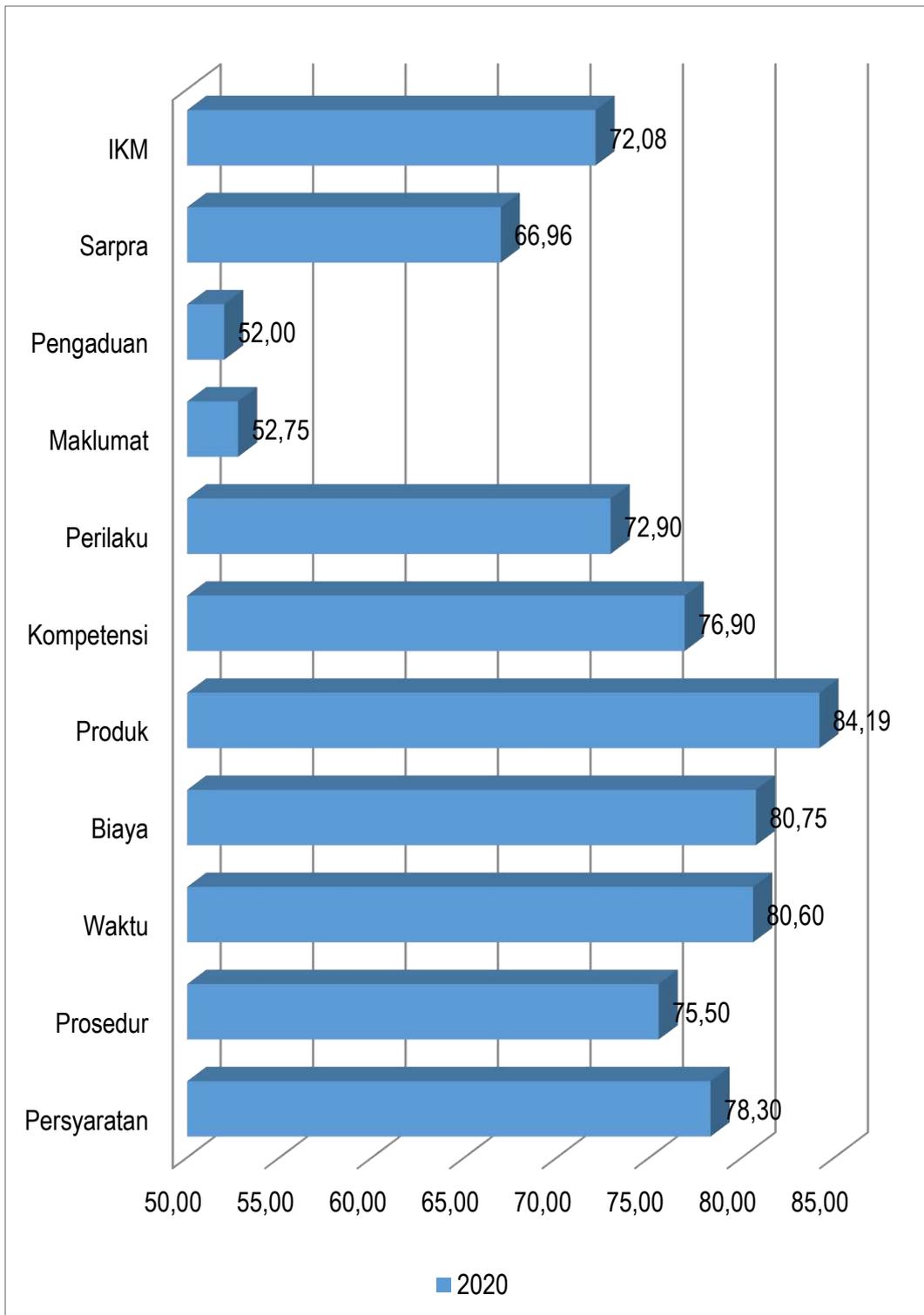


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.138
Perbandingan IKM PATEN Kelurahan Cijoro Lebak Berdasar Unsur
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



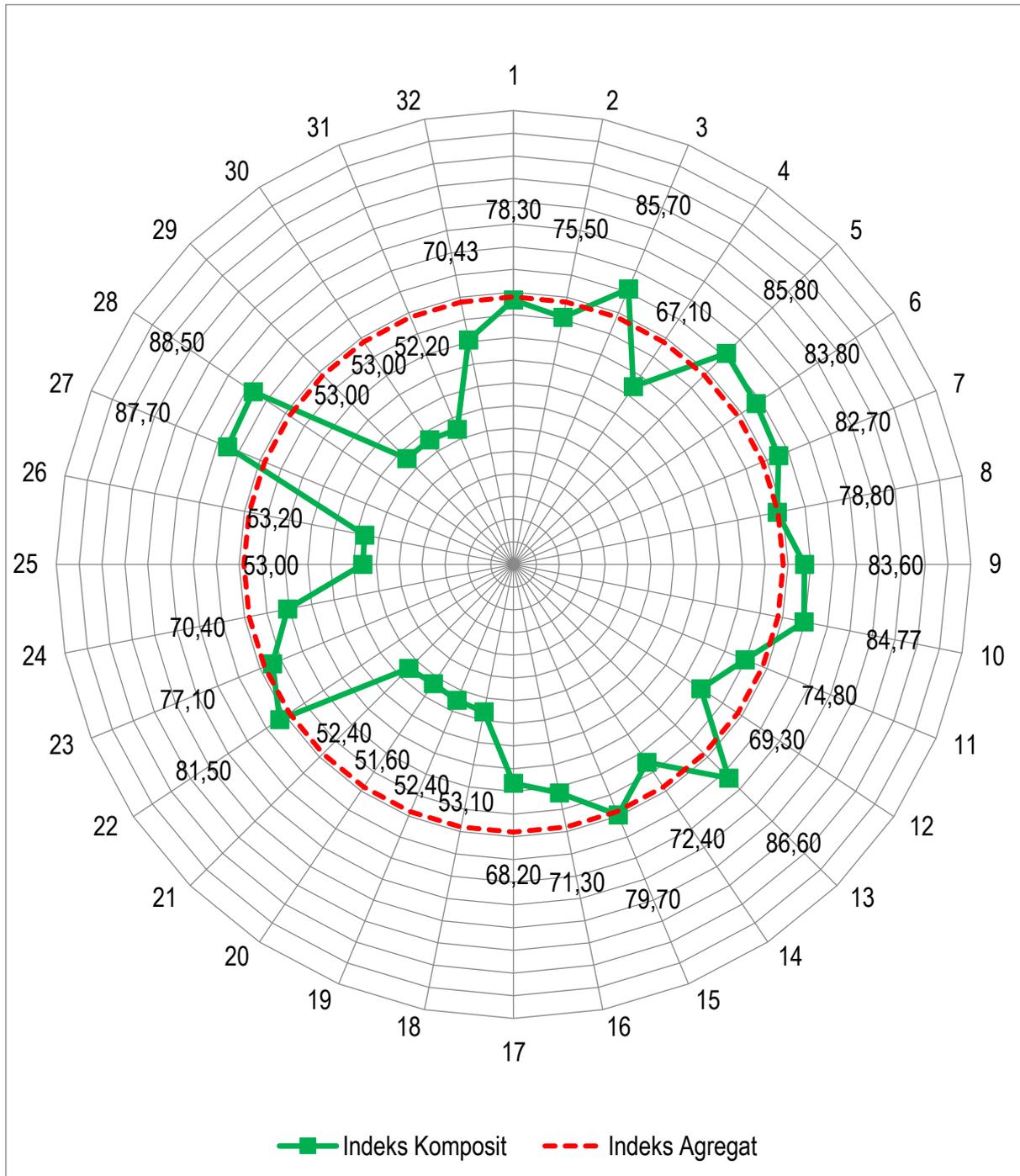
Tabel 4.64
IKM PATEN Kelurahan Cijoro Lebak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78.30	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85.70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	67.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85.80	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83.80	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78.80	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.60	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	74.80	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	69.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	86.60	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	72.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79.70	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	71.30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	68.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	53.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	52.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	51.60	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	52.40	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77.10	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	53.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	53.20	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87.70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	53.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.139
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Kelurahan Cijoro Lebak
 Tahun 2020

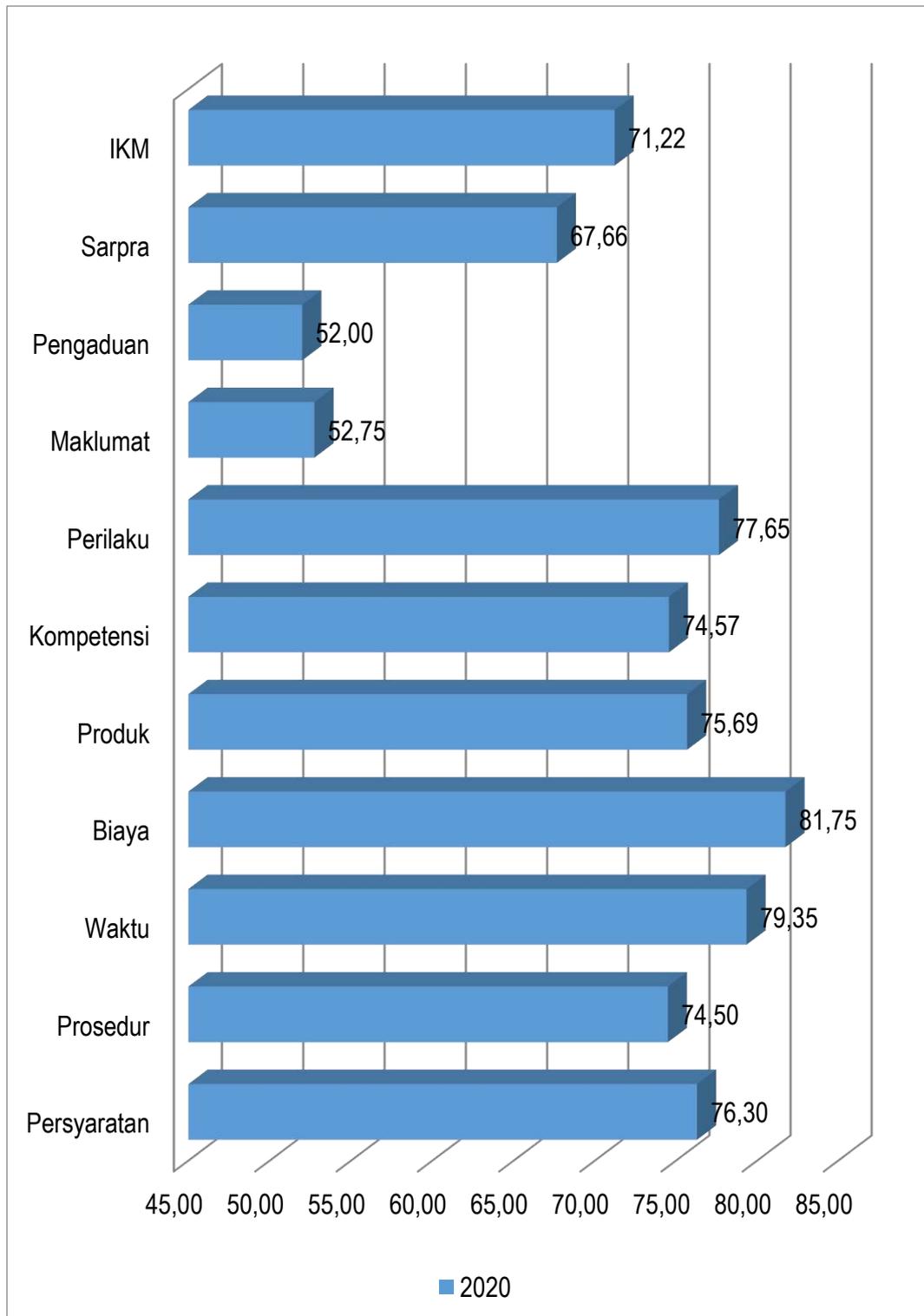


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.140
Perbandingan IKM PATEN Kelurahan Cijoro Pasir Berdasar Unsur
Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



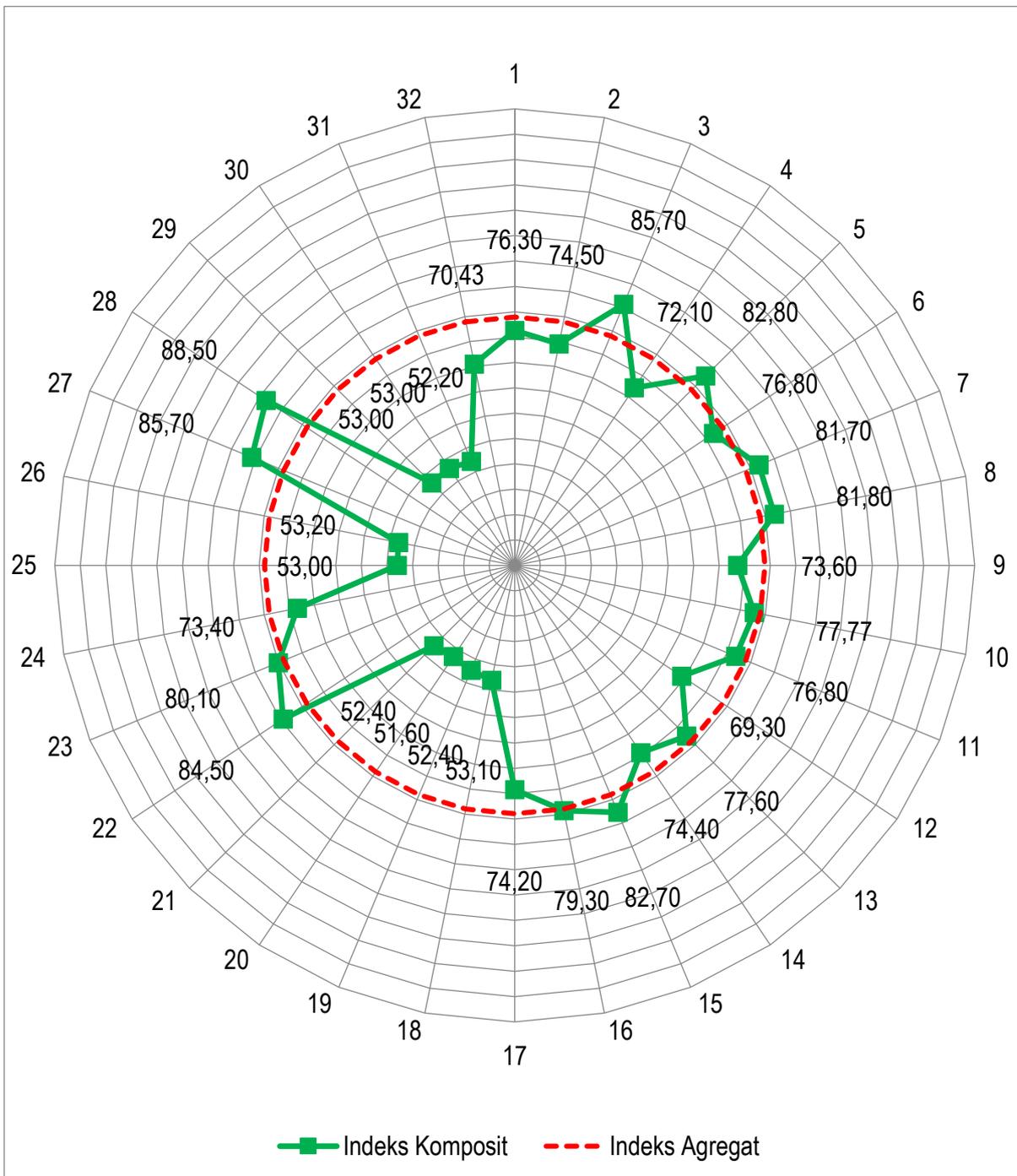
Tabel 4.65
IKM PATEN Kelurahan Cijoro Pasir
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76.30	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	74.50	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85.70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.80	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76.80	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73.60	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77.77	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76.80	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	69.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77.60	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82.70	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79.30	B	Di atas rerata
17	Keramahan	74.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	53.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	52.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	51.60	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	52.40	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.10	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	53.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	53.20	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88.50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	53.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.141
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Kelurahan Cijoro Pasir
 Tahun 2020



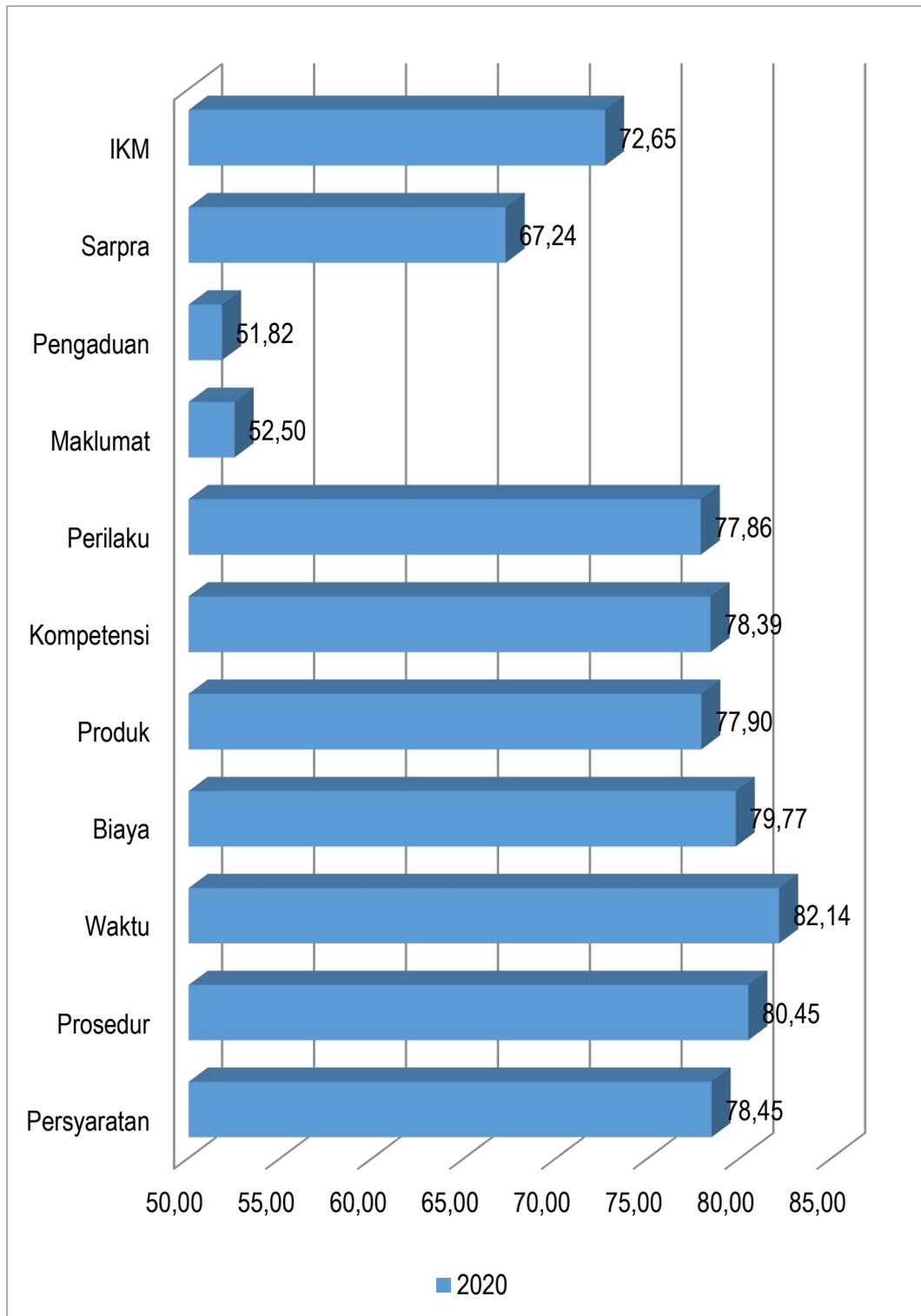
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.142
 Perbandingan IKM PATEN Kelurahan Muara Ciujung Barat
 Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



