



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LEBAK
Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah

IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LEBAK

TAHUN
2021



**LAPORAN AKHIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN LEBAK
TAHUN 2021**



**PEMERINTAH KABUPATEN LEBAK
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAERAH
2021**

SAMBUTAN BUPATI LEBAK

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji Syukur senantiasa kita panjatkan ke Hadirat Allah SWT, karena atas Hidayah dan KaruniaNya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Tahun 2021 dapat terlaksana. Pelaksanaan survey IKM dilaksanakan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan peraturan tersebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pada masa pandemi Covid-19 pelayanan terhadap masyarakat mendapatkan tantangan tersendiri, keterbatasan tatap muka menjadi dorongan untuk berinovasi dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Lebak.

Komitmen yang kuat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lebak, Kejelasan regulasi, tata kelola layanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana merupakan beberapa strategi untuk implementasi pelayanan publik yang diharapkan mampu menjadi bagian akselerasi untuk mewujudkan visi **“Kabupaten Lebak sebagai Destinasi Wisata Unggulan Nasional Berbasis Potensi Lokal”**. Hanya dengan kerjasama dan sinergi dari Pemerintah, Masyarakat, dan dunia usaha, Kabupaten Lebak mampu mesejajarkan dengan daerah lainnya. Lebak milik kita bersama, Mari Kita Bekerja dengan Hati untuk membangun Lebak.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Rangkasbitung, Desember 2021
BUPATI LEBAK,

Hj. ITI OCTAVIA JAYABAYA, S.E, M.M.

TIM PENELITIAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak Tahun 2021 ini terselenggara atas kerjasama Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bapelitbangda) Kabupaten Lebak dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dibiayai oleh APBD Kabupaten Lebak Tahun Anggaran 2021.

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. Dr. Rina Yulianti, M.Si | Anggota |
| 4. Listyaningsih, S.Sos., M.Si | Anggota |
| 5. Ari Pandu Witandra, M.Si | Anggota |
| 6. Andin Nesia, M.I.Kom | Anggota |

Serang, Desember 2021
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 di atas, 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, 42 Puskesmas, dan RSUD dr. Adjidarmo pada tahun 2021 mencapai indeks sebesar 78,65;
2. Dengan capaian indeks sebesar 78,65 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 pada tahun 2021 dihadapkan pada permasalahan umum yang terdapat pada unsur pengelolaan pengaduan yang secara umum belum dikelola sesuai standar. Karenanya fokus perbaikan secara makro perlu diarahkan pada unsur dimaksud beserta seluruh indikator kompositnya guna meningkatkan kinerja pelayanan publik secara umum di Kabupaten Lebak.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum 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 2021*” dapat diselesaikan sesuai target. Semoga kontribusi semua pihak menjadi ladang pahala bagi kita semua.

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.

Akhirnya, 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 upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah serta kesejahteraan masyarakat di masa depan. Amin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Rangkasbitung, Desember 2021
KEPALA BAPELITBANGDA
KABUPATEN LEBAK,



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

DAFTAR ISI

Halaman muka	i
Sambutan Bupati Lebak	ii
Susunan Tim Peneliti	iii
<i>Executive Summary</i>	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Grafik	x
Daftar Gambar	xv
Pedoman Membaca / Memahami Grafik Hasil Survei	xvi
Daftar Singkatan	xii
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	17
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.3 Kepuasan Pelayanan	30
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan	37
2.5 Kebijakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat	42
BAB III METODE SURVEI	
3.1 Desain Survei	47
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.3 Metode Pengumpulan Data	48
3.4 Populasi dan Sampel	51
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	57
4.2 Deskripsi Hasil Survei	65
4.2.1 IKM Perangkat Daerah	77
4.2.2 IKM PATEN	177
4.2.3 IKM Puskesmas dan RSUD	265
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	400
5.2 Rekomendasi	401
Daftar Pustaka	404

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	48
Tabel 3.2	Daftar Akses Poin e-IKM Kabupaten Lebak	50
Tabel 3.3	Jumlah Sampel Penelitian	52
Tabel 3.4	Pedoman Penilaian / Skoring IKM	55
Tabel 4.1	Luas Wilayah Menurut Kecamatan	58
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan	60
Tabel 4.3	Rekapitulasi IKM Berdasar OPD / Unit Tahun 2021	74
Tabel 4.4	IKM Bapenda	81
Tabel 4.5	IKM DPM	85
Tabel 4.6	IKM Disdukcapil	88
Tabel 4.7	IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	91
Tabel 4.8	IKM Dindik	94
Tabel 4.9	IKM DLH	97
Tabel 4.10	IKM Dinkop dan UKM	100
Tabel 4.11	IKM Satpol PP & DamkarD	106
Tabel 4.12	IKM Disketapang	107
Tabel 4.13	IKM Dishub	109
Tabel 4.14	IKM Distanbun	112
Tabel 4.15	IKM Dinas Perikanan	115
Tabel 4.16	IKM BKPSDM	118
Tabel 4.17	IKM DPRKPP	121
Tabel 4.18	IKM BKAD	124
Tabel 4.19	IKM DP3AP2KB	127
Tabel 4.20	IKM Inspektorat	130
Tabel 4.21	IKM Disnaker	133
Tabel 4.22	IKM DPUPR	136
Tabel 4.23	IKM Bakesbangpol	139
Tabel 4.24	IKM Dinas Kesehatan	142
Tabel 4.25	IKM Disperindag	145
Tabel 4.26	IKM DPMD	148
Tabel 4.27	IKM Sekretariat DPRD	151
Tabel 4.28	IKM Dispora	154
Tabel 4.29	IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	157
Tabel 4.30	IKM Dinas Sosial	160
Tabel 4.31	IKM Diskominfo SP	163
Tabel 4.32	IKM Disnakeswan dan Kesehatan Hewan	166
Tabel 4.33	IKM BPBD	169
Tabel 4.34	IKM Sekretariat Daerah	172
Tabel 4.35	IKM Bapelitbangda	175
Tabel 4.36	IKM PATEN Banjarsari	182
Tabel 4.37	IKM PATEN Bayah	185

Tabel 4.38	IKM PATEN Bojongmanik	188
Tabel 4.39	IKM PATEN Cibadak	191
Tabel 4.40	IKM PATEN Cibeber	194
Tabel 4.41	IKM PATEN Cigemblong	197
Tabel 4.42	IKM PATEN Cihara	200
Tabel 4.43	IKM PATEN Cijaku	203
Tabel 4.44	IKM PATEN Cikulur	206
Tabel 4.45	IKM PATEN Cileles	209
Tabel 4.46	IKM PATEN Ciligrang	212
Tabel 4.47	IKM PATEN Cimarga	215
Tabel 4.48	IKM PATEN Cipanas	218
Tabel 4.49	IKM PATEN Cirinten	221
Tabel 4.50	IKM PATEN Curugbitung	224
Tabel 4.51	IKM PATEN Gunungkencana	227
Tabel 4.52	IKM PATEN Kalanganyar	230
Tabel 4.53	IKM PATEN Lebak Gedong	233
Tabel 4.54	IKM PATEN Leuwidamar	236
Tabel 4.55	IKM PATEN Maja	239
Tabel 4.56	IKM PATEN Malingping	242
Tabel 4.57	IKM PATEN Muncang	245
Tabel 4.58	IKM PATEN Panggarangan	248
Tabel 4.59	IKM PATEN Rangkasbitung	251
Tabel 4.60	IKM PATEN Sajira	254
Tabel 4.61	IKM PATEN Sobang	257
Tabel 4.62	IKM PATEN Wanasalam	260
Tabel 4.63	IKM PATEN Warunggunung	263
Tabel 4.64	IKM PKM Banjarsari	271
Tabel 4.65	IKM PKM Baros	274
Tabel 4.66	IKM PKM Bayah	277
Tabel 4.67	IKM PKM Binuangeun	280
Tabel 4.68	IKM PKM Bojongjuruh	283
Tabel 4.69	IKM PKM Bojongmanik	286
Tabel 4.70	IKM PKM Cibadak	289
Tabel 4.71	IKM PKM Cibeber	292
Tabel 4.72	IKM PKM Cigemblong	295
Tabel 4.73	IKM PKM Cihara	298
Tabel 4.74	IKM PKM Cijaku	301
Tabel 4.75	IKM PKM Cikulur	304
Tabel 4.76	IKM PKM Cileles	307
Tabel 4.77	IKM PKM Ciligrang	310
Tabel 4.78	IKM PKM Cimarga	313
Tabel 4.79	IKM PKM Cipanas	316
Tabel 4.80	IKM PKM Cipeundeuy	319
Tabel 4.81	IKM PKM Cirinten	322
Tabel 4.82	IKM PKM Cisimeut	325

Tabel 4.83	IKM PKM Cisungsang	328
Tabel 4.84	IKM PKM Citorek	331
Tabel 4.85	IKM PKM Curugbitung	334
Tabel 4.86	IKM PKM Gunungkencana	337
Tabel 4.87	IKM PKM Kalanganyar	340
Tabel 4.88	IKM PKM Kolelet	343
Tabel 4.89	IKM PKM Lebak Gedong	346
Tabel 4.90	IKM PKM Leuwidamar	349
Tabel 4.91	IKM PKM Maja	352
Tabel 4.92	IKM PKM Malingping	355
Tabel 4.93	IKM PKM Mandala	358
Tabel 4.94	IKM PKM Mekarsari	361
Tabel 4.95	IKM PKM Muncang	364
Tabel 4.96	IKM PKM Pajagan	367
Tabel 4.97	IKM PKM Pamandegan	370
Tabel 4.98	IKM PKM Panggarangan	373
Tabel 4.99	IKM PKM Parungsari	376
Tabel 4.100	IKM PKM Prabugantungan	379
Tabel 4.101	IKM PKM Rangkasbitung	382
Tabel 4.102	IKM PKM Sajira	385
Tabel 4.103	IKM PKM Sarageni	388
Tabel 4.104	IKM PKM Sobang	391
Tabel 4.105	IKM PKM Warunggunung	394
Tabel 4.106	IKM RSUD dr. Adjidarmo	397

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Jumlah PNS Berdasar Golongan	62
Grafik 4.2	Jumlah PNS Berdasar Tingkat Pendidikan	62
Grafik 4.3	Jumlah PNS Berdasar Jabatan	63
Grafik 4.4	Responden Berdasar Jenis Kelamin	65
Grafik 4.5	Responden Berdasar Status Pernikahan	66
Grafik 4.6	Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	67
Grafik 4.7	Responden Berdasar Usia	67
Grafik 4.8	Responden Berdasar Jenis Pekerjaan	68
Grafik 4.9	Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik	69
Grafik 4.10	IKM Kabupaten Lebak Tahun 2021	71
Grafik 4.11	Perbandingan Capaian IKM Tahun 2015-2021	72
Grafik 4.12	IKM PD Berdasar Unsur Komposit Tahun 2021	76
Grafik 4.13	Postur Pelayanan Publik PD Tahun 2021	79
Grafik 4.14	Perbandingan IKM AntarPD Tahun 2021	80
Grafik 4.15	IKM Bapenda Tahun 2021	81
Grafik 4.16	Postur Pelayanan Publik Bapenda	83
Grafik 4.17	IKM DPM Tahun 2021	84
Grafik 4.18	Postur Pelayanan Publik DPM	86
Grafik 4.19	IKM Disdukcapil 2021	87
Grafik 4.20	Postur Pelayanan Publik Disdukcapil	89
Grafik 4.21	IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2021	90
Grafik 4.22	Postur Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	92
Grafik 4.23	IKM Dindik Tahun 2021	93
Grafik 4.24	Postur Pelayanan Publik Dindik	95
Grafik 4.25	IKM DLH Tahun 2021	96
Grafik 4.26	Postur Pelayanan Publik DLH	98
Grafik 4.27	IKM DinkopUKM Tahun 2021	99
Grafik 4.28	Postur Pelayanan Publik DinkopUKM	101
Grafik 4.29	IKM Satpol PP & Damkar Tahun 2021	102
Grafik 4.30	Postur Pelayanan Publik Satpol PP & Damkar	104
Grafik 4.31	IKM Disketapang Tahun 2021	105
Grafik 4.32	Postur Pelayanan Publik Disketapang	107
Grafik 4.33	IKM Dishub Tahun 2021	108
Grafik 4.34	Postur Pelayanan Publik Dishub	110
Grafik 4.35	IKM Distanbun Tahun 2021	111
Grafik 4.36	Postur Pelayanan Publik Distanbun	113
Grafik 4.37	IKM Dinas Perikanan Tahun 2021	114
Grafik 4.38	Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan	116
Grafik 4.39	IKM BKPSDM Tahun 2021	117
Grafik 4.40	Postur Pelayanan Publik BKPSDM	119
Grafik 4.41	IKM DPRKPP Tahun 2021	120
Grafik 4.42	Postur Pelayanan Publik DPRKPP	122
Grafik 4.43	IKM BKAD Tahun 2021	123
Grafik 4.44	Postur Pelayanan Publik BKAD	125
Grafik 4.45	IKM DP3AP2KB Tahun 2021	126
Grafik 4.46	Postur Pelayanan Publik DP3AP2KB	128

Grafik 4.47	IKM Inspektorat Tahun 2021	129
Grafik 4.48	Postur Pelayanan Publik Inspektorat	131
Grafik 4.49	IKM Disnaker Tahun 2021	132
Grafik 4.50	Postur Pelayanan Publik Disnaker	134
Grafik 4.51	IKM DPUPR Tahun 2021	135
Grafik 4.52	Postur Pelayanan Publik DPUPR	137
Grafik 4.53	IKM Bakesbangpol Tahun 2021	138
Grafik 4.54	Postur Pelayanan Publik Bakesbangpol	140
Grafik 4.55	IKM Dinkes Tahun 2021	141
Grafik 4.56	Postur Pelayanan Publik Dinkes	143
Grafik 4.57	IKM Disperindag Tahun 2021	144
Grafik 4.58	Postur Pelayanan Publik Disperindag	146
Grafik 4.59	IKM DPMD Tahun 2021	147
Grafik 4.60	Postur Pelayanan Publik DPMD	149
Grafik 4.61	IKM Sekretariat DPRD Tahun 2021	150
Grafik 4.62	Postur Pelayanan Publik Sekretariat DPRD	152
Grafik 4.63	IKM Dispora Tahun 2021	153
Grafik 4.64	Postur Pelayanan Publik Dispora	155
Grafik 4.65	IKM Disbudpar Tahun 2021	156
Grafik 4.66	Postur Pelayanan Publik Disbudpar	158
Grafik 4.67	IKM Dinas Sosial Tahun 2021	159
Grafik 4.68	Postur Pelayanan Publik Dinas Sosial	161
Grafik 4.69	IKM Diskominfo SP Tahun 2021	162
Grafik 4.70	Postur Pelayanan Publik Diskominfo SP	164
Grafik 4.71	IKM Disnakeswan Tahun 2021	165
Grafik 4.72	Postur Pelayanan Publik Disnakeswan	167
Grafik 4.73	IKM BPBD Tahun 2021	168
Grafik 4.74	Postur Pelayanan Publik BPBD	170
Grafik 4.75	IKM Sekretariat Daerah Tahun 2021	171
Grafik 4.76	Postur Pelayanan Publik Sekretariat Daerah	173
Grafik 4.77	IKM Bapelitbangda Tahun 2021	174
Grafik 4.78	Postur Pelayanan Publik Bapelitbangda	176
Grafik 4.79	IKM PATEN 2021	178
Grafik 4.80	Postur Pelayanan Publik PATEN	179
Grafik 4.81	Perbandingan IKM AntarPATEN	180
Grafik 4.82	IKM PATEN Banjarsari Tahun 2021	181
Grafik 4.83	Postur Pelayanan Publik PATEN Banjarsari	183
Grafik 4.84	IKM PATEN Bayah Tahun 2021	184
Grafik 4.85	Postur Pelayanan Publik PATEN Bayah	186
Grafik 4.86	IKM PATEN Bojongmanik Tahun 2021	187
Grafik 4.87	Postur Pelayanan Publik PATEN Bojongmanik	189
Grafik 4.88	IKM PATEN Cibadak Tahun 2021	190
Grafik 4.89	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibadak	192
Grafik 4.90	IKM PATEN Cibeber Tahun 2021	193
Grafik 4.91	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibeber	195
Grafik 4.92	IKM PATEN Cigemblong Tahun 2021	196
Grafik 4.93	Postur Pelayanan Publik PATEN Cigemblong	198
Grafik 4.94	IKM PATEN Cihara Tahun 2021	199
Grafik 4.95	Postur Pelayanan Publik PATEN Cihara	201
Grafik 4.96	IKM PATEN Cijaku Tahun 2021	202

Grafik 4.97	Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku	204
Grafik 4.98	IKM PATEN Cikulur Tahun 2021	205
Grafik 4.99	Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku	207
Grafik 4.100	IKM PATEN Cileles Tahun 2021	208
Grafik 4.101	Postur Pelayanan Publik PATEN Cileles	210
Grafik 4.102	IKM PATEN Cilograng Tahun 2021	211
Grafik 4.103	Postur Pelayanan Publik PATEN Cilograng	213
Grafik 4.104	IKM PATEN Cimarga Tahun 2021	214
Grafik 4.105	Postur Pelayanan Publik PATEN Cimarga	216
Grafik 4.106	IKM PATEN Cipanas Tahun 2021	217
Grafik 4.107	Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas	219
Grafik 4.108	Perbandingan IKM PATEN Cipanas	220
Grafik 4.109	Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas	222
Grafik 4.110	Perbandingan IKM PATEN Curugbitung	223
Grafik 4.111	Postur Pelayanan Publik PATEN Curugbitung	225
Grafik 4.112	IKM PATEN Gunungkencana Tahun 2021	226
Grafik 4.113	Postur Pelayanan Publik PATEN Gunungkencana	228
Grafik 4.114	IKM PATEN Kalanganyar Tahun 2021	229
Grafik 4.115	Postur Pelayanan Publik PATEN Kalanganyar	231
Grafik 4.116	IKM PATEN Lebak Gedong Tahun 2021	232
Grafik 4.117	Postur Pelayanan Publik PATEN Lebak Gedong	234
Grafik 4.118	IKM PATEN Leuwidamar Tahun 2021	235
Grafik 4.119	Postur Pelayanan Publik PATEN Leuwidamar	237
Grafik 4.120	IKM PATEN Maja Tahun 2021	238
Grafik 4.121	Postur Pelayanan Publik PATEN Maja	240
Grafik 4.122	IKM PATEN Malingping Tahun 2021	241
Grafik 4.123	Postur Pelayanan Publik PATEN Malingping	243
Grafik 4.124	IKM PATEN Muncang Tahun 2021	244
Grafik 4.125	Postur Pelayanan Publik PATEN Muncang	246
Grafik 4.126	IKM PATEN Panggarangan Tahun 2021	247
Grafik 4.127	Postur Pelayanan Publik PATEN Panggarangan	249
Grafik 4.128	IKM PATEN Rangkasbitung Tahun 2021	250
Grafik 4.129	Postur Pelayanan Publik PATEN Rangkasbitung	252
Grafik 4.130	IKM PATEN Sajira Tahun 2021	253
Grafik 4.131	Postur Pelayanan Publik PATEN Sajira	255
Grafik 4.132	IKM PATEN Sobang Tahun 2021	256
Grafik 4.133	Postur Pelayanan Publik PATEN Sobang	258
Grafik 4.134	IKM PATEN Wanasalam Tahun 2021	259
Grafik 4.135	Postur Pelayanan Publik PATEN Wanasalam	261
Grafik 4.136	IKM PATEN Warunggunung Tahun 2021	262
Grafik 4.137	Postur Pelayanan Publik PATEN Warunggunung	264
Grafik 4.138	IKM Puskesmas Tahun 2021	267
Grafik 4.139	Postur Pelayanan Publik Puskesmas	268
Grafik 4.140	Perbandingan IKM Antar Puskesmas	269
Grafik 4.141	IKM PKM Banjarsari Tahun 2021	270
Grafik 4.142	Postur Pelayanan Publik PKM Banjarsari	272
Grafik 4.143	IKM PKM Banjarsari Tahun 2021	273
Grafik 4.144	Postur Pelayanan Publik PKM	275
Grafik 4.145	IKM PKM Bayah Tahun 2021	276
Grafik 4.146	Postur Pelayanan Publik PKM Bayah	278

Grafik 4.147	IKM PKM Binuangeun Tahun 2021	279
Grafik 4.148	Postur Pelayanan Publik PKM Binuangeun	281
Grafik 4.149	IKM PKM Bojongjuruh Tahun 2021	282
Grafik 4.150	Postur Pelayanan Publik PKM Bojongjuruh	284
Grafik 4.151	IKM PKM Bojongmanik Tahun 2021	285
Grafik 4.152	Postur Pelayanan Publik PKM Bojongmanik	287
Grafik 4.153	IKM PKM Cibadak Tahun 2021	288
Grafik 4.154	Postur Pelayanan Publik PKM Cibadak	290
Grafik 4.155	IKM PKM Cibeber Tahun 2021	291
Grafik 4.156	Postur Pelayanan Publik PKM Cibeber	293
Grafik 4.157	IKM PKM Cigemblong Tahun 2021	294
Grafik 4.158	Postur Pelayanan Publik PKM Cigemblong	296
Grafik 4.159	IKM PKM Cihara Tahun 2021	297
Grafik 4.160	Postur Pelayanan Publik PKM Cihara	299
Grafik 4.161	IKM PKM Cijaku Tahun 2021	300
Grafik 4.162	Postur Pelayanan Publik PKM Cijaku	302
Grafik 4.163	IKM PKM Cikulur Tahun 2021	303
Grafik 4.164	Postur Pelayanan Publik PKM Cikulur	305
Grafik 4.165	IKM PKM Cileles Tahun 2021	306
Grafik 4.166	Postur Pelayanan Publik PKM Cileles	308
Grafik 4.167	IKM PKM Ciligrang Tahun 2021	309
Grafik 4.168	Postur Pelayanan Publik PKM Ciligrang	311
Grafik 4.169	IKM PKM Cimarga Tahun 2021	312
Grafik 4.170	Postur Pelayanan Publik PKM Cimarga	314
Grafik 4.171	IKM PKM Cipanas Tahun 2021	315
Grafik 4.172	Postur Pelayanan Publik PKM Cipanas	317
Grafik 4.173	IKM PKM Cipeundeuy Tahun 2021	318
Grafik 4.174	Postur Pelayanan Puskesmas Cipeundeuy	320
Grafik 4.175	IKM PKM Cirinten Tahun 2021	321
Grafik 4.176	Postur Pelayanan Publik PKM Cirinten	323
Grafik 4.177	IKM PKM Cisimeut Tahun 2021	324
Grafik 4.178	Postur Pelayanan Publik PKM Cisimeut	326
Grafik 4.179	IKM PKM Cisungsang Tahun 2021	327
Grafik 4.180	Postur Pelayanan Publik PKM Cisungsang	329
Grafik 4.181	IKM PKM Citorek Tahun 2021	330
Grafik 4.182	Postur Pelayanan Publik PKM Citorek	332
Grafik 4.183	IKM PKM Curugbitung Tahun 2021	333
Grafik 4.184	Postur Pelayanan Publik PKM Curugbitung	335
Grafik 4.185	IKM PKM Gunungkencana Tahun 2021	336
Grafik 4.186	Postur Pelayanan Publik PKM Gunungkencana	338
Grafik 4.187	IKM PKM Kalanganyar Tahun 2021	339
Grafik 4.188	Postur Pelayanan Publik PKM Kalanganyar	341
Grafik 4.189	IKM PKM Kolelet Tahun 2021	342
Grafik 4.190	Postur Pelayanan Publik PKM Kolelet	344
Grafik 4.191	IKM PKM Lebak Gedong Tahun 2021	345
Grafik 4.192	Postur Pelayanan Publik PKM Lebak Gedong	347
Grafik 4.193	IKM PKM Leuwidamar Tahun 2021	348
Grafik 4.194	Postur Pelayanan Publik PKM Leuwidamar	350
Grafik 4.195	IKM PKM Maja Tahun 2021	351
Grafik 4.196	Postur Pelayanan Publik PKM Maja	353

Grafik 4.197	IKM PKM Malingping Tahun 2021	354
Grafik 4.198	Postur Pelayanan Publik PKM Malingping	356
Grafik 4.199	IKM PKM Mandala Tahun 2021	357
Grafik 4.200	Postur Pelayanan Publik PKM Mandala	359
Grafik 4.201	IKM PKM Mekarsari Tahun 2021	360
Grafik 4.202	Postur Pelayanan Publik PKM Mekarsari	362
Grafik 4.203	IKM PKM Muncang Tahun 2021	363
Grafik 4.204	Postur Pelayanan Publik PKM Muncang	365
Grafik 4.205	IKM PKM Pajagan Tahun 2021	366
Grafik 4.206	Postur Pelayanan Publik PKM Pajagan	368
Grafik 4.207	IKM PKM Pamandegan Tahun 2021	369
Grafik 4.208	Postur Pelayanan Publik PKM Pamandegan	371
Grafik 4.209	IKM PKM Panggarangan Tahun 2021	372
Grafik 4.210	Postur Pelayanan Publik PKM Panggarangan	374
Grafik 4.211	IKM PKM Parungsari Tahun 2021	375
Grafik 4.212	Postur Pelayanan Publik PKM Parungsari	377
Grafik 4.213	IKM PKM Prabugantungan Tahun 2021	378
Grafik 4.214	Postur Pelayanan Publik PKM Prabugantungan	380
Grafik 4.215	IKM PKM Rangkasbitung Tahun 2021	381
Grafik 4.216	Postur Pelayanan Publik PKM Rangkasbitung	383
Grafik 4.217	IKM PKM Sajira Tahun 2021	384
Grafik 4.218	Postur Pelayanan Publik PKM Sajira	386
Grafik 4.219	IKM PKM Sarageni Tahun 2021	387
Grafik 4.220	Postur Pelayanan Publik PKM Sarageni	389
Grafik 4.221	IKM PKM Sobang Tahun 2021	390
Grafik 4.222	Postur Pelayanan Publik PKM Sobang	392
Grafik 4.223	IKM PKM Warunggunung Tahun 2021	393
Grafik 4.224	Postur Pelayanan Publik PKM Warunggunung	395
Grafik 4.225	IKM RSUD dr. Adjidarmo Tahun 2021	396
Grafik 4.226	Postur Pelayanan Publik RSUD dr. Adjidarmo	398

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 2.2	Model Segitiga Pelayanan	32
Gambar 3.1	Contoh Akses Poin e-IKM Kabupaten Lebak	51

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:

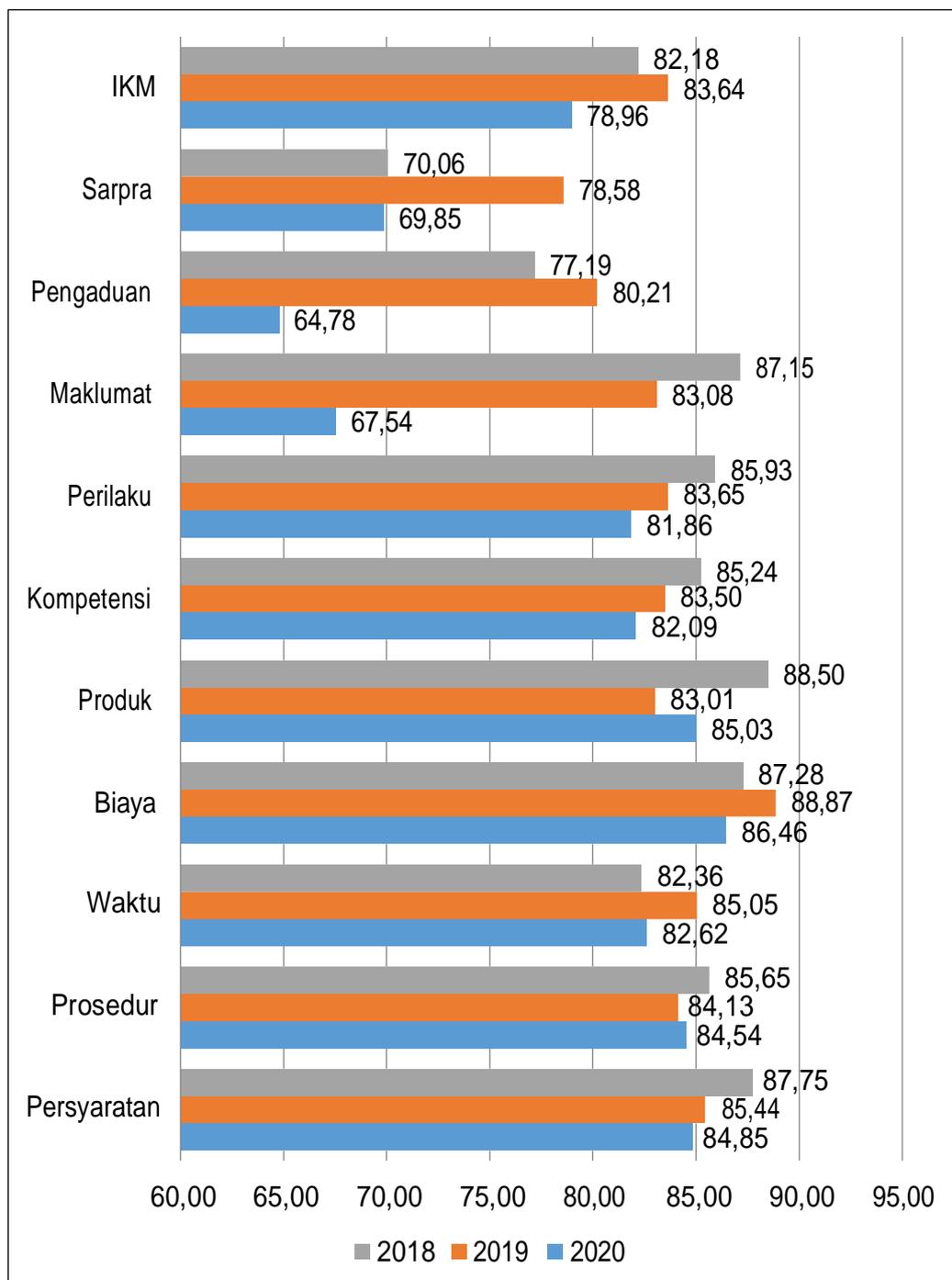
- a. **Kolom nomor** adalah nomor urut indikator 1 - 32;
- b. **Kolom Indikator** adalah kolom yang memuat nama indikator komposit dari 10 (sepuluh) unsur komposit IKM, dengan rincian sebagai berikut:
 - Unsur Persyaratan Pelayanan, yaitu indikator nomor 1;
 - Unsur Prosedur Pelayanan, yaitu indikator 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.

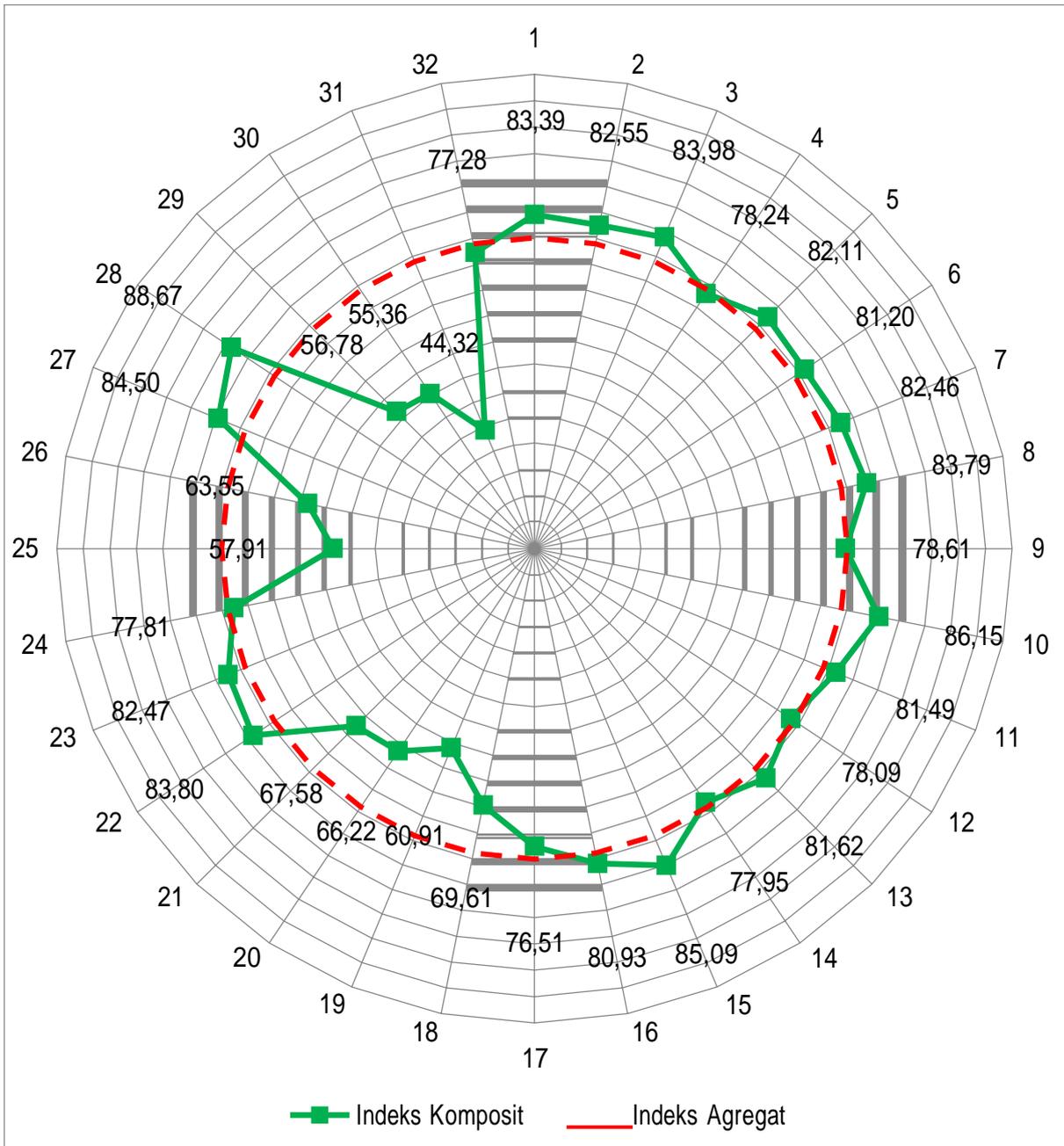
2. Bentuk grafik lainnya pada Bab IV adalah berbentuk **diagram batang** (*bar chart*), dengan contoh sebagai berikut:



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 Perangkat Daerah (PD)/unit masing-masing;
- b. **Kotak persegi panjang berwarna-warni** mengindikasikan nilai / capaian IKM pada masing-masing unsur kompositnya. Warna persegi panjang merepresentasi capaian indeks pada tahun yang berbeda, dalam hal ini ditampilkan 3 (tiga) tahun terakhir sebagai perbandingan.
- **Warna abu-abu** untuk tahun $n-2$ (n = tahun sekarang. Contoh: $n=2021$, maka $n-2 = 2020-2 = 2019$);
 - **Warna merah** untuk tahun $n-1$; dan
 - **Warna biru** untuk n atau tahun sekarang;
- c. **Angka pada ujung persegi panjang** adalah angka indeks yang dicapai pada masing-masing unsur dan tahun data. Indeks terendah adalah 10 dan tertinggi adalah 100;
- d. **Angka puluhan dengan dua angka di belakang koma**, yang terletak di atas legenda tahun data, adalah skala pada sumbu horizontal (sumbu X atau *axis*). Skala yang digunakan secara normatif selalu dimulai dari angka 0 sebagai angka terendah, dan 100 sebagai angka tertinggi, namun guna mengefisiensi ruang *display*, angka terkecil maupun terbesar yang ditampilkan adalah angka yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan visualisasi yang juga berbeda-beda pada tiap grafik yang ditampilkan pada masing-masing PD/unit.
3. Bentuk grafik lainnya pada Bab IV adalah berbentuk **diagram radar** (*radar chart*), atau sering disebut juga dengan grafik sarang / jaring laba-laba, yang digunakan untuk menggambarkan **postur pelayanan publik** pada masing-

masing PD/unit penyelenggara pelayanan publik, dengan contoh sebagai berikut:



Keterangan:

- 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 PD/unit tersebut. Dan indikator-indikator komposit inilah yang selanjutnya secara teknis direkomendasi untuk ditingkatkan kinerjanya mengingat capaian kinerja kepuasan masyarakatnya yang masih berada di dalam lingkaran garis merah putus-putus atau di bawah indeks agregat Kabupaten pada tahun ke-n;

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

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan
ASN	Aparatur Sipil Negara
Bapenda	Badan Pendapatan Daerah
Bapelitbangda	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
BKPSDM	Badan Kepegawaian, dan Pengembangan SDM
BPBD	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
BKAD	Badan Keuangan dan Aset Daerah
BPS	Badan atau Biro Pusat Statistik
Dindik	Dinas Pendidikan
Dinkes	Dinas Kesehatan
Dinkop UKM	Dinas Koperasi, dan UKM
Dinsos	Dinas Sosial
Diperikan	Dinas Perikanan
Disdukcapil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Dishub	Dinas Perhubungan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Disketapang	Dinas Ketahanan Pangan
Diskominfo SP	Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian
Disnakeswan	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Disnaker	Dinas Tenaga Kerja
Disbud	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Disperindag	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Dispora	Dinas Kepemudaan dan Olahraga
Distanbun	Dinas Pertanian dan Perkebunan
DLH	Dinas Lingkungan Hidup
DPRKPP	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
DPMD	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
DPM	Dinas Penanaman Modal
DP3AP2KB	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB
DPRD	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
DPUPR	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
DTP	Dengan Tempat Perawatan
e-IKM	<i>electronic</i> -IKM, sebutan untuk e-survey IKM
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
IKU	Indikator Kinerja Utama
Inspektorat	Inspektorat Daerah
Kel.	Kelurahan

Singkatan	Kepanjangan
KemenPANRB	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Bakesbangpol	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
mdpl	Meter di atas permukaan laut, ukuran topografi
NPM	<i>New Public Management</i>
NPS	<i>New Public Services</i>
PD	Perangkat Daerah
PATEN	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
PDRB	Produk Domestik Regional Bruto
PNS	Pegawai Negeri Sipil
POLRI	Polisi Republik Indonesia
PT	Perguruan Tinggi
PKM	Pusat Kesehatan Masyarakat
QR Code	<i>Quick Response Code</i> , kode untuk mengakses e-IKM
RPJMD	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
Satpol PP & Damkar	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
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 melatarbelakangi 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 paradigmatis dari *government* menjadi *governance*. Pemerintah pada masa kini 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 pasca tahun 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 juga menjadi fokus pada RPJMD Kabupaten Lebak Tahun 2019-2024. Secara terstruktur, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ini dilakukan melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen yang terstandardisasi guna mengevaluasi kinerja pelayanan publiknya. Lebih dari itu, indeks kepuasan masyarakat bahkan telah digunakan sebagai indikator kinerja utama pembangunan daerah di bidang pemerintahan dan pelayanan publik, guna terus mengevaluasi dan meningkatkan performa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak. Hasilnya, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu, meski secara umum masih dihadapkan pada sejumlah persoalan klasik, baik pada sisi pengguna layanan maupun penyedia layanan publik. Mengingat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU), baik pada tingkat



kabupaten sebagaimana dituangkan dalam target capaian RPJMD Tahun 2019-2024, maupun pada level organisasi penyelenggara pelayanan publik di masing-masing organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak; maka cakupan atau ruang lingkup pelaksanaan survei pada tahun 2021 mengalami perluasan bila dibandingkan dengan pelaksanaan survei pada tahun-tahun sebelumnya yang dibatasi obyeknya pada beberapa pelayanan publik yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

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

Implikasi dari pembatasan di atas adalah adanya pembatasan pula pada obyek survei pada tahun-tahun sebelumnya, yang dibatasi pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh 12 (*duabelas*) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang diambil secara sampel di beberapa kecamatan yang merepresentasi Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (DTP) dan Puskesmas Non-DTP; pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Adjidarmo; pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal; pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; pelayanan pajak dan retribusi daerah di Badan Pendapatan Daerah; pelayanan perpustakaan daerah “Saidja-Adinda”; dan pelayanan



Museum “Multatuli”. Sedangkan pelayanan-pelayanan publik lainnya, seperti: pelayanan pendidikan di setiap satuan pendidikan di bawah Dinas Pendidikan; pelayanan transportasi yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan, dan pelayanan publik lainnya yang dilaksanakan oleh organisasi perangkat daerah terkait, serta pelayanan publik di seluruh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPT) di sejumlah dinas daerah tidak dipilih sebagai obyek survei mengingat pertimbangan atas ketiga karakteristik di atas.

Dengan adanya perluasan pada cakupan dan obyek survei pada tahun 2021 ini, maka seluruh organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak berjumlah 32 (tiga puluh dua) organisasi perangkat daerah, secara otomatis menjadi obyek survei yang dilakukan pengukuran IKM-nya, demikian pula dengan seluruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di dua puluh delapan kecamatan, dan 42 (empat puluh dua) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan 1 (satu) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo, serta pelayanan Perpustakaan Saidja-Adinda yang mewakili Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, serta pelayanan Museum Multatuli yang mewakili Dinas Pendidikan.

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 dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah baik 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 :

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 2021 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2021 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Covid-19 dan/atau dalam rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6516);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal



- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
 18. Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2019 tentang Kesehatan Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6444);
 19. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6487);
 20. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 21. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
 22. Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19;
 23. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*;
 24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.



26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
27. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
28. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
29. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
30. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
31. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19;
32. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2021 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi;
33. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/413/2021 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19;
34. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2021 tentang Pedoman Adaptasi Kebiasaan Baru Produktif dan Aman Covid-19 bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
35. Surat Edaran Menpan RB Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru;



36. Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
37. 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.

1.5 Ruang Lingkup

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

- 1 Sekretariat Daerah
- 2 Sekretariat DPRD
- 3 Inspektorat Daerah
- 4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 5 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- 6 Dinas Pendidikan
- 7 Dinas Perikanan
- 8 Dinas Kepemudaan dan Olahraga
- 9 Dinas Kesehatan
- 10 Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
- 11 Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian
- 12 Dinas Lingkungan Hidup
- 13 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
- 14 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 15 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa



- 16 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan KB
- 17 Dinas Penanaman Modal
- 18 Dinas Perindustrian dan Perdagangan
- 19 Dinas Perhubungan
- 20 Dinas Pertanian dan Perkebunan
- 21 Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
- 22 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
- 23 Dinas Sosial
- 24 Dinas Tenaga Kerja
- 25 Dinas Koperasi, dan UKM
- 26 Dinas Ketahanan Pangan
- 27 Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
- 28 Badan Keuangan dan Aset Daerah
- 29 Badan Pendapatan Daerah
- 30 Badan Kepegawaian, dan Pengembangan SDM
- 31 Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- 32 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- 33 PATEN Rangkasbitung
- 34 PATEN Kalanganyar
- 35 PATEN Cibadak
- 36 PATEN Warunggunung
- 37 PATEN Cimarga
- 38 PATEN Cikulur
- 39 PATEN Leuwidamar
- 40 PATEN Maja
- 41 PATEN Curugbitung
- 42 PATEN Muncang
- 43 PATEN Bojongmanik
- 44 PATEN Cirinten
- 45 PATEN Cipanas
- 46 PATEN Lebak Gedong
- 47 PATEN Cileles



- 48 PATEN Gunungkencana
- 49 PATEN Banjarsari
- 50 PATEN Ciligrang
- 51 PATEN Cijaku
- 52 PATEN Cigemblong
- 53 PATEN Malingping
- 54 PATEN Panggarangan
- 55 PATEN Cihara
- 56 PATEN Bayah
- 57 PATEN Cibeber
- 58 PATEN Wanasalam
- 59 PATEN Sobang
- 60 PATEN Sajira
- 61 RSUD Dr. Adjidarmo
- 62 Puskesmas Banjarsari
- 63 Puskesmas Baros
- 64 Puskesmas Bayah
- 65 Puskesmas Binuangeun
- 66 Puskesmas Bojong Juruh
- 67 Puskesmas Bojongmanik
- 68 Puskesmas Cibadak
- 69 Puskesmas Cibeber
- 70 Puskesmas Cigemblong
- 71 Puskesmas Cihara
- 72 Puskesmas Cijaku
- 73 Puskesmas Cikulur
- 74 Puskesmas Cileles
- 75 Puskesmas Ciligrang
- 76 Puskesmas Cimarga
- 77 Puskesmas Cipanas
- 78 Puskesmas Cipeundeuy
- 79 Puskesmas Cirinten
- 80 Puskesmas Cisimeut
- 81 Puskesmas Cisungsang



- 82 Puskesmas Citorek
- 83 Puskesmas Curugbitung
- 84 Puskesmas Gunungkencana
- 85 Puskesmas Kalanganyar
- 86 Puskesmas Kolelet
- 87 Puskesmas Lebak Gedong
- 88 Puskesmas Leuwidamar
- 89 Puskesmas Maja
- 90 Puskesmas Malingping
- 91 Puskesmas Mandala
- 92 Puskesmas Mekarsari
- 93 Puskesmas Muncang
- 94 Puskesmas Pajagan
- 95 Puskesmas Pamandegan
- 96 Puskesmas Panggarangan
- 97 Puskesmas Parung Sari
- 98 Puskesmas Prabugantungan
- 99 Puskesmas Rangkasbitung
- 100 Puskesmas Sajira
- 101 Puskesmas Sarageni
- 102 Puskesmas Sobang
- 103 Puskesmas Warunggunung



Halaman ini sengaja dikosongkan





BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hakikat Pelayanan dan Pelayanan Publik

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

Menurut para ahli 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 beberapa 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. Bersifat primer, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
 - b. Bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus memergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

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

- a. Barang/Jasa privat, yaitu barang/jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat tinggi;
- b. Barang/Jasa Publik, yaitu barang/jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat rendah, seperti misalnya penerangan jalan atau keamanan, yang tidak dapat dibatasi penggunaannya, dan tidak habis meskipun telah dinikmati oleh banyak pengguna.



- c. Peralatan Publik, atau kadang-kadang disebut juga sebagai barang/jasa semi publik, yaitu barang/jasa yang tingkat eksklusivitasnya tinggi, tetapi tingkat keterhabisannya rendah. Contoh barang/jasa semi publik adalah jembatan atau jalan raya yang tetap masih dapat dipakai oleh pengguna lain setelah dipakai oleh seseorang pengguna, tetapi yang memungkinkan untuk dilakukan penarikan biaya kepada setiap pemakai.
- d. Barang/Jasa milik bersama, yaitu barang/jasa yang tingkat eksklusivitasnya rendah, tetapi tingkat keterhabisannya tinggi. Contoh Barang/Jasa milik bersama adalah ikan di laut yang kuantitasnya berkurang setelah terjadinya pemakaian, tetapi yang tidak mungkin untuk dilakukan penarikan biaya secara langsung kepada orang yang menikmatinya.

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

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

Dalam buku yang berjudul, "*Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia: Buku III Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*" yang diterbitkan Lembaga Administrasi Negara Republik



Indonesia, diidentifikasi jenis pelayanan secara konseptual dan berdasarkan ketentuan formal, yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan fungsi pemerintah secara konseptual, terdapat 3 (tiga) jenis pelayanan publik yaitu:
 - a. *Environmental service*, yaitu pelayanan dalam hal penyediaan sarana prasarana publik, antara lain : jalan, jembatan, taman, kebersihan.
 - b. *Developmental service*, yaitu pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, antara lain : meliputi pelayanan dibidang pendidikan, kesehatan, keagamaan.
 - c. *Protective service*, seperti pelayanan keamanan dan perlindungan.
2. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/MPAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut:
 - a Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya: KTP, Akte Kelahiran, dan lain-lain;
 - b Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang. Misalnya: jaringan telepon dan sebagainya.
 - c Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa. Misalnya: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan sebagainya.
3. Berdasarkan alasan ekonomi: Pelayanan *profit oriented* yang dilakukan oleh BUMN/BUMD yang modalnya milik negara, sepenuhnya berlaku kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
 - a Pelayanan sebagai instrumen pajak, berupa pemberian hak-hak tertentu atas tanah dan bangunan, hak dan pengelolaan, dan sebagainya yang dikenai pungutan dengan kualifikasi pajak atau retribusi.



- b. Pelayanan *non profit*, dalam hal ini dari sudut finansial bersifat *spending*, artinya tidak memperhitungkan biaya operasional untuk ditanggung pihak yang dilayani.

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

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, dimana terjadi bahwa manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen spesifikasi kualitas jasa, dimana terjadi bahwa manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, yang terjadi karena para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, yang terjadi karena harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan, yang terjadi apabila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa (Kotler, 2007: 5).



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

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

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

1. Kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, berkerja dan melayani seenaknya, maka terjadilah kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja pegawai.
2. Sistem, proses dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas dan kewajiban yang telah dibebankan kepadanya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran tugas yang ada.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup, akibatnya pegawai mencari penambahan pendapatan dengan melaksanakan praktek penjualan jasa pelayanan pada jam kerja.



5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya oleh atasan, akibatnya hasil kerja yang dicapai tidak memenuhi standar yang telah ditentukan.

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

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

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

Lebih jauh, tantangan ini menjadi semakin kompleks bila dikaitkan dengan keniscayaan untuk mengubah orientasi pelayanan publik agar sejalan dengan azas-azas dan prinsip pelayanan kontemporer, yang sesuai dengan paradigma baru dalam administrasi negara, yaitu paradigma *New Public Service* dan meninggalkan nilai-nilai lama dalam paradigma *old public*



administration yang tak lagi relevan dengan kebutuhan dan tantangan kekinian sebagaimana pandangan Denhardt dan Denhardt (2007: 42-43), bahwa administrasi publik – dan terutama pelayanan publik harus berpijak pada nilai-nilai dasar paradigma kontemporer dalam penyelenggaraan administrasi publik, yaitu sebagai berikut:

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

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas atau mutu, atau *quality* dalam Bahasa Inggris pada dasarnya merupakan *“The standard of something as measured against other things of a similar kind; the degree of excellence of*



something" (<http://www.oxforddictionaries.com/>). Senada dengan makna etimologis di atas, Handoko (1984: 54) menyatakan bahwa:

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

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

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

- a. Kinerja (*performance*), yang merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.
- b. Keragaman produk (*features*), yang dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk.
- c. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan suatu produk untuk terus berfungsi sebagaimana fungsi yang diharapkan;



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

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

- a. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan;
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus;
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan spesifik untuk kualitas;
- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja;



d. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya filosofi yang menganggap kualitas sebagai jalan hidup (*way of life*).

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

2.3 Kepuasan Pelayanan Publik

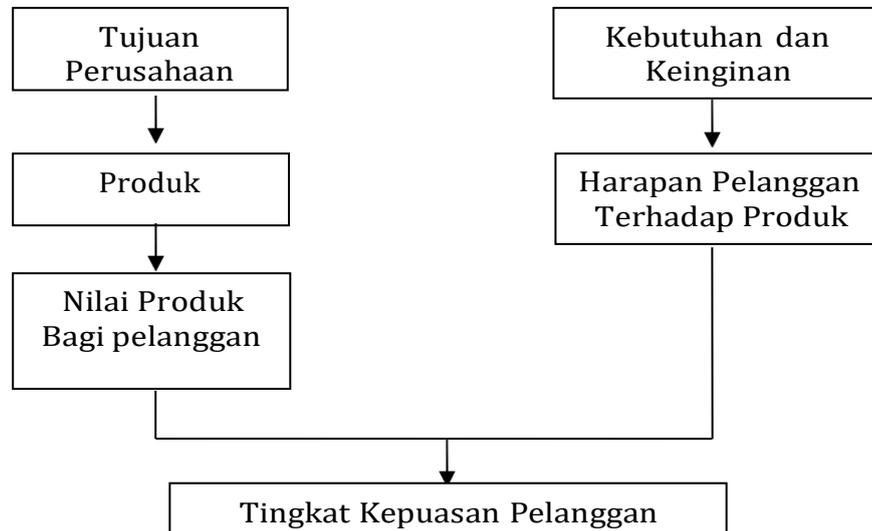
Tingkat kepuasan berkaitan erat dengan mutu suatu produk. Hubungan antara tingkat kepuasan dengan mutu adalah berbanding lurus, dimana tinggi rendahnya kepuasan ditentukan oleh tinggi rendahnya mutu produk tersebut. Menurut Montgomery (Supranto: 2001: 2), "*Quality is the extent to which products meet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

Tjiptono (2002: 146) mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Secara konseptual kepuasan pelanggan



sebagaimana dijelaskan di atas, oleh Tjiptono (2002: 25) digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Kepuasan Pelanggan



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

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

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

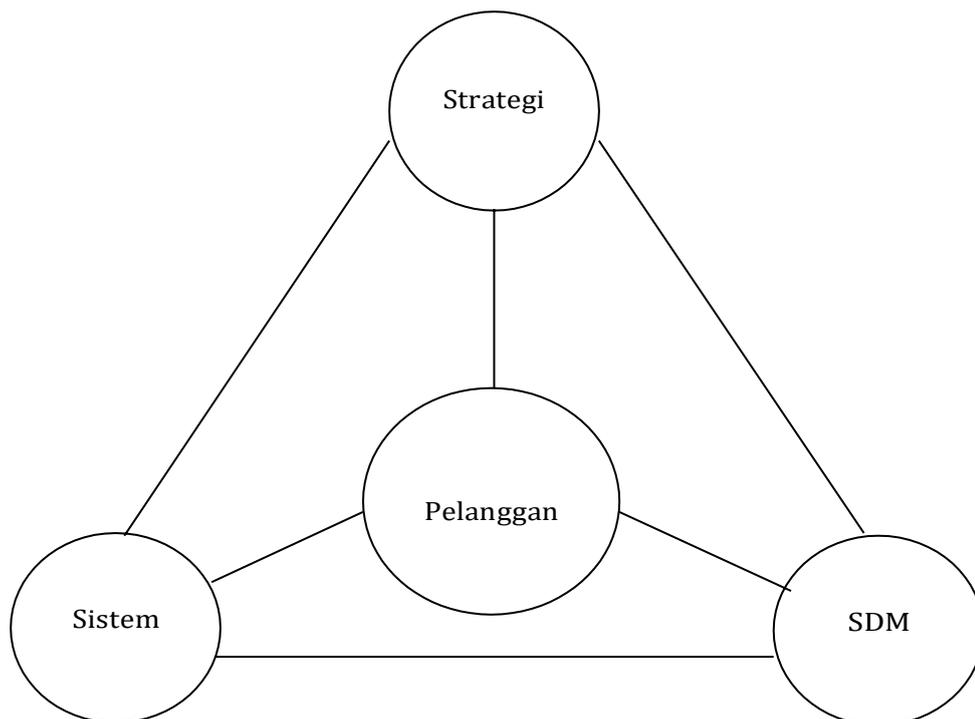
- a. Disusunnya strategi pelayanan yang baik;



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

Setiap organisasi khususnya di lembaga atau 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 didalam diri masyarakat yang telah menerima suatu layanan. Moenir juga mengungkapkan bahwa, layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat antara lain :

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

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



1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
Kesadaran adalah "suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian". Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
Aturan bisa dikatakan sebagai suatu cara atau petunjuk yang dijadikan sebagai patokan dalam bertindak dan bertingkah laku agar dituruti dan dilaksanakan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Dalam organisasi kerja, aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu kelancaran pelayanan.
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.



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

5. Faktor keterampilan dan kemampuan petugas

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

6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

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

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

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

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

- a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).



- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

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

2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik

Pengukuran kinerja pelayanan publik sering dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi swasta sering dilihat sebagai kinerja organisasi tersebut karena memang organisasi tersebut menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan suatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama (Ratminto dan Winarsih, 2007:173).

Pengukuran kinerja pelayanan publik dilakukan dalam rangka mengelola kepuasan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, langkah pengukuran yang sistematis dan berkala terhadap kepuasan masyarakat menjadi hal yang sangat penting



untuk dilakukan guna mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Supranto (2001: 3), pengukuran kepuasan pelanggan itu dapat bermanfaat untuk:

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

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

- 1) Sistem keluhan dan saran, yaitu metode yang memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakan ditempat-tempat strategis.
- 2) Survei kepuasan pelanggan, yaitu metode yang dilakukan dengan cara survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.
- 3) *Ghost shopping*, yaitu metode yang dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *Ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk



perusahaan pesaing berdasarkan pengalamannya dalam pembelian produk-produk tersebut.

- 4) *Lost customer analysis*, yaitu metode yang dilakukan dengan cara perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar memperoleh informasi tentang hal yang menjadi penyebab dan informasi tersebut bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

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

1. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan. Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk 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 di atas, 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 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*);



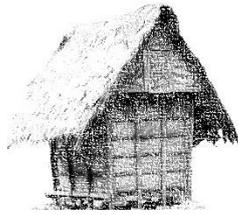
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

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 (PATEN), Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Adjidarmo, serta seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) yang berjumlah 42 PKM, baik PKM Perawatan dan Non Perawatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak.

Adapun secara keseluruhan pelaksanaan penelitian / survei kepuasan masyarakat ini dilakukan selama 8 (delapan) bulan, terhitung sejak tanggal 5 Mei hingga 4 Desember 2021, dengan rincian jadwal penelitian sebagai berikut:



Tabel 3.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	KEGIATAN	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES
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> 



Tujuan Akses, Bitlink, dan QR Code	Tujuan Akses, Bitlink, dan QR Code
<p>PUSKESMAS se-Kabupaten Lebak</p> <p>bit.ly/pkmllebak</p>	

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



The graphic features a photograph of the Perpustakaan Saidjah Adinda building. Overlaid on the image is a green banner with a QR code and the bitlink **bit.ly/saidjadinda**. The text 'e-IKM Access Point' is written in green, and a target icon with a red arrow is positioned below it. A list of instructions is provided in the bottom right corner.

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

3.4 Populasi dan Sampel

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



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

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

Tabel 3.3
Jumlah Sampel Penelitian

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



No	Perangkat Daerah / Unit	n
19	Dinas Perhubungan	≥30
20	Dinas Pertanian dan Perkebunan	≥30
21	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	≥30
22	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	≥30
23	Dinas Sosial	≥30
24	Dinas Tenaga Kerja	≥30
25	Dinas Koperasi, dan UKM	≥30
26	Dinas Ketahanan Pangan	≥30
27	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	≥30
28	Badan Keuangan dan Aset Daerah	≥30
29	Badan Pendapatan Daerah	≥30
30	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan SDM	≥30
31	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	≥30
32	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	≥30
33	PATEN Rangkasbitung	≥30
34	PATEN Kalanganyar	≥30
35	PATEN Cibadak	≥30
36	PATEN Warunggunung	≥30
37	PATEN Cimarga	≥30
38	PATEN Cikulur	≥30
39	PATEN 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 Lebak Gedong	≥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	PKM Cigemblong	≥30
63	PKM Citorek	≥30
64	PKM Bojong Juruh	≥30



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



3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

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

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

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

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

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**

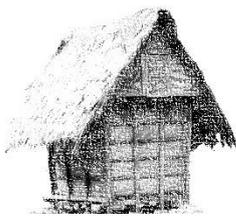
Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,5996	10,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,000	88,31 – 100	A	Sangat baik

Sumber: Diadaptasi dari PermenPAN & RB Nomor 14/2017



Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program komputer *Microsoft Office Excell 365*. Demikian pula dengan analisis statistik deskriptif yang dilakukan guna mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan dengan melakukan klasifikasi data, penentuan nilai dan fungsi statistik, pembuatan grafik, diagram dan/atau gambar, serta analisis terhadap ukuran-ukuran tendensi sentral seperti: *mean*, *median*, dan *modus* pada domain statistik deskriptif. Sedangkan ukuran lainnya, seperti: ukuran persebaran data (*range*, *standard deviation*, *variance*), dan ukuran lokasi dari persebaran / distribusi data (*quartile*, *desile*, *percentile*); tidak disajikan dalam laporan ini.





BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

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

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



Wilayah Kabupaten Lebak secara administratif terbagi menjadi 28 kecamatan, 340 desa dan 5 kelurahan. Kecamatan Cibeber merupakan kecamatan dengan wilayah terluas yang mencapai sekira 12,13% dari luas wilayah Kabupaten Lebak, karena sebagian wilayahnya termasuk dalam Taman Nasional Gunung Halimun-Salak yang membentang hingga ke wilayah Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat. Tabel berikut ini menjelaskan pembagian wilayah kecamatan beserta luas wilayah masing-masing kecamatan tersebut, sebagai berikut:

Tabel 4.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan

No.	Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan	Luas (Ha)	Persentase
1	Malingping	14	10.201,47	3,09
2	Wanasalam	13	11.419,02	3,45
3	Panggarangan	11	17.715,51	5,36
4	Bayah	11	14.377,21	4,35
5	Cilograng	10	9.601,71	2,91
6	Cibeber	22	40.096,41	12,13
7	Cijaku	10	11.468,42	3,47
8	Banjarsari	20	15.955,50	4,83
9	Cileles	12	15.338,76	4,64
10	Gunungkencana	12	13.801,50	4,18
11	Bojongmanik	9	9.591,83	2,90
12	Leuwidamar	12	14.305,09	4,33
13	Muncang	12	8.695,38	2,63
14	Sobang	10	11.149,34	3,37
15	Cipanas	14	6.525,30	1,97
16	Sajira	15	10.466,64	3,17
17	Cimarga	17	18.752,65	5,67
18	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	Lebak Gedong	6	9.159,98	2,77
28	Kalanganyar	7	2.859,34	0,87
	Jumlah	345	330.507,16	100

Sumber : RTRW Kabupaten Lebak 2014-2034



Secara topografis, keadaan Kabupaten Lebak cukup bervariasi, mulai dari dataran tinggi hingga dataran yang relatif rendah di bagian utara dan selatan, dengan ketinggian berkisar antara 100 meter hingga di atas 1.000 meter dari permukaan laut. Daerah dengan ketinggian antara 100 sampai 500 meter di atas permukaan laut (mdpl) meliputi sekira 80% wilayah yang tersebar di Kecamatan Banjarsari, Bayah, Bojongmanik, Cibadak, Cibeber, Cigemblong, Cihara, Cijaku, Cikulur, Cileles, Cilograng, Cimarga, Cipanas, Cirinten, Curugbitung, Gunungkencana, Kalanganyar, Lebak Gedong, Malingping, Muncang, Panggarangan, Rangkasbitung, Maja, Wanasalam, Warunggunung, dan Kalanganyar. Kawasan yang berada pada ketinggian 500 mdpl sampai 1.000 mdpl meliputi 16% yang tersebar di sebagian Kecamatan Bayah, Bojongmanik, Cibeber, Cigemblong, Cijaku, Cileles, Cilograng, Cipanas, Cirinten, Gunungkencana, Lebak Gedong, 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, Lebak Gedong, Muncang dan Sobang.