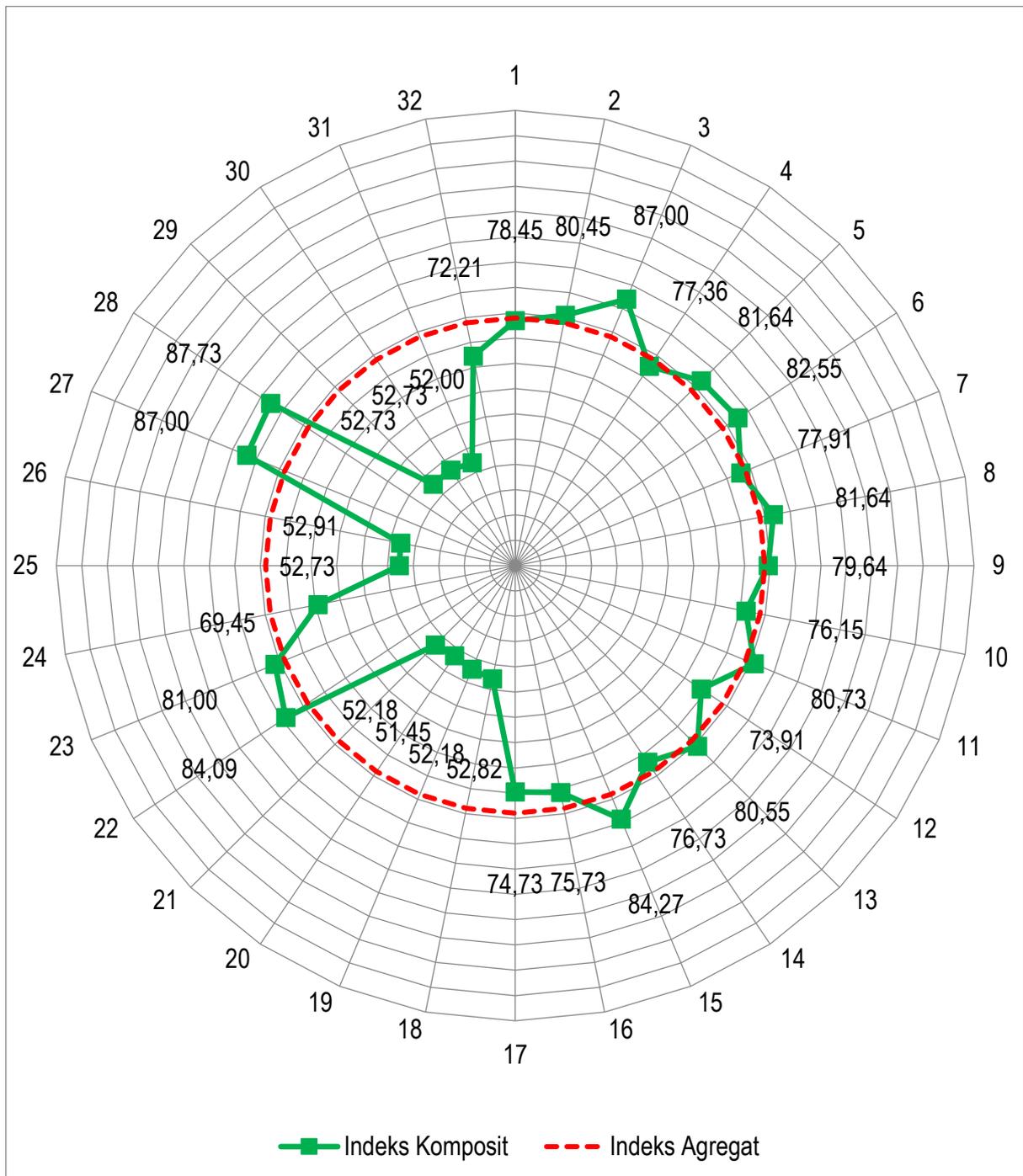
Tabel 4.66
IKM PATEN Kelurahan Muara Ciujung Barat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78.45	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	80.45	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	87.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.36	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81.64	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.55	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	77.91	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81.64	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.64	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76.15	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80.73	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	73.91	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80.55	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	76.73	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84.27	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	75.73	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.73	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	52.82	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	52.18	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	51.45	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	52.18	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.09	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69.45	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	52.73	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	52.91	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87.73	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	52.73	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	52.73	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.21	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.143
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Kelurahan Muara Ciujung Barat
 Tahun 2020

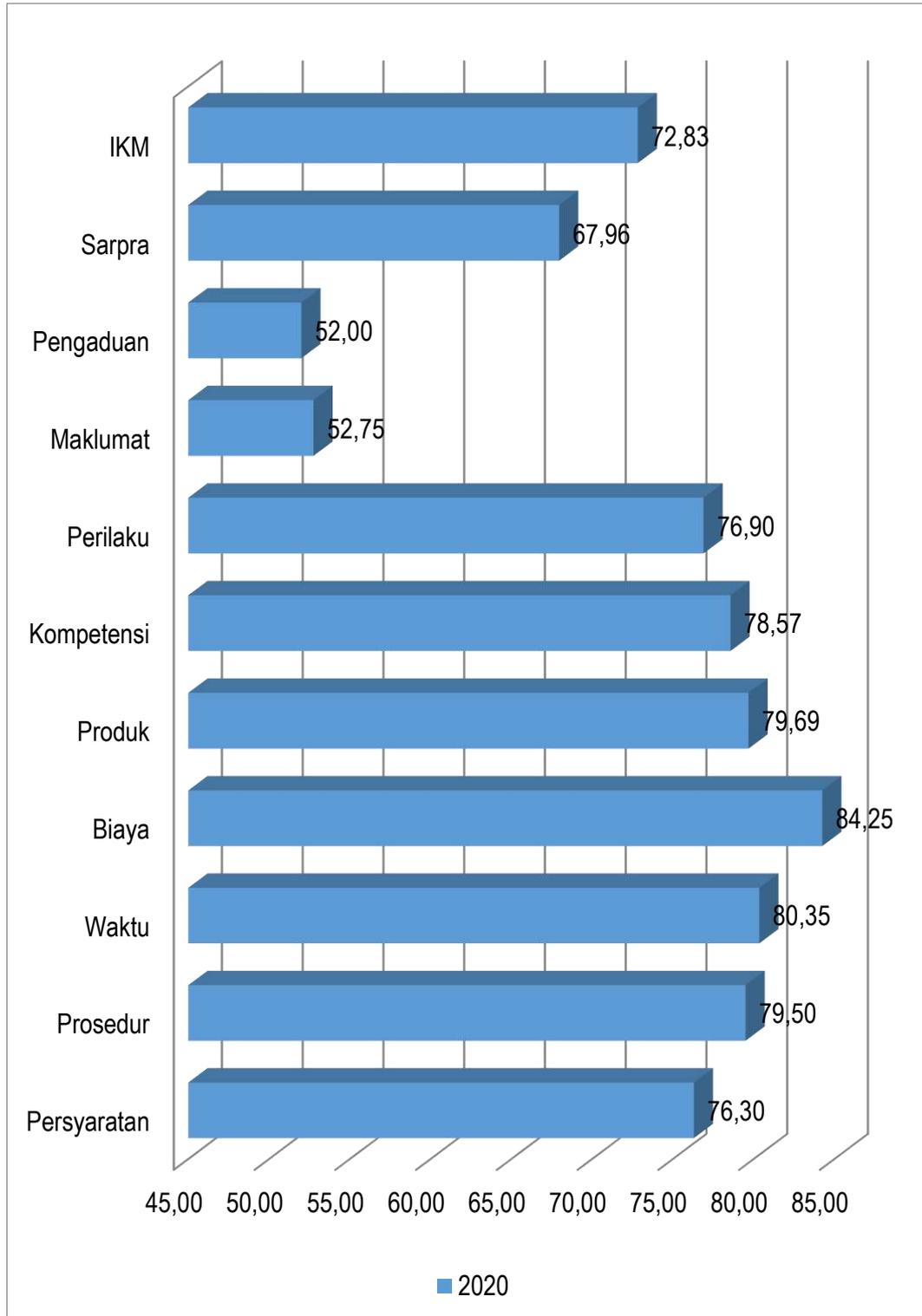


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.144
 Perbandingan IKM PATEN Kelurahan Muara Cujung Timur
 Berdasar Unsur Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



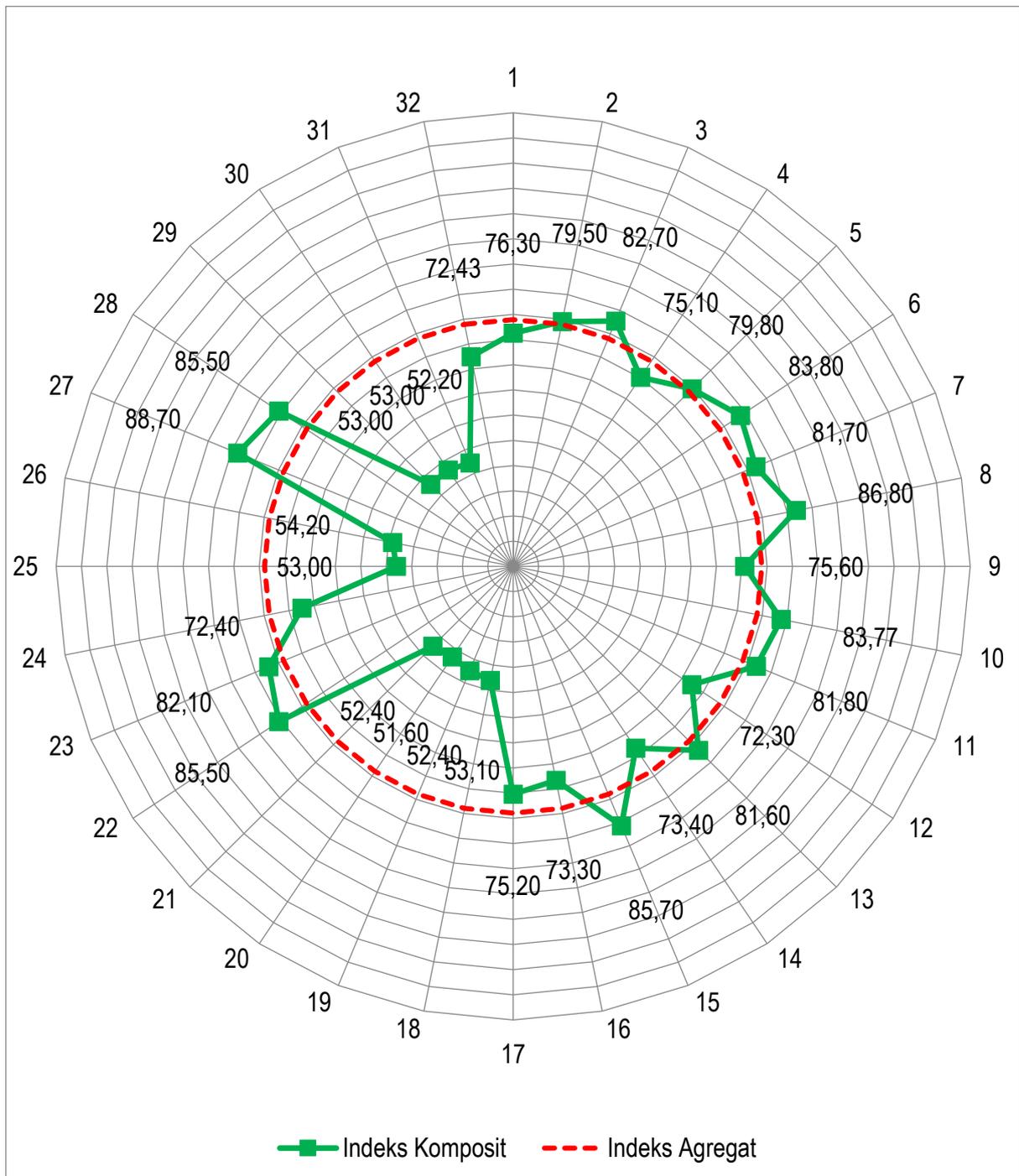
Tabel 4.67
IKM PATEN Kelurahan Muara Ciujung Timur
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76.30	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79.50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82.70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75.10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79.80	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83.80	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81.70	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86.80	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75.60	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83.77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81.80	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	72.30	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.60	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	73.40	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85.70	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	73.30	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75.20	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	53.10	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	52.40	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	51.60	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	52.40	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.10	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72.40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	53.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	54.20	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88.70	A	Di atas rerata
28	Keamanan	85.50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	53.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.20	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.145
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Kelurahan Muara Ciujung Timur
 Tahun 2020

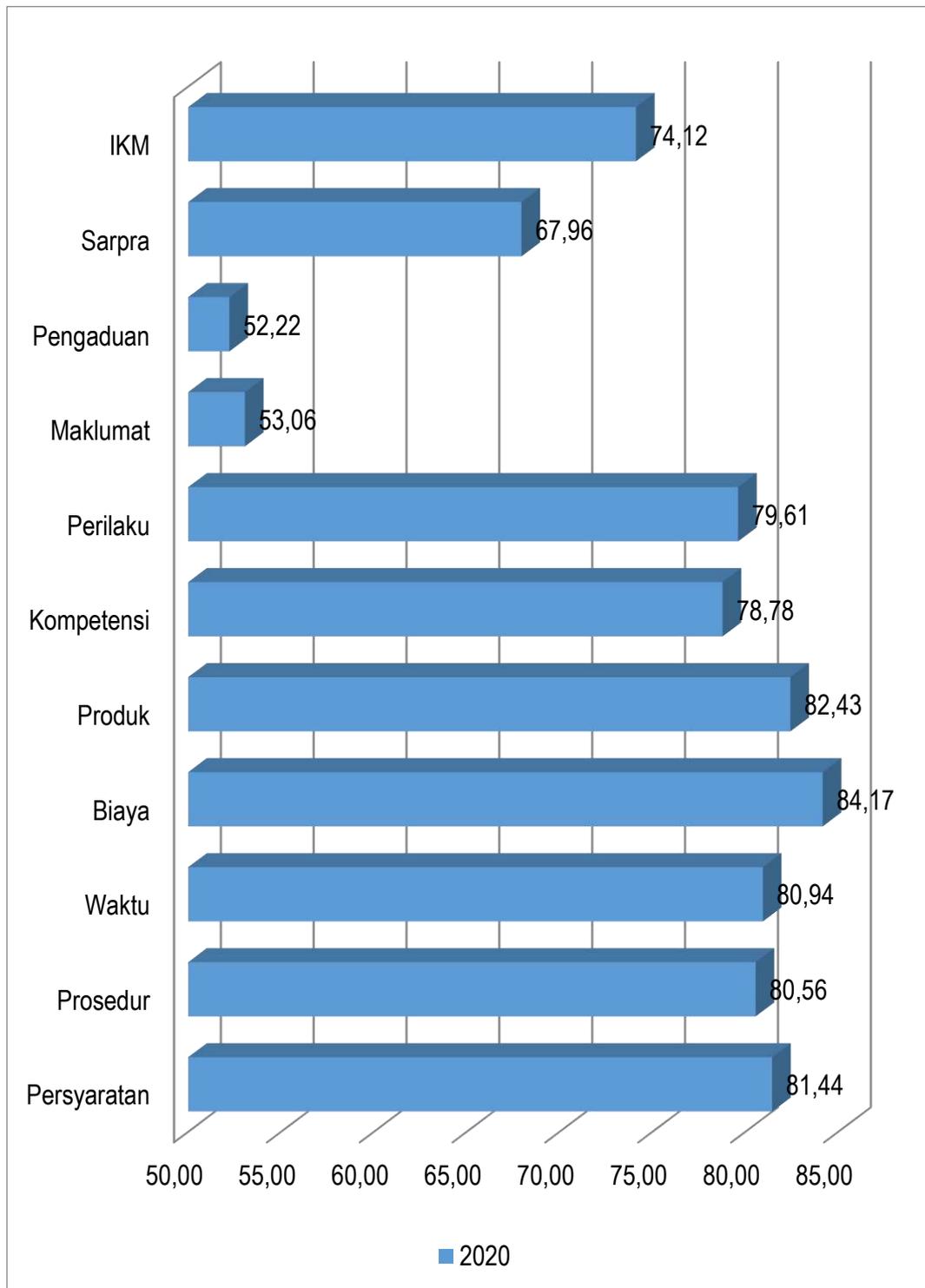


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.146
 Perbandingan IKM PATEN Kelurahan Rangkasbitung Barat
 Berdasar Unsur
 Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



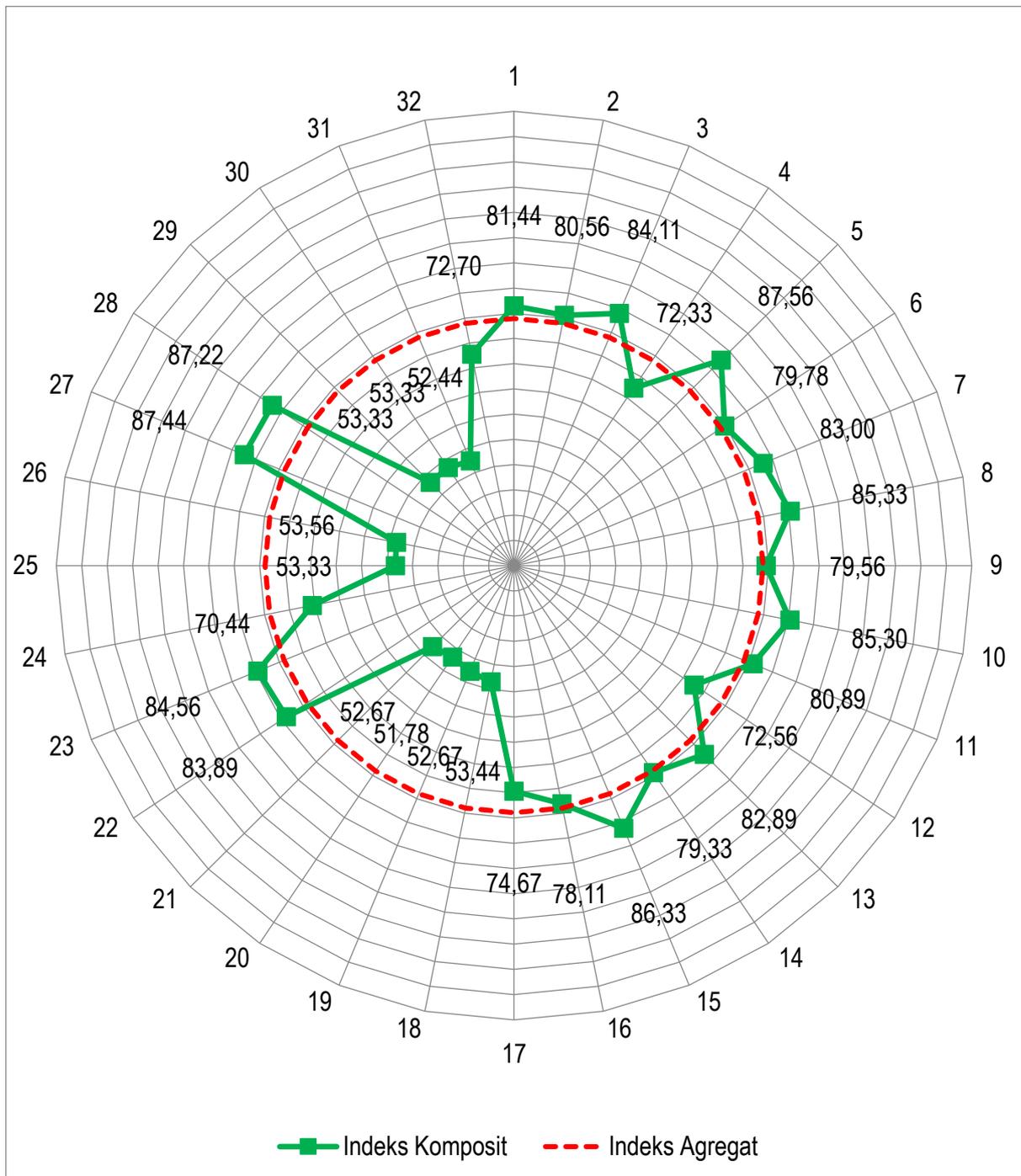
Tabel 4.68
IKM PATEN Kelurahan Rangkasbitung Barat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81.44	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80.56	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84.11	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.33	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87.56	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79.78	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85.33	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.56	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85.30	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80.89	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	72.56	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82.89	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79.33	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.33	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.11	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	74.67	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	53.44	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	52.67	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	51.78	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	52.67	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.89	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.56	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70.44	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	53.33	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	53.56	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87.44	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87.22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	53.33	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	53.33	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	52.44	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.70	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.147
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Kelurahan Rangkasbitung Barat
 Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



4.2.3 IKM Pusat Kesehatan Masyarakat dan RSUD dr.

Adjidarmo

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 12 (dua belas) Puskesmas telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 80,45 dengan kualifikasi mutu pelayanan B atau memuaskan, yaitu dengan indeks antara 76,61 – 88,30 berdasarkan ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Indeks agregat ini secara faktual bahkan telah berada di atas indeks agregat kabupaten pada tahun 2020 sebesar 78,96.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat PATEN secara umum terletak pada 30% unsurnya, yaitu unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta unsur sarana prasarana penunjang pelayanan. Ketiga unsur tersebut bahkan tercatat masih memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,96.

Pada unsur maklumat pelayanan, ketersediaan maklumat pelayanan yang diumumkan secara terbuka, mudah dibaca/diakses, menarik perhatian, serta meyakinkan pengguna layanan bahwa seluruh petugas pelayanan dapat mewujudkan isi maklumat pelayanan tersebut; merupakan permasalahan umum yang ditemukan di Puskesmas.