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



Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Tahun 2016-2021

No	Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2021
1	Malingping	66,695	67,370	65,720	66,019	71,084
2	Wanasalam	54,373	54,729	54,852	55,098	58,130
3	Panggarangan	36,498	36,589	38,263	38,534	38,538
4	Cihara	31,753	32,031	32,034	32,205	33,174
5	Bayah	43,257	43,548	44,086	44,391	45,435
6	Cilograng	33,209	33,357	34,447	34,667	35,220
7	Cibeber	57,146	57,453	58,501	58,915	56,722
8	Cijaku	28,246	28,386	29,213	29,364	30,588
9	Cigemblong	20,132	20,167	54,354	21,733	21,591
10	Banjarsari	59,755	59,958	61,540	61,871	65,450
11	Cileles	48,086	48,162	50,291	50,594	54,436
12	Gunungkencana	33,971	34,080	35,315	35,492	38,327
13	Bojongmanik	22,075	22,149	26,991	23,420	24,565
14	Cirinten	25,525	25,569	26,991	27,130	29,155
15	Leuwidamar	54,117	54,572	54,104	54,354	54,462
16	Muncang	32,477	32,515	34,192	34,361	37,279
17	Sobang	31,395	31,820	30,858	31,047	31,263
18	Cipanas	47,633	47,857	48,832	49,102	51,039
19	Lebak Gedong	23,955	24,299	23,408	23,495	21,864
20	Sajira	48,717	48,955	49,874	50,153	55,832
21	Cimarga	64,991	65,463	65,186	65,502	71,507
22	Cikulur	49,708	50,070	50,045	50,290	58,281
23	Warunggunung	56,940	57,553	27,264	56,292	62,000
24	Cibadak	63,072	63,730	61,940	62,174	70,839
25	Rangkasbitung	124,925	125,933	124,071	124,668	134,945
26	Kalanganyar	36,358	37,012	34,423	34,547	38,828
27	Maja	53,281	53,574	34,423	54,402	59,705
28	Curugbitung	31,122	31,202	32,596	32,788	36,534
	Total	1,279,412	1,288,103	1,295,810	1,302,608	1,386,793

Sumber: BPS Kabupaten Lebak, 2021

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

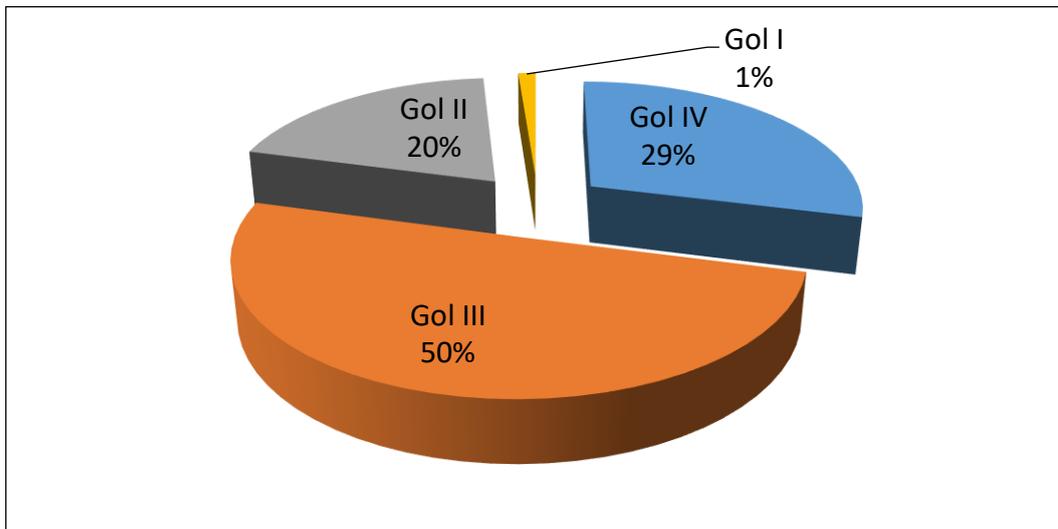


Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak memiliki matapencaharian di sektor primer, yaitu sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, perburuan dan perikanan yang mencapai sekira 35%. Sebagian lainnya bermatapencaharian di sektor perdagangan, rumah makan, dan jasa akomodasi yang mencapai sekira 22%; sektor jasa kemasyarakatan, sosial, dan perorangan sekira 14%; sektor industri sekira 6%; dan sektor lainnya sekira 23%. Struktur matapencaharian penduduk ini berkorelasi erat dengan struktur perekonomian daerah sebagaimana tercermin dari Produk Domestik Regional Bruto atas dasar harga berlaku pada tahun 2019 yang secara makro masih didominasi oleh sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, peternakan dan perikanan yang kontribusinya mencapai sekira Rp.7,858 trilyun dari total PDRB sebesar Rp.29,076 trilyun atau sekira 27,03 persen pada tahun 2021 (BPS, 2021).

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

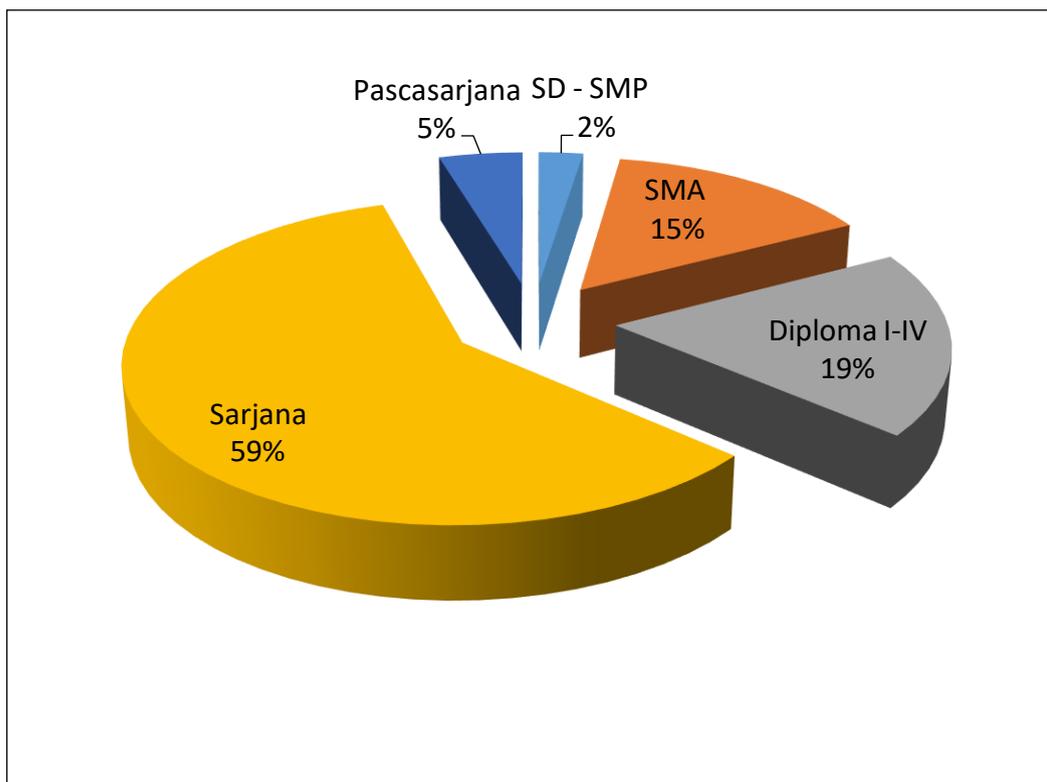


Grafik 4.1
Jumlah PNS Berdasarkan Golongan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2021

Grafik 4.2
Jumlah PNS Berdasar Tingkat Pendidikan

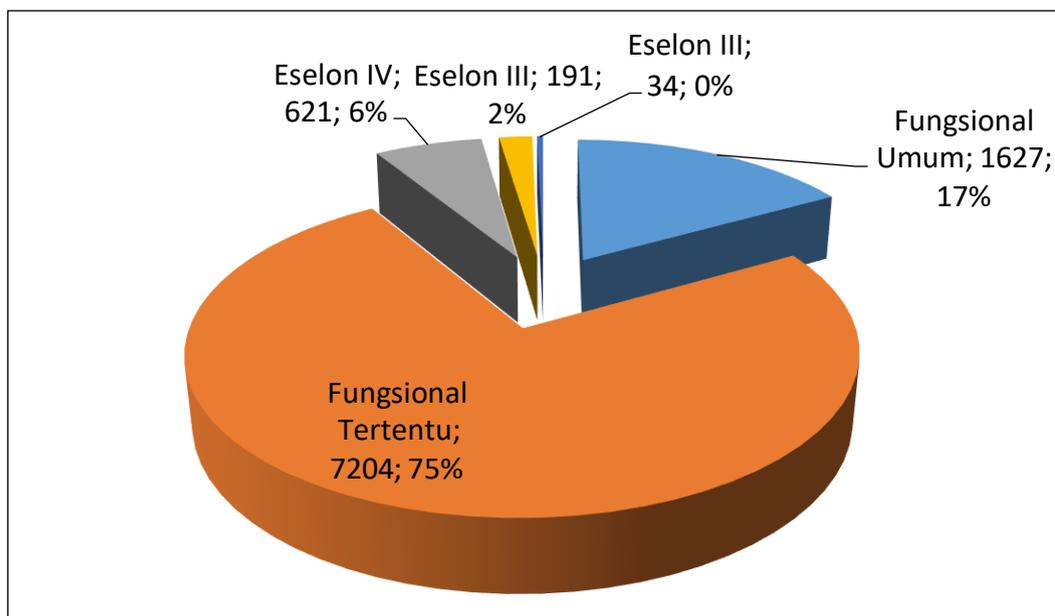


Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2021



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

Grafik 4.3
Jumlah PNS Berdasar Jabatan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2021

Keseluruhan PNS tersebut terdistribusi ke-62 (*enam puluh*) lembaga dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik yang tersebar hingga di tingkat kelurahan. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka susunan dan kedudukan organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah, termasuk pemerintah Kabupaten Lebak, telah disesuaikan dengan kedua ketentuan dimaksud, sesuai dengan urusan-urusan yang menjadi



tanggung jawab pemerintah daerah serta tipologi yang ditentukan berdasarkan beban kerja urusan tersebut. Di Kabupaten Lebak susunan organisasi perangkat daerah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lebak. Berdasarkan peraturan daerah dimaksud, organisasi perangkat daerah di Kabupaten Lebak menjadi lebih sedikit (60 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 Disnakeswan, 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 didistribusikan dalam satuan-satuan organisasi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam sejumlah peraturan perundang-undangan dimaksud.

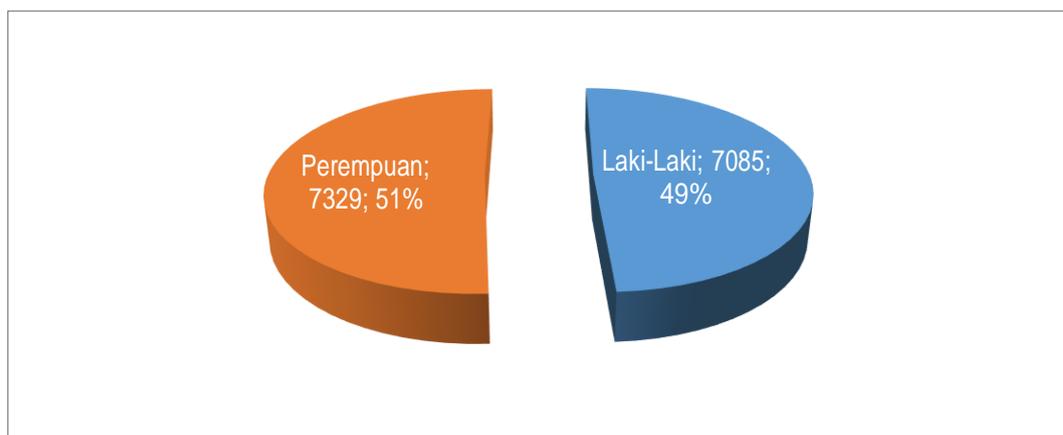


4.2 Deskripsi Hasil Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak tahun 2021 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

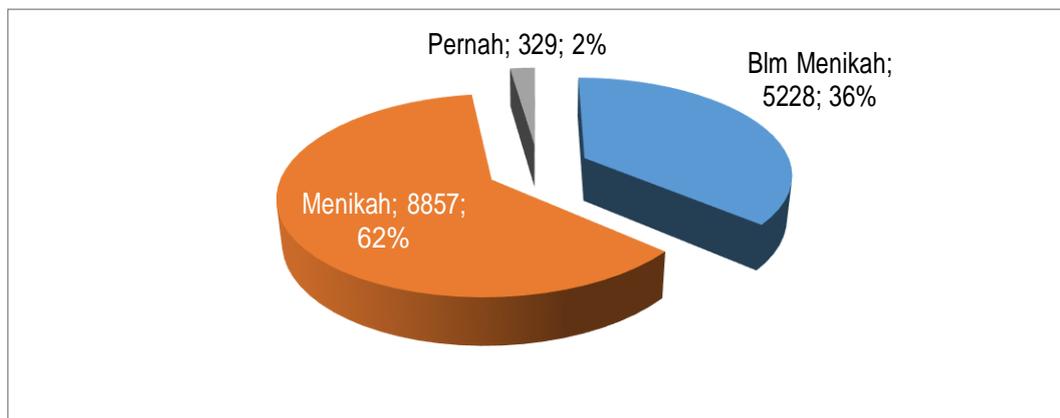


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Penelitian ini melibatkan sebanyak 14.414 orang sebagai responden yang menjawab setiap pertanyaan. Berdasarkan hasil identifikasi responden yang dilakukan, terdapat sebanyak 49% responden yang berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 51% berjenis kelamin perempuan. 62% responden telah berstatus menikah, sisanya belum menikah (36%), dan 2% lainnya berstatus duda atau janda.

Grafik 4.5
Responden Berdasar Status Pernikahan



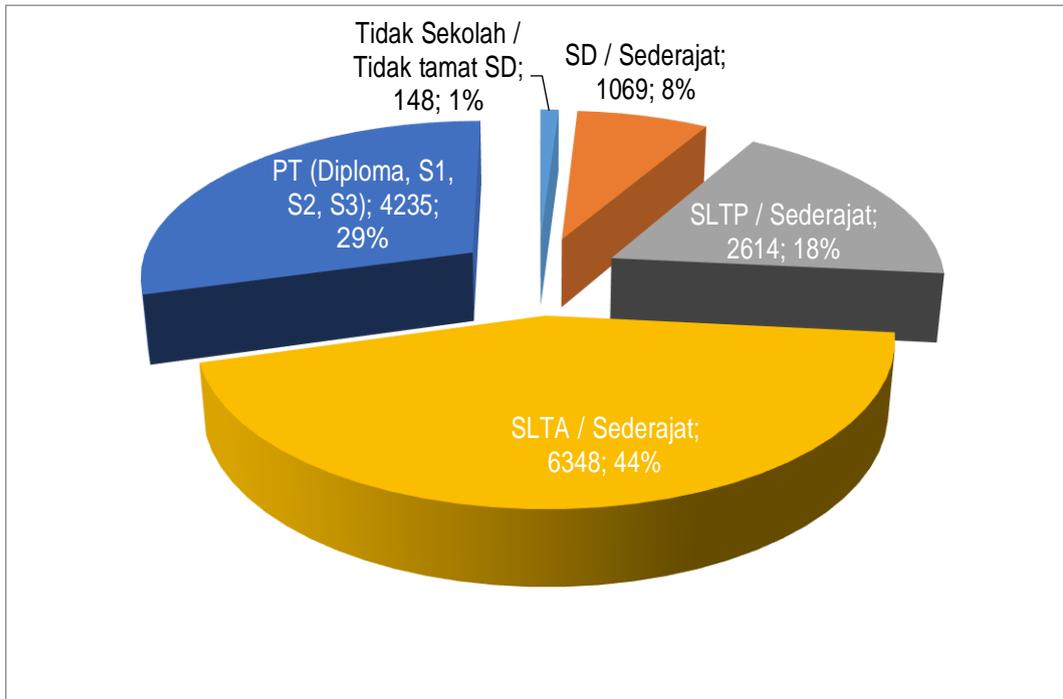
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021 Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebagian besar

responden memiliki tingkat pendidikan tinggi. Mulai jenjang diploma, sarjana, magister, hingga S3 yaitu sekira 29%. 44% lainnya berpendidikan SLTA/ sederajat, 18% lulusan SLTP/ sederajat, dan 8% berpendidikan SD/ sederajat. Hanya terdapat sebagian kecil saja yang mengaku tidak bersekolah atau tidak tamat pendidikan dasar.

Sedangkan berdasarkan usianya, sebagian besar responden merupakan penduduk pada kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 30%, diikuti dengan penduduk kelompok usia 26 – 45 tahun yaitu sebanyak 28%, dan penduduk kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 22%. Sisanya merupakan penduduk pada kelompok usia 46-55 tahun sebesar 9%, kurang dari 17 tahun sebanyak 8%, dan usia lebih dari 55 tahun sekira 3%. Grafik berikut menjelaskan informasi mengenai pengelompokan usia responden tersebut diatas.

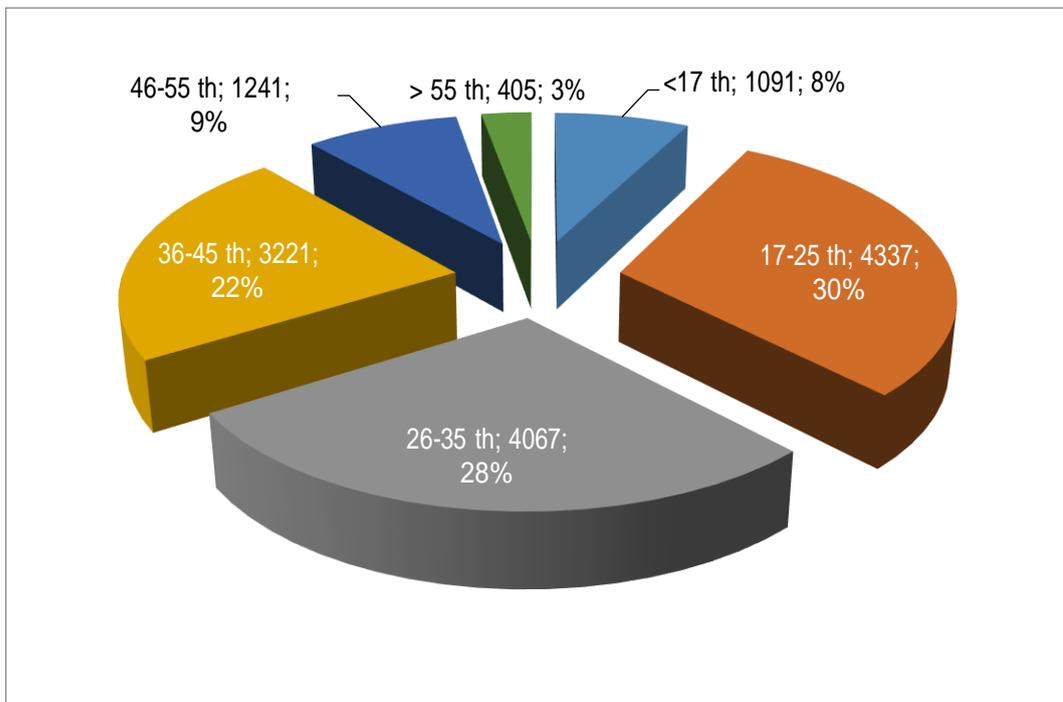


Grafik 4.6
 Responden Berdasar Tingkat Pendidikan



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

Grafik 4.7
 Responden Berdasar Usia



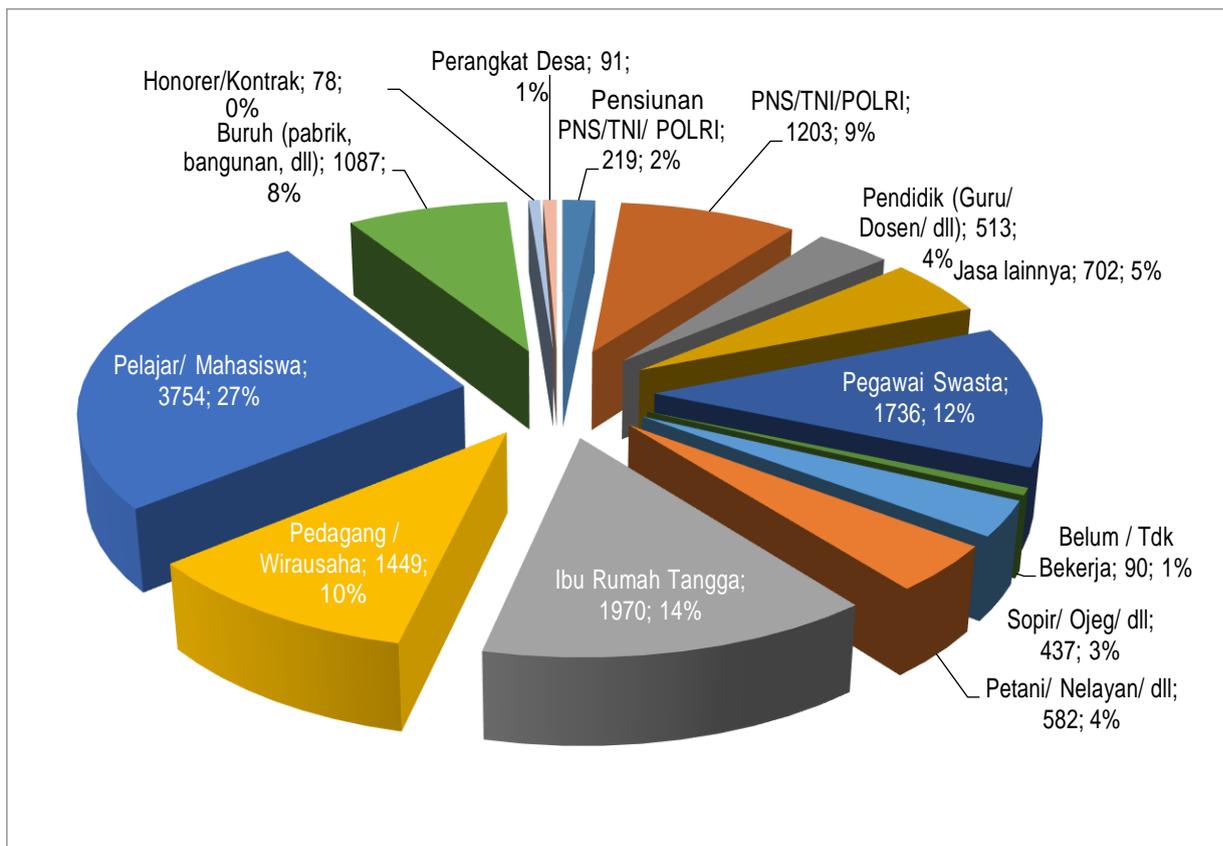
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Berdasarkan pekerjaannya, sebagian besar responden survei ini merupakan pelajar dan mahasiswa yang mencapai sekira 27%, diikuti dengan ibu rumah tangga sekira 14%, pegawai swasta sekira 12%, PNS/TNI/POLRI sekira 9%, dan pedagang/ wirausaha sekira 10%. Sisanya tersebar pada berbagai macam jenis pekerjaan / mata pencaharian, antara lain: nelayan, petani, pendidik (guru, dosen, dll), buruh (pabrik, bangunan, dll), pegawai swasta, pensiunan PNS/TNI/Polri, maupun penduduk yang belum bekerja.

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

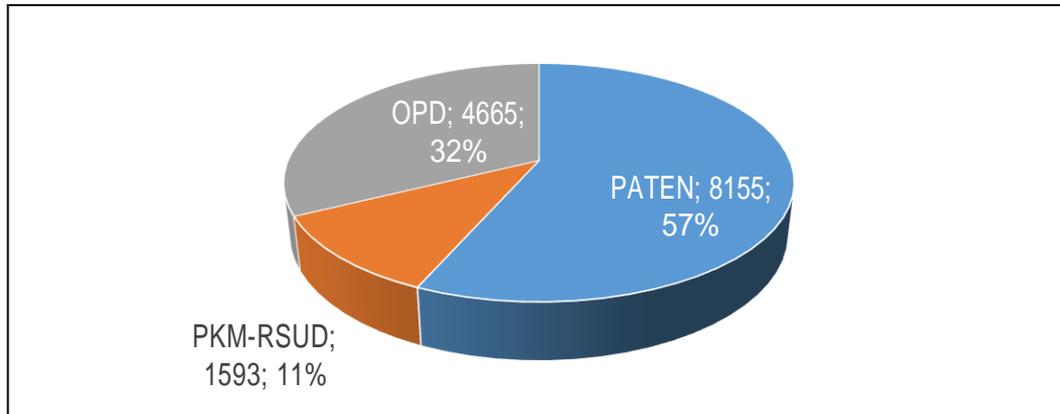
Grafik 4.8
Responden Berdasar Jenis pekerjaan



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.9
Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak pada tahun 2021 jauh lebih komprehensif dibandingkan dengan pengukuran IKM pada tahun-tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena pengukuran IKM pada tahun 2021 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 2021 ini. Secara faktual, survei IKM tahun 2021 telah mampu menjangkau seluruh OPD yang mencapai 32 (tigapuluh dua), 28 (duapuluh delapan) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, 42 (empat puluh dua) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas/ PKM) yang ada di Kabupaten Lebak, serta RSUD dr. Adjidarmo. Sedangkan UPTD lainnya yang ada di lingkungan dinas-dinas teknis lainnya belum ter-cover seluruhnya dalam survei IKM ini karena kendala teknis.

Berdasarkan hasil survei, IKM Kabupaten Lebak Tahun 2021 terkoreksi tidak signifikan dari sebesar 78,96 pada tahun 2020 menjadi sebesar 78,65 pada tahun 2021. 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.

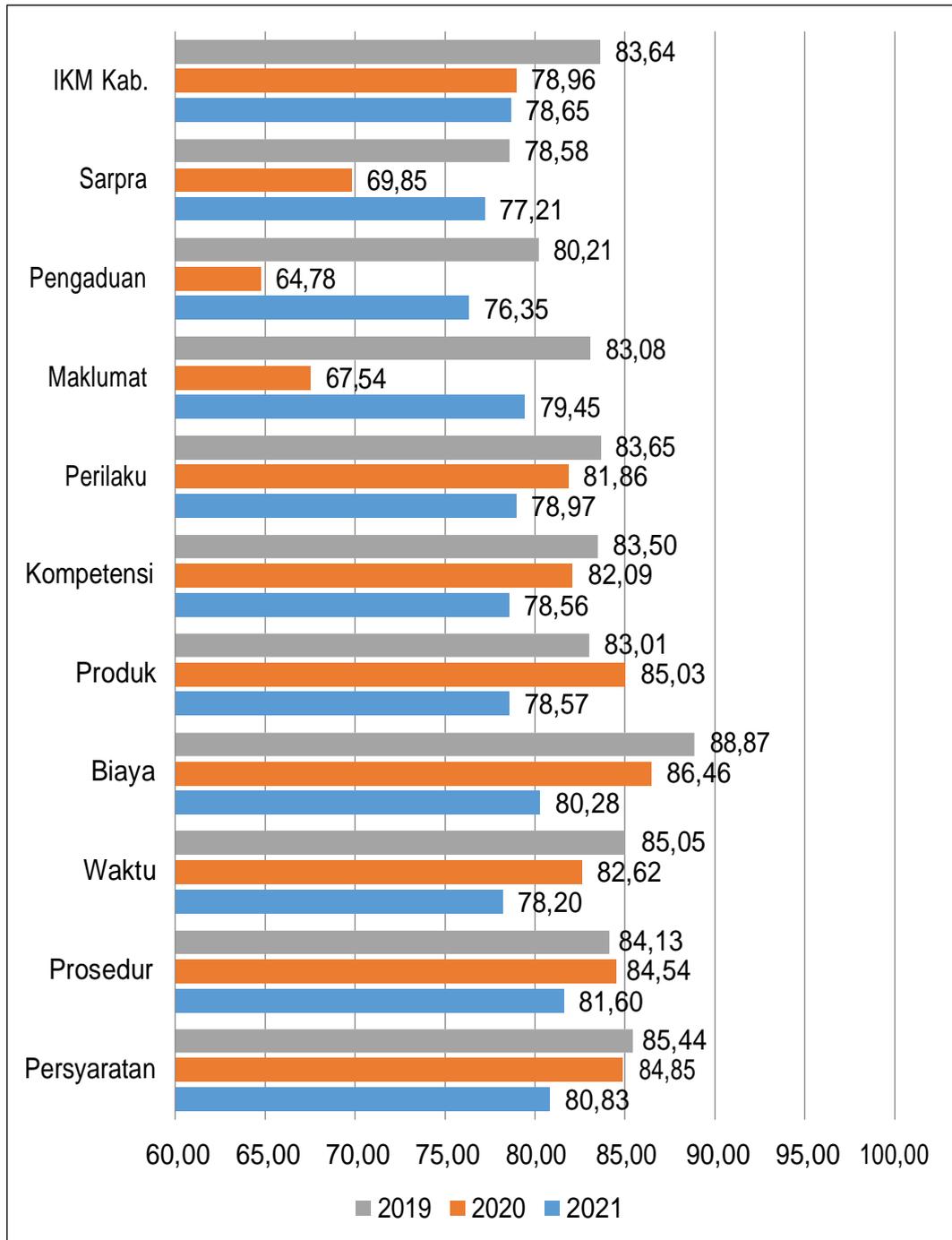
Pengaturan waktu pelayanan yang lebih singkat, pengaturan kapasitas ruang tunggu, pengaturan jarak antrian, pengaturan *work from home*, serta beberapa kasus penutupan sementara pelayanan karena adanya kasus terkonfirmasi positif Covid-19 pada pegawai di unit pelayanan dimaksud, secara keseluruhan berdampak 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 2021.

Dari 10 unsur yang dinilai, 90% unsur telah mencapai kualifikasi baik atau memuaskan dengan rentang indeks antara 76,61 hingga 88,30; sedangkan 10% unsur lainnya masih terkategori kurang memuaskan, yaitu: unsur pengelolaan pengaduan masyarakat dengan indeks sebesar 76,35. Unsur dimaksud di atas juga secara kuantitatif memiliki kinerja di bawah rerata agregatnya sebesar 78,65. Dibandingkan dengan kondisi pada tahun 2020, secara umum seluruh unsur mengalami tekanan oleh perubahan kebijakan dan ritme pelayanan akibat pandemi, terutama unsur waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan yang juga mengalami depresiasi karena perubahan persepsi kepuasan pengguna layanan



yang cenderung fluktuatif. Perbandingan capaian kinerja IKM berdasarkan unsur-unsurnya sebagaimana dijelaskan di atas, secara grafis dapat dilihat pada grafik IKM Kabupaten Lebak Berdasarkan Unsur Tahun 2021 berikut ini.

Grafik 4.10
IKM Kabupaten Lebak Tahun 2019-2021

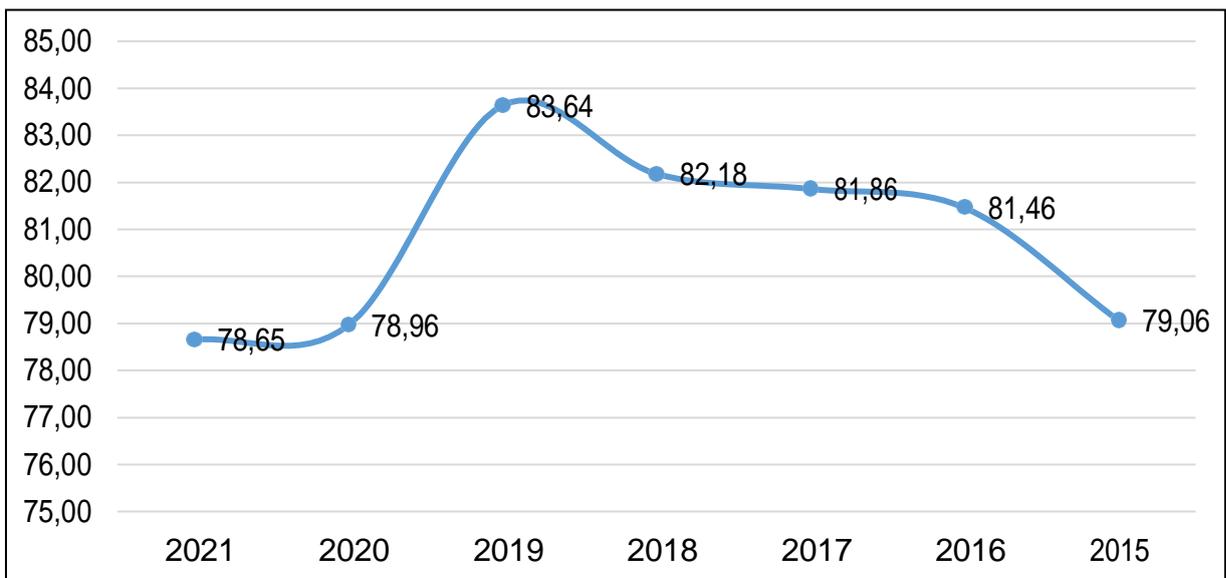


Sumber: Hasil Penelitian, 2021



IKM Kabupaten Lebak pada tahun 2021 tetap dapat bertahan pada kualifikasi baik atau memuaskan, paling banyak dikontribusi oleh kinerja 3 (tiga) unsur yang secara teknis sangat *manageable* yaitu: unsur sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan, dan maklumat pelayanan, sedangkan ke-7 unsur lainnya mengalami penetrasi cukup dalam. Yang perlu dilakukan ke depan adalah mendorong “normalisasi” pelayanan publik seiring dengan indikasi *recovery* persepsi kepuasan masyarakat pada sebagian besar jenis pelayanan, kecuali pelayanan kesehatan yang tampaknya masih akan mengalami kontraksi. Normalisasi dimaksud dilakukan dengan memanfaatkan data survei untuk menyasar pada kausa permasalahan pelayanan publik yang dihadapi di tiap unit layanan.

Grafik 4.11
Perbandingan Capaian IKM Kabupaten Lebak
Tahun 2015-2021



Sumber: Data Penelitian 2015-2021, Diolah.

Grafik di atas menggambarkan dinamika perkembangan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak sejak tahun 2015 hingga 2021. Sebagaimana dijelaskan di atas, penurunan IKM yang cukup signifikan pada tahun 2020-2021 di samping terdampak oleh sejumlah penyesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik



yang harus mengutamakan protokol kesehatan, juga disebabkan secara langsung oleh perubahan cakupan survei yang pada tahun 2020-2021 mencakup hampir seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Lebak, yang tidak hanya mencakup seluruh organisasi perangkat daerah namun juga mencakup seluruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di tingkat kecamatan, serta sejumlah UPTD di lingkungan sejumlah dinas teknis yang jumlahnya meningkat dibanding tahun-tahun sebelumnya. Akibat positifnya adalah bahwa IKM tahun 2021 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 2021 agregasi IKM pada tingkat OPD telah direpresentasi seluruhnya oleh sebanyak 32 (tigapuluh dua) satuan organisasi setingkat OPD, belum termasuk 28 (duapuluh delapan) kecamatan yang menjadi pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sedangkan pada level Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), survei IKM Tahun 2020 baru dapat menjangkau 12 (duabelas) Puskesmas dari total 42 (empat puluh dua) Puskesmas yang ada di Kabupaten Lebak, pada survei tahun 2021 telah mampu menjangkau ke-42 Puskesmas dimaksud.

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 2018-2021

NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	2021	2020	2019	2018
	PERANGKAT DAERAH				
1	Bapenda	82,04	84,34	84,94	81,87
2	DPM	84,63	86,36	85,14	85,64
3	Disdukcapil	82,33	84,49	84,11	83,92
4	DPK	86,03	85,53	76,14	-
5	Dindik	84,61	88,67	91,83	-
6	DLH	77,37	73,12	-	-
7	DinkopUKM	76,55	74,39	-	-
8	Satpol PP & Damkar	74,18	73,79	-	-
9	Disketapang	78,36	73,71	-	-
10	Dishub	76,78	76,38	-	-
11	Distan	76,86	75,19	-	-
12	Disperikan	77,33	74,54	-	-
13	BKPSDM	77,17	74,78	-	-
14	DPRKPP	76,55	75,60	-	-
15	BKAD	77,44	75,11	-	-
16	DP3AP2KB	80,28	75,44	-	-
17	Inspektorat	81,69	75,65	-	-
18	Disnaker	78,75	76,71	-	-
19	DPUPR	80,03	76,31	-	-
20	Bakesbangpol	76,87	76,87	-	-
21	Dinkes	78,50	76,81	-	-
22	Disperindag	79,67	77,92	-	-
23	DPMD	79,51	77,86	-	-
24	Sekretariat DPRD	78,20	79,68	-	-
25	Dispora	77,67	80,20	-	-
26	Disbudpar	79,94	80,27	-	-
27	Dinsos	82,32	80,50	-	-
28	DISKOMINFO SP	81,12	80,85	-	-
29	Disnakeswan	82,81	81,12	-	-
30	BPBD	80,75	81,80	-	-
31	Sekretariat Daerah	82,88	82,14	-	-
32	Bapelitbangda	85,45	84,81	-	-
	PATEN				
1	Banjarsari	75,40	76,89	77,76	74,25



NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	2021	2020	2019	2018
2	Bayah	78,73	77,82	78,94	77,14
3	Bojongmanik	76,39	76,72	74,31	70,92
4	Cibadak	77,24	77,48	75,24	69,95
5	Cibeber	75,10	74,81	75,23	73,17
6	Cigemblong	71,73	68,69	68,04	72,22
7	Cihara	76,78	75,06	77,30	72,81
8	Cijaku	75,49	71,43	74,68	67,06
9	Cikulur	74,27	71,16	72,98	72,78
10	Cileles	78,38	74,01	78,16	72,54
11	Cilograng	75,35	75,14	74,08	66,82
12	Cimarga	78,56	76,47	76,73	70,97
13	Cipanas	79,87	77,29	76,40	67,90
14	Cirinten	72,55	71,59	74,72	71,21
15	Curugbitung	78,06	76,70	75,06	69,07
16	Gunungkencana	76,74	75,80	76,83	70,81
17	Kalanganyar	80,35	78,70	79,43	76,66
18	Lebak Gedong	77,85	74,34	70,75	77,40
19	Leuwidamar	72,75	68,40	66,56	72,27
20	Maja	78,23	77,02	76,66	73,17
21	Malingping	77,19	78,15	79,95	76,84
22	Muncang	74,84	71,75	69,95	65,37
23	Panggarangan	76,59	73,74	73,54	64,43
24	Rangkasbitung	82,13	79,52	81,01	77,79
25	Sajira	77,95	72,69	67,77	63,48
26	Sobang	79,58	77,35	77,13	76,92
27	Wanasalam	76,35	72,47	70,63	70,99
28	Wr Gunung	80,05	76,74	77,92	77,18
	PUSKESMAS				
1	Banjarsari	79,81	-	-	-
2	Baros	79,37	-	-	-
3	Bayah DTP	79,37	77,07	78,35	78,60
4	Binuangeun	82,21	82,48	78,59	75,20
5	Bojong Juruh	81,66	-	-	-
6	Bojongmanik	78,47	-	-	-
7	Cibadak	79,70	82,63	81,26	76,68
8	Cibeber	76,40	-	-	-
9	Cigemblong	76,65	-	-	-
10	Cihara	79,08	-	-	-



NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	2021	2020	2019	2018
11	Cijaku	79,43	-	-	-
12	Cikurur DTP	77,34	79,71	82,88	76,64
13	Cileles	78,00	-	-	-
14	Cilograng	81,12	-	-	-
15	Cimarga	75,28	80,84	79,67	76,11
16	Cipanas DTP	81,98	81,30	79,67	76,44
17	Cipeundeuy	79,28	-	-	-
18	Cirinten	73,89	-	-	-
19	Cisimeut	79,75	-	-	-
20	Cisungsang	81,06	-	-	-
21	Citorek	77,51	-	-	-
22	Curugbitung	74,17	-	-	-
23	Gunungkencana	78,86	-	-	-
24	Kalanganyar	76,82	77,56	81,71	75,27
25	Kolelet	79,73	-	-	-
26	Lebak Gedong	80,00	-	-	-
27	Leuwidamar	80,31	-	-	-
28	Maja DTP	82,19	81,12	82,84	76,67
29	Malingping	80,11	-	-	-
30	Mandala	80,76	81,71	84,11	83,88
31	Mekarsari	79,89	-	-	-
32	Muncang	81,32	-	-	-
33	Pajagan	77,81	77,98	82,62	76,92
34	Pamandegan	79,27	-	-	-
35	Panggarangan	81,52	-	-	-
36	Parung Sari	79,33	-	-	-
37	Prabugantungan	81,09	-	-	-
38	Rangkasbitung DTP	81,53	81,98	82,38	79,06
39	Sajira	80,77	-	-	-
40	Sarageni	73,60	-	-	-
41	Sobang	78,51	-	-	-
42	Warunggunung DTP	80,38	79,80	79,62	78,57
43	RSUD dr. Adjidarmo	79,29	77,11	82,30	81,97
	IKM OPD	79,83	78,78	84,43	83,81
	IKM PATEN	76,95	74,83	74,92	72,62
	IKM PKM-RSUD	79,17	80,45	81,14	77,50
	IKM KABUPATEN 2021	78,65	78,96	83,64	82,18

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



4.2.1 IKM Perangkat Daerah

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 32 (tiga puluh dua) perangkat daerah (PD) telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 79,83 dengan kualifikasi mutu pelayanan B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2021 yang hanya mencapai sebesar 78,65; meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

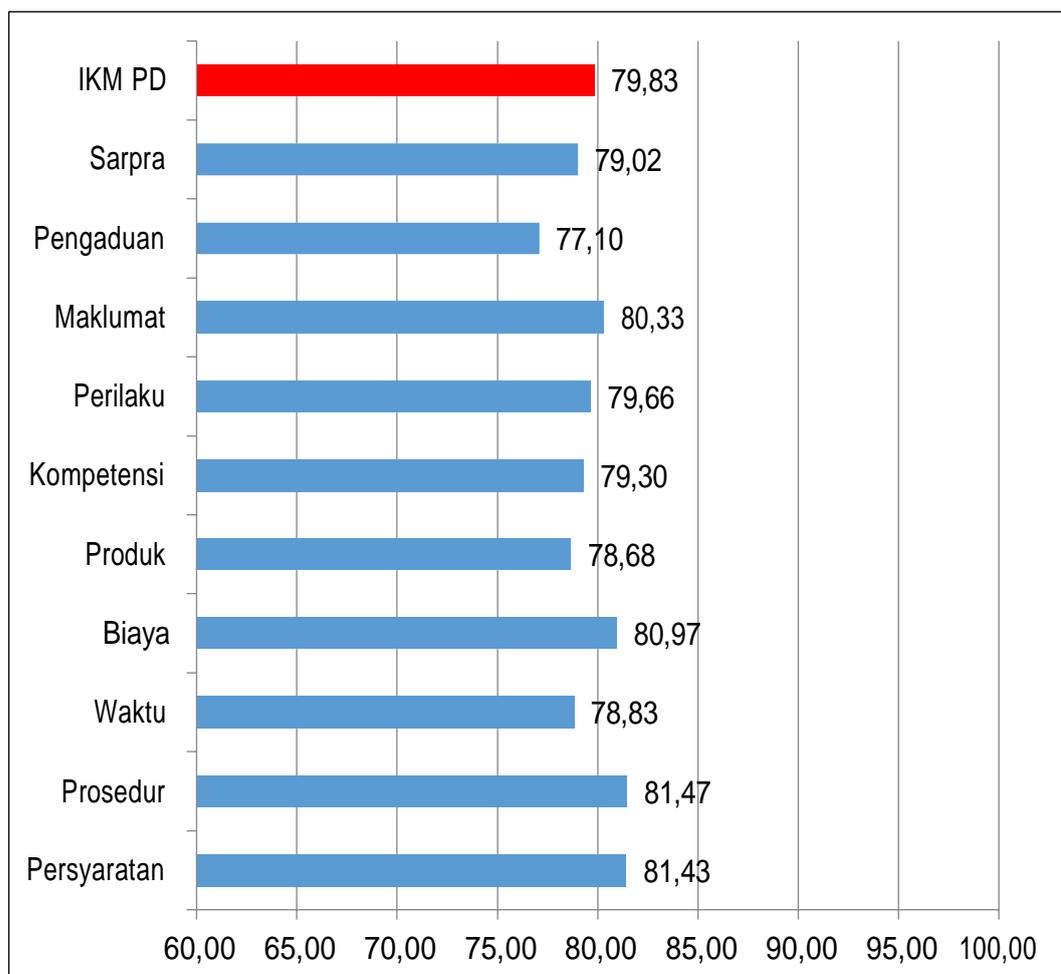
Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat PD secara umum terletak pada unsur pengelolaan pengaduan masyarakat masih belum terkelola dengan baik sesuai standar. Unsur ini tercatat memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten maupun PD, yaitu sebesar 77,10. Problem yang dihadapi pada unsur pengelolaan pengaduan antara lain terkait dengan ketersediaan kanal pengaduan yang belum beragam dan belum memberikan kemudahan akses oleh pengguna layanan, serta respon atas pengaduan yang belum sesuai dengan harapan publik. Hal ini terjadi karena pada umumnya pengelolaan pengaduan belum dikelola dengan baik oleh petugas 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.

Dari 32 indikator komposit IKM, hanya terdapat sebanyak 3 (tiga) atau sekira 9,38% saja pada keseluruhan OPD secara agregat yang masih berkualifikasi C, sebagian besar (29 indikator) atau sekira 90,63% indikatornya telah mencapai mutu pelayanan B, meski belum ada yang mencapai kualifikasi A. Demikian pula dengan komposisi indikator komposit yang lebih dari 65% (21 indikator) masih berada di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,65.



Merujuk pada data pada tabel 4.3 di atas, terdapat sebanyak 14 (empat belas) OPD atau sekira 43,75% OPD yang memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,65. Dari ke-14 OPD tersebut, 3 (tiga) 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-3 OPD dimaksud yaitu: Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran, Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan, dan Dinas Koperasi dan UKM. Sedangkan 29 OPD lainnya telah mencapai IKM dengan kualifikasi mutu pelayanan B atau memuaskan.

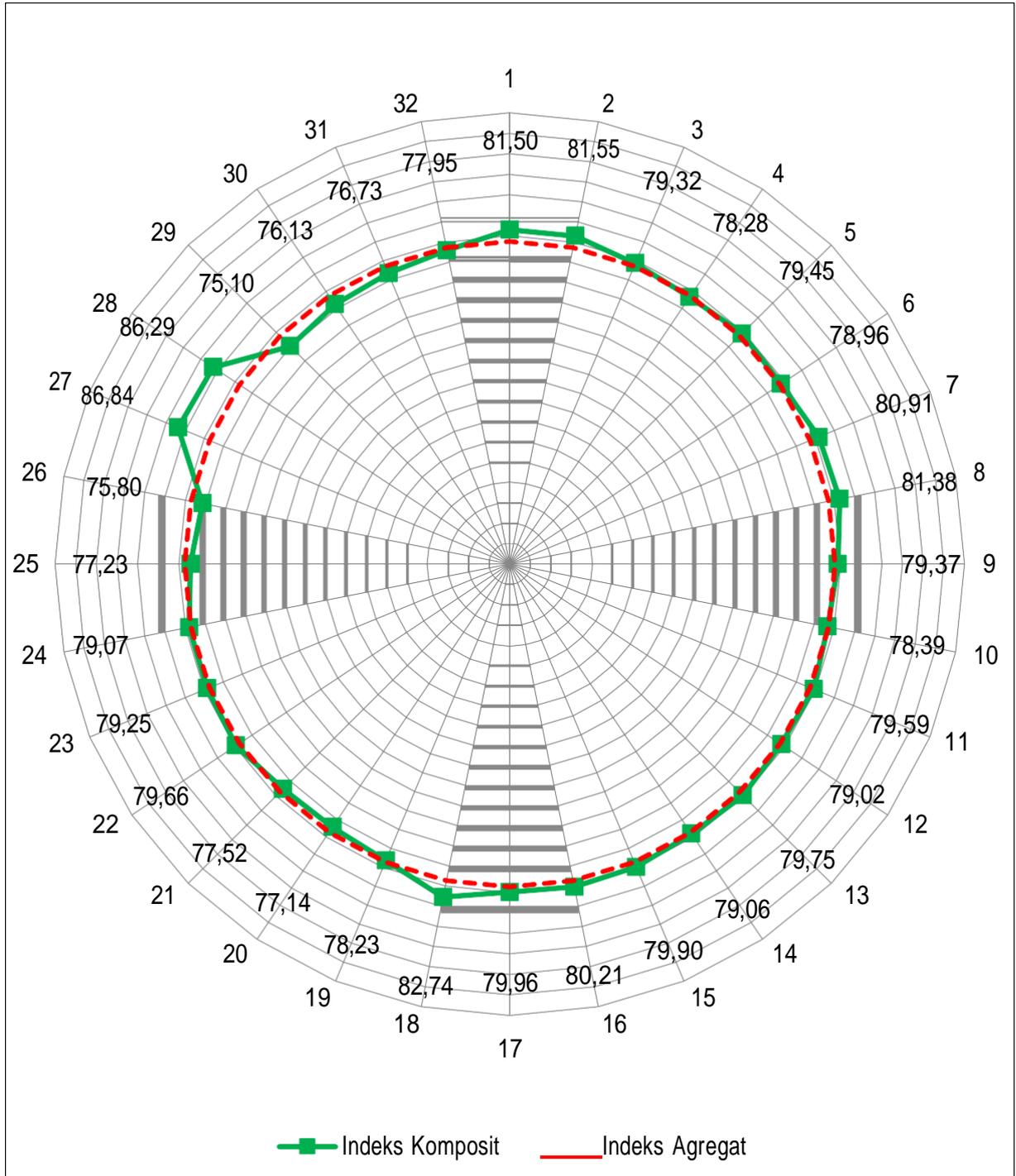
Grafik 4.12
IKM Perangkat Daerah
di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.79
 Postur Pelayanan Publik Perangkat Daerah
 di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
 Tahun 2021

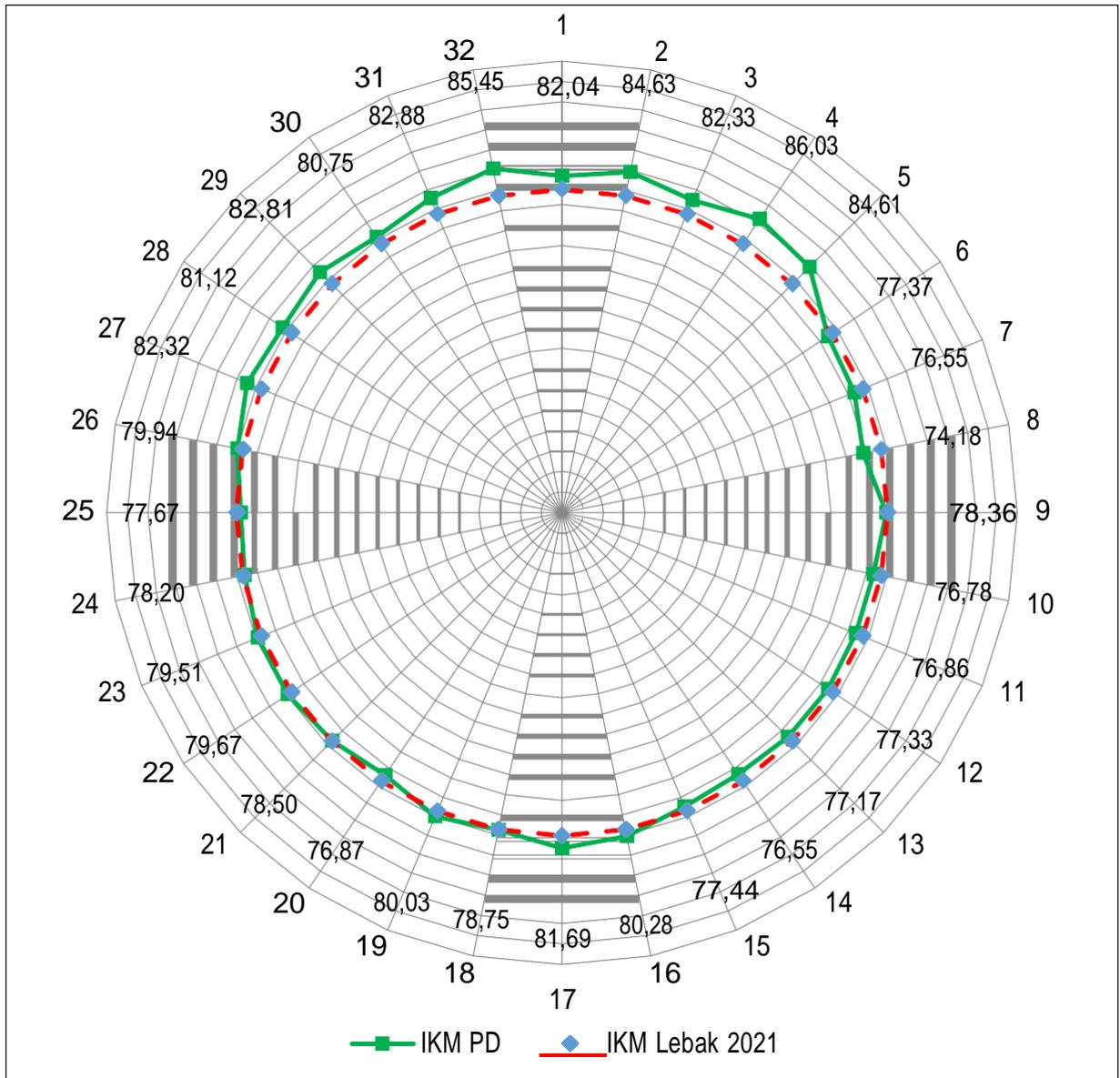


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.80
Perbandingan IKM Antarperangkat Daerah
Tahun 2021

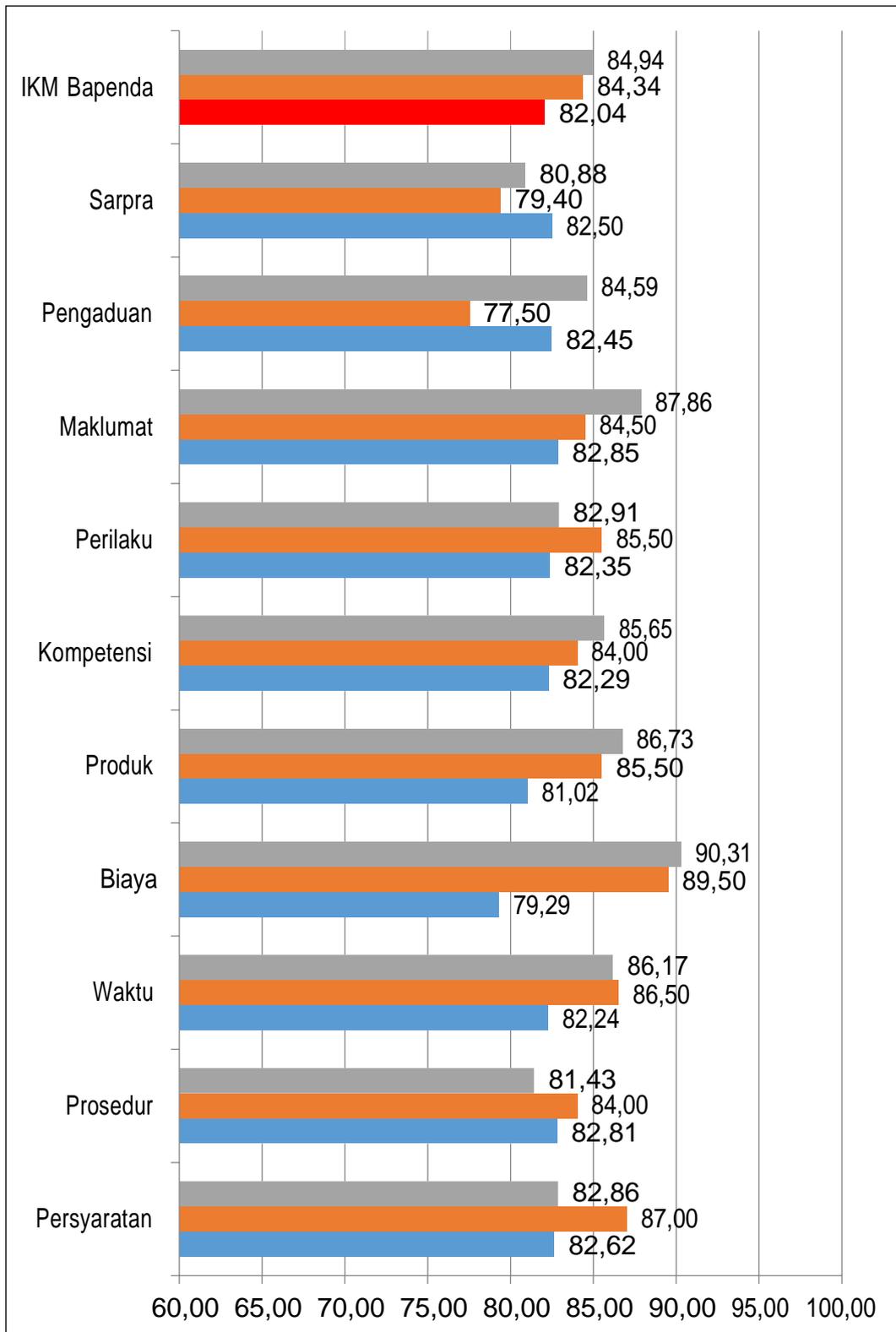


Keterangan:

- | | | | | | |
|----|-------------------------------|----|---------------|----|--------------------|
| 1 | Bapenda | 12 | Disperikan | 23 | DPMD |
| 2 | DPM | 13 | BKPSDM | 24 | Sekretariat DPRD |
| 3 | Disdukcapil | 14 | DPRKPP | 25 | Dispora |
| 4 | DPK | 15 | BKAD | 26 | Disbudpar |
| 5 | Dindik | 16 | DP3AP2KB | 27 | Dinsos |
| 6 | DLH | 17 | Inspektorat | 28 | DISKOMINFO SP |
| 7 | DinkopUKM | 18 | Disnaker | 29 | Disnakeswan |
| 8 | Satpol PP & Damkar | 19 | DPUPR | 30 | BPBD |
| 9 | Disketapang | 20 | Bakesbangpol | 31 | Sekretariat Daerah |
| 10 | Dishub | 21 | Dinkes | 32 | Bapelitbangda |
| 11 | Distan | 22 | Disperindag | | |



Grafik 4.81
IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Unsur Tahun 2019-2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



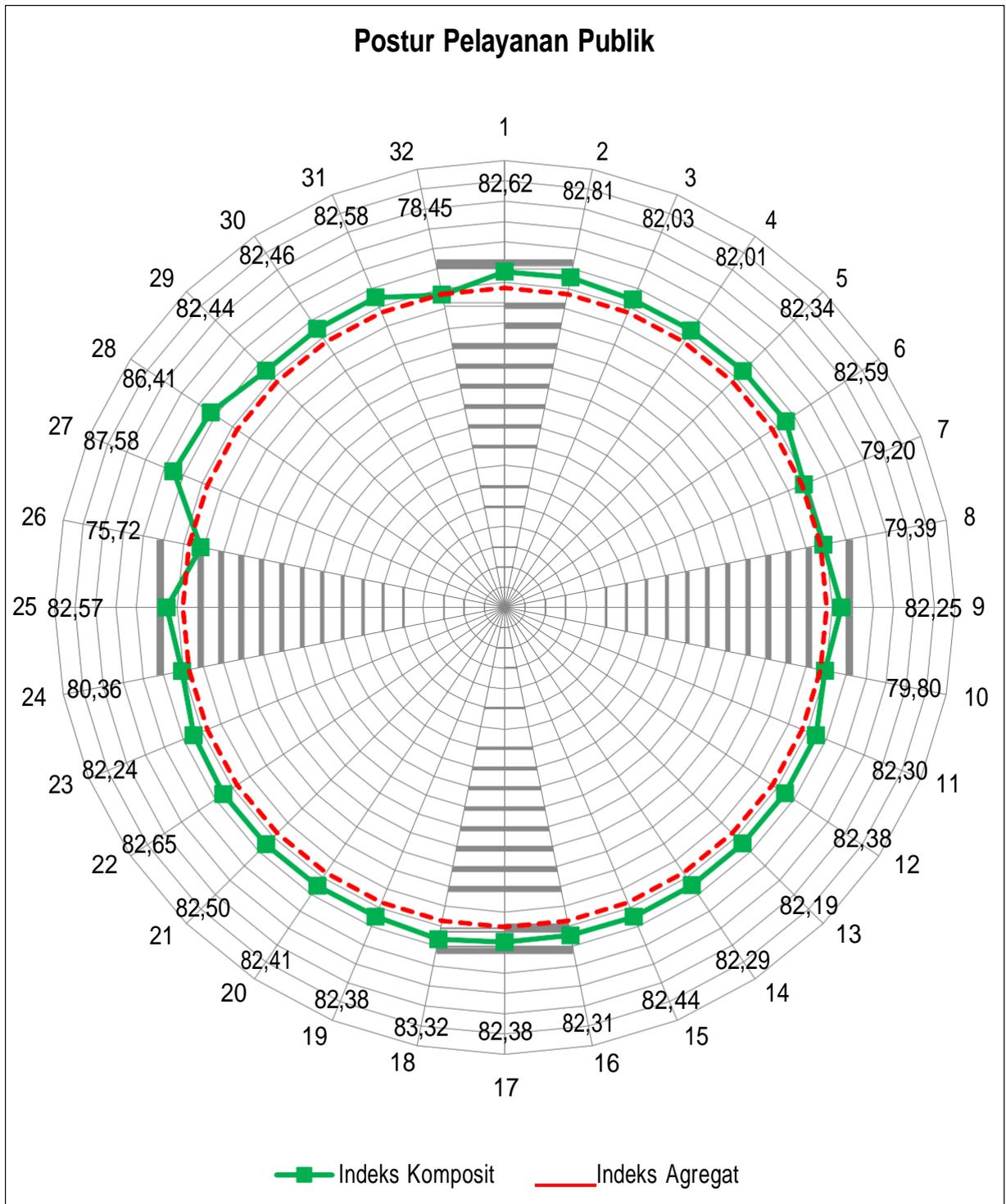
Tabel 4.4
IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,62	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,81	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,03	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,01	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,34	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,59	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79,20	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,39	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,25	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,80	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,30	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,38	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,19	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,29	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,44	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,31	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,38	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,32	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,38	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,41	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,50	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,65	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,24	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,36	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,57	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,72	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,58	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,41	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,44	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	82,46	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	82,58	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,45	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.16
 Postur Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah
 Tahun 2021