Pada unsur pengelolaan pengaduan, ketersediaan kanal pengaduan yang beragam dan mudah diakses oleh pengguna layanan, serta respon atas pengaduan yang sesuai dengan harapan publik, merupakan permasalahan umum yang ditemukan di seluruh Puskesmas. 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 atau bahkan tidak direspon sama sekali, atau respon yang diberikan tidak sesuai dengan harapan karena telah tidak lagi relevan / kadaluarsa.



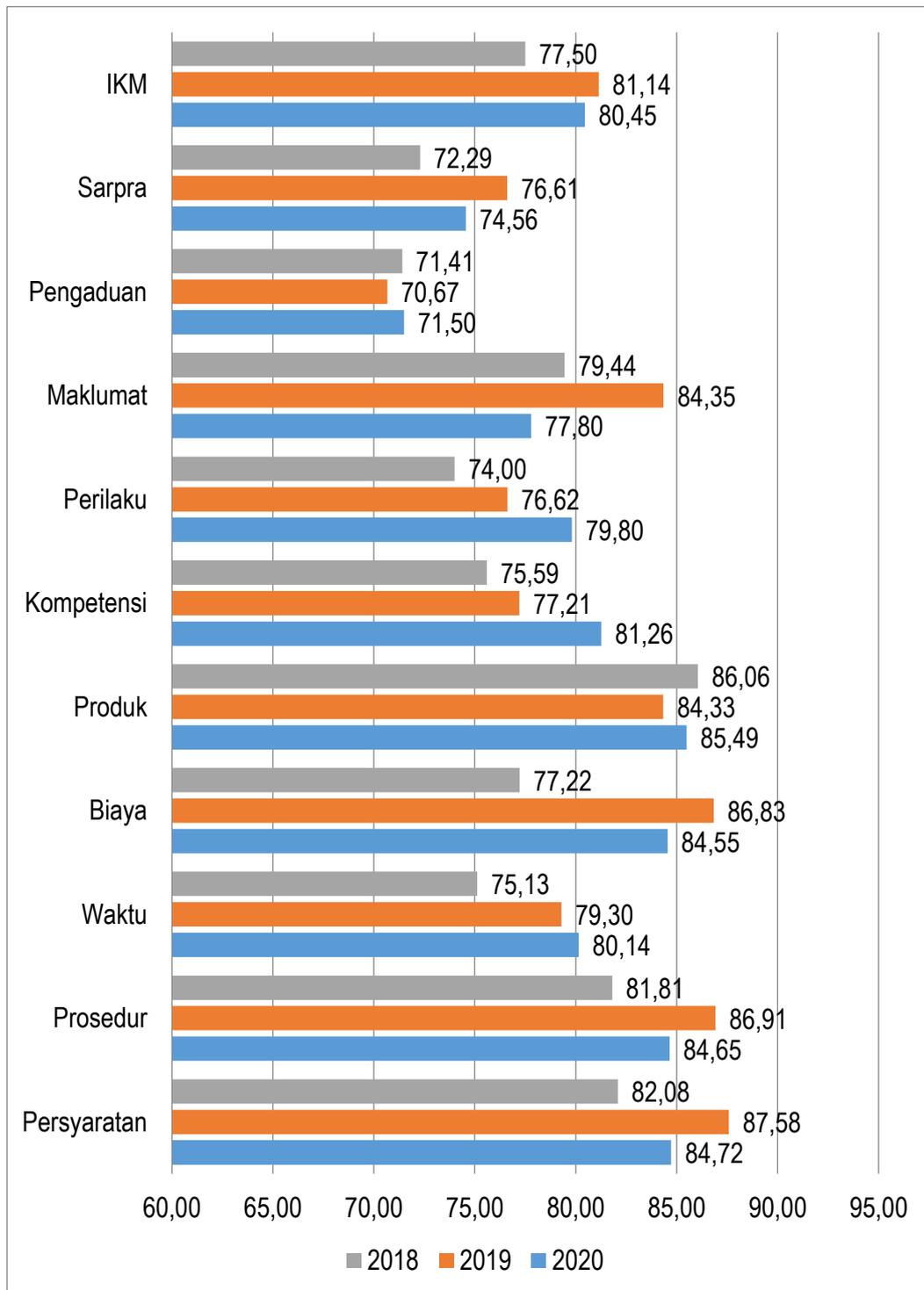
Sedangkan pada unsur sarana dan prasarana penunjang, permasalahan umum yang ditemukan adalah efektivitas larangan merokok yang cenderung rendah, tidak tersedianya sarana dan prasarana afirmasi secara memadai, kurang tersedianya rambu-rambu mitigasi bencana yang memadai dan informatif, serta masih terbatasnya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

Dari 32 indikator komposit indeks kepuasan masyarakat, 21 indikator atau sekira 65,63% indikator telah mencapai kualifikasi atau mutu pelayanan B, 10 indikator atau sekira 31,25%-nya berkualifikasi C, dan sisanya sebanyak 1 indikator masih berkualifikasi D, yaitu indikator belum tersedianya pelayanan online. Dari ke-32 indikator tersebut terdapat sebanyak 18 indikator atau sekira 56,25% yang capaian indeksnya telah berada di atas rerata atau indeks agregat kabupaten sebesar 78,96. Sedangkan 14 indikator lainnya atau sekira 43,75% masih berada di bawah indeks agregat kabupaten.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 terdapat sebanyak 3 (tiga) puskesmas atau sekira 25% puskesmas yang disurvei memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,96. Ketiga puskesmas dimaksud yaitu: Puskesmas Pajagan dengan indeks 77,98; Puskesmas Kalang Anyar dengan indeks 77,56; dan Puskesmas Bayah dengan indeks 77,07. Sedangkan 9 atau 75% puskesmas lainnya telah mencapai indeks di atas indeks agregat kabupaten. Meskipun demikian, ke-12 puskesmas yang disurvei seluruhnya telah mencapai indeks kepuasan dengan kualifikasi mutu pelayanan B, dengan rentang indeks antara 76,61 – 88,30. Dan secara umum, meski secara kuantitatif sebagian besar IKM puskesmas mengalami penurunan, namun secara kualitatif mutu pelayanan tetap dapat dipertahankan pada level atau kualifikasi yang sama dengan capaian IKM pada tahun 2019.



Grafik 4.148
 IKM Pusat Kesehatan Masyarakat
 Di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
 Tahun 2018-2020

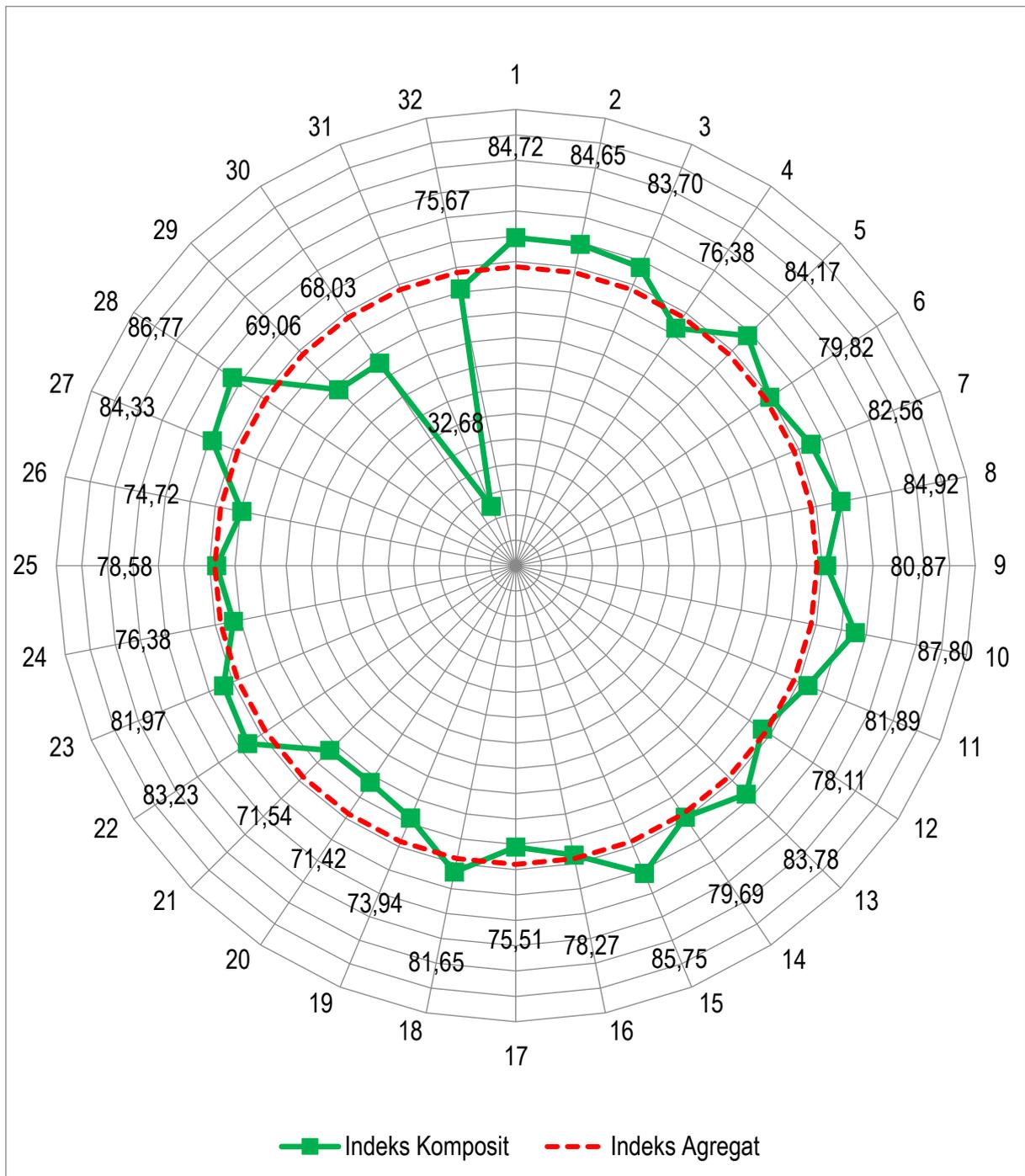


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.149
 Postur Pelayanan Publik Puskesmas
 Di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
 Tahun 2020



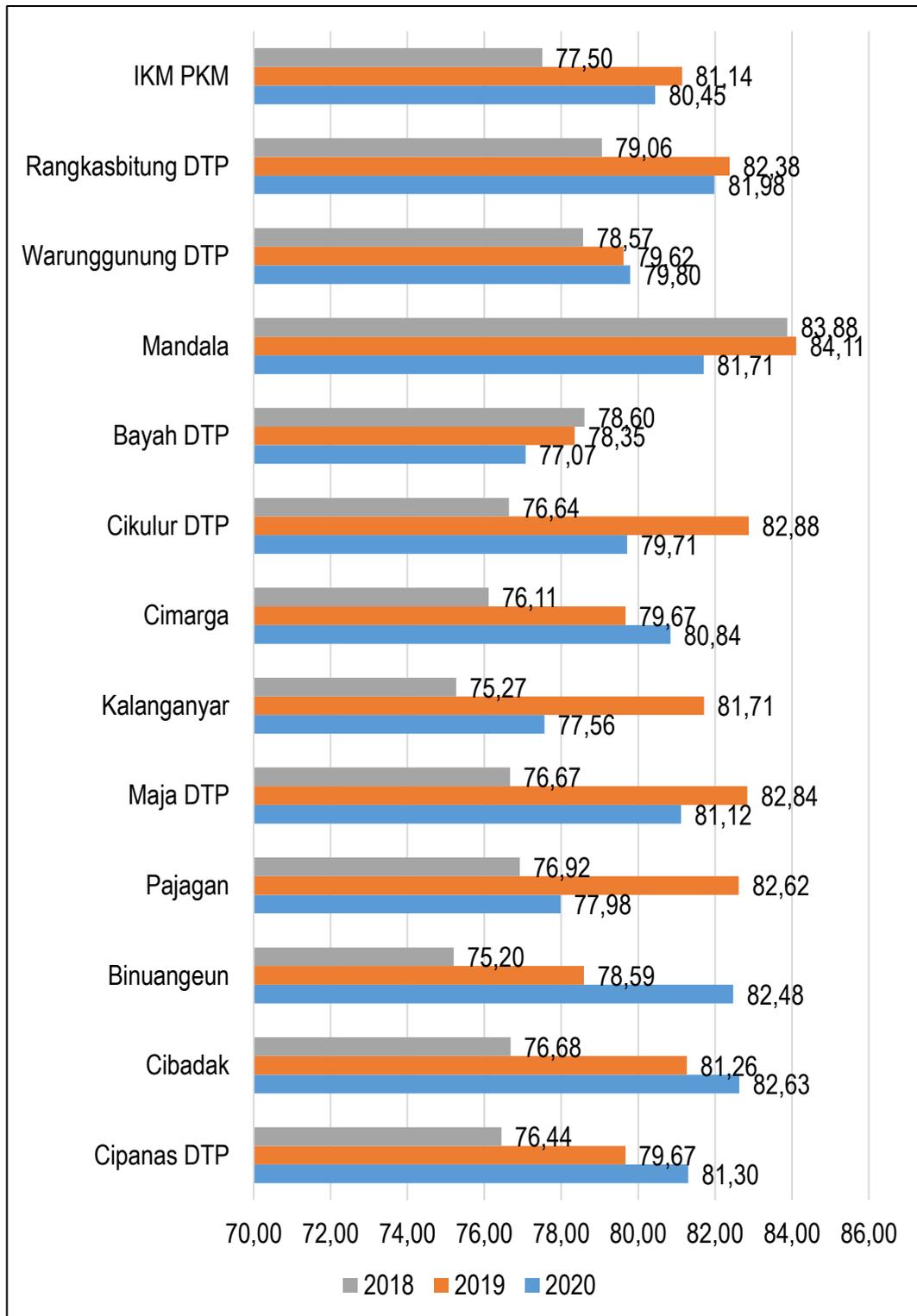
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



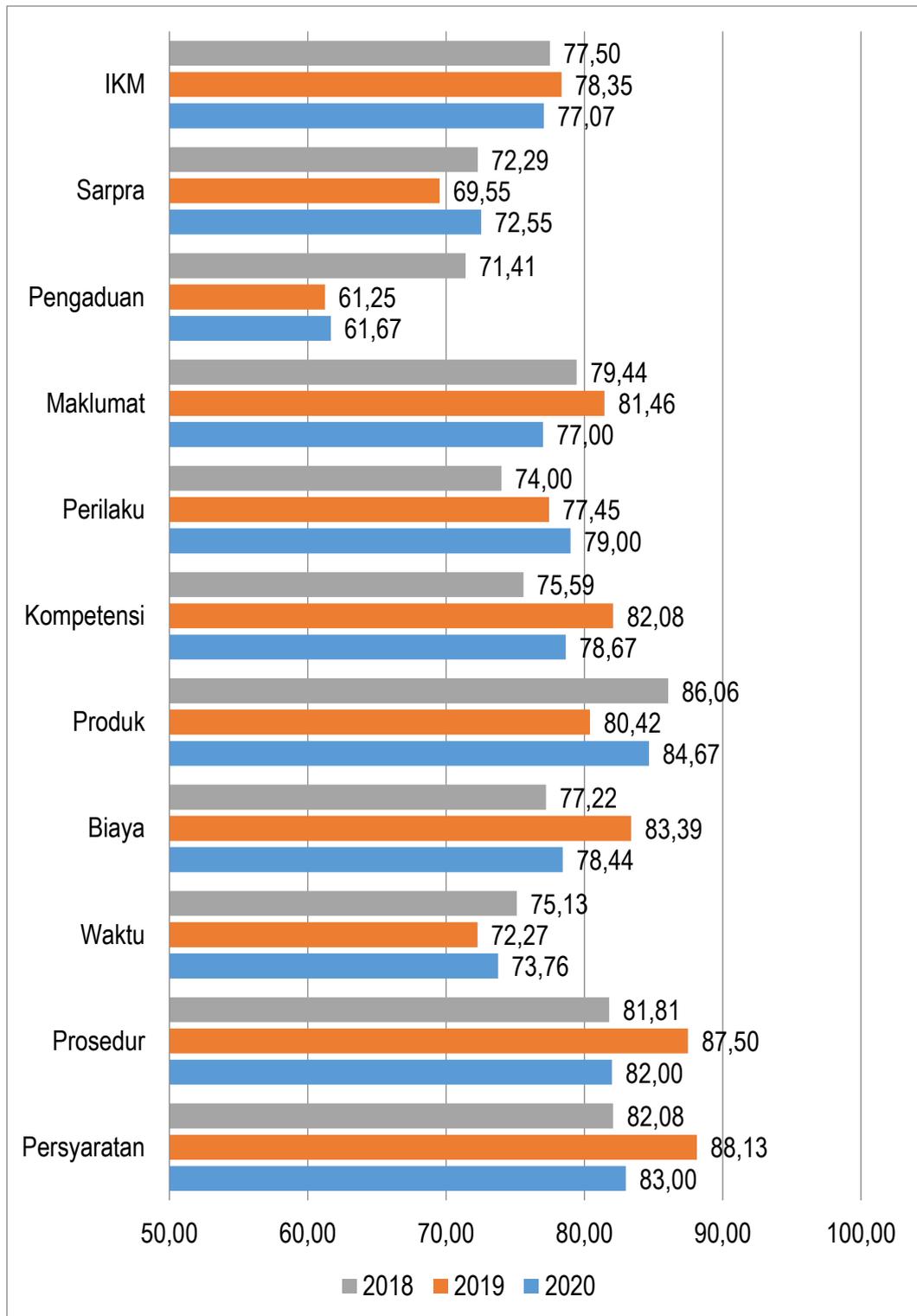
Grafik 4.150
Perbandingan IKM Antar-Puskesmas
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.151
Perbandingan IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



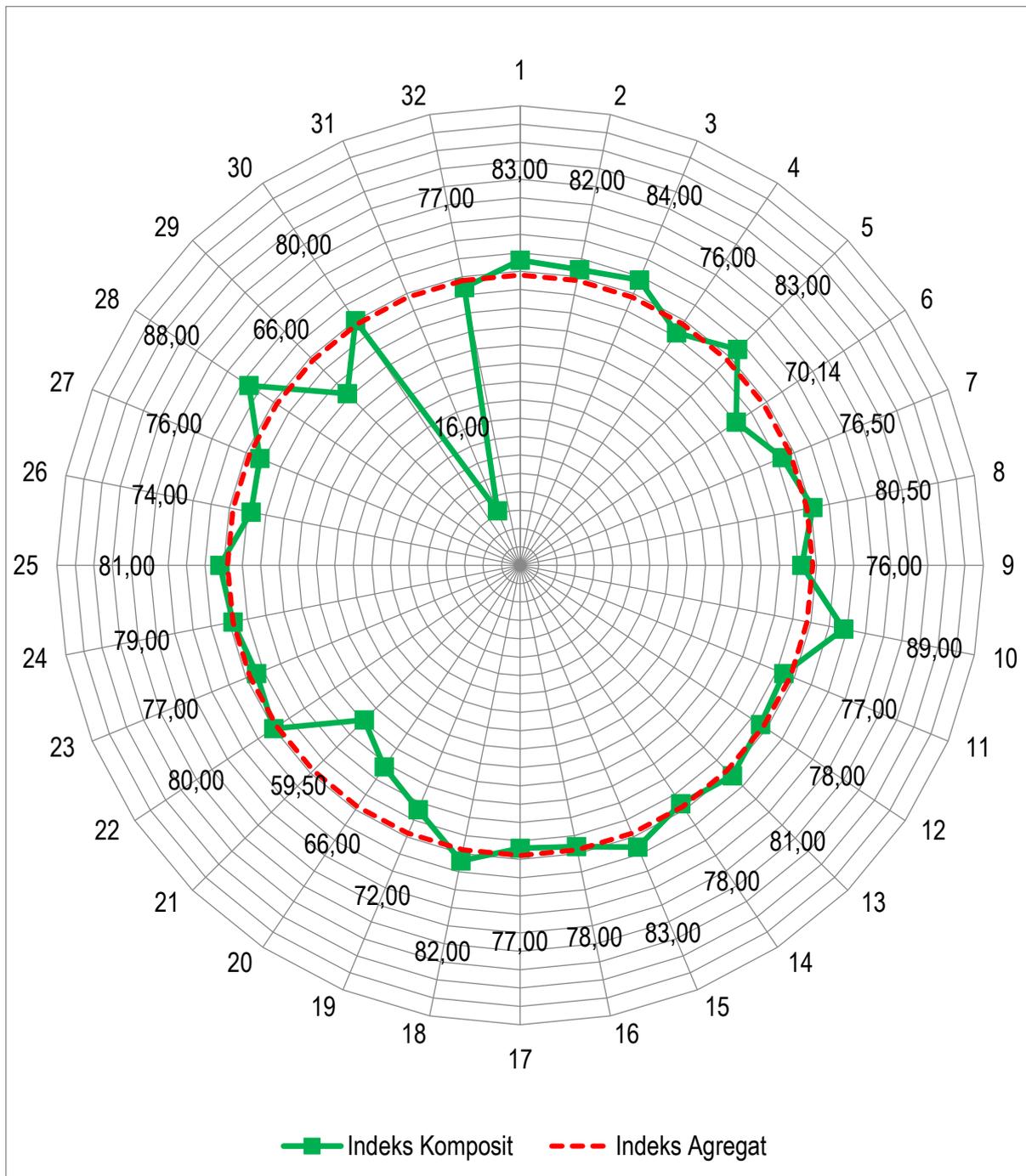
Tabel 4.69
IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	70.14	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76.50	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80.50	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76.00	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	89.00	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77.00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77.00	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	72.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	66.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	59.50	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77.00	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81.00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	76.00	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	88.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	66.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80.00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	16.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77.00	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.152
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Bayah (DTP)
 Tahun 2020