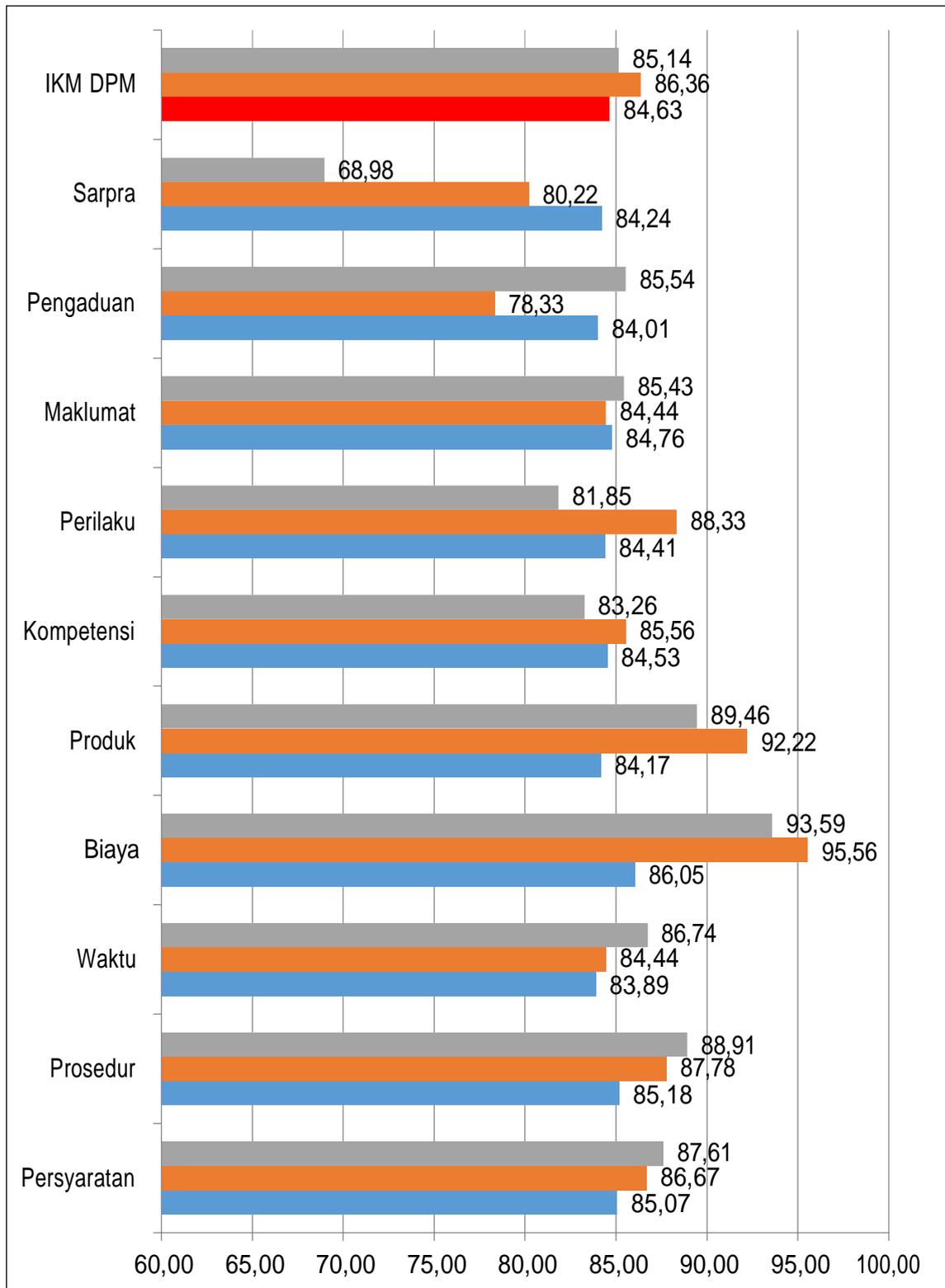


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.17
IKM Dinas Penanaman Modal
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



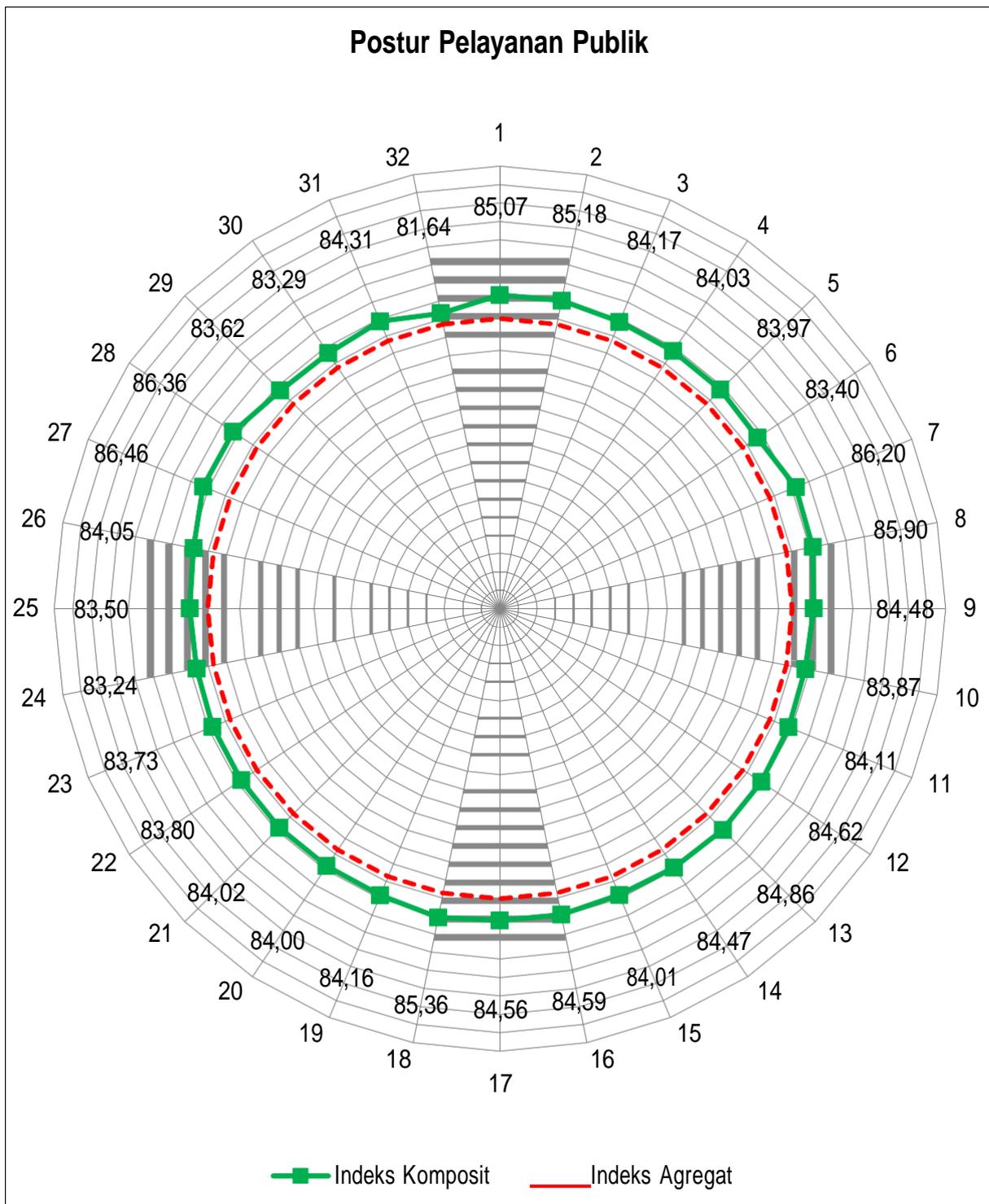
Tabel 4.5
IKM Dinas Penanaman Modal
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,07	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,18	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,17	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,03	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,97	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,40	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	86,20	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,90	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,48	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,87	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84,11	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,62	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,86	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,47	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,01	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,59	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,56	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,36	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,16	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	84,00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,02	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,80	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,73	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,24	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83,50	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84,05	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,46	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,36	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,62	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,29	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	84,31	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,64	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.18
 Postur Pelayanan Publik DPM
 Tahun 2021

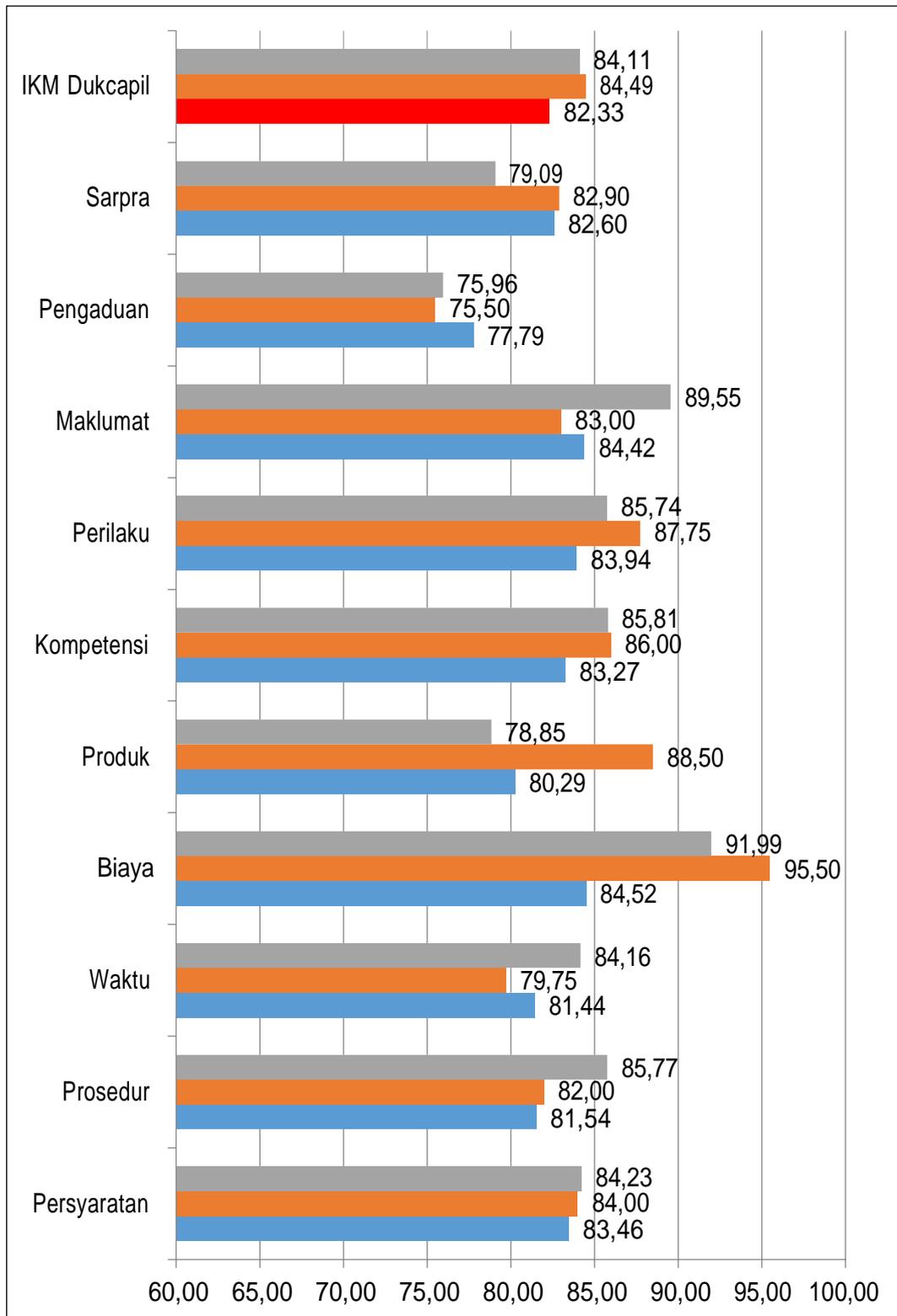


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.19
Perbandingan IKM DISDUKCAPIL
Berdasar Unsur Tahun 2019-2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



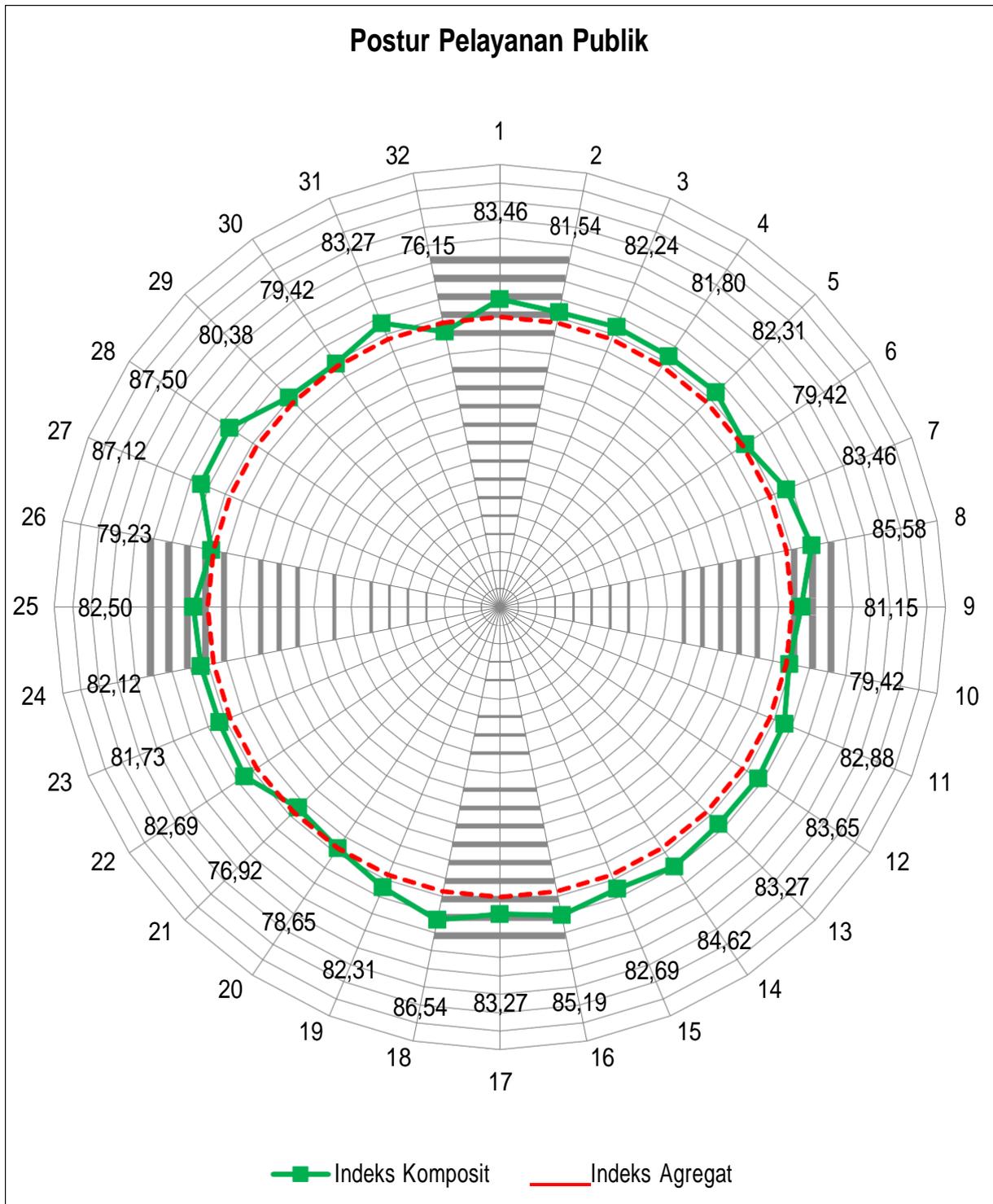
Tabel 4.6
IKM DISDUKCAPIL
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,46	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,54	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,24	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,80	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,31	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,42	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,46	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,58	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,15	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,42	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,88	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,65	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,27	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,62	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,69	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,19	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,27	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,54	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,31	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78,65	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,92	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,69	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,73	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,12	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,50	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,23	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,12	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,38	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,42	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	83,27	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,15	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.20
 Postur Pelayanan Publik DISDUKCAPIL
 Tahun 2021

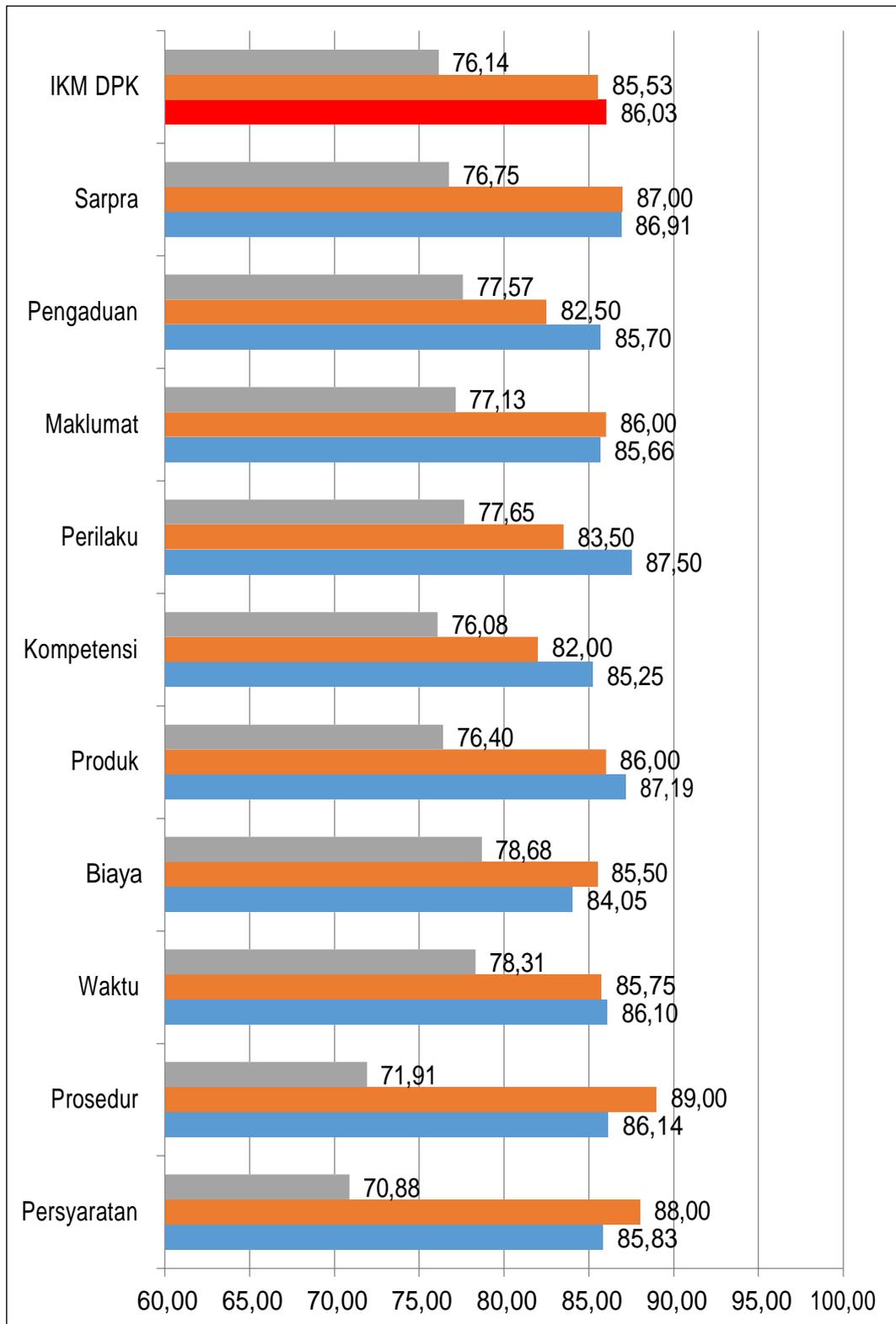


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.21
Perbandingan IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



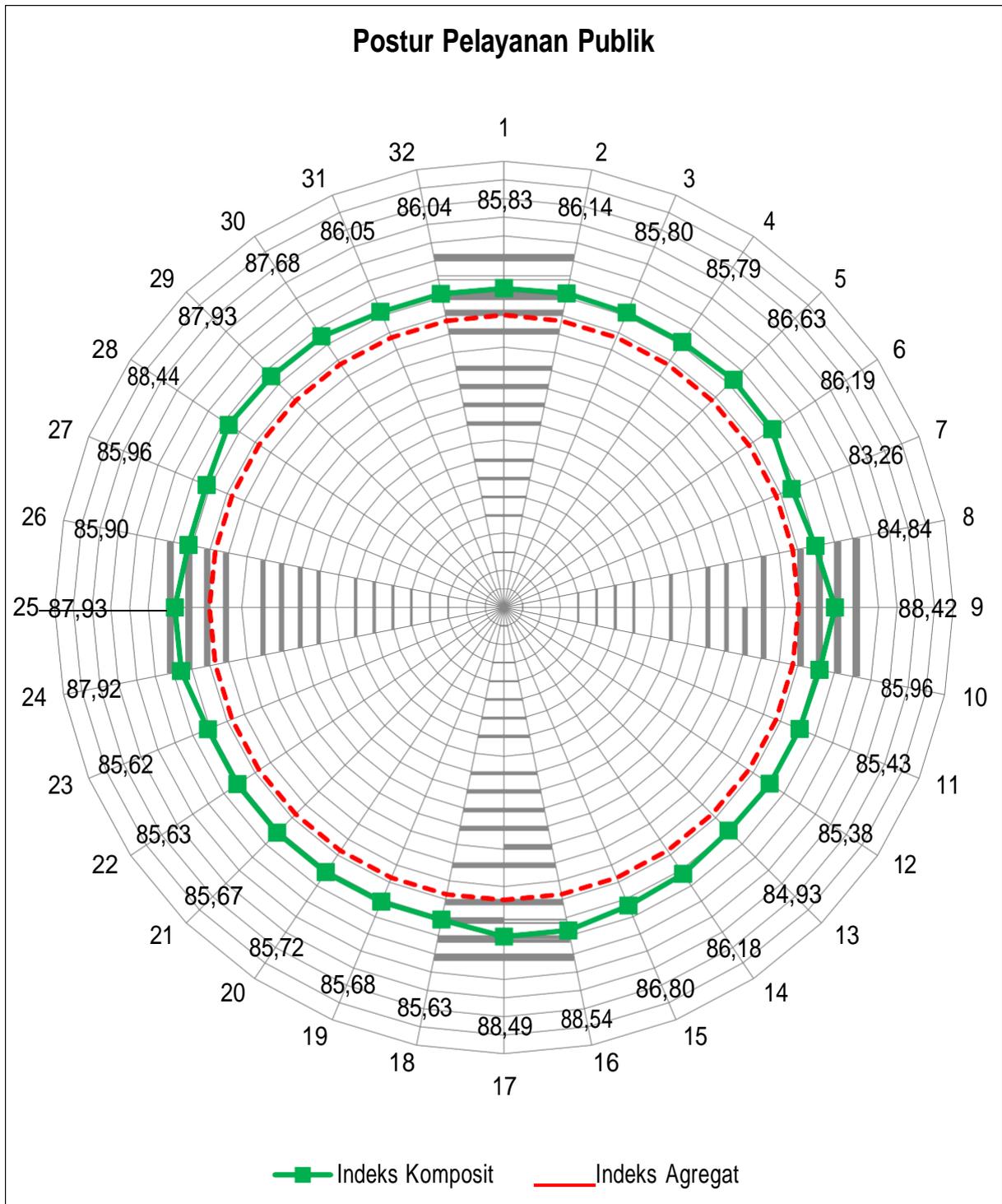
Tabel 4.7
IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,83	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,14	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85,80	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	85,79	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	86,63	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	86,19	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,26	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,84	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	88,42	A	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,96	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	85,43	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,38	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,93	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	86,18	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,80	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	88,54	A	Di atas rerata
17	Keramahan	88,49	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,63	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,68	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	85,72	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,67	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,63	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,62	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	87,92	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	87,93	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	85,90	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,96	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,44	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	87,93	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	87,68	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	86,05	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	86,04	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.22
 Postur Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
 Tahun 2021

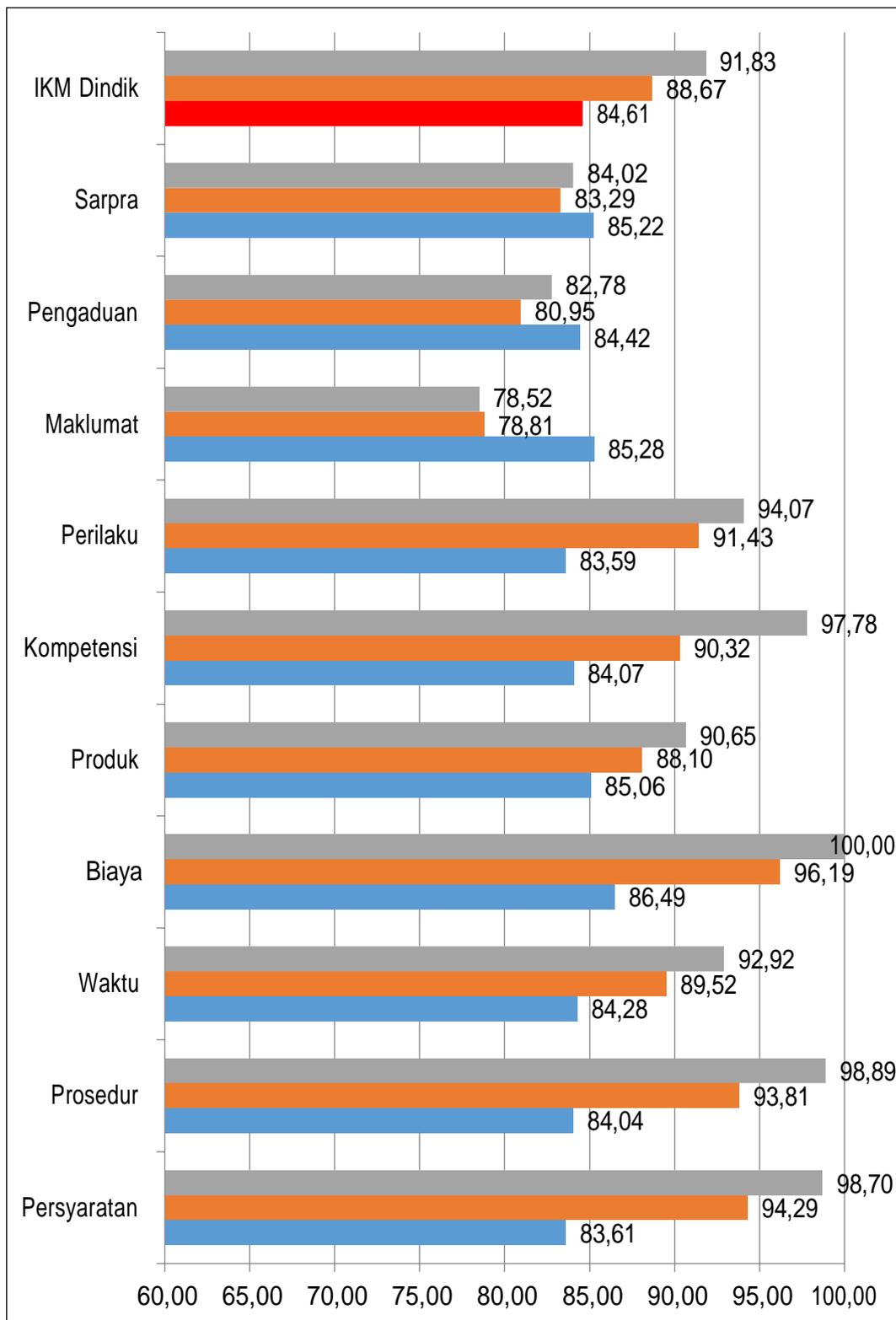


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.23
Perbandingan IKM Dinas Pendidikan
Berdasar Unsur Tahun 2019-2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



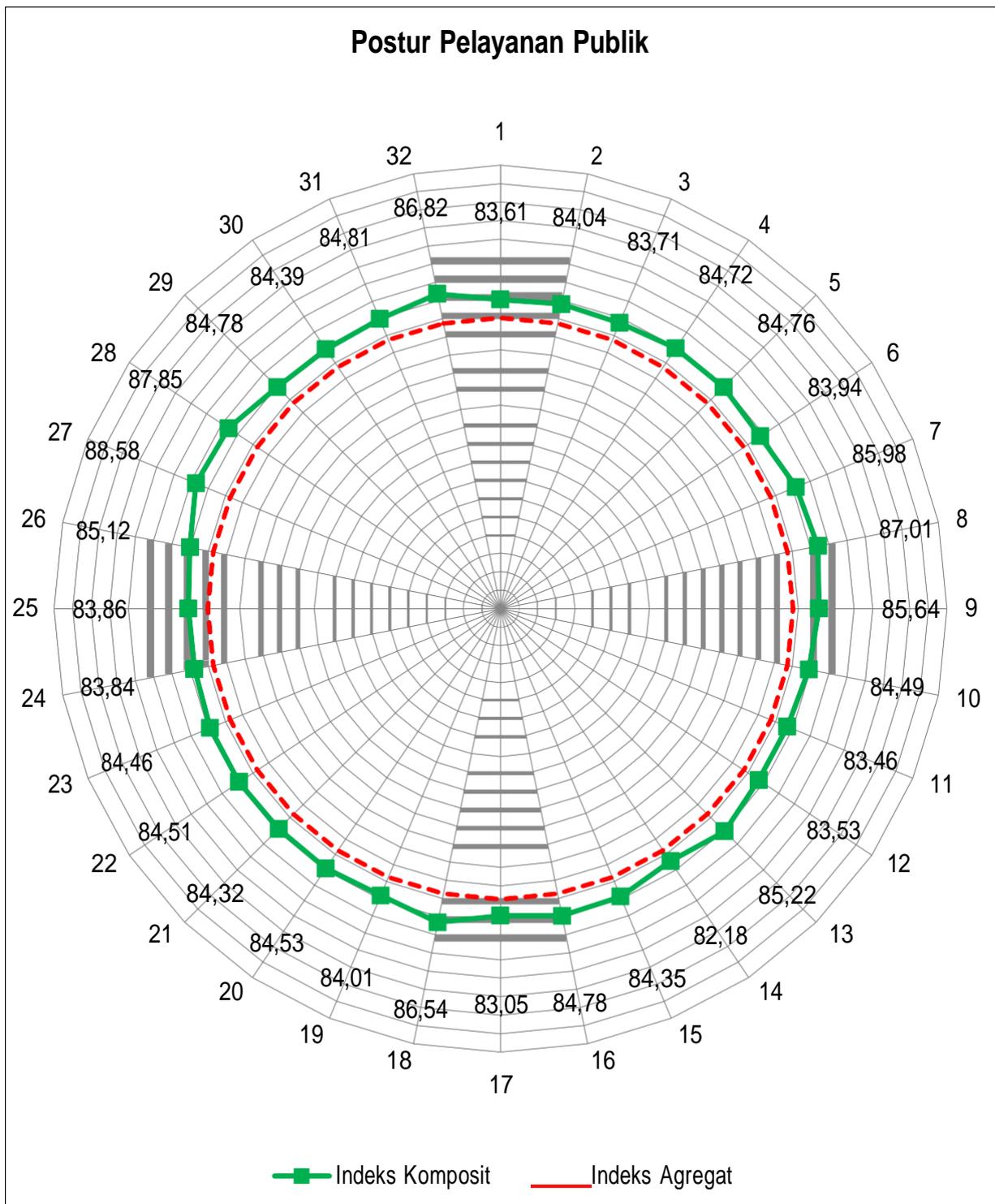
Tabel 4.8
IKM Dinas Pendidikan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,61	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,04	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,71	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,72	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,76	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,94	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,98	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87,01	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,64	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84,49	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,46	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,53	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,22	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,18	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,35	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,78	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,05	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,54	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,01	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	84,53	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,32	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,51	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,46	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,84	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83,86	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	85,12	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,58	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,85	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,78	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	84,39	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	84,81	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	86,82	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.24
 Postur Pelayanan Publik Dinas Pendidikan
 Tahun 2021