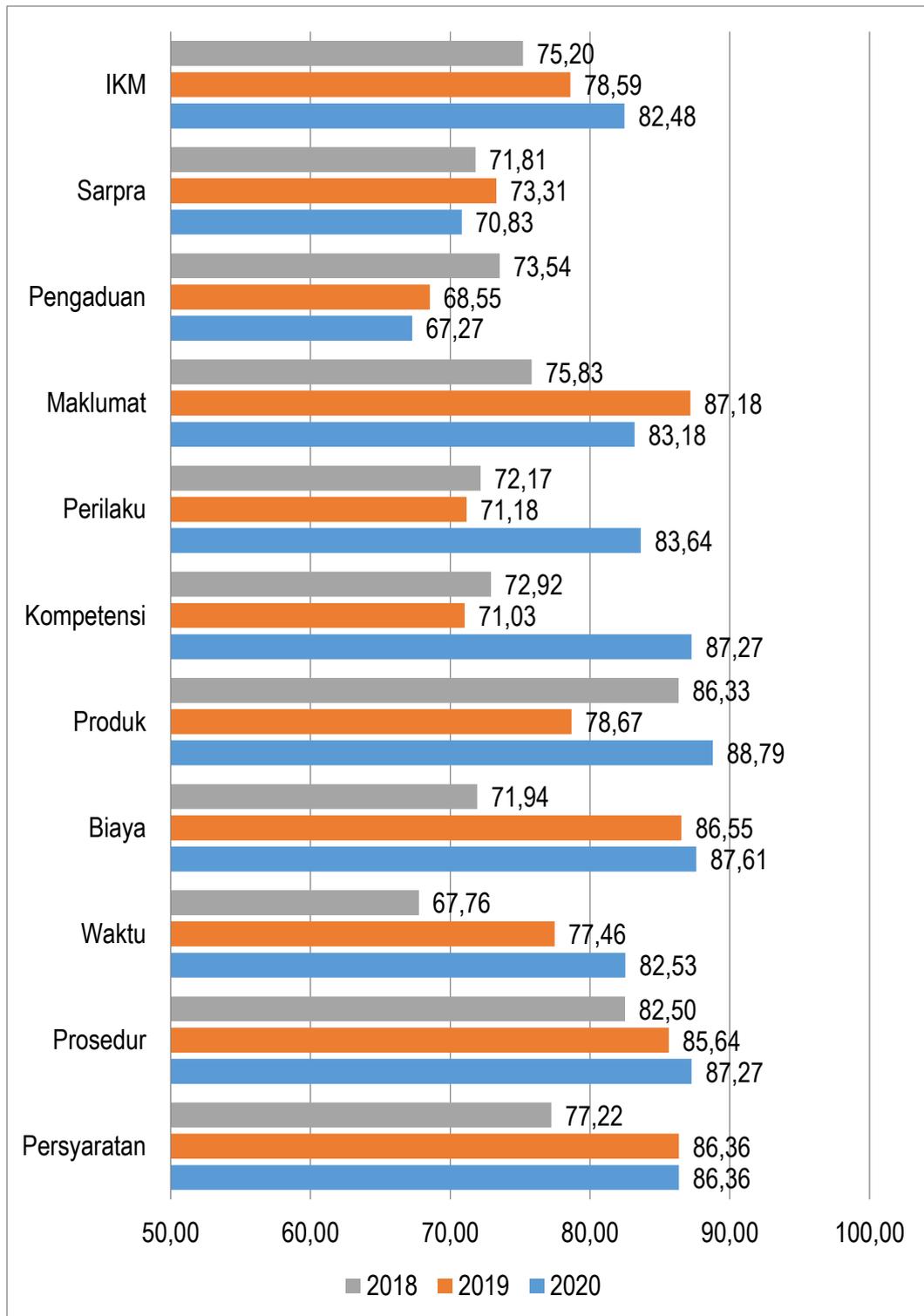
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.153
Perbandingan IKM Puskesmas Binuangeun Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



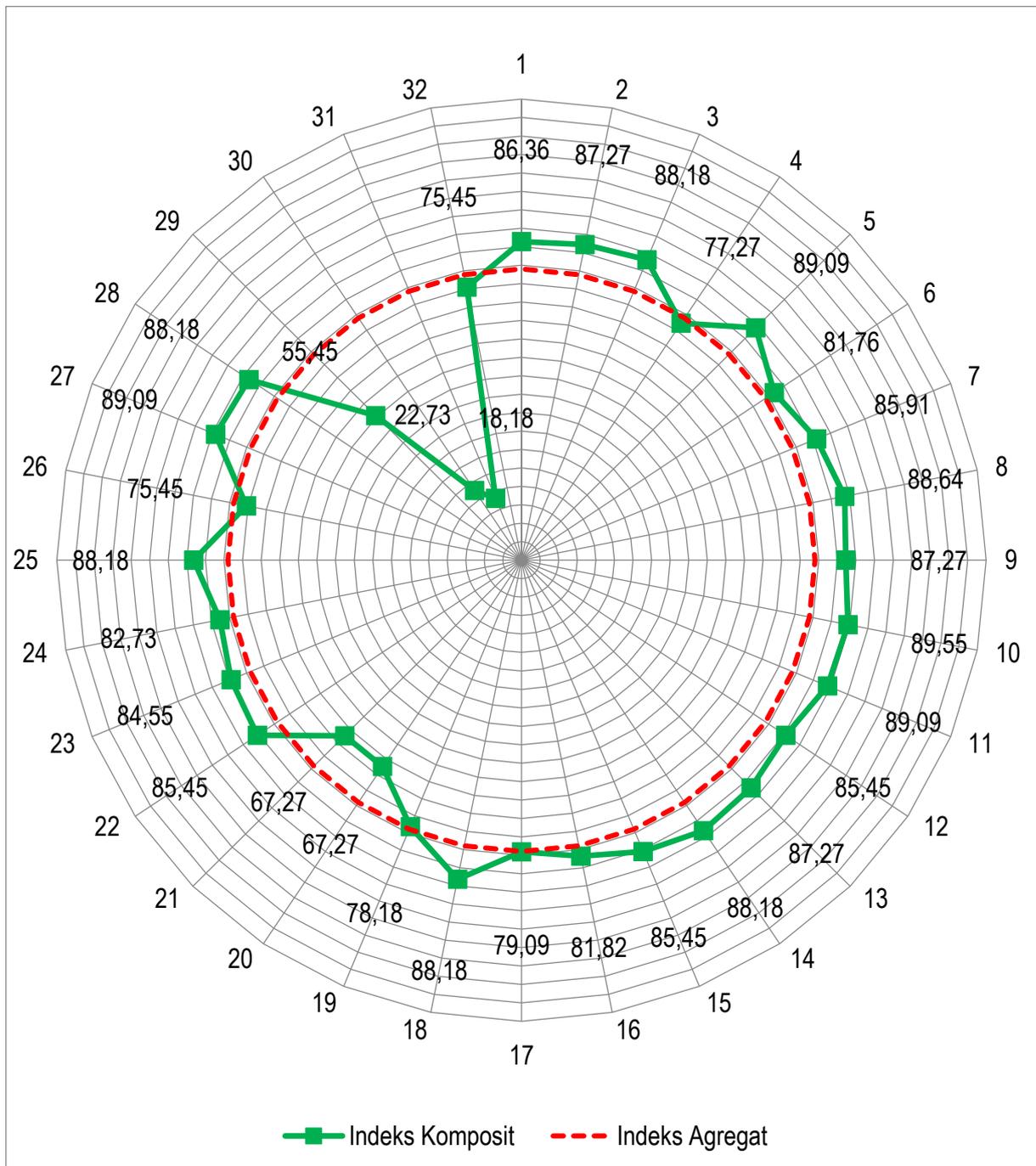
Tabel 4.70
IKM Puskesmas Binuangeun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.36	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.27	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	88.18	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.27	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	89.09	A	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.76	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85.91	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88.64	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87.27	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	89.55	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	89.09	A	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.45	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	87.27	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	88.18	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	85.45	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81.82	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79.09	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	88.18	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78.18	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67.27	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	67.27	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.45	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.55	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82.73	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	88.18	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75.45	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89.09	A	Di atas rerata
28	Keamanan	88.18	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	55.45	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	22.73	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	18.18	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75.45	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.154
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Binuangeun
 Tahun 2020



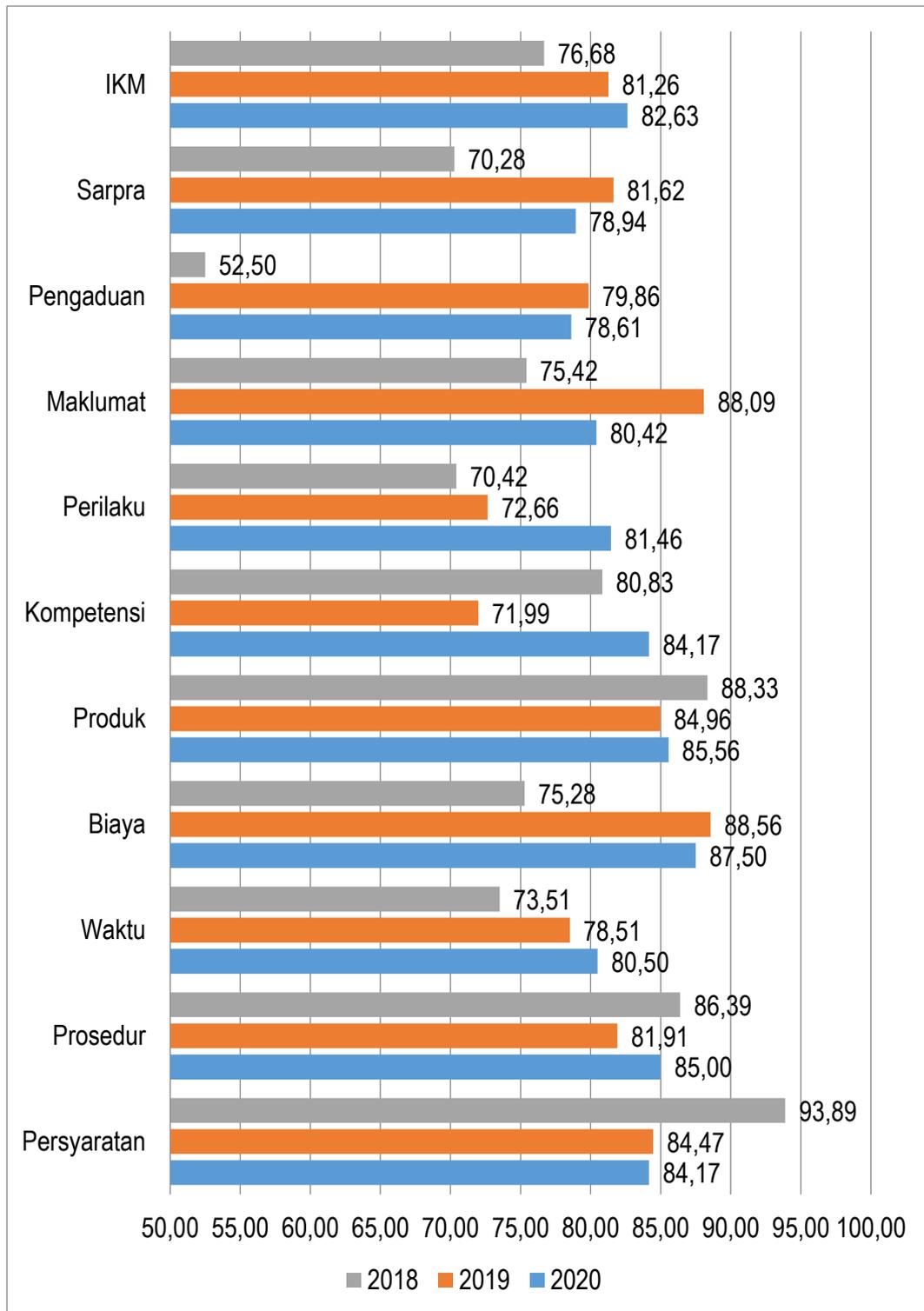
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.155
Perbandingan IKM Puskesmas Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



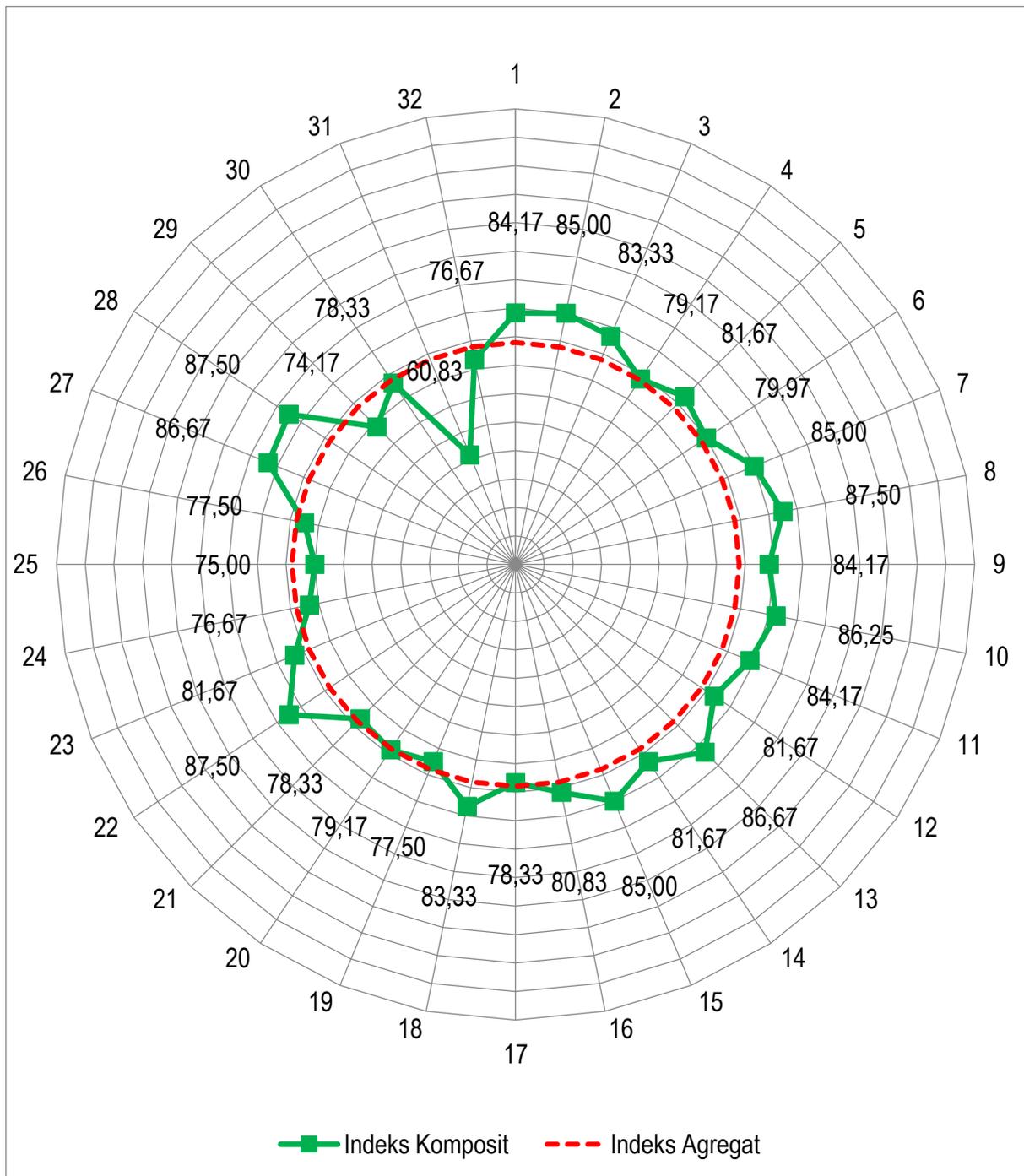
Tabel 4.71
IKM Puskesmas Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.17	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.33	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79.17	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81.67	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79.97	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87.50	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.17	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	86.25	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84.17	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.67	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86.67	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81.67	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	85.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.83	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78.33	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83.33	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77.50	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79.17	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78.33	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	87.50	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.67	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76.67	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77.50	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86.67	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87.50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74.17	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78.33	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	60.83	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76.67	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.156
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cibadak
 Tahun 2020



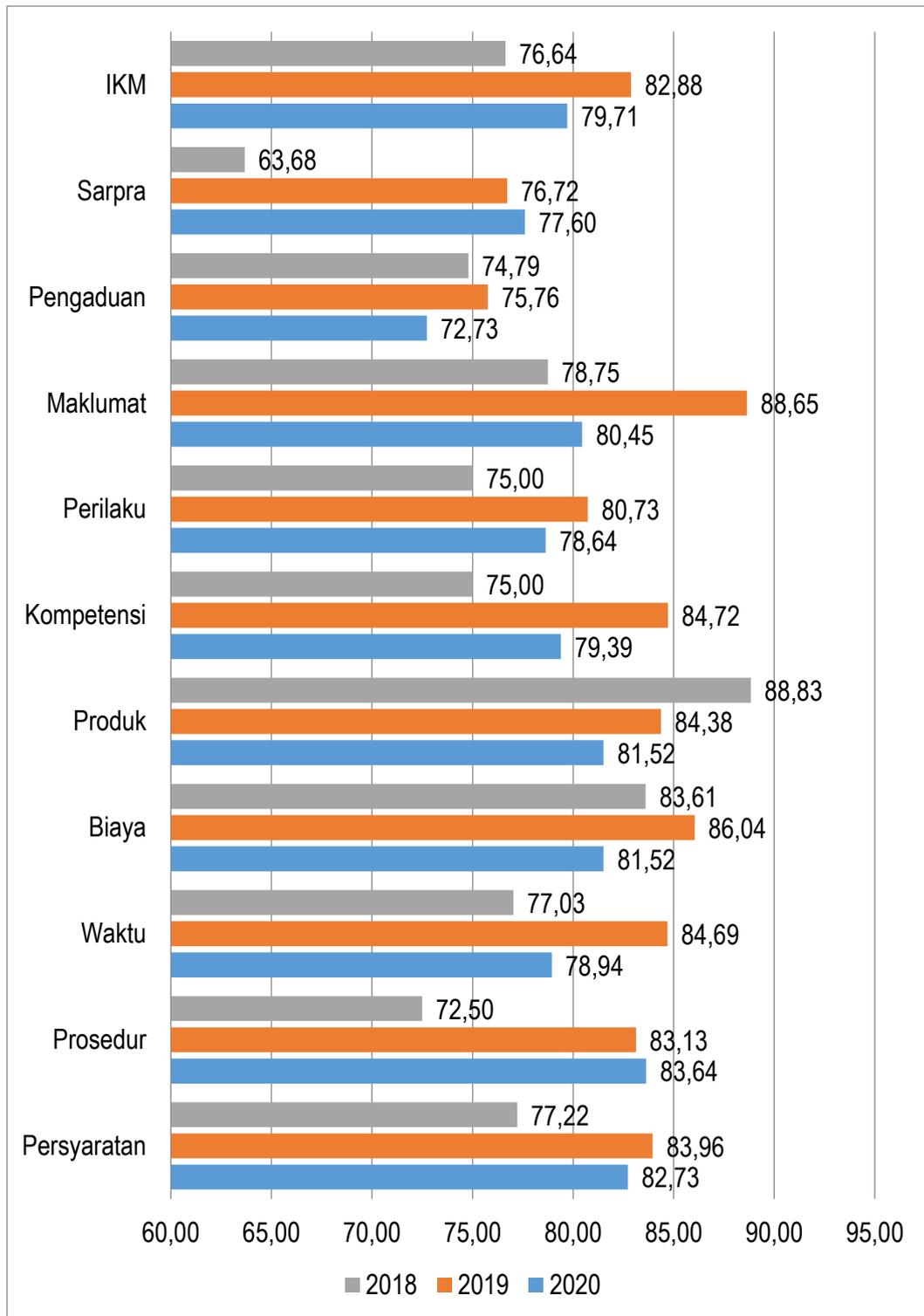
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.157
Perbandingan IKM Puskesmas Cikukur (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



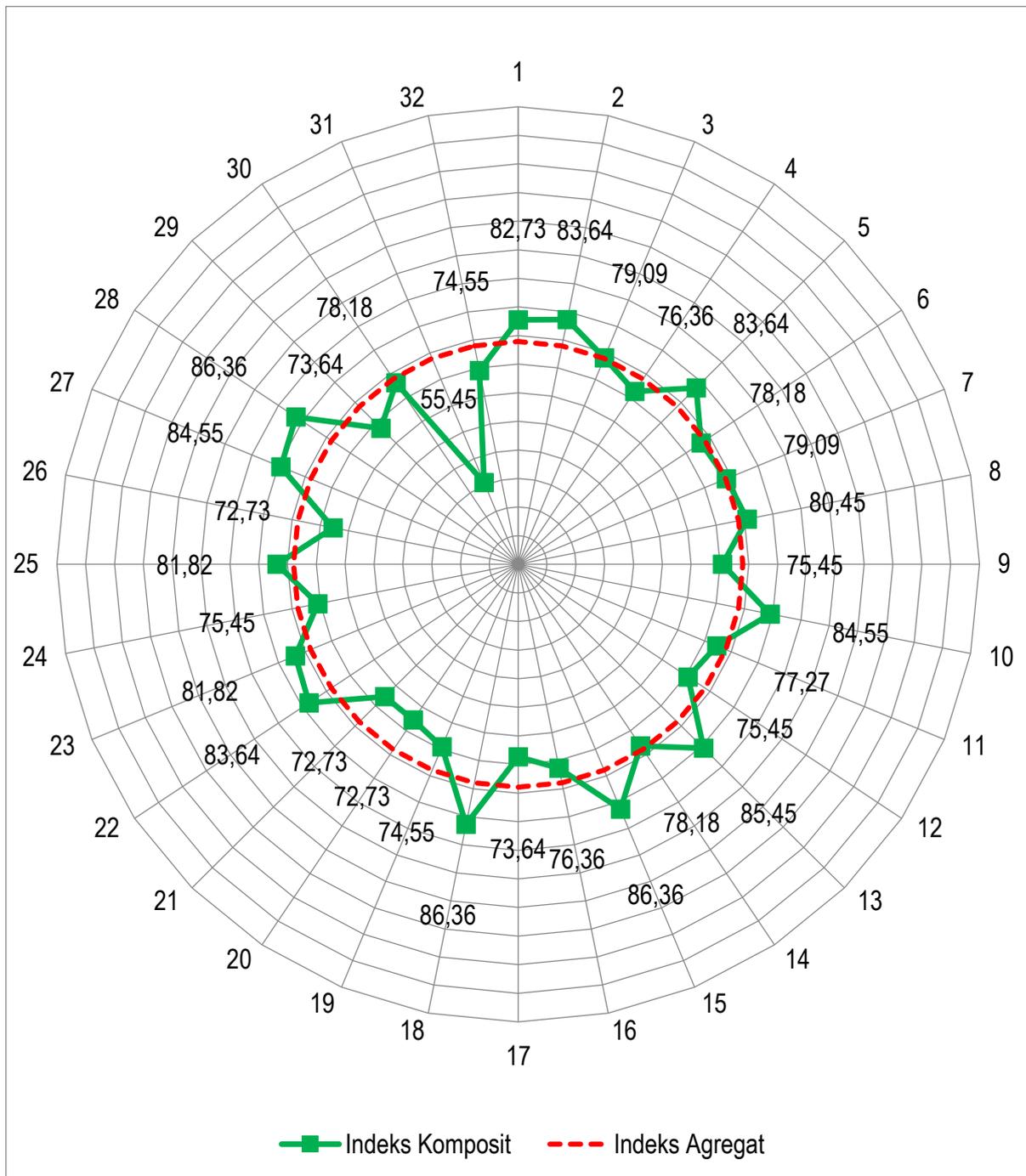
Tabel 4.72
IKM Puskesmas Cikulur (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.73	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.64	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79.09	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.36	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83.64	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78.18	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79.09	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80.45	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75.45	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	84.55	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77.27	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.45	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	85.45	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78.18	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.36	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76.36	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73.64	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	86.36	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74.55	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	72.73	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	72.73	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.64	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.82	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.45	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81.82	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72.73	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.55	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86.36	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73.64	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78.18	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	55.45	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.55	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.158
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cikukur (DTP)
 Tahun 2020



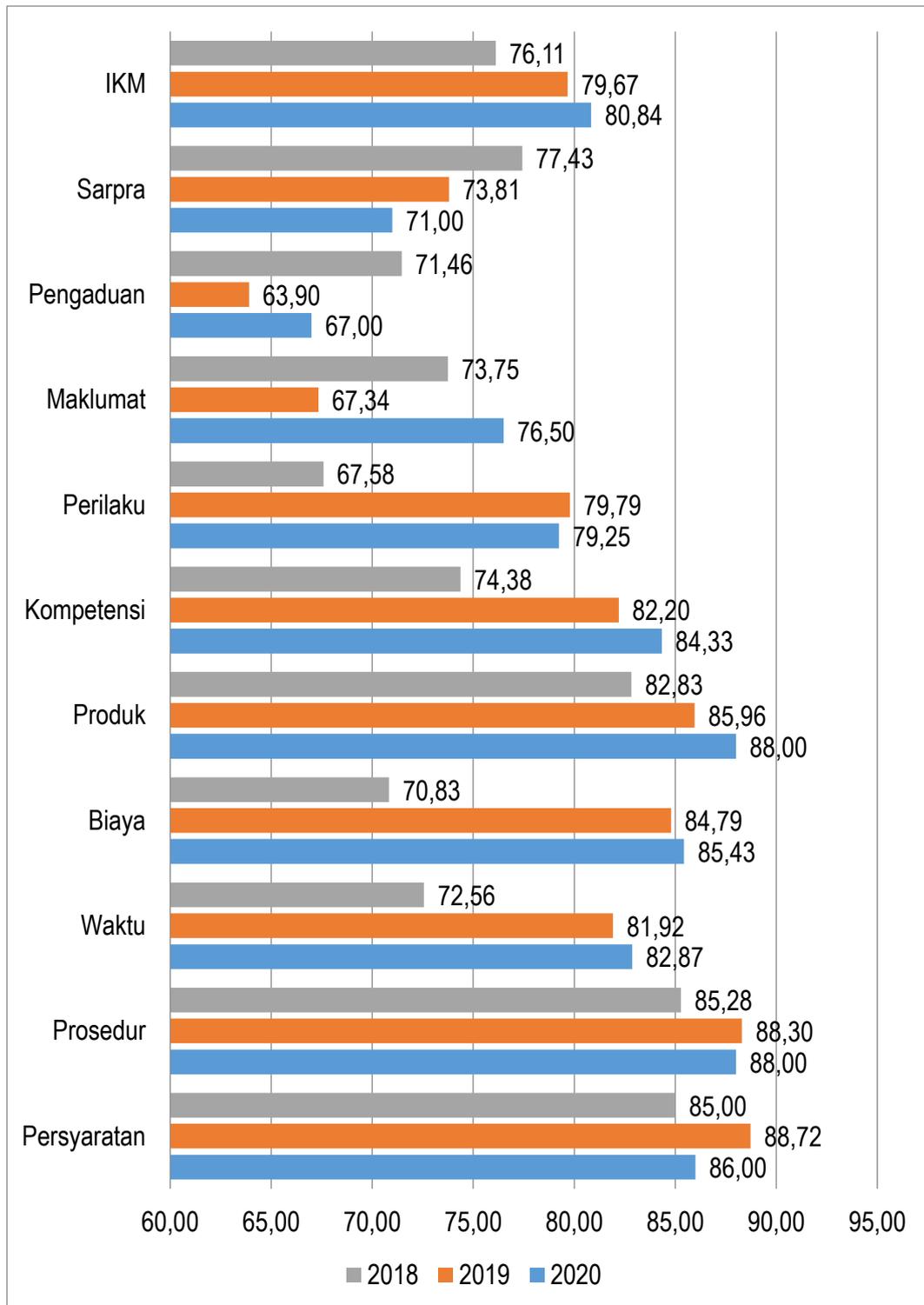
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.159
Perbandingan IKM Puskesmas Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



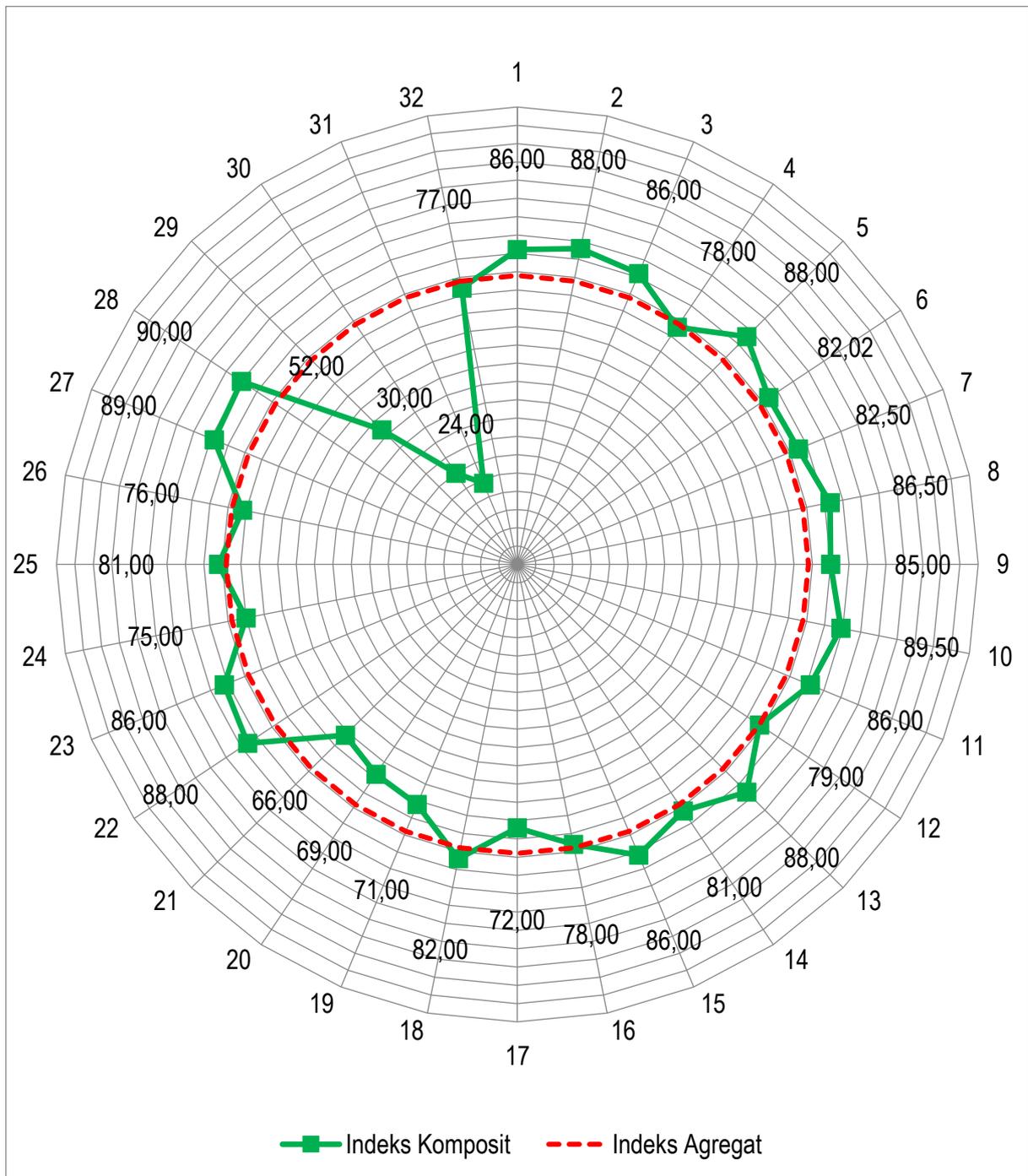
Tabel 4.73
IKM Puskesmas Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	88.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78.00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	88.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.02	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82.50	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86.50	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	89.50	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	86.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	88.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	72.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	69.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	66.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	88.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81.00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89.00	A	Di atas rerata
28	Keamanan	90.00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	52.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	30.00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	24.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77.00	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.160
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cimarga
 Tahun 2020



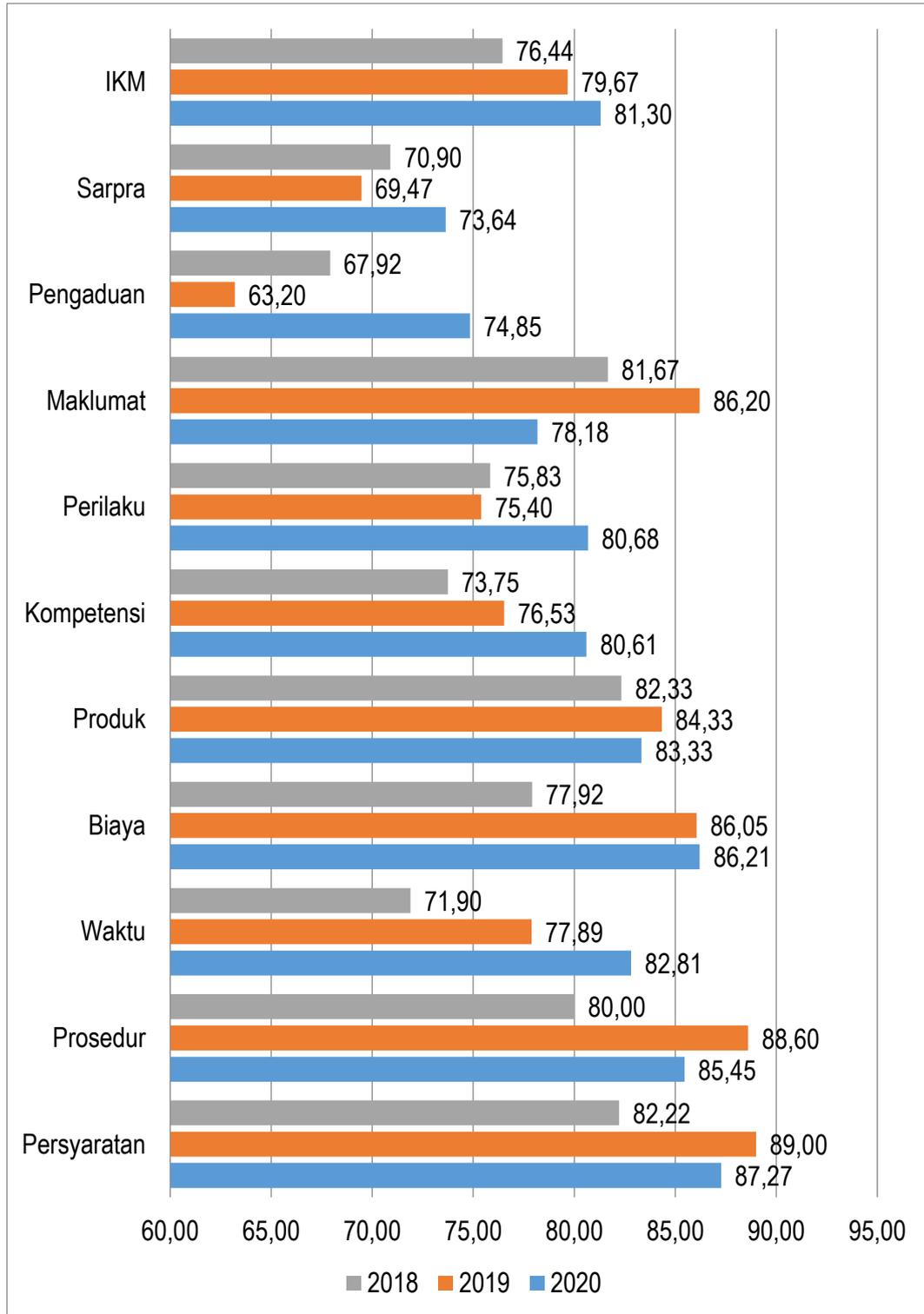
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.161
Perbandingan IKM Puskesmas Cipanas (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



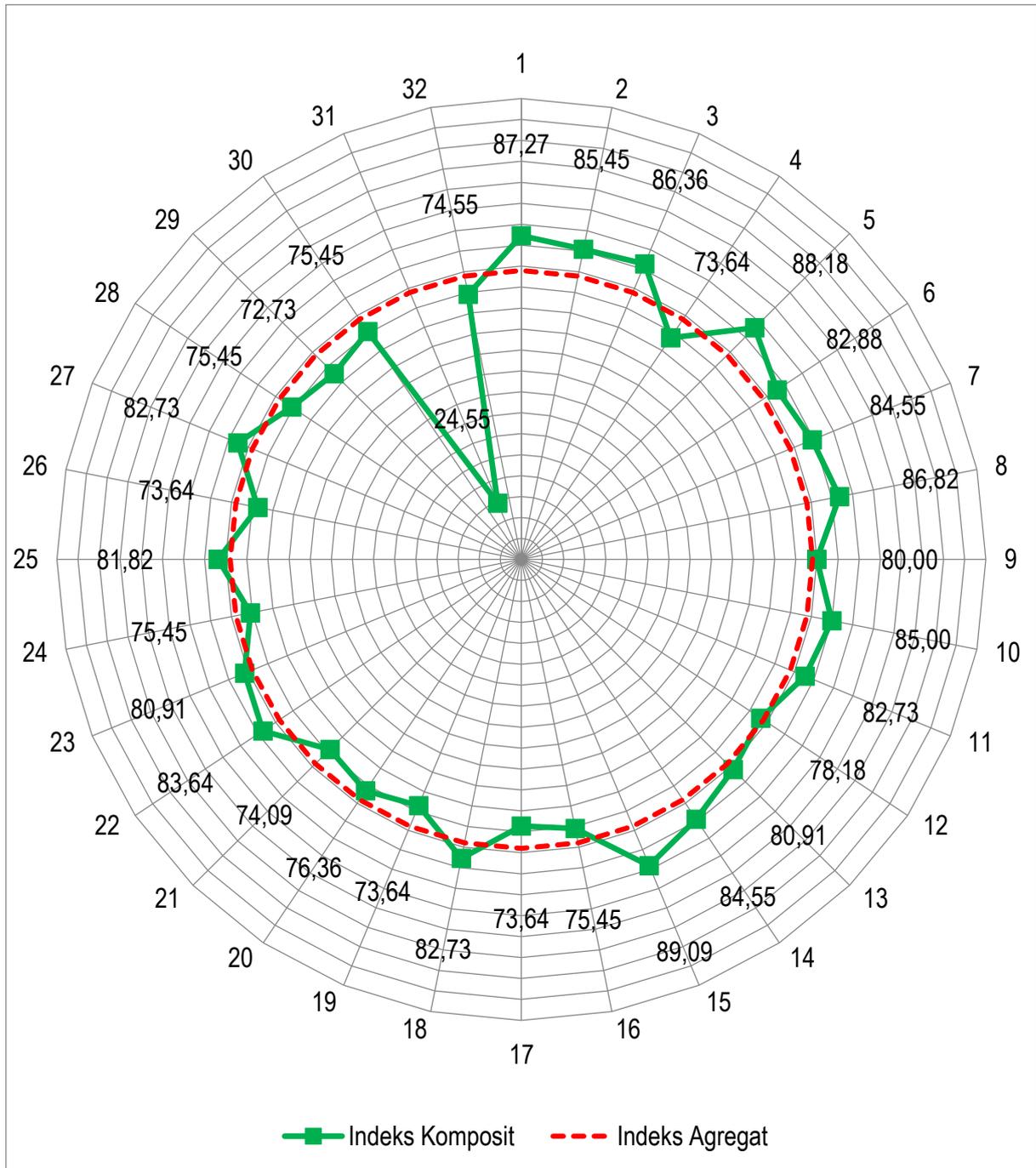
Tabel 4.74
IKM Puskesmas Cipanas (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.27	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.45	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86.36	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73.64	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	88.18	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.88	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	84.55	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86.82	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82.73	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.18	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80.91	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84.55	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	89.09	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	75.45	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73.64	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.73	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73.64	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76.36	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74.09	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.64	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.91	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.45	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81.82	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73.64	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.73	B	Di atas rerata
28	Keamanan	75.45	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72.73	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75.45	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	24.55	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.55	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.162
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cipanas (DTP)
 Tahun 2020