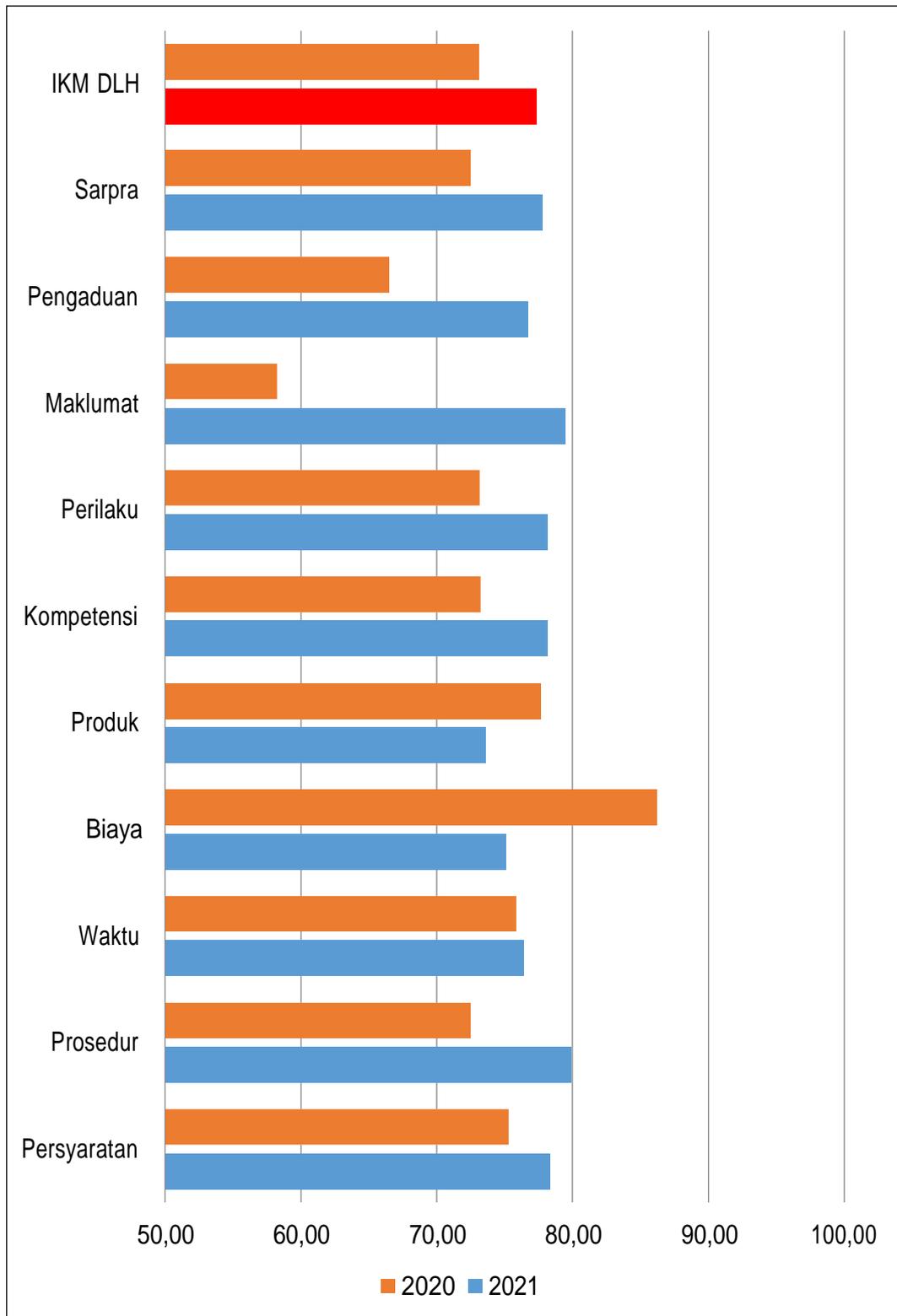


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.25
Perbandingan IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Unsur Tahun 2020-2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



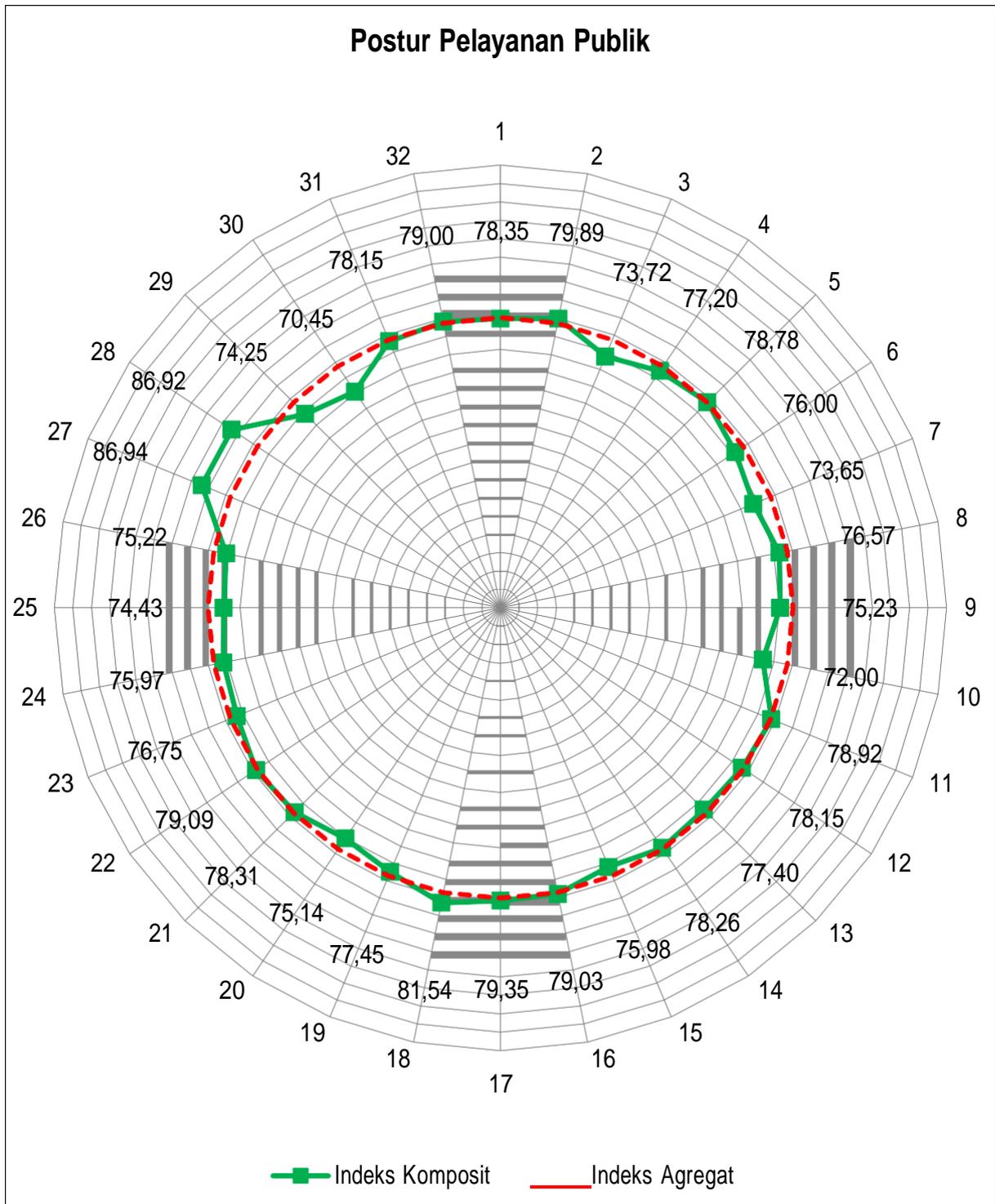
Tabel 4.9
IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,35	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,89	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73,72	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,20	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,78	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,00	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	73,65	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,57	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,23	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72,00	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,92	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,15	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,40	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,26	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,98	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,03	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,35	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,54	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,45	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,14	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,31	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,09	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,75	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,97	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,43	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,22	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,94	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,92	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,25	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70,45	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,15	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,00	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.26
 Postur Pelayanan Publik Dinas Lingkungan Hidup
 Tahun 2021

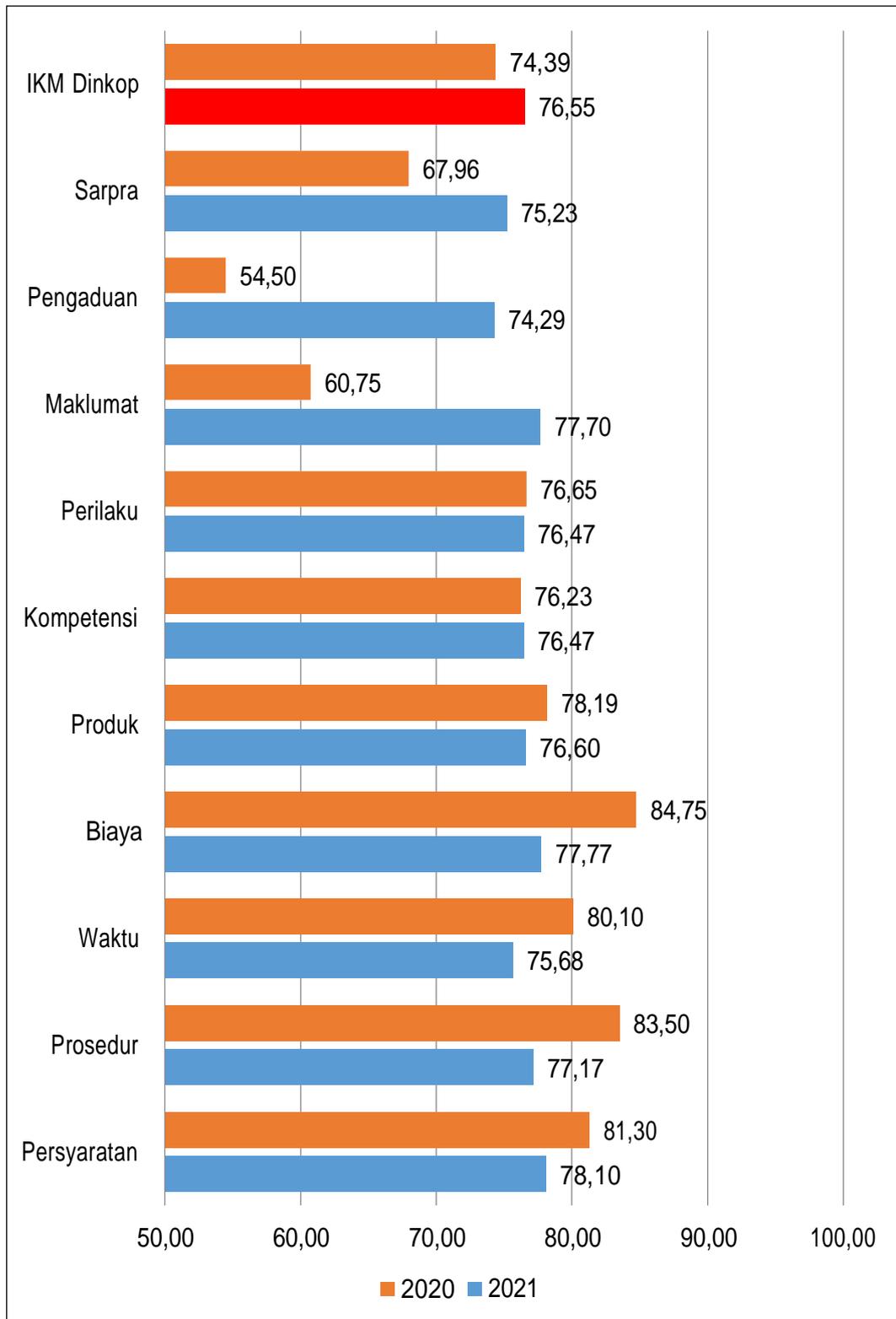


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.27
Perbandingan IKM Dinas Koperasi dan UKM
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



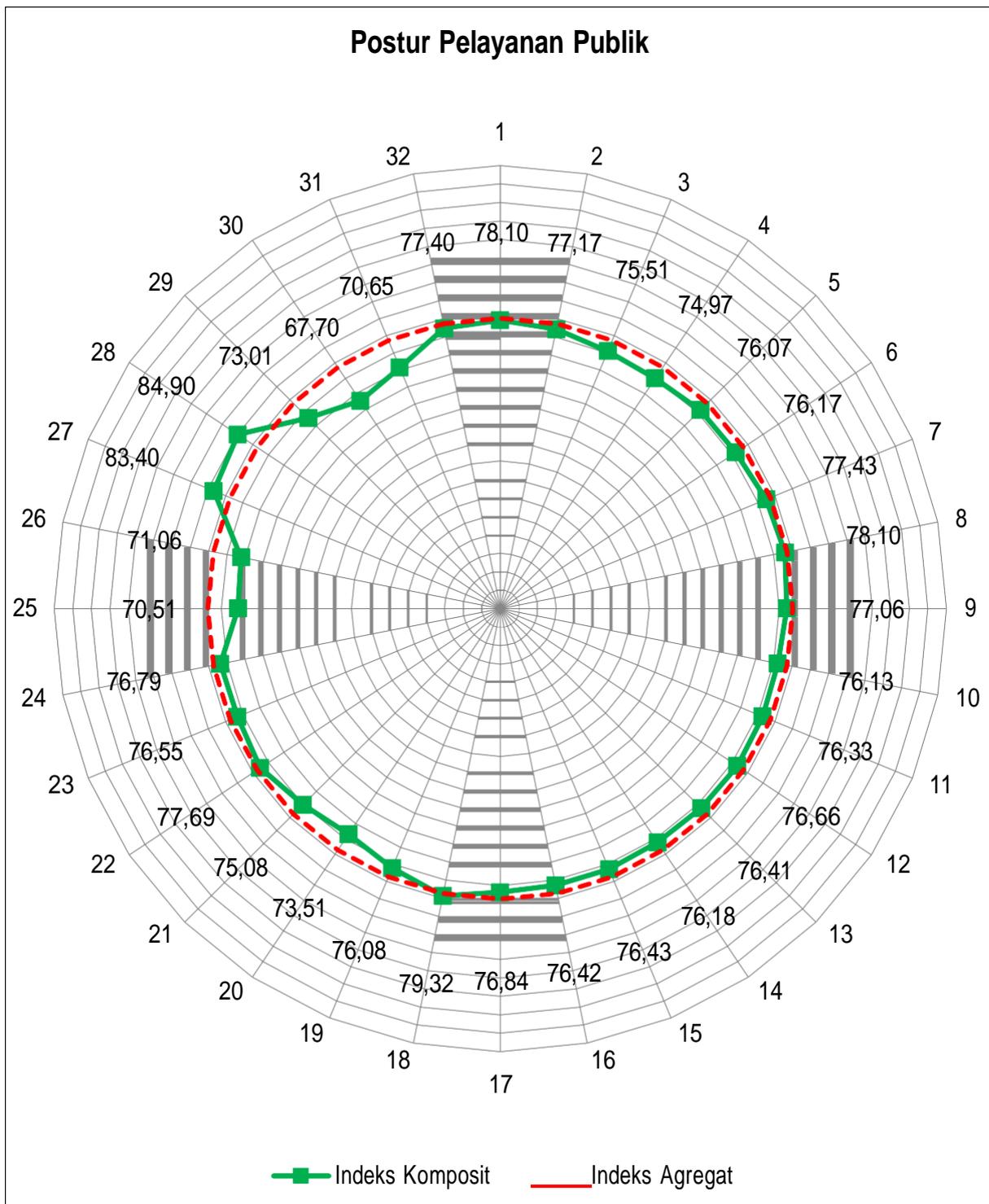
Tabel 4.10
IKM Dinas Koperasi dan UKM
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,10	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,17	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,51	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,97	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,07	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,17	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,43	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	78,10	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,06	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,13	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,33	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,66	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,41	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,18	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,43	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,42	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,84	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,32	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,08	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73,51	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,08	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,69	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,55	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,79	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	70,51	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,06	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,40	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,90	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,01	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	67,70	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	70,65	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,40	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.28
 Postur Pelayanan Publik Dinas Koperasi dan UKM
 Tahun 2021

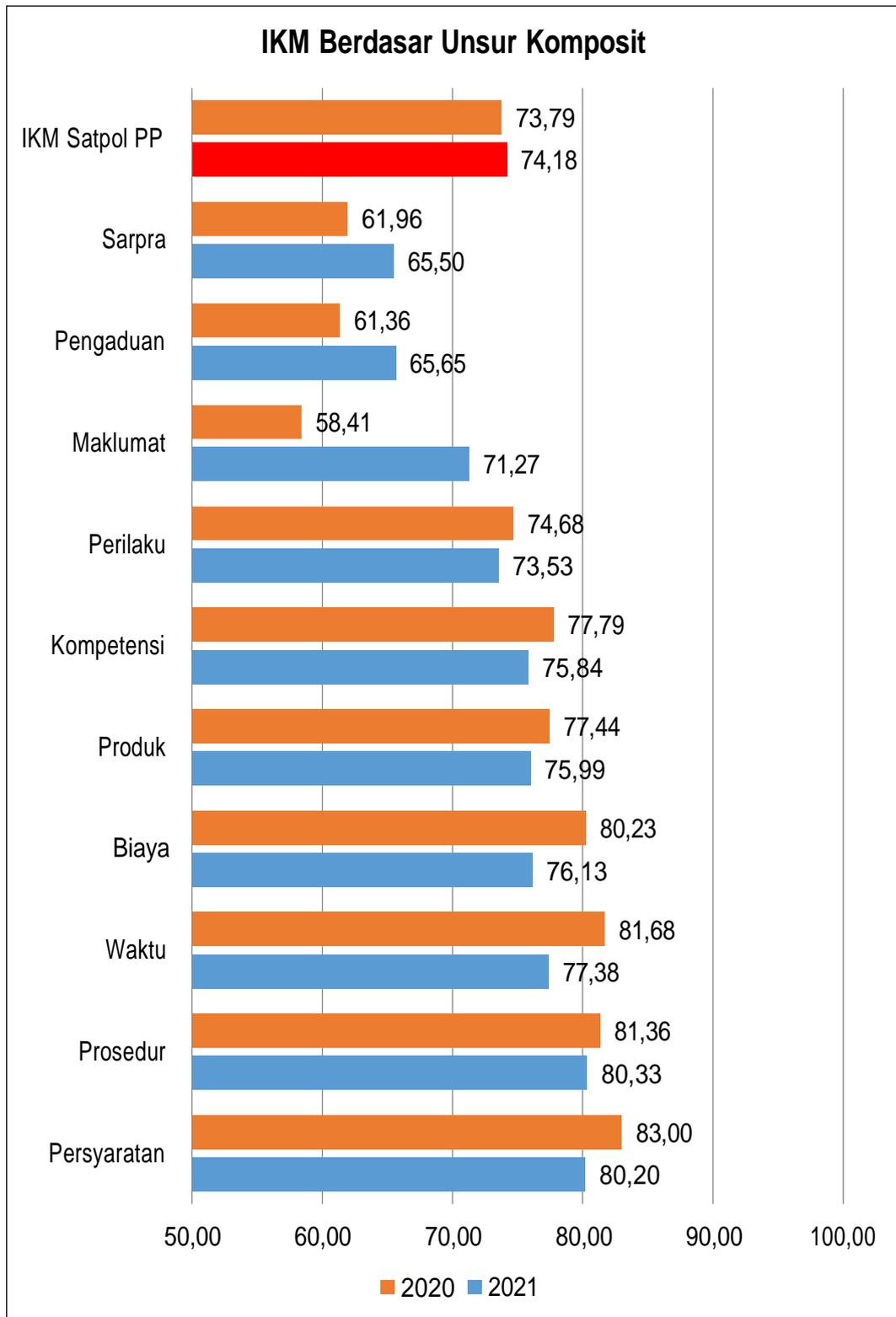


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.29
Perbandingan IKM Satpol PP & Damkar
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



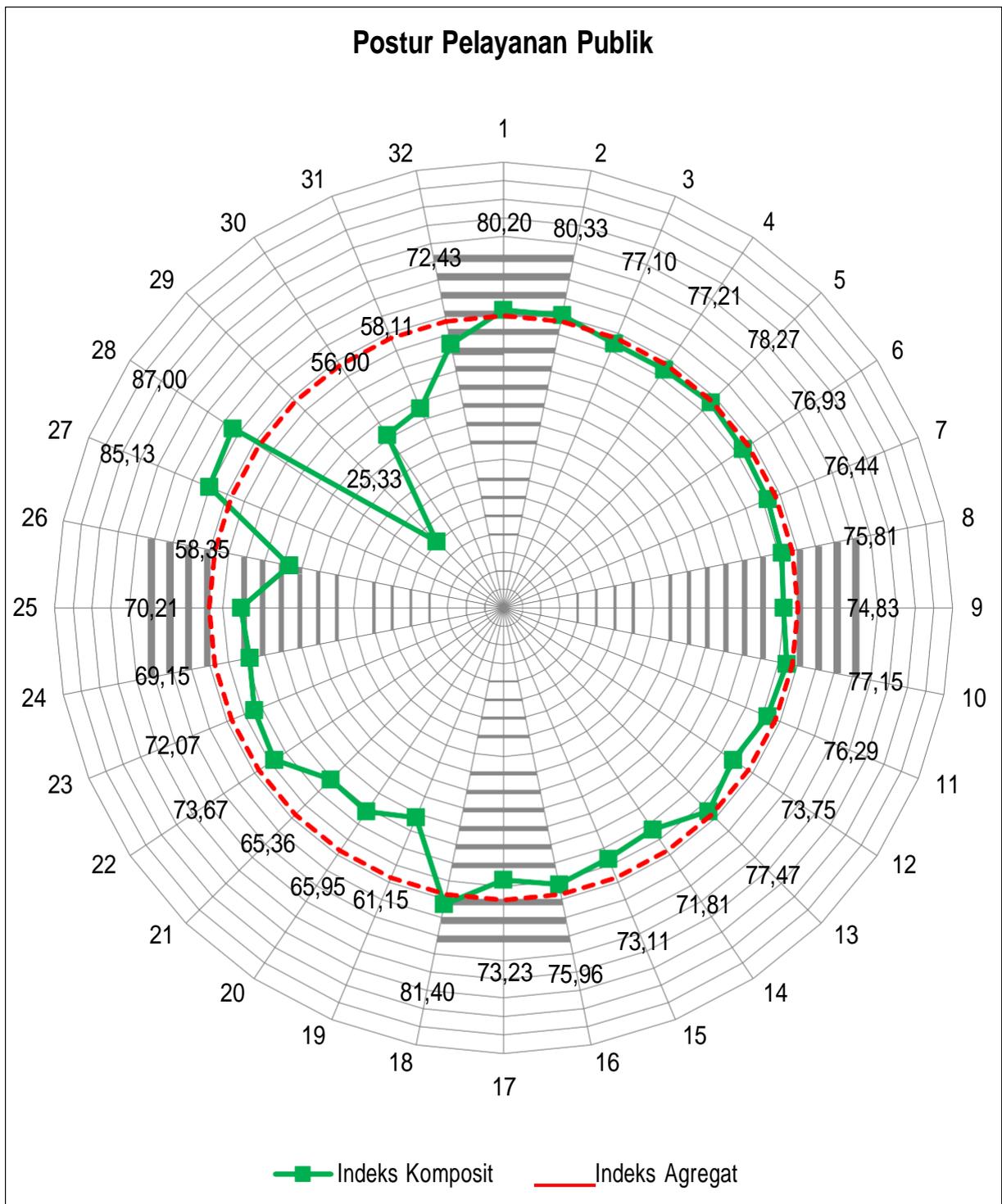
Tabel 4.11
IKM Satpol PP & Damkar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,20	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,33	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,10	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,21	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,27	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,93	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,44	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,81	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,83	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,15	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,29	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,75	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,47	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	71,81	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	73,11	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,96	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73,23	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,40	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	61,15	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	65,95	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65,36	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73,67	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,07	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69,15	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	70,21	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	58,35	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,13	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	25,33	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	56,00	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	58,11	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.30
 Postur Pelayanan Publik Satpol PP & Damkar
 Tahun 2021

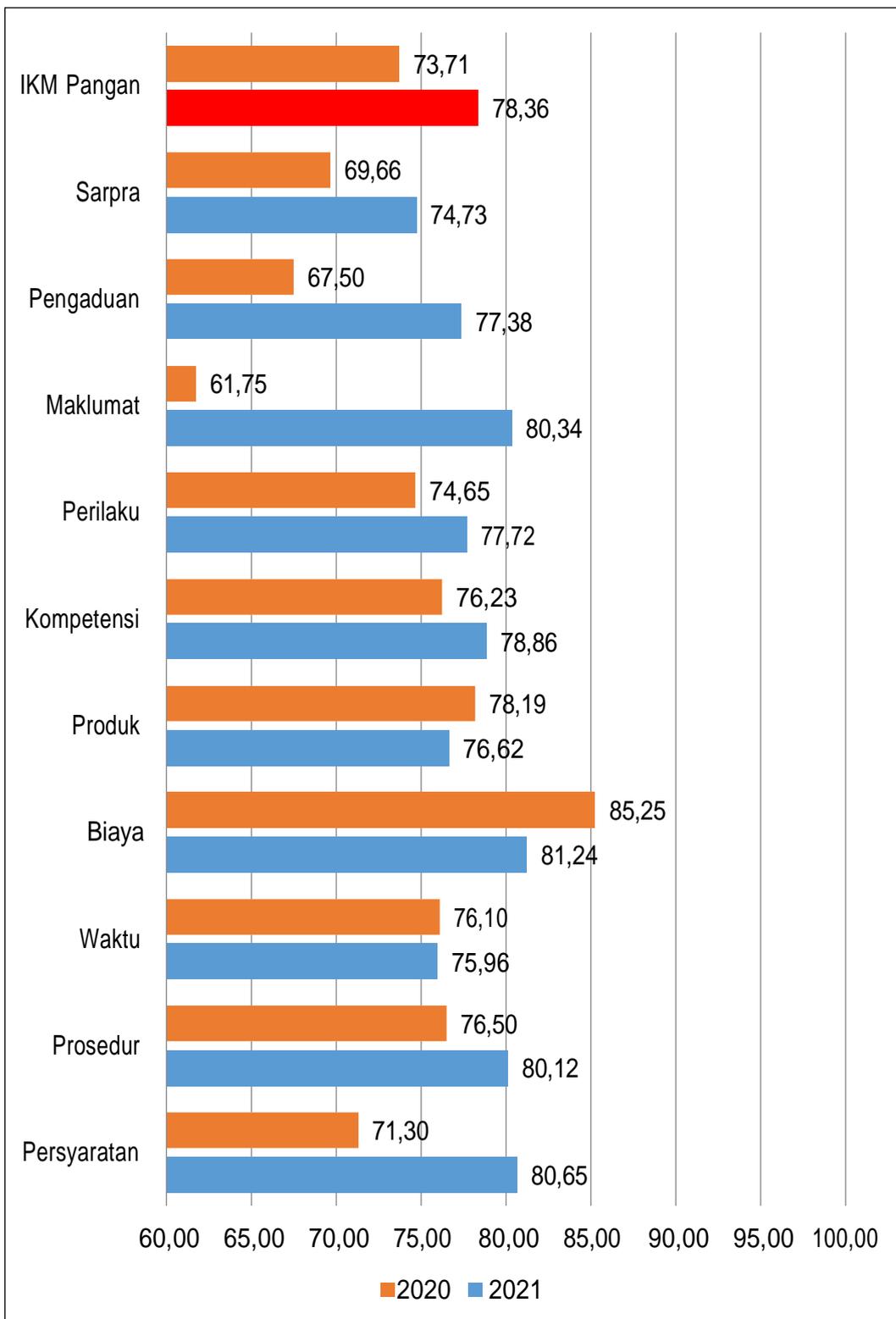


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.31
Perbandingan IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