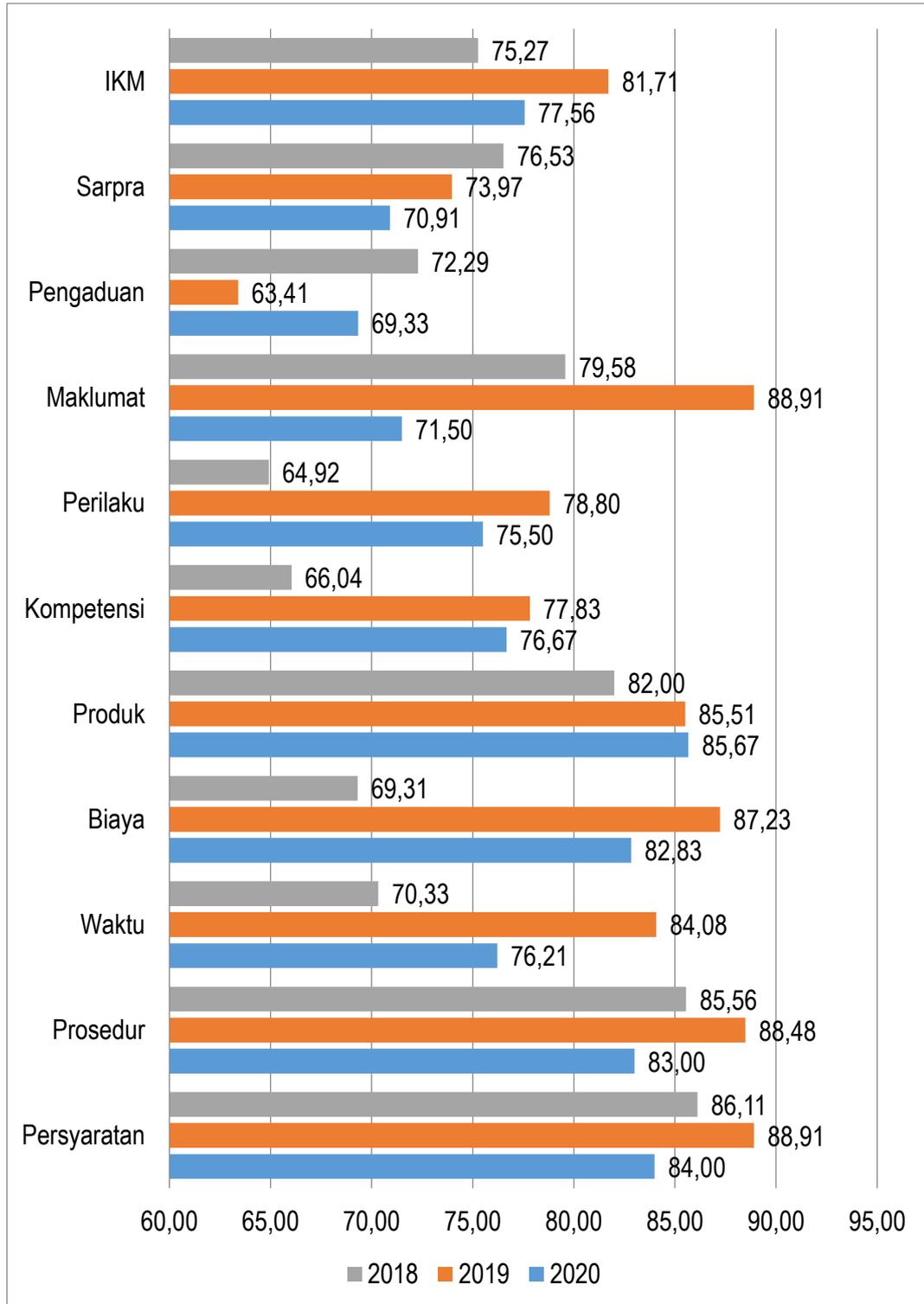
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.163
Perbandingan IKM Puskesmas Kalang Anyar Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



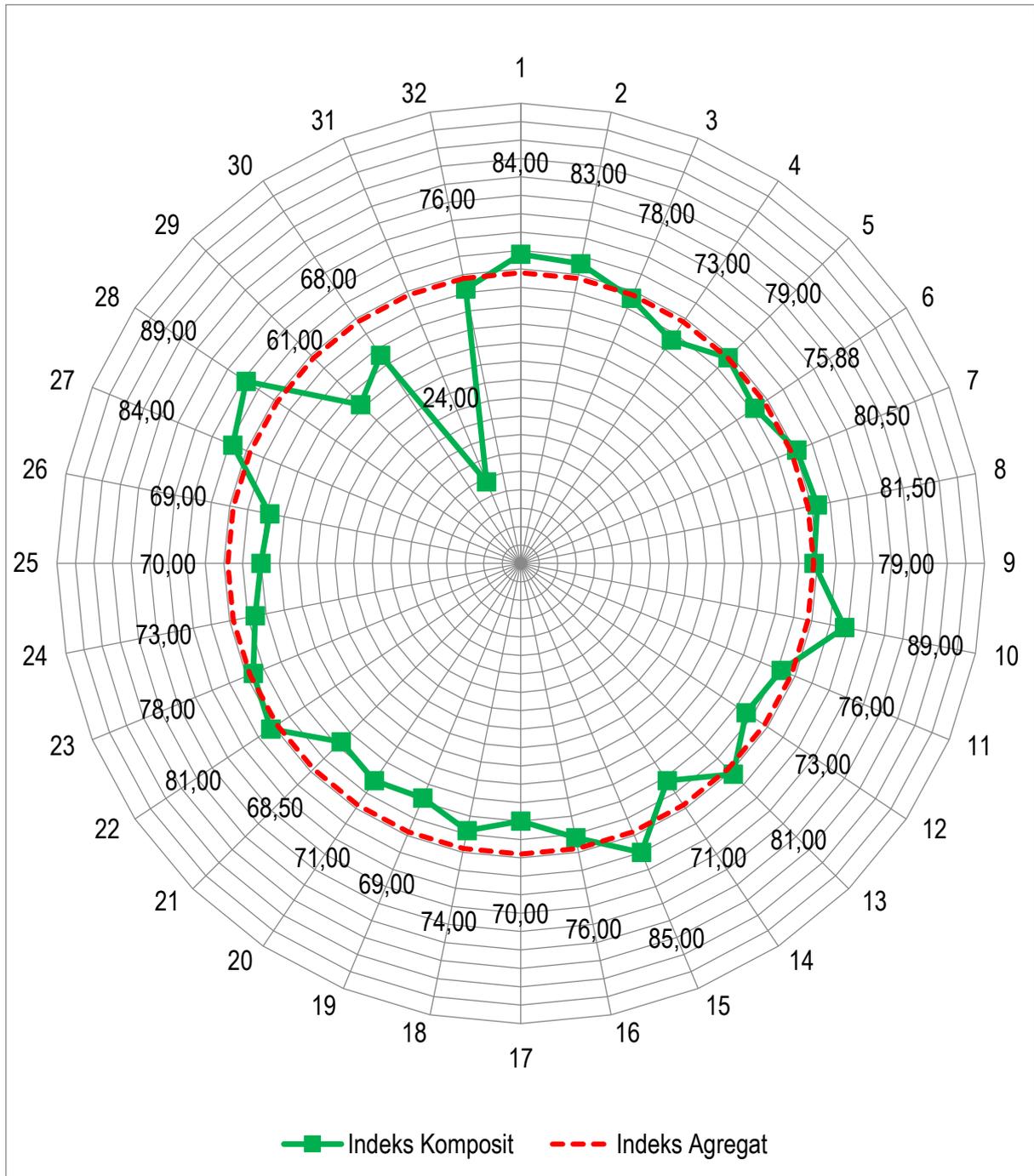
Tabel 4.75
IKM Puskesmas Kalang Anyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75.88	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80.50	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81.50	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	89.00	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	76.00	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	71.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76.00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	70.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	74.00	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	69.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	68.50	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	70.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89.00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	61.00	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	68.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	24.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.164
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Kalang Anyar
 Tahun 2020

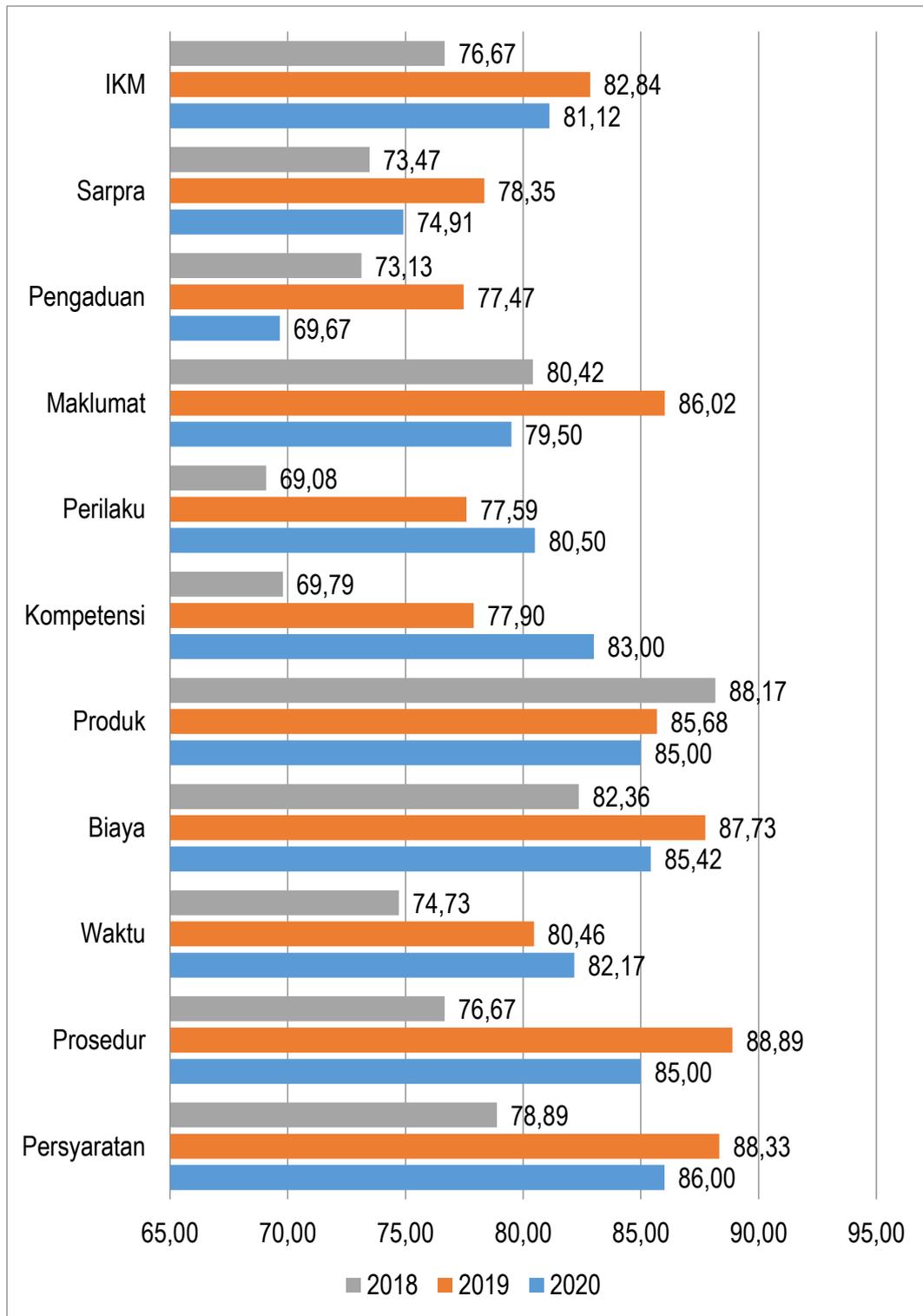


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.165
Perbandingan IKM Puskesmas Maja (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



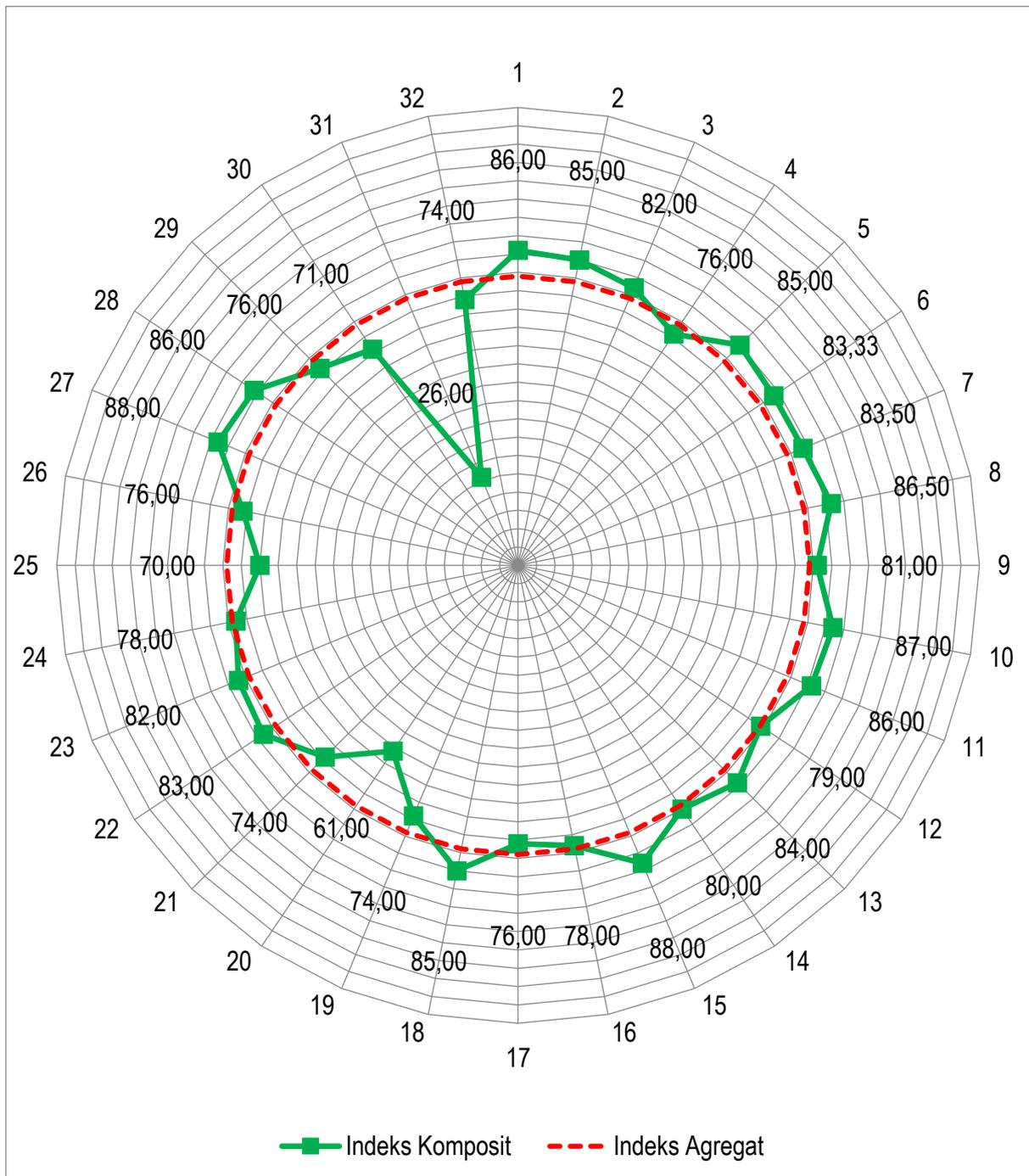
Tabel 4.76
IKM Puskesmas Maja (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83.33	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83.50	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86.50	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	87.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	86.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	85.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	61.00	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78.00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	70.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	26.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.166
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Maja (DTP)
 Tahun 2020

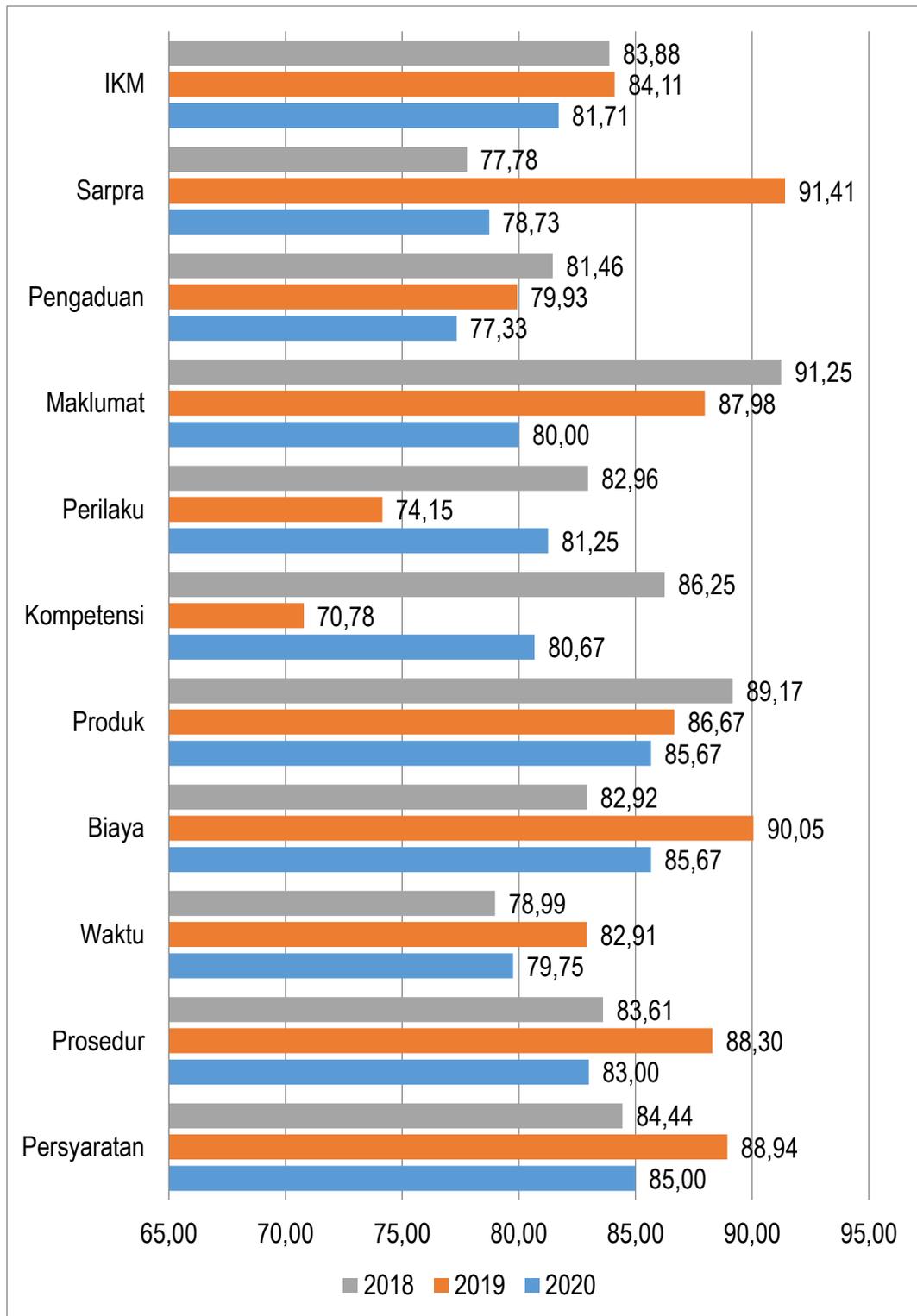


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.167
Perbandingan IKM Puskesmas Mandala Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