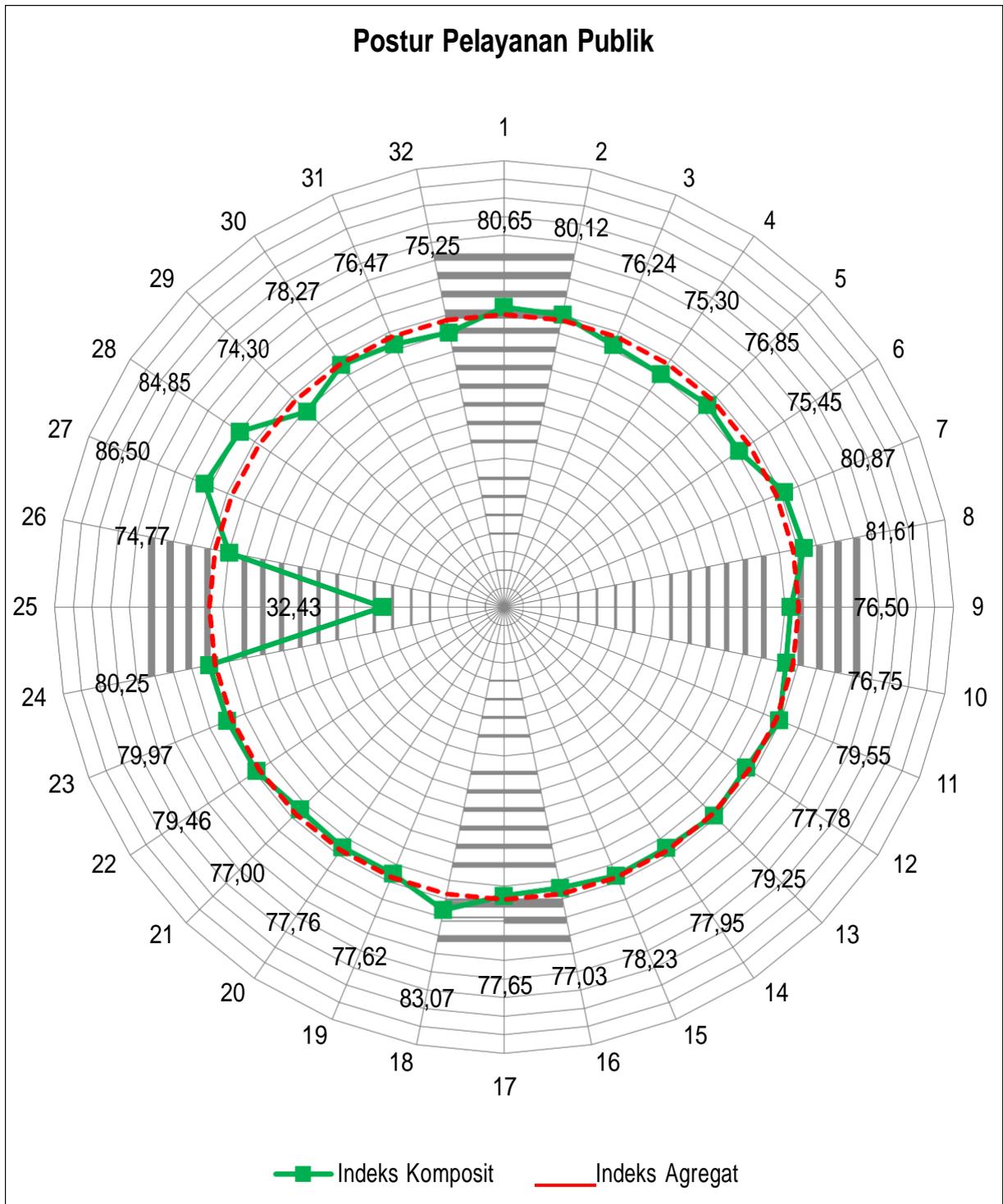
Tabel 4.12
IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,65	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,12	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76,24	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,30	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,85	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,45	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,87	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,61	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,50	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,75	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,55	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,78	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,25	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77,95	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,23	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,03	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,65	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,07	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,62	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,76	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,46	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,97	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,25	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	32,43	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,77	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,50	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,85	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,30	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,27	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76,47	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,25	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.32
 Postur Pelayanan Publik Dinas Ketahanan Pangan
 Tahun 2021

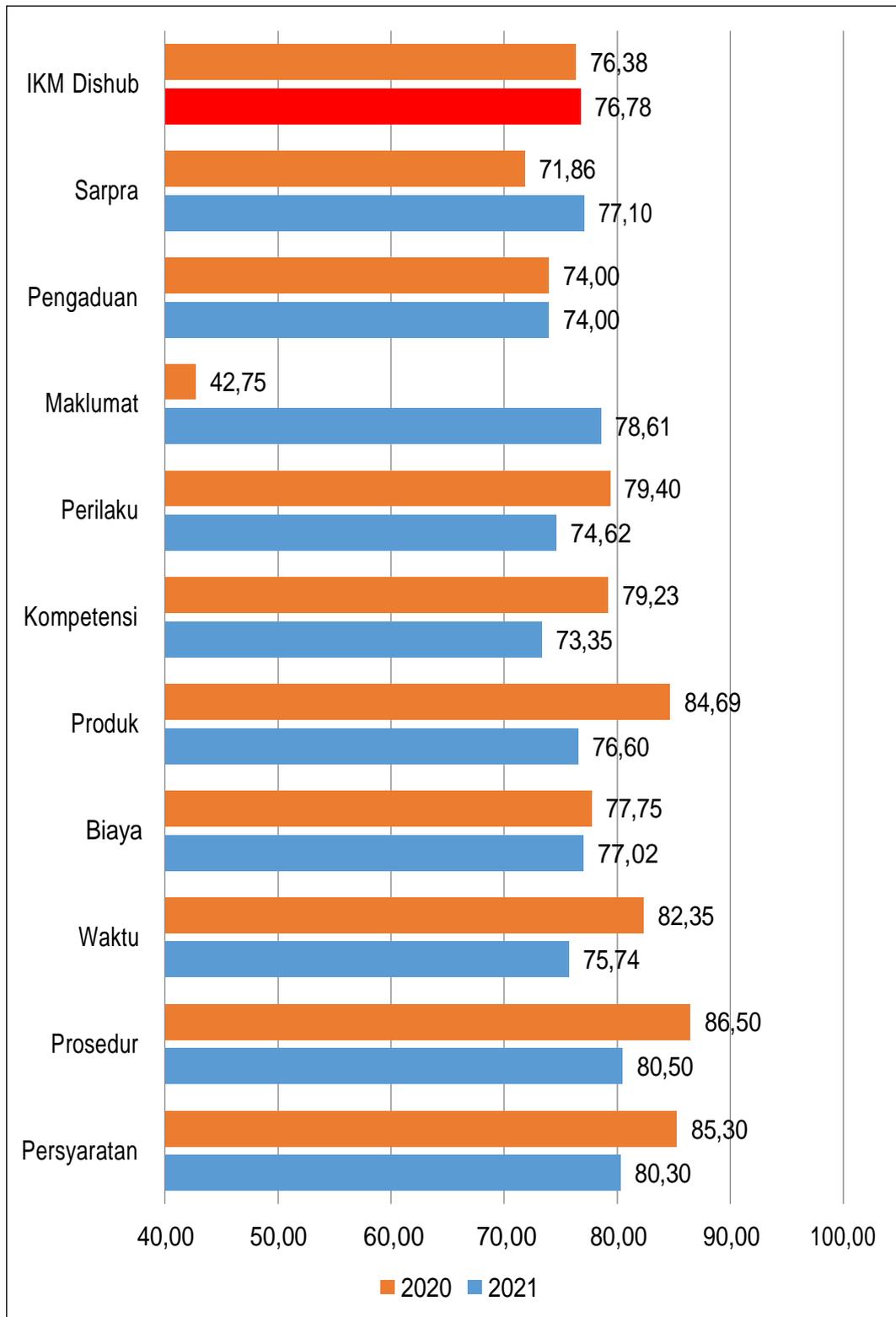


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.33
Perbandingan IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



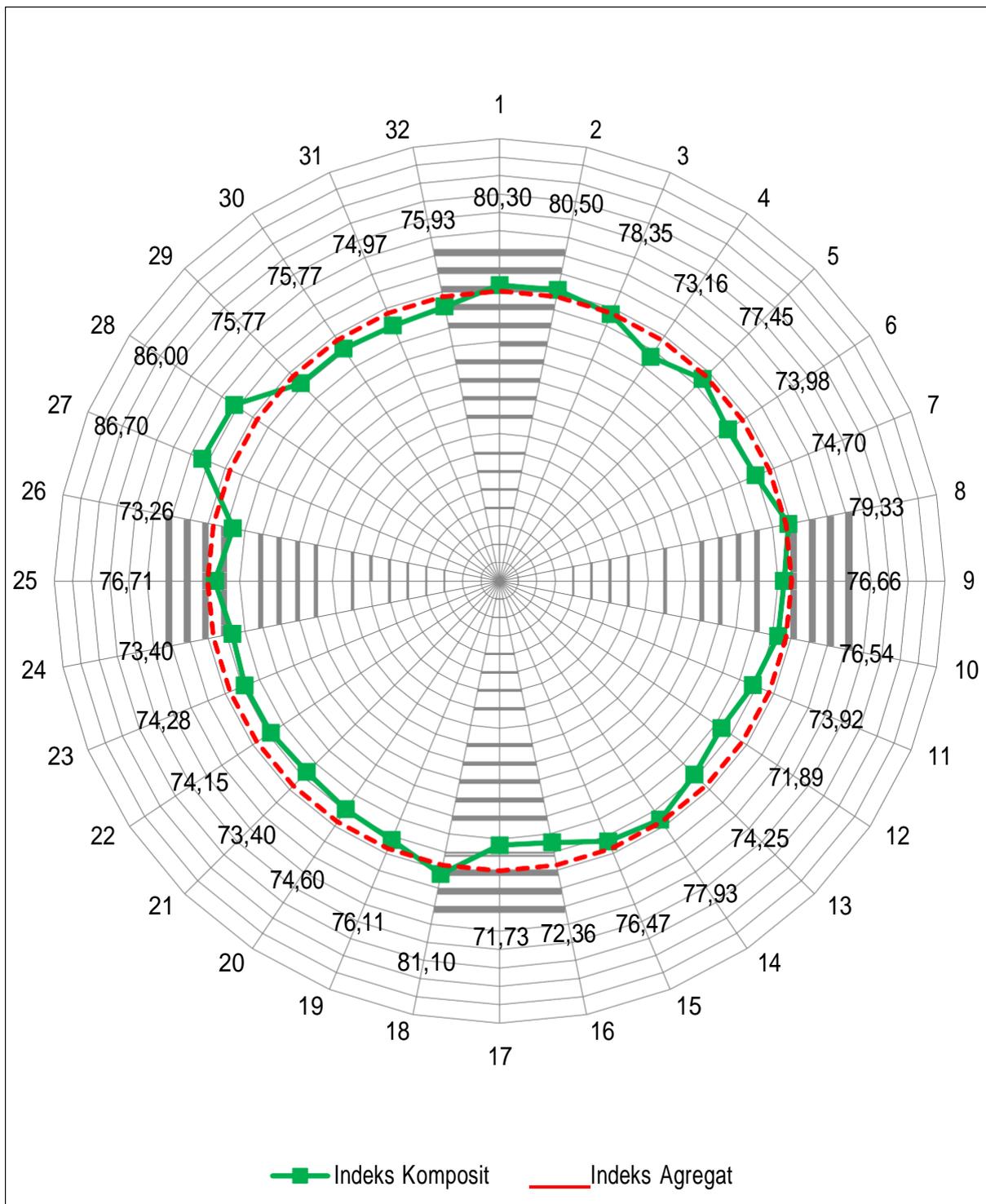
Tabel 4.13
IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,30	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,35	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,16	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,45	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73,98	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	74,70	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79,33	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,66	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,54	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	73,92	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	71,89	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,25	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,93	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,47	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	72,36	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71,73	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,10	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,11	C	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	74,15	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,28	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,40	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,71	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73,26	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,77	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,77	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	74,97	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,93	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.34
 Postur Pelayanan Publik Dinas Perhubungan
 Tahun 2021

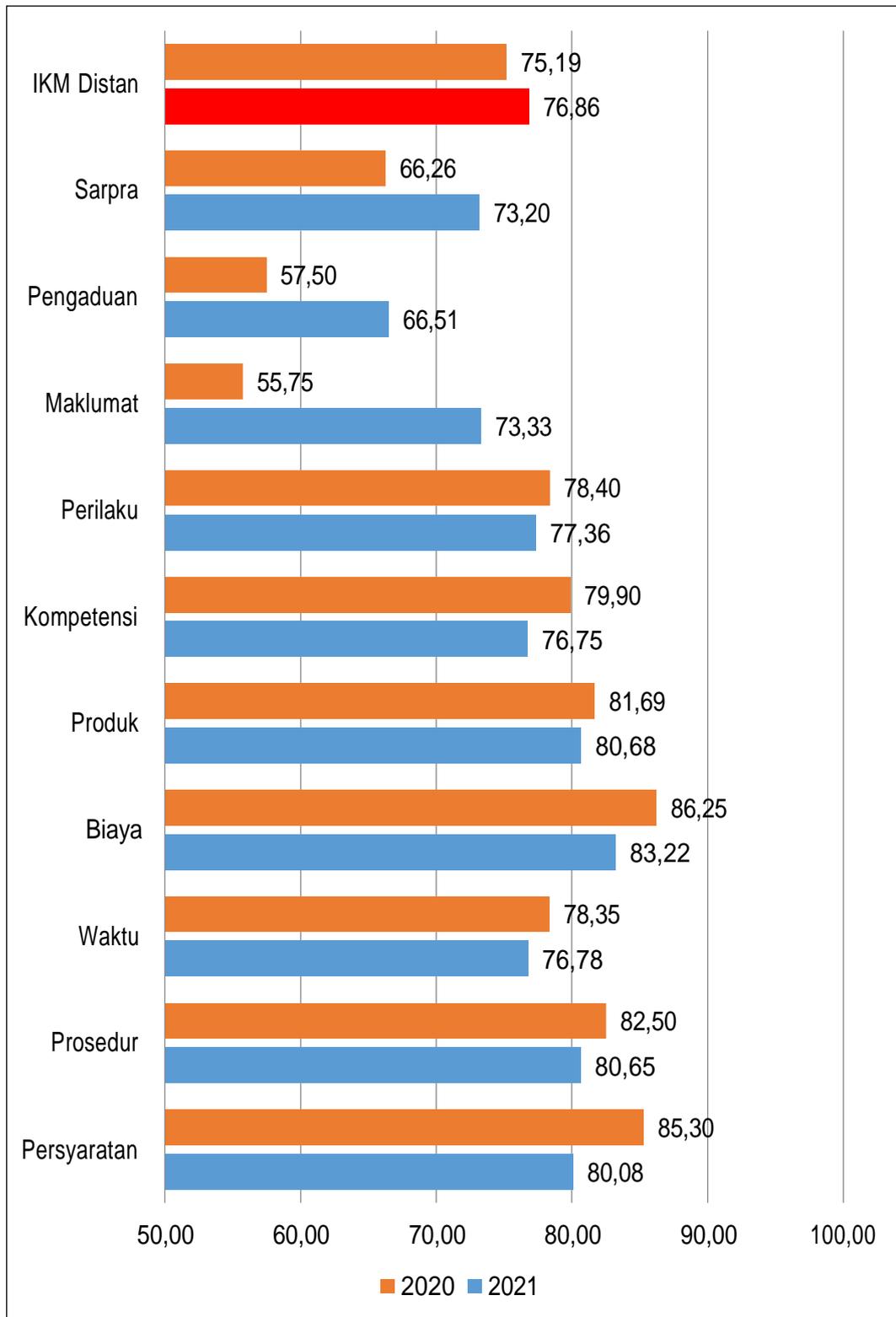


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.35
Perbandingan IKM Dinas Pertanian dan Perkebunan
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



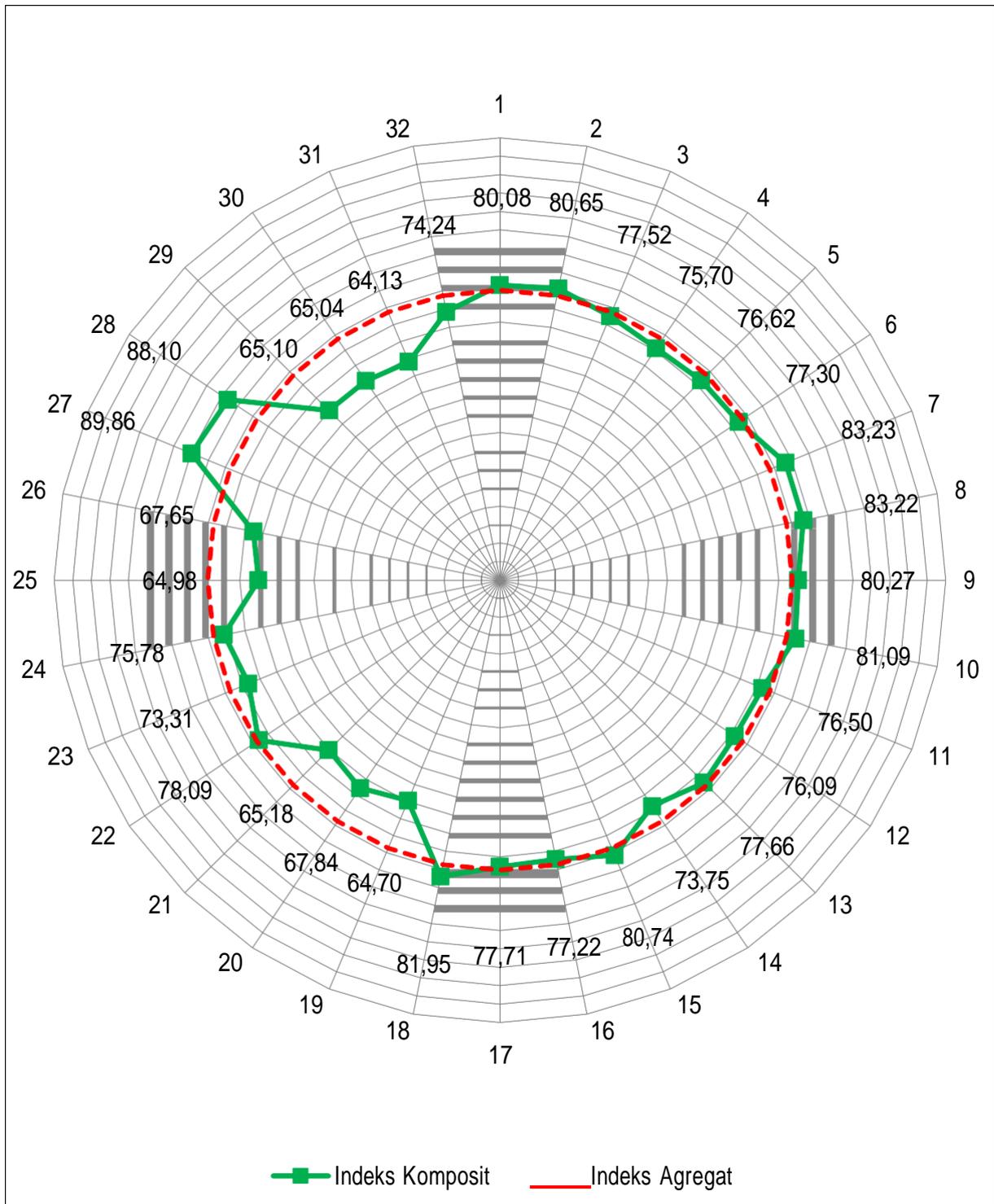
Tabel 4.14
IKM Dinas Pertanian dan Perkebunan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,08	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,65	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,52	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,70	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,62	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,30	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,23	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,22	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,27	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,09	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	76,50	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,09	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,66	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73,75	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,74	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77,22	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,71	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,95	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	64,70	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67,84	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65,18	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,09	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,31	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,78	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	64,98	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,65	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,86	A	Di atas rerata
28	Keamanan	88,10	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	65,10	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	65,04	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	64,13	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,24	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.36
 Postur Pelayanan Publik Dinas Pertanian dan Perkebunan
 Tahun 2021

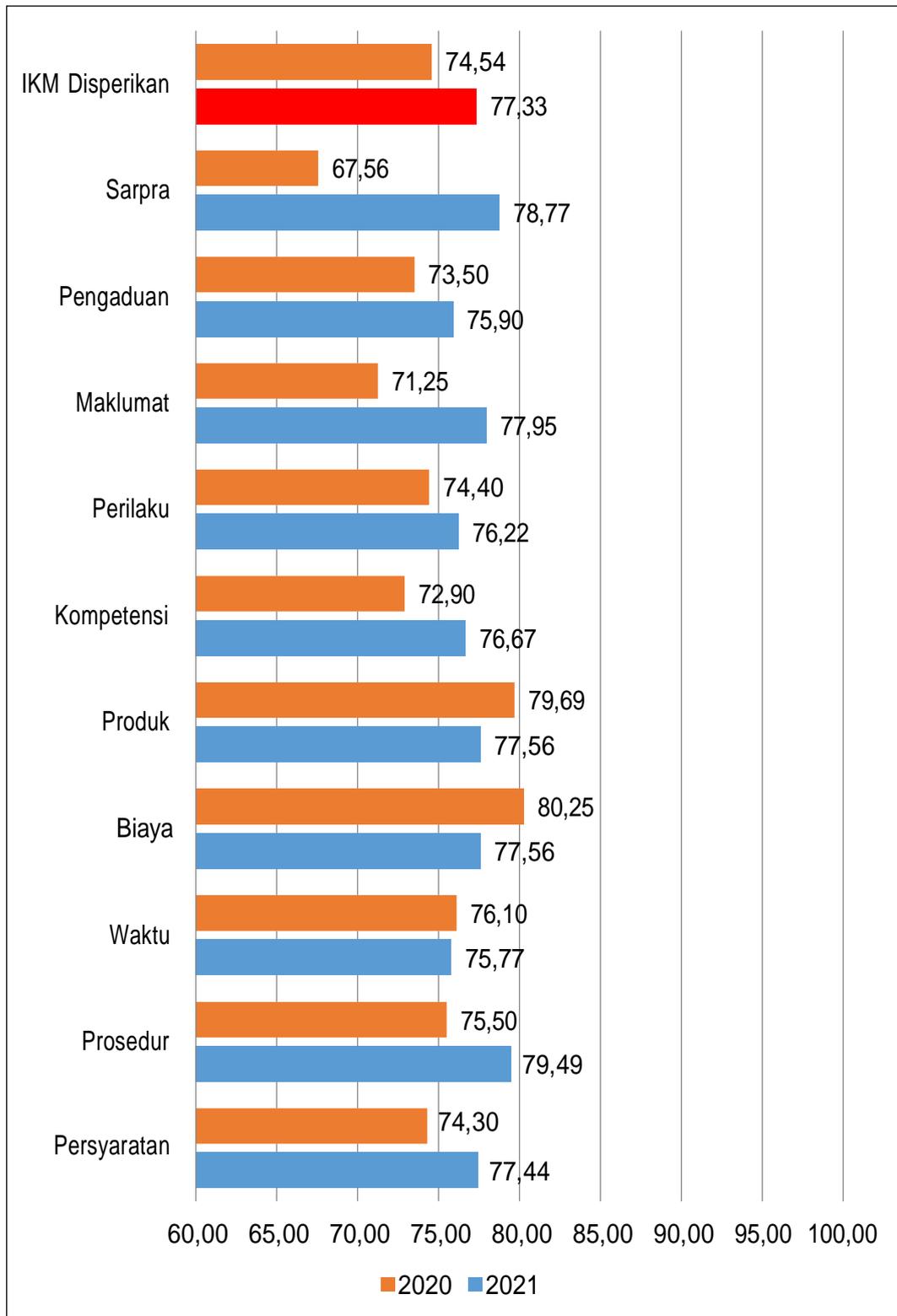


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.37
Perbandingan IKM Dinas Perikanan
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



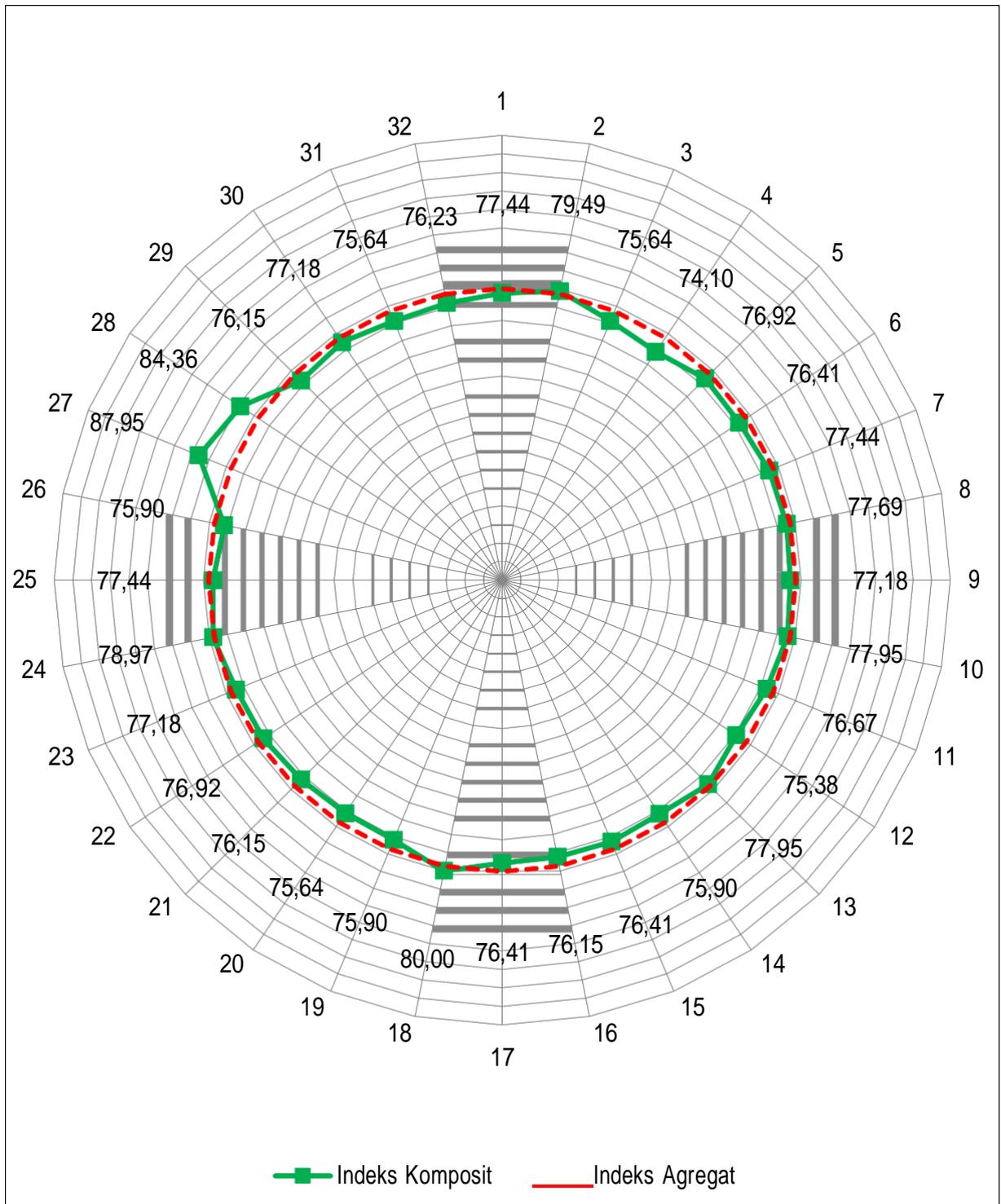
Tabel 4.15
IKM Dinas Perikanan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,44	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,49	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,64	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,10	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,92	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,41	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,44	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	77,69	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,18	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,95	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,67	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,38	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,95	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,90	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,41	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,15	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,41	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,90	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,64	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,15	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,92	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,18	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,97	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	77,44	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,90	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,95	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,36	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,15	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,18	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	75,64	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,23	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.38
Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan
Tahun 2021

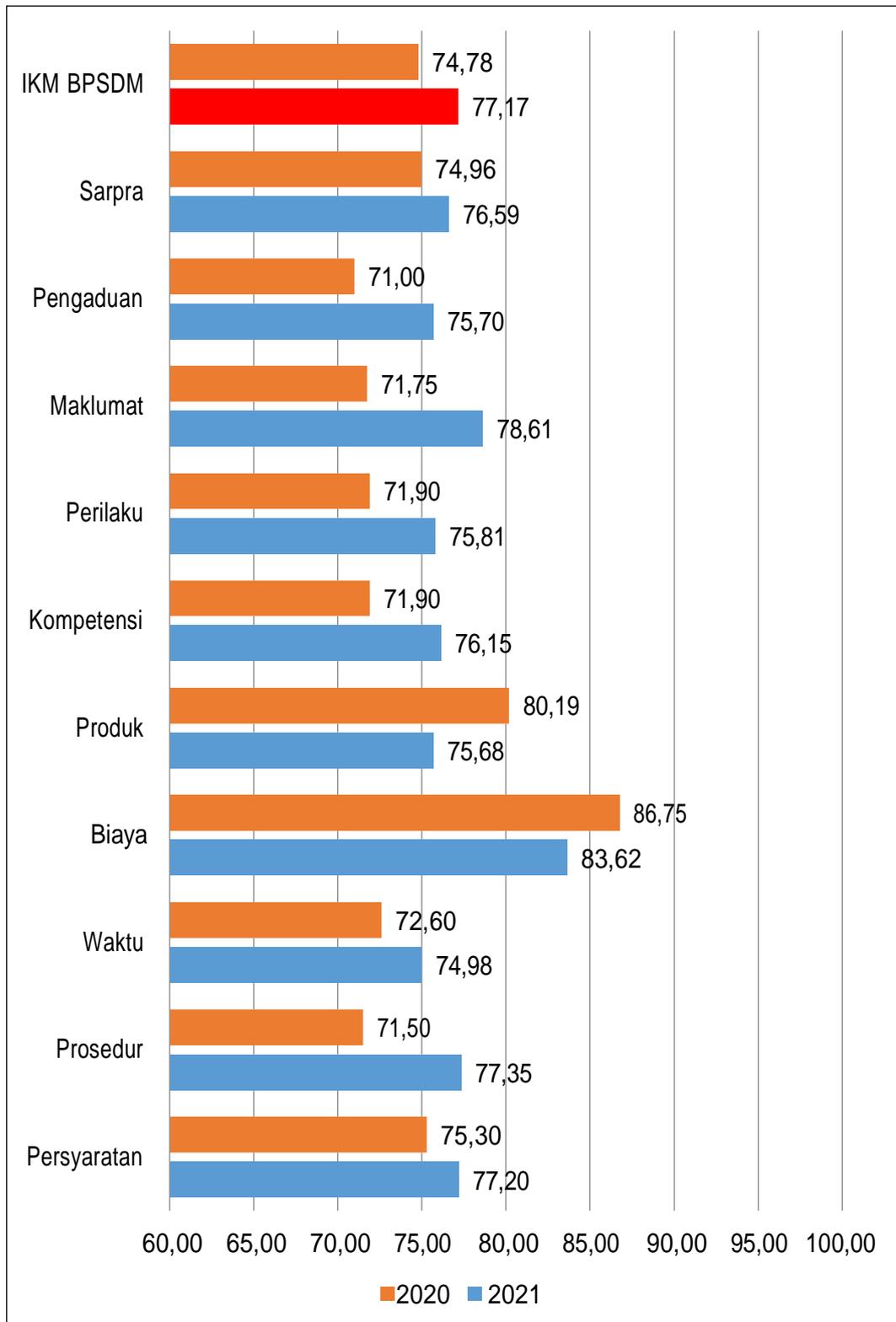


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.39
Perbandingan IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