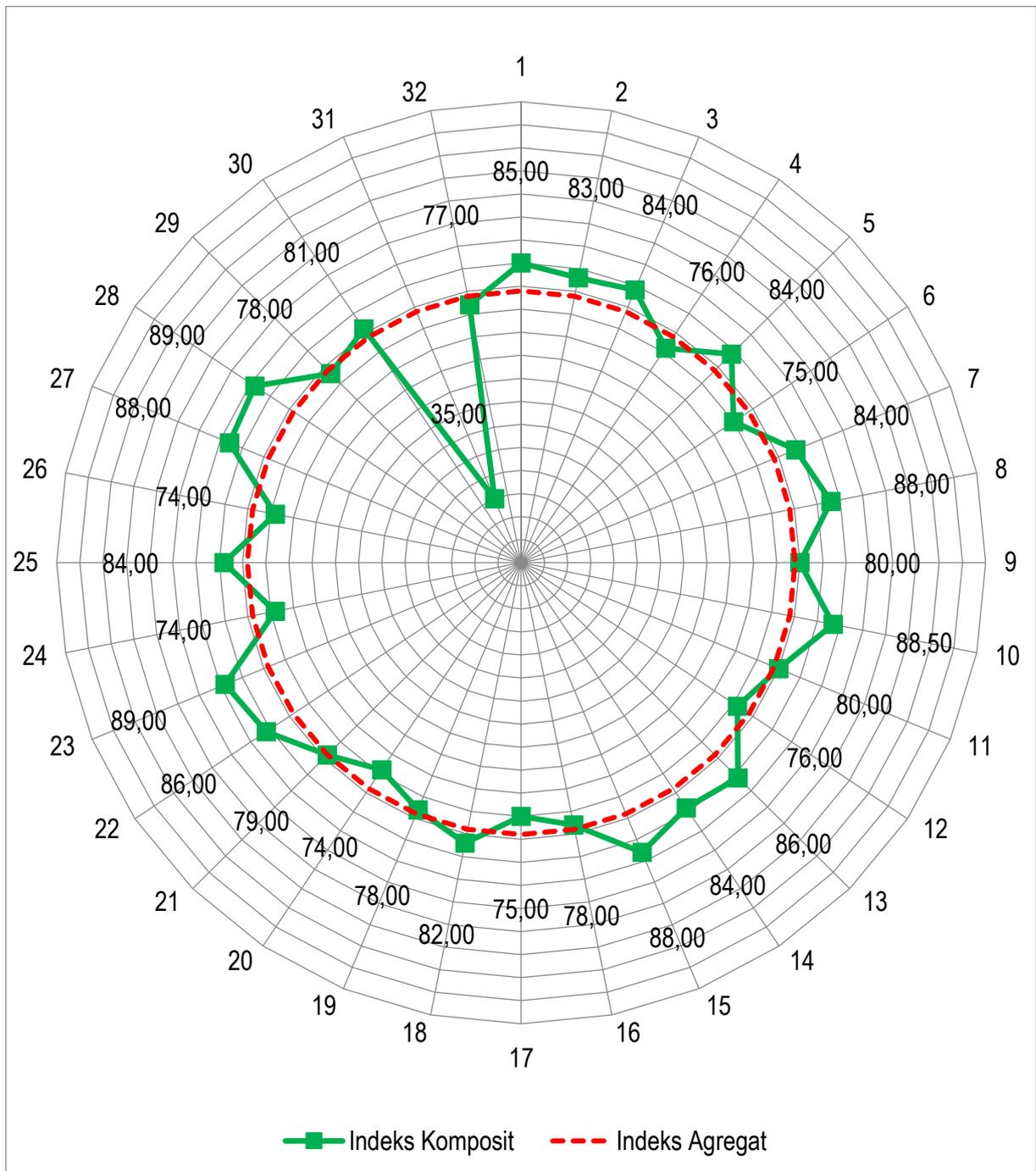
Tabel 4.77
IKM Puskesmas Mandala
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75.00	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	88.50	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	76.00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	86.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84.00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	75.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78.00	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79.00	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86.00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	89.00	A	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84.00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89.00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78.00	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	81.00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	35.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77.00	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.168
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Mandala
 Tahun 2020



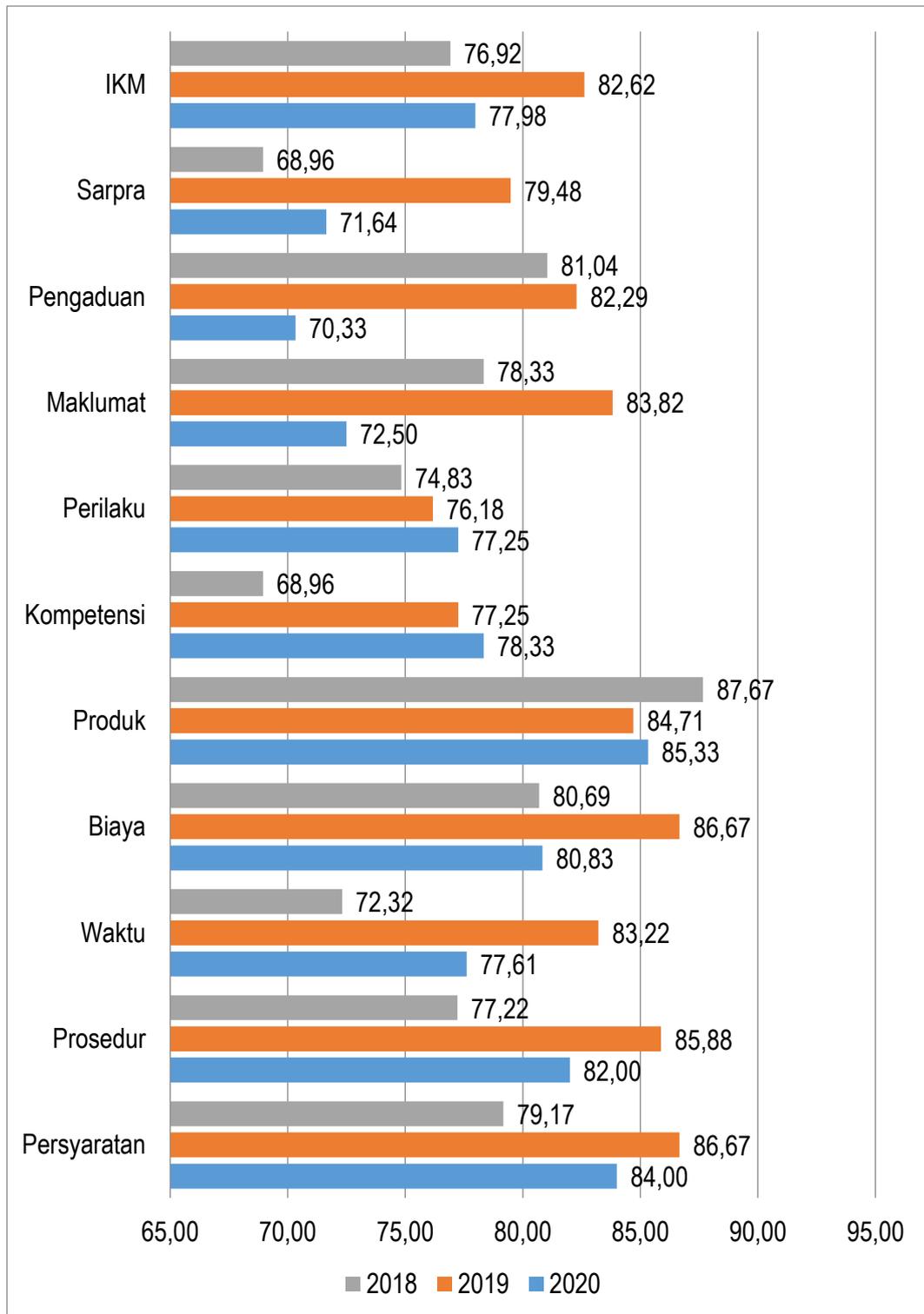
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2020



Grafik 4.169
Perbandingan IKM Puskesmas Pajagan Berdasar Unsur
Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



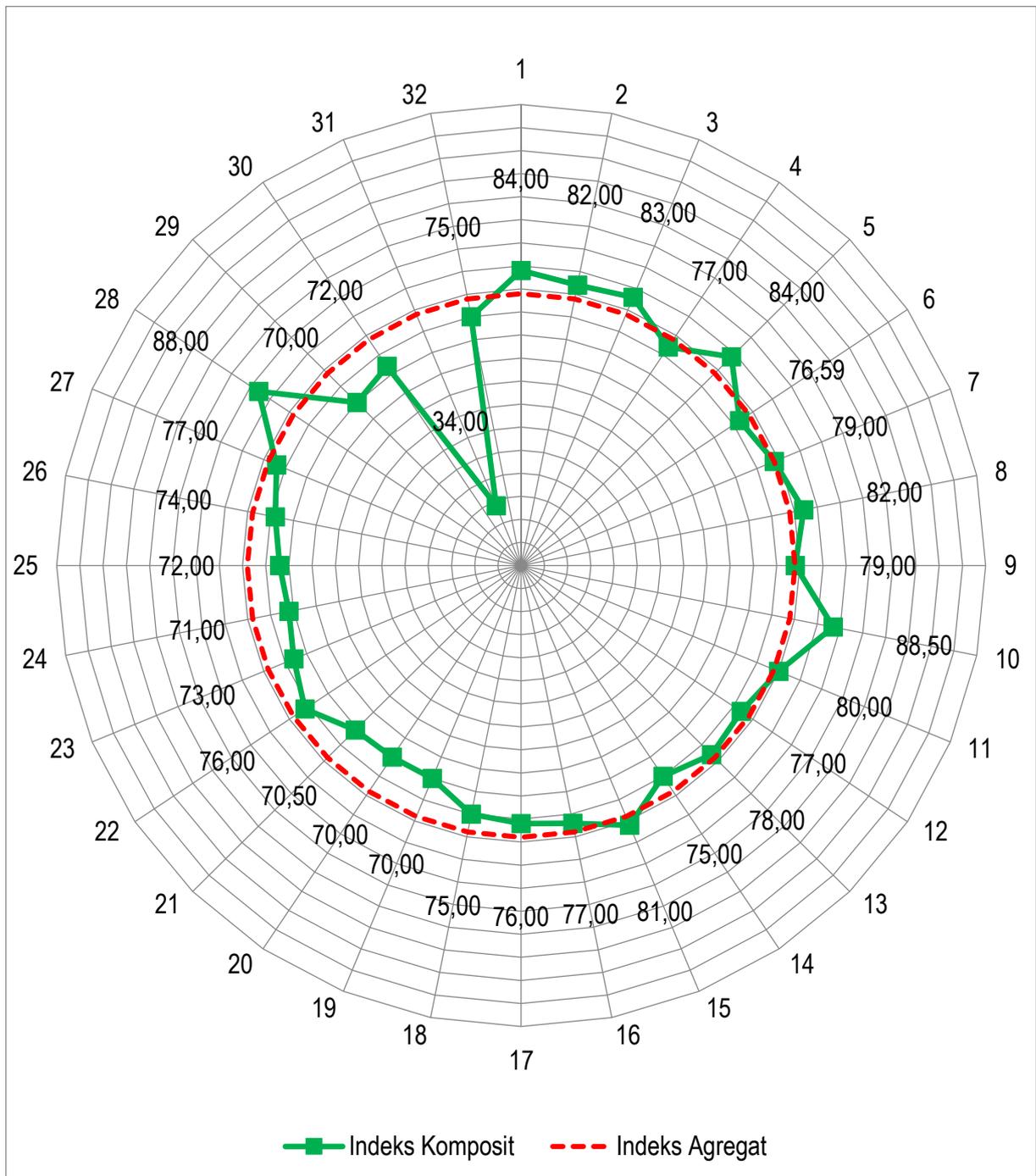
Tabel 4.78
IKM Puskesmas Pajagan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77.00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76.59	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	88.50	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77.00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78.00	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76.00	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75.00	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	70.00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70.50	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76.00	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73.00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72.00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74.00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77.00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	88.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72.00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	34.00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75.00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.170
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Pajagan
 Tahun 2020

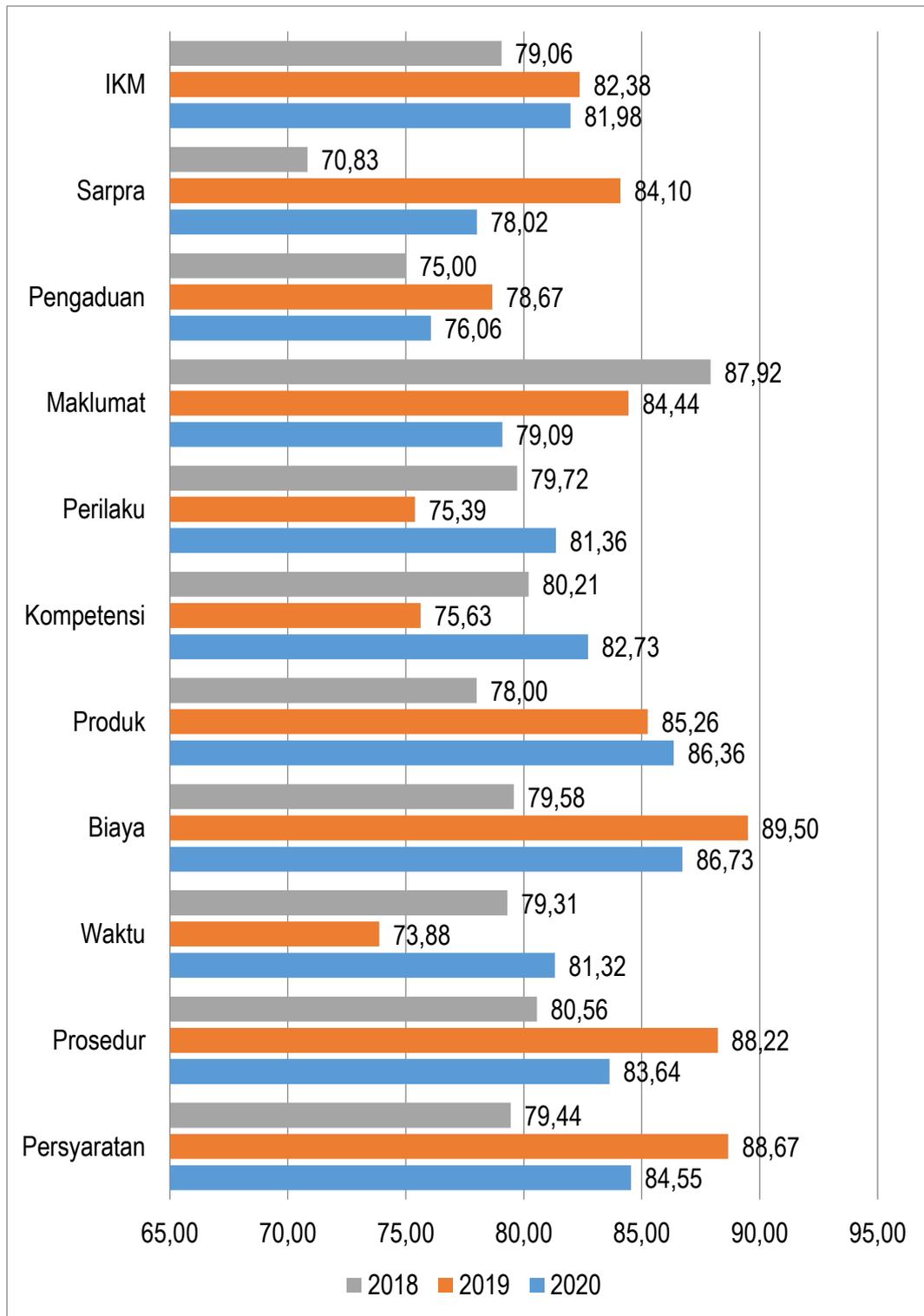


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.171
 Perbandingan IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
 Berdasar Unsur Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



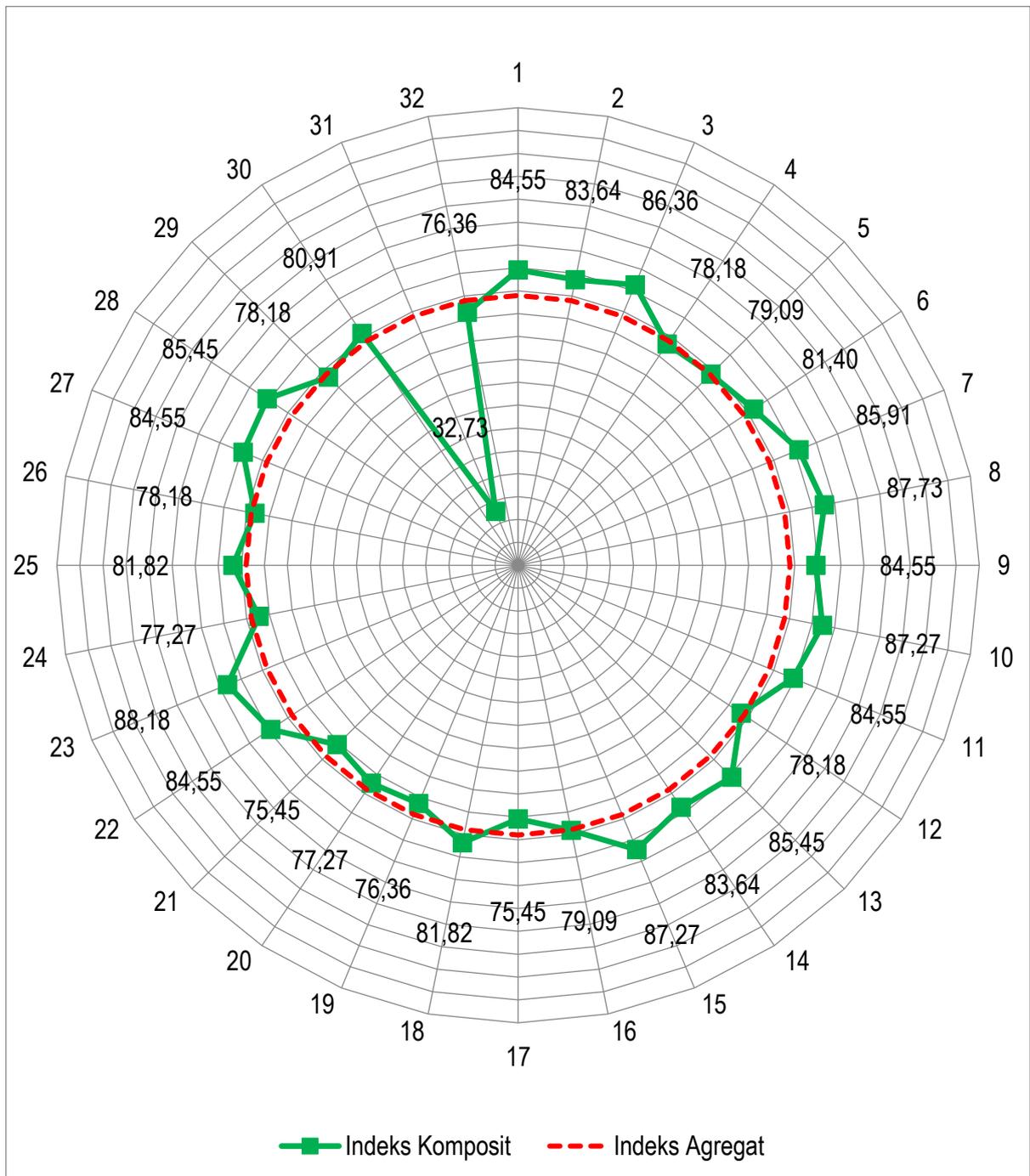
Tabel 4.79
IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.55	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.64	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86.36	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78.18	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79.09	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.40	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85.91	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87.73	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.55	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	87.27	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84.55	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.18	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	85.45	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83.64	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	87.27	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79.09	B	Di atas rerata
17	Keramahan	75.45	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.82	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76.36	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77.27	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75.45	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.55	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	88.18	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.27	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81.82	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78.18	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.55	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85.45	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78.18	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80.91	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	32.73	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76.36	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.172
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
 Tahun 2020

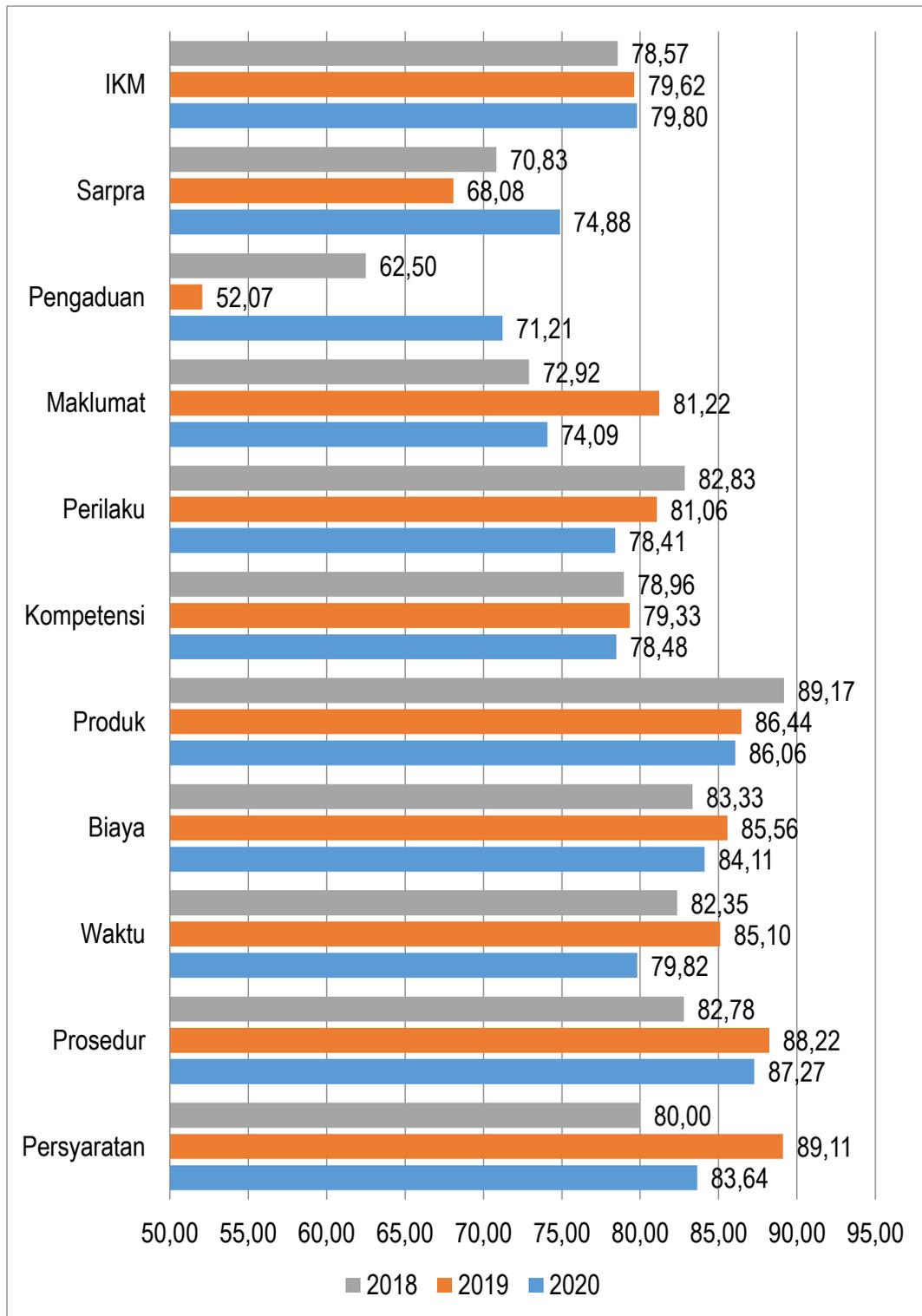


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.173
Perbandingan IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



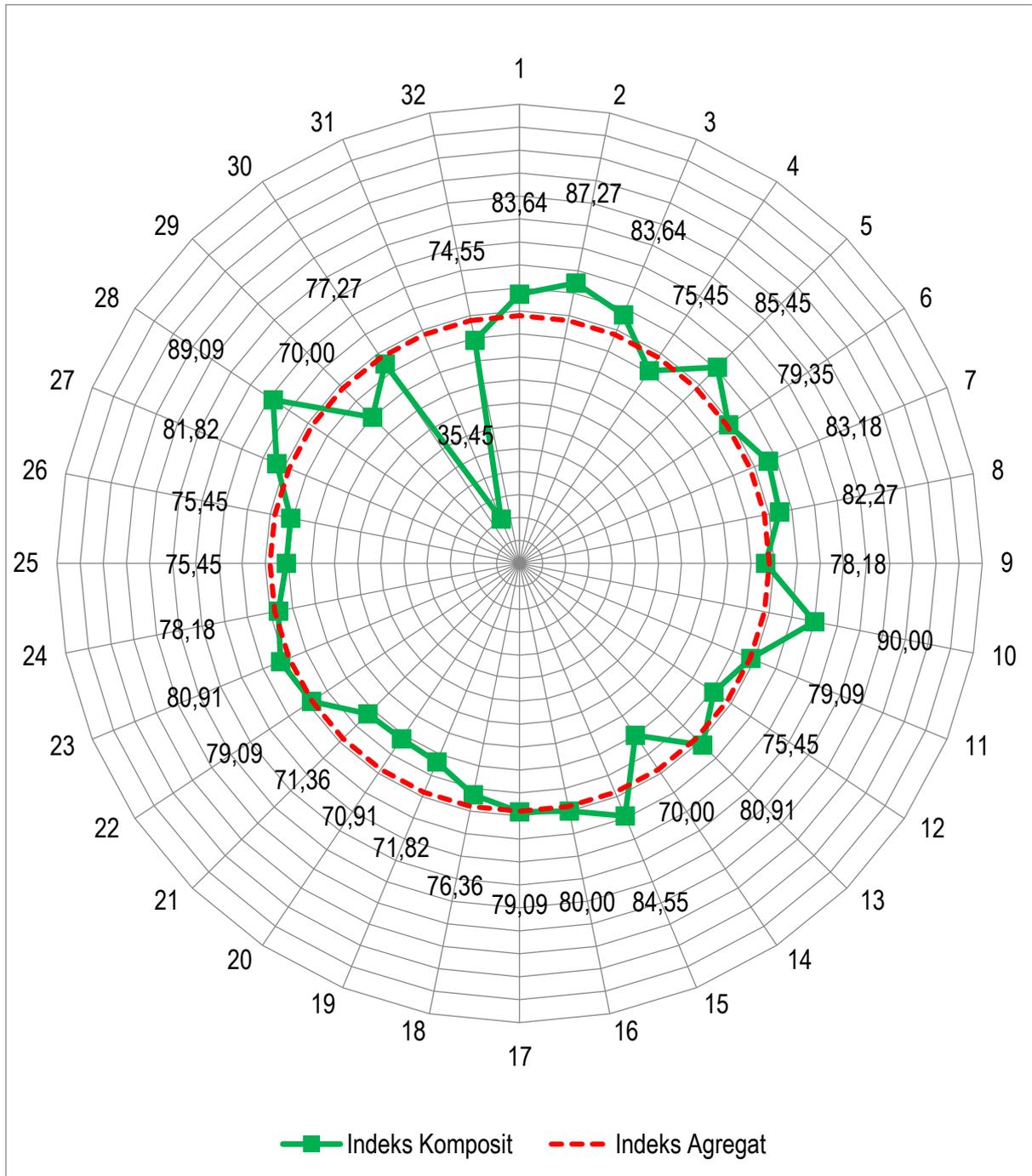
Tabel 4.80
IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.64	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.27	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83.64	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75.45	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85.45	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79.35	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83.18	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82.27	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78.18	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	90.00	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79.09	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.45	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80.91	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	70.00	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84.55	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80.00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79.09	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	76.36	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.82	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	70.91	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71.36	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79.09	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.91	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78.18	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75.45	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75.45	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81.82	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89.09	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77.27	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	35.45	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74.55	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.174
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Warunggunung (DTP)
 Tahun 2020

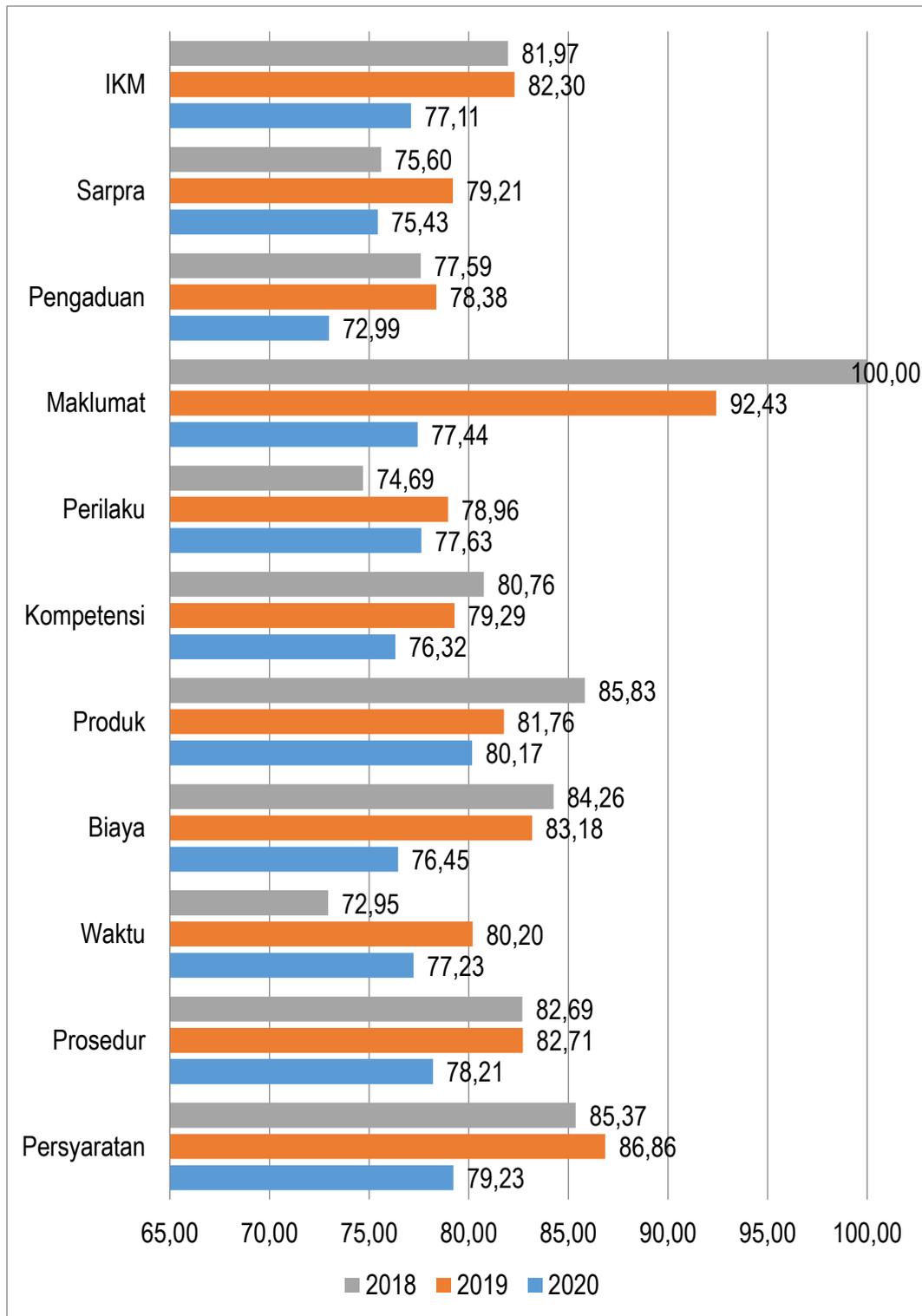


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Grafik 4.175
 Perbandingan IKM RSUD dr. Adjidarmo
 Berdasar Unsur Tahun 2018-2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



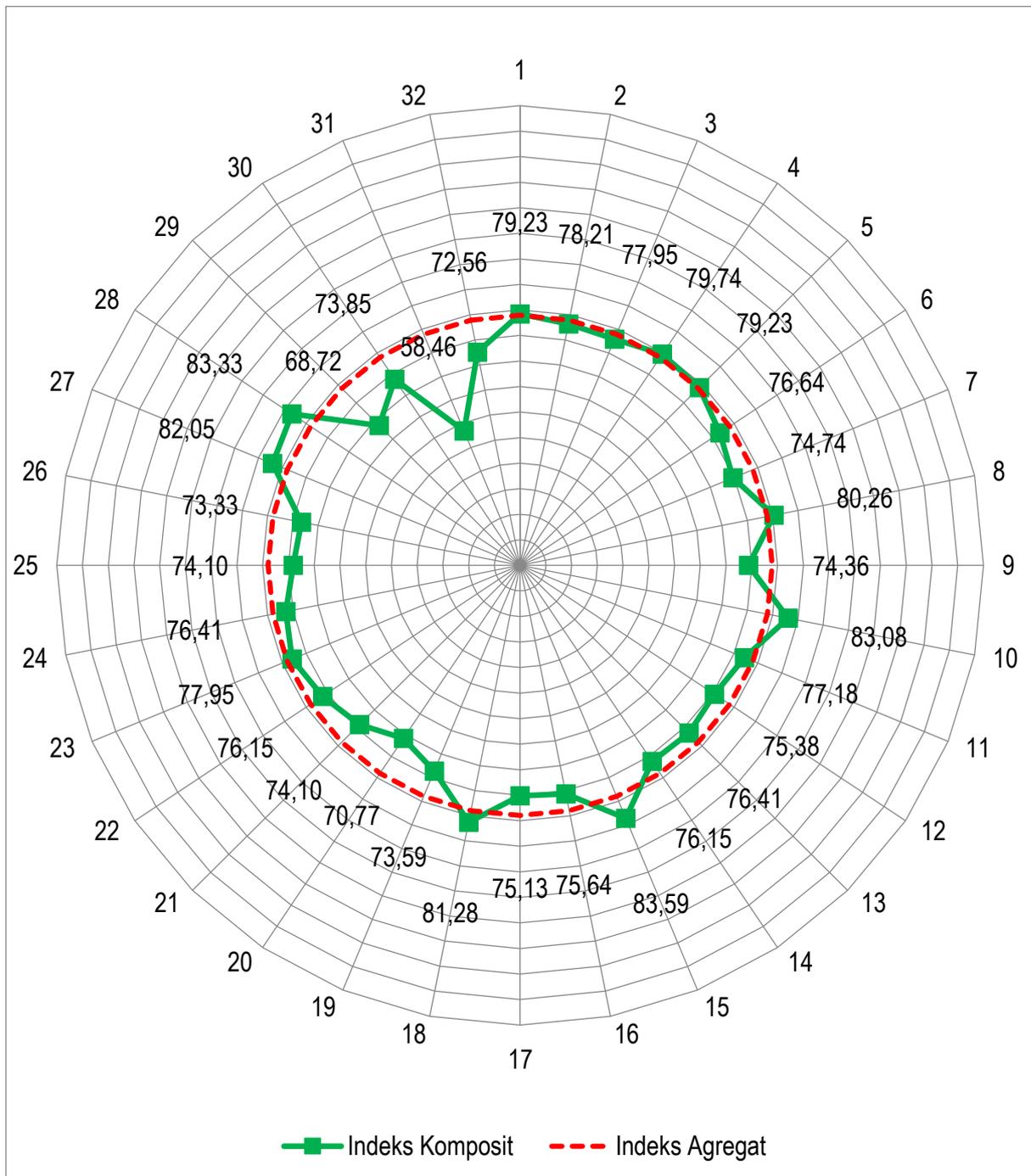
Tabel 4.81
IKM RSUD dr. Adjidarmo
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2020

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79.23	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78.21	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77.95	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79.74	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79.23	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76.64	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	74.74	C	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80.26	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74.36	C	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83.08	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77.18	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.38	C	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	76.41	C	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	76.15	C	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83.59	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	75.64	C	Di atas rerata
17	Keramahan	75.13	C	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81.28	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73.59	C	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	70.77	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74.10	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76.15	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77.95	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76.41	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74.10	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73.33	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.05	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83.33	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	68.72	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73.85	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	58.46	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72.56	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020



Grafik 4.176
 Postur Pelayanan Publik
 RSUD dr. Adjidarmo
 Tahun 2020



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2020

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



Halaman ini sengaja dikosongkan





BAB V P E N U T U P

5.1 Kesimpulan

Mengacu pada 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 pemberi 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.

Merujuk pada tujuan di atas, serta berdasarkan paparan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Berdasarkan analisis data, capaian kepuasan masyarakat atas pelayanan publik secara umum di Kabupaten Lebak tahun 2020 telah terkategori baik dengan capaian indeks sebesar 78,96; terkoreksi cukup signifikan dibandingkan dengan capaian pada tahun 2019 yang mencapai sebesar 83,64; maupun capaian pada tahun 2018 dengan indeks sebesar 82,18. Meski mengalami penurunan, namun secara kualitatif mutu pelayanan pada tahun 2020 tetap dapat dipertahankan pada kualifikasi mutu yang sama dengan tahun capaian tahun 2019, yaitu mutu pelayanan B, dengan kategori memuaskan;
- b. Dari 10 unsur yang dievaluasi, 70% unsur telah mencapai kualifikasi baik atau memuaskan dengan rentang indeks



antara 76,61 hingga 88,30; yaitu: unsur persyaratan pelayanan, unsur prosedur pelayanan, unsur waktu pelayanan, unsur biaya pelayanan, unsur produk pelayanan, unsur kompetensi petugas, serta perilaku petugas pelayanan. Kinerja ke-7 unsur ini yang secara umum dapat dipertahankan performanya, bahkan dengan capaian indeks di atas indeks agregat, berkontribusi besar terhadap capaian IKM pada tahun 2020 yang dapat dipertahankan mutunya pada kualifikasi yang sama seperti pada tahun 2019;

- c. Secara umum pelayanan publik di Kabupaten Lebak masih terkendala oleh 3 (tiga) unsur yang masih terkategori kurang memuaskan, yaitu: unsur maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 67,54; unsur pengelolaan pengaduan masyarakat dengan indeks sebesar 64,78; serta unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan dengan indeks sebesar 69,85. Ketiga unsur dimaksud di atas juga secara kuantitatif memiliki kinerja di bawah rerata agregatnya sebesar 78,96. Dibandingkan dengan kondisi pada tahun 2019, ketiga unsur ini merupakan unsur yang paling terdampak oleh perubahan kebijakan dan ritme pelayanan akibat pandemi, di samping juga tiga unsur lainnya, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan yang juga terdepresiasi karena perubahan persepsi kepuasan pengguna layanan terhadap keenam unsur dimaksud.

- 1) Kondisi sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih kurang memadai sebagaimana tampak dari: kondisi kebersihan, kerapihan, dan keasrian lingkungan sekitar tempat pelayanan, ketersediaan dan kebersihan sarana dan prasarana penunjang seperti: toilet umum, ruang tunggu, kursi ruang tunggu, ketersediaan tempat sampah dan pengelolaan limbah, ketersediaan pelayanan maupun informasi online, ketersediaan sarana dan prasarana yang memperhatikan masyarakat berkebutuhan khusus seperti: kaum difabel, ibu hamil dan menyusui, lansia, dan anak-



- anak; ketersediaan alat pemadam api ringan, serta ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana;
- 2) Pengelolaan pengaduan masyarakat yang belum dikelola secara sistematis sebagaimana tampak dari responsitas yang rendah, respon yang belum sesuai dengan harapan, belum tersedianya sarana/media/saluran pengaduan yang beragam, serta belum adanya unit atau petugas khusus yang mengelola pengaduan masyarakat;
 - 3) Maklumat pelayanan yang kurang terpelihara, tidak *update* informasinya, atau tidak diperbaharui kondisinya sehingga kurang informatif. Demikian pula dengan statemen maklumat pelayanan yang kurang dipercaya publik karena kurang berkorelasi dengan realitasnya.

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. Organisasi Perangkat Daerah

Mengingat temuan permasalahan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat OPD terletak pada 3 (tiga) unsur, yaitu unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan unsur sarana prasarana penunjang pelayanan, maka fokus prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat OPD sebaiknya diarahkan pada ketiga unsur dimaksud beserta keseluruhan indikator kompositnya.

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan

Secara umum pelayanan publik di tingkat kecamatan, yang secara khusus menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), masih terkendala oleh sejumlah permasalahan umum yang ditemukan pada 8 (delapan) unsur, yaitu: unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan,



kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Karenanya fokus perbaikan sepatutnya diarahkan pada ke-8 unsur dimaksud, beserta seluruh indikator kompositnya guna meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Sedangkan peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat kelurahan perlu diarahkan pada 7 (tujuh) unsur beserta keseluruhan indikator kompositnya yang masih berkinerja di bawah rerata, yaitu: unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat kelurahan ini secara umum bahkan perlu menjadi perhatian serius mengingat capaian indeks kepuasannya yang masih jauh di bawah indeks agregat kabupaten, yaitu hanya sebesar 72,55 dengan kategori mutu pelayanan C.

3. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan RSUD

Berdasarkan temuan survei pada 12 puskesmas yang menjadi sampel, ditemukan permasalahan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat puskesmas yang berpusat pada 3 (tiga) unsur, yaitu: unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta unsur sarana prasarana penunjang pelayanan, yang ketiganya bahkan tercatat masih memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,96. Karenanya fokus peningkatan kinerja pelayanan publik dapat lebih diarahkan pada ketiga unsur dimaksud beserta seluruh indikator kompositnya guna meningkatkan kinerja pelayanan publik di puskesmas.

Sedangkan fokus perbaikan di RSUD dr. Adjidarmo perlu diarahkan pada 8 (delapan) unsur beserta seluruh indikator kompositnya, yang meliputi: unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan



pengaduan masyarakat, serta unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Di samping rekomendasi umum di atas, dengan memanfaatkan *threshold analysis* sebagaimana telah dipaparkan pada postur pelayanan publik pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik di atas, maka masing-masing OPD/unit dapat merumuskan rencana tindak lanjutnya masing-masing dengan memperhatikan unsur dan indikator yang berkinerja di bawah *threshold* sebesar 78,96 dan/ atau indeks agregat kelompok organisasinya dan IKM OPD/unitnya masing-masing. Dengan demikian maka rencana tindak lanjut peningkatan kinerja pelayanan publik pada masing-masing OPD/unit dapat menjadi lebih relevan dan tepat sasaran.



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. WashingtonD.C.
- 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
- 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
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen. Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE
- 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
- 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
- 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
- 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
- Riduwan. 2008. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti, Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Riggs, Fred W. 1964. *Administration in Developing Countries: The Theory of Prismaic Society*. Boston: Houghton Mifflin
- Rondinelli, Dennis A. Chema G. Shabir, ed. 1983. *Decentralization and Development, Poliklinikcy Implementation in Development Countries*. London: Sage Publications
- Rondinelli, Dennis A. Cheema, G. Shabir. 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.
- 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

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 Keekarantinaan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6236);
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 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 2020 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara 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 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 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 2020 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 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19;

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 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/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19;

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2020 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 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan 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>