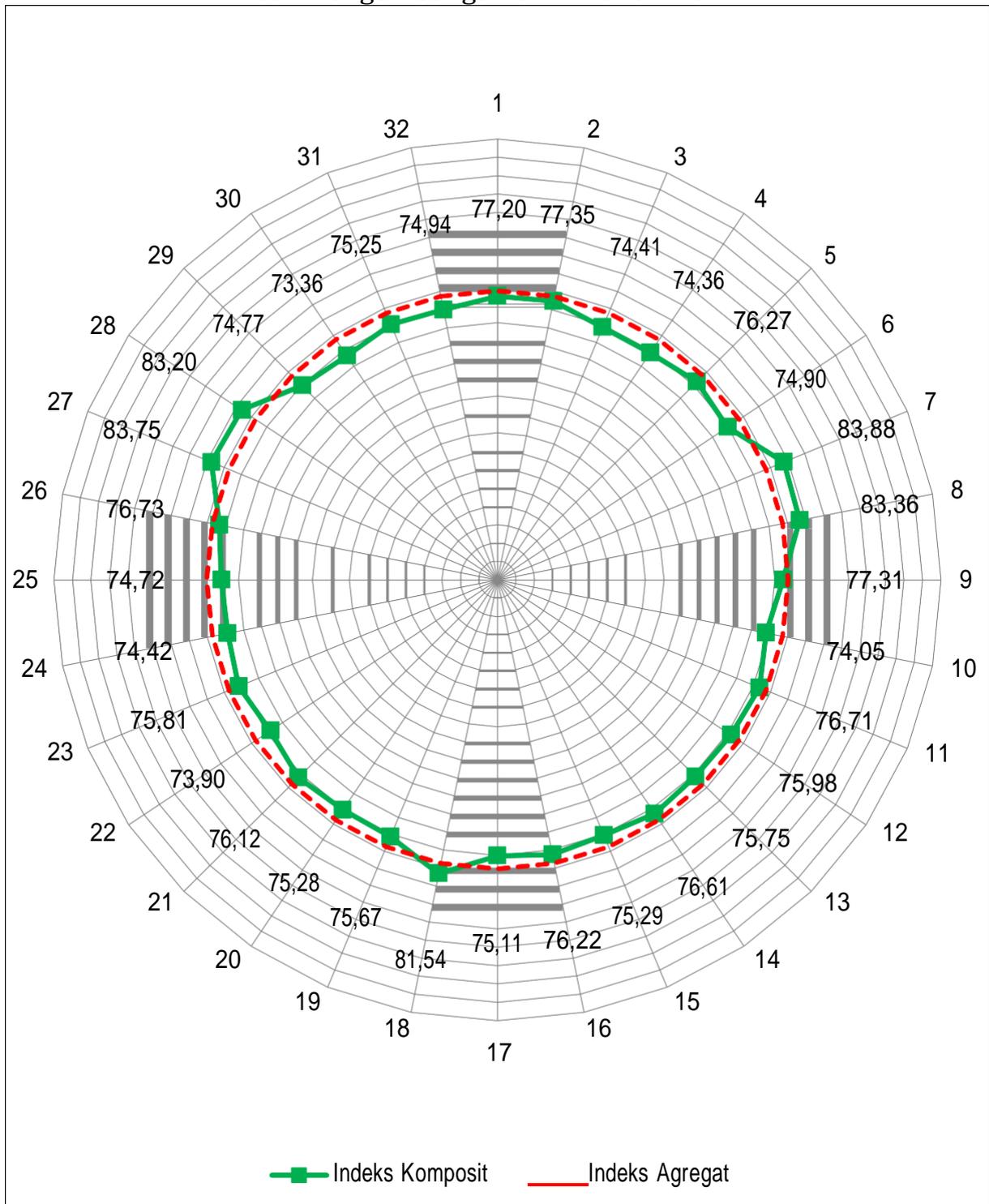
Tabel 4.16
IKM Badan Kepegawaian, dan Pengembangan SDM
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,20	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,35	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	74,41	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,36	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,27	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,90	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,88	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,36	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,31	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,05	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,71	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,98	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,75	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,61	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,29	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,22	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,11	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,54	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,67	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,28	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,12	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73,90	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,81	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,42	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,72	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,73	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,75	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,20	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,77	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73,36	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	75,25	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,94	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.40
 Postur Pelayanan Publik Badan Kepegawaian,
 dan Pengembangan SDM Tahun 2021

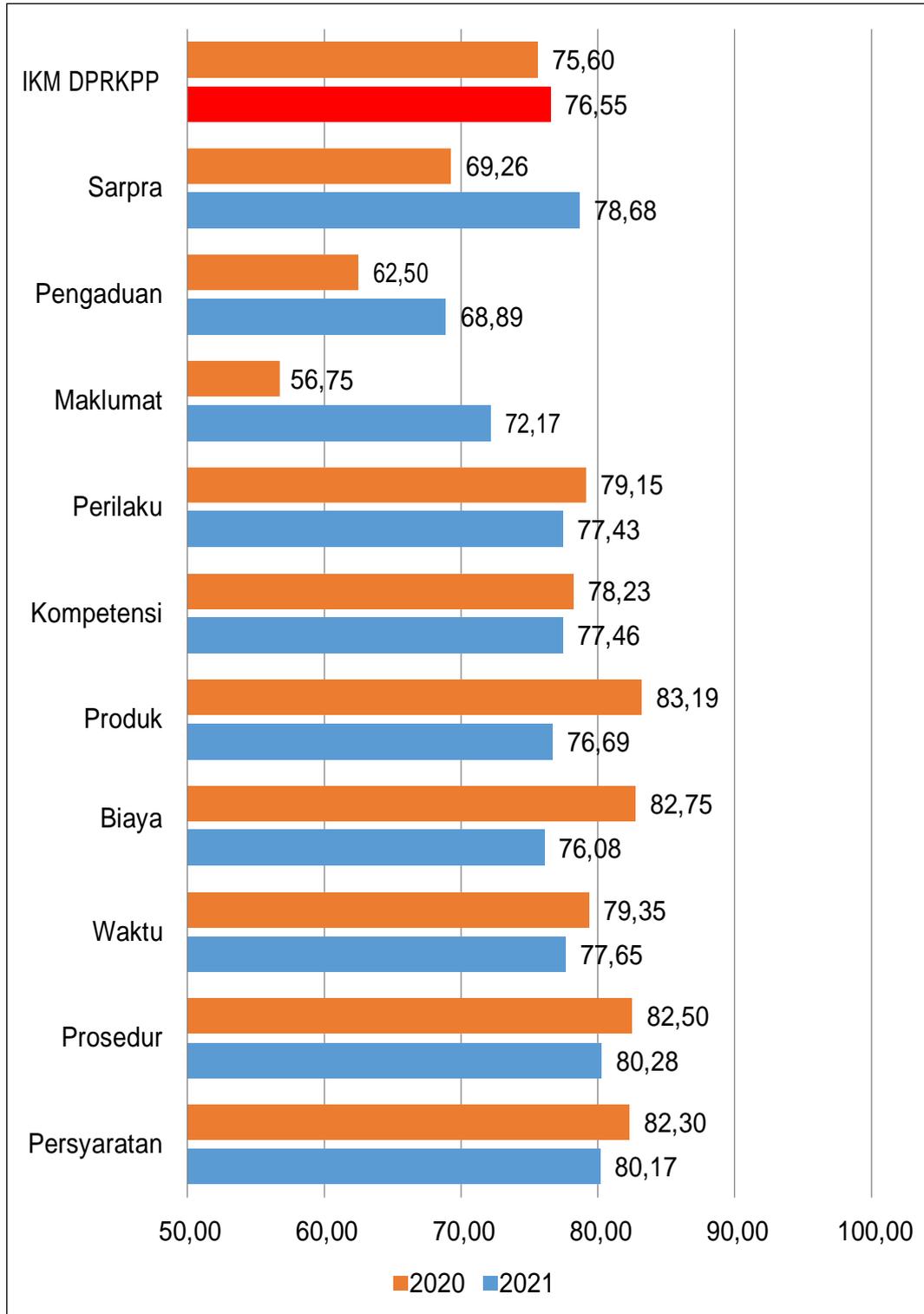


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.41
 IKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan
 Pertanahan
 Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



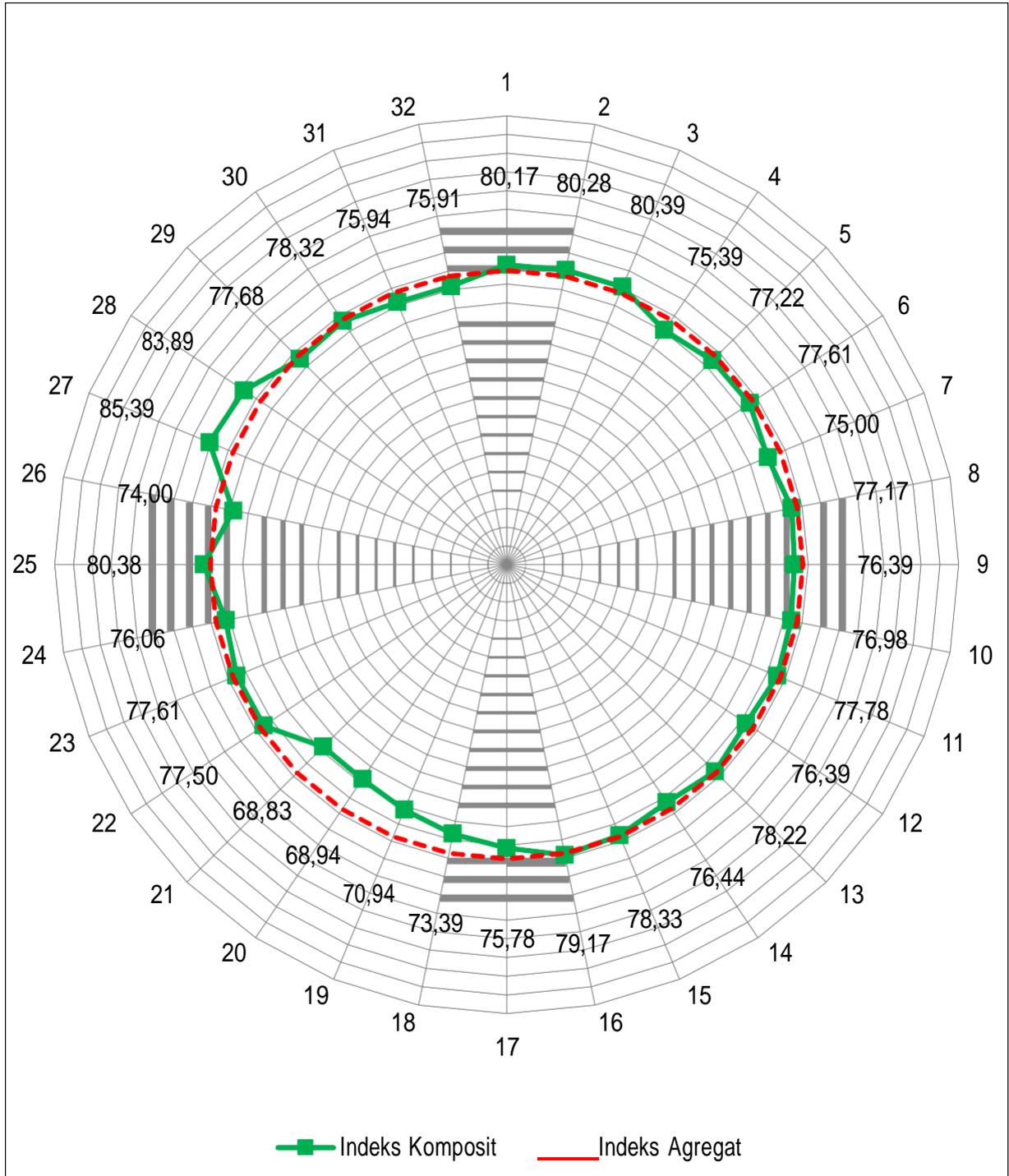
Tabel 4.17
IKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan
Pertanahan Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,17	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,28	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,39	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,39	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,22	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,61	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75,00	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	77,17	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,39	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,98	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,78	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,39	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,22	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,44	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,33	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,17	B	Di atas rerata
17	Keramahan	75,78	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	73,39	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,94	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	68,94	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	68,83	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,50	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,61	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,06	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,38	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,39	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,89	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,68	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,32	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	75,94	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,91	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.42
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
 Tahun 2021

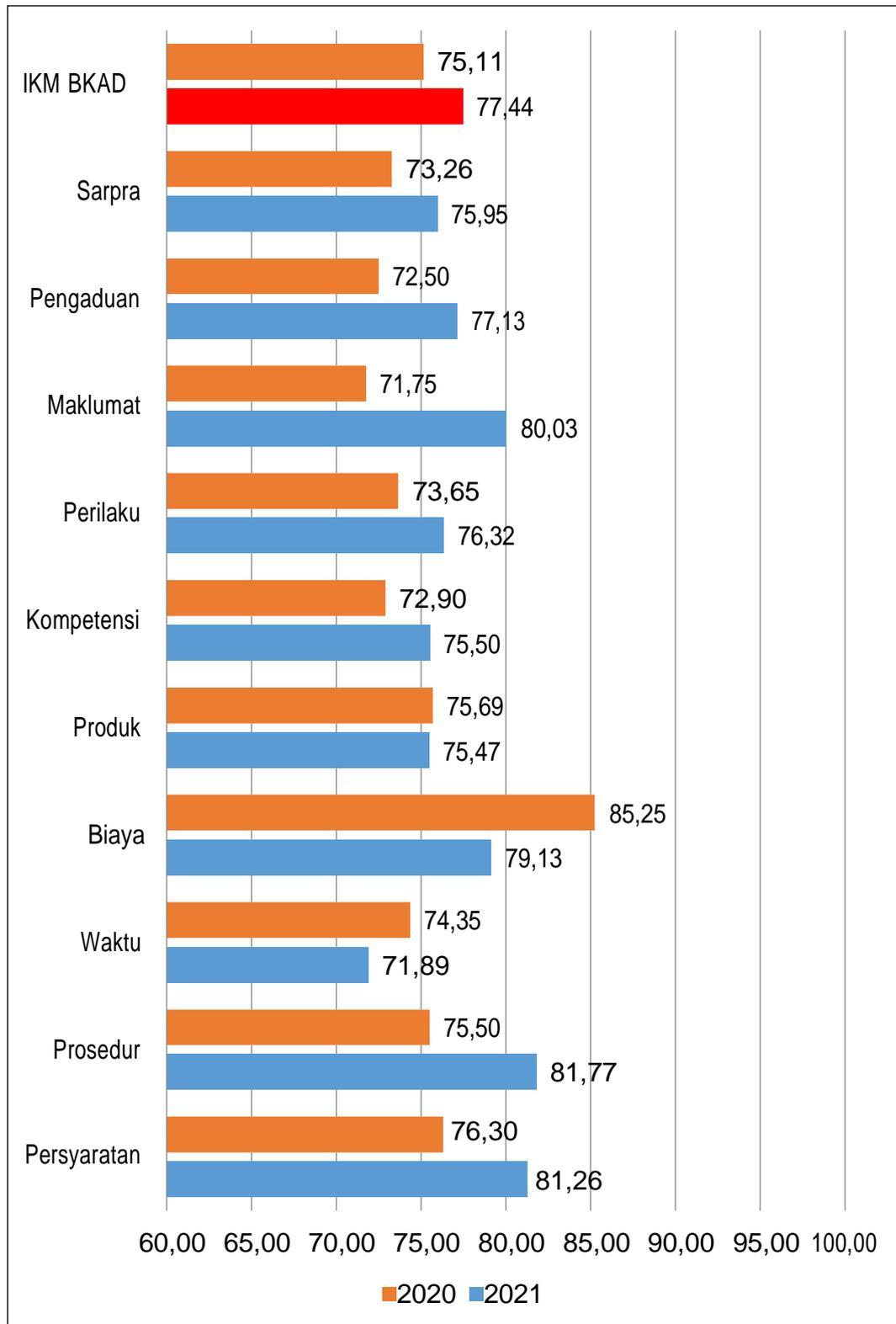


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.43
IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah Berdasar
Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



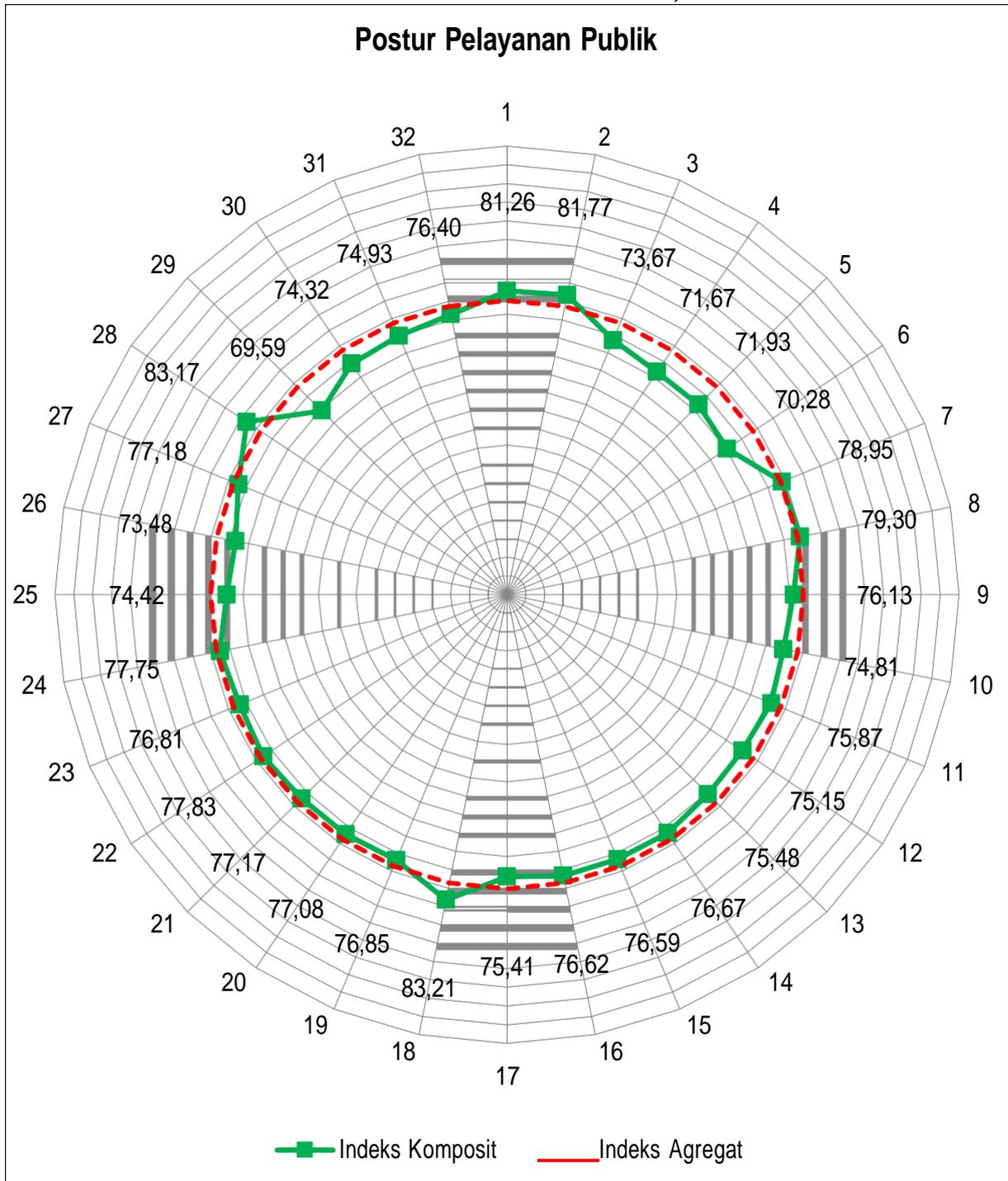
Tabel 4.18
IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,26	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,77	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73,67	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	71,67	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	71,93	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	70,28	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,95	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,30	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,13	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,81	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	75,87	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,15	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,48	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,67	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,59	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,62	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,41	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,21	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,85	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,08	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,17	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,83	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,81	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,75	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,42	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73,48	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77,18	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83,17	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	69,59	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,32	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	74,93	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,40	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



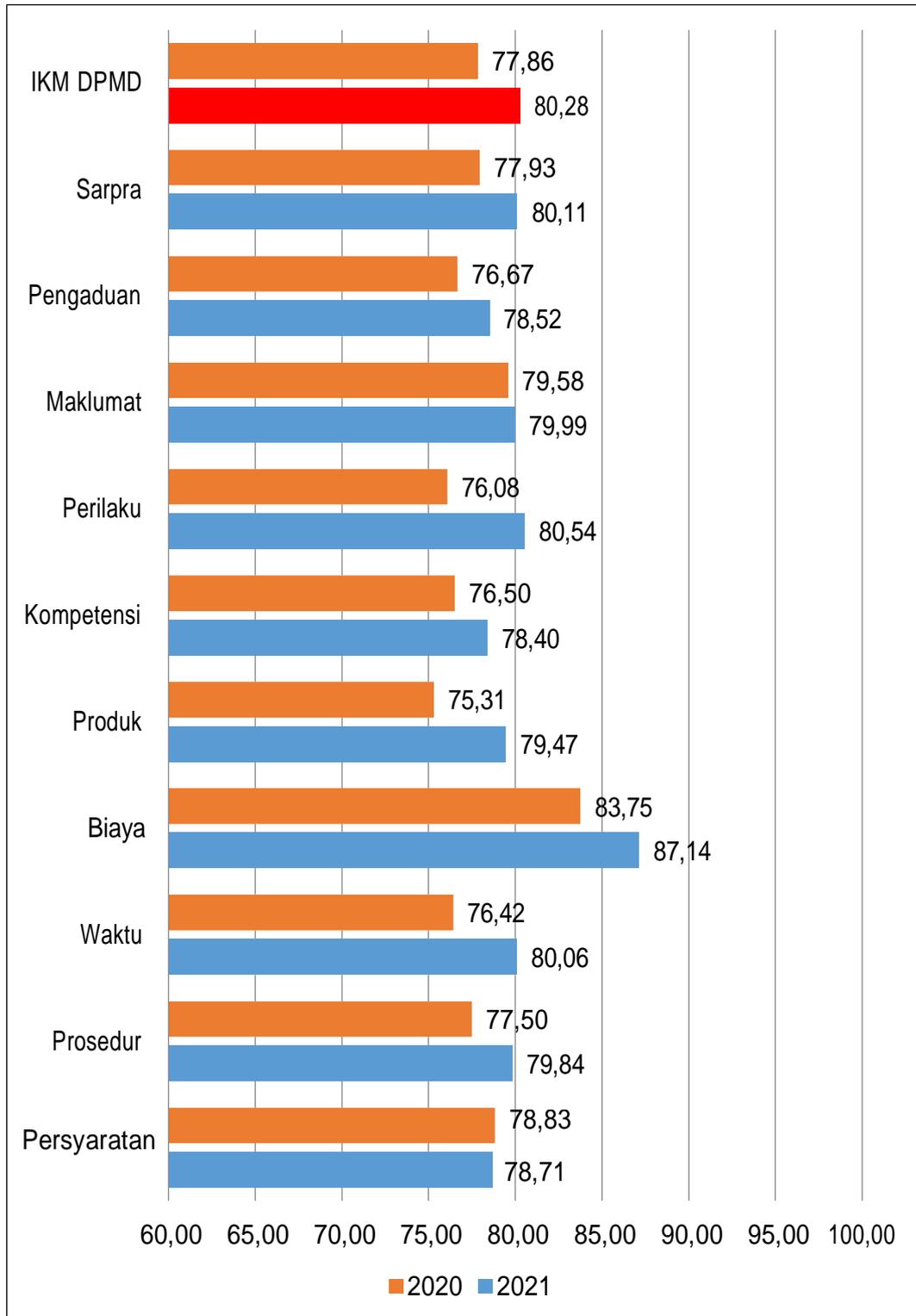
Grafik 4.44
 Postur Pelayanan Publik
 Badan Keuangan dan Aset Daerah Tahun 2021
 Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



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



Grafik 4.45
IKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,
Pengendalian Penduduk dan KB
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Tabel 4.19

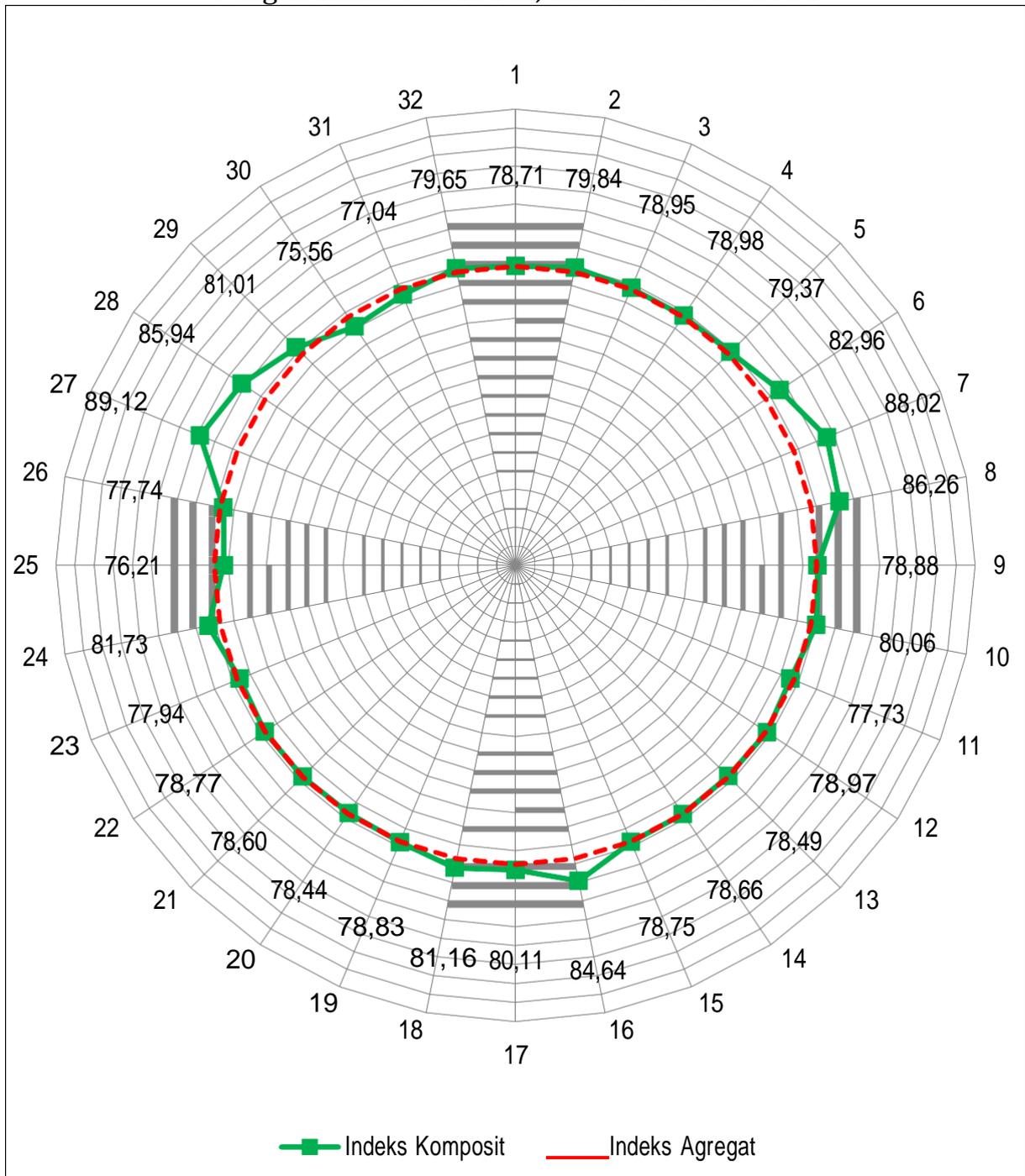
**IKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,
Pengendalian Penduduk dan KB
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021**

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,71	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,84	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,95	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,98	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,37	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,96	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	88,02	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,26	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,88	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,06	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77,73	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,97	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,49	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,66	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,75	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,64	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,11	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,16	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,83	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78,44	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,60	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,77	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,94	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,73	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	76,21	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,74	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,12	A	Di atas rerata
28	Keamanan	85,94	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,01	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	75,56	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	77,04	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,65	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.46
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak,
 Pengendalian Penduduk, dan KB Tahun 2021

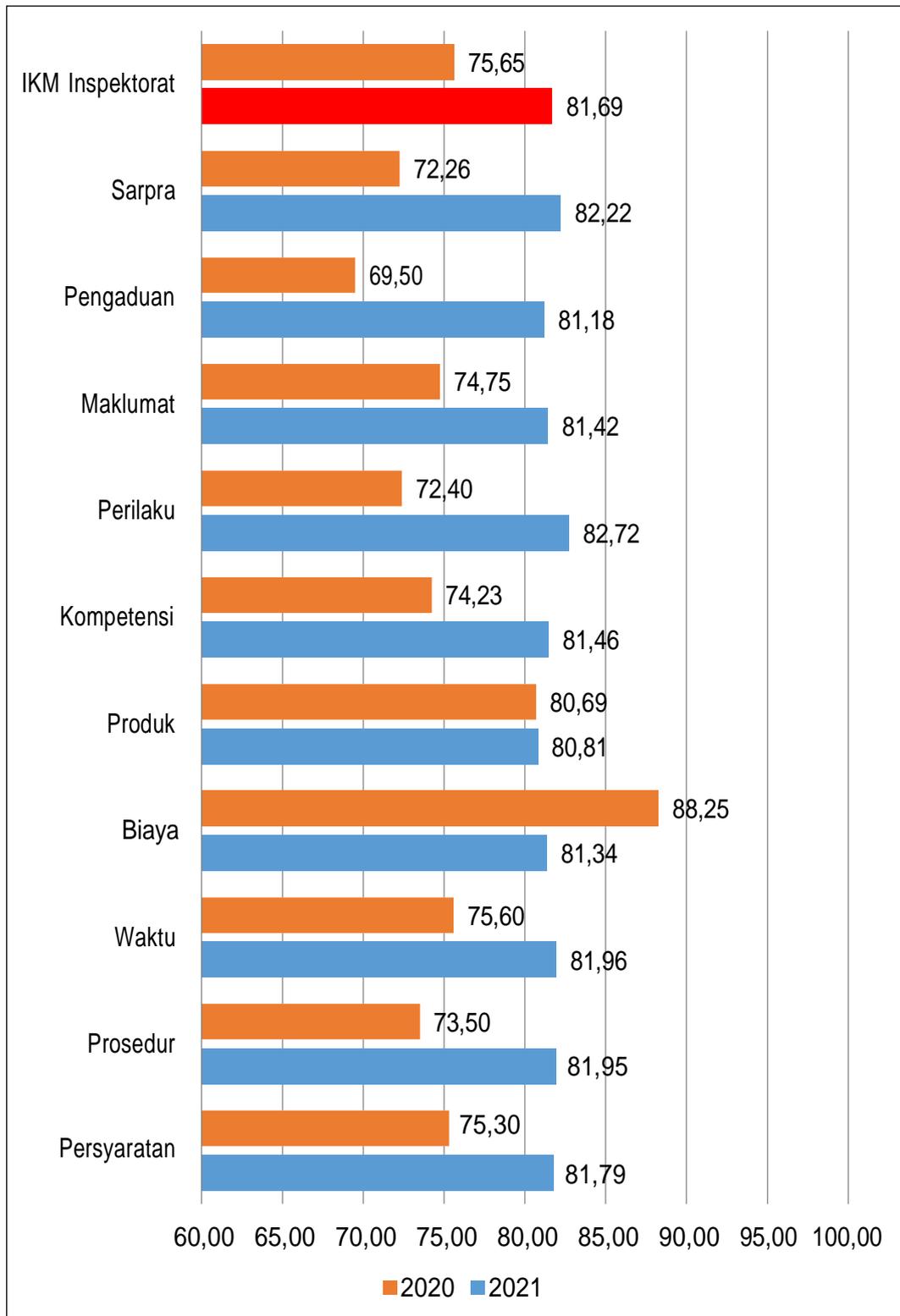


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.47
IKM Inspektorat Kabupaten
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



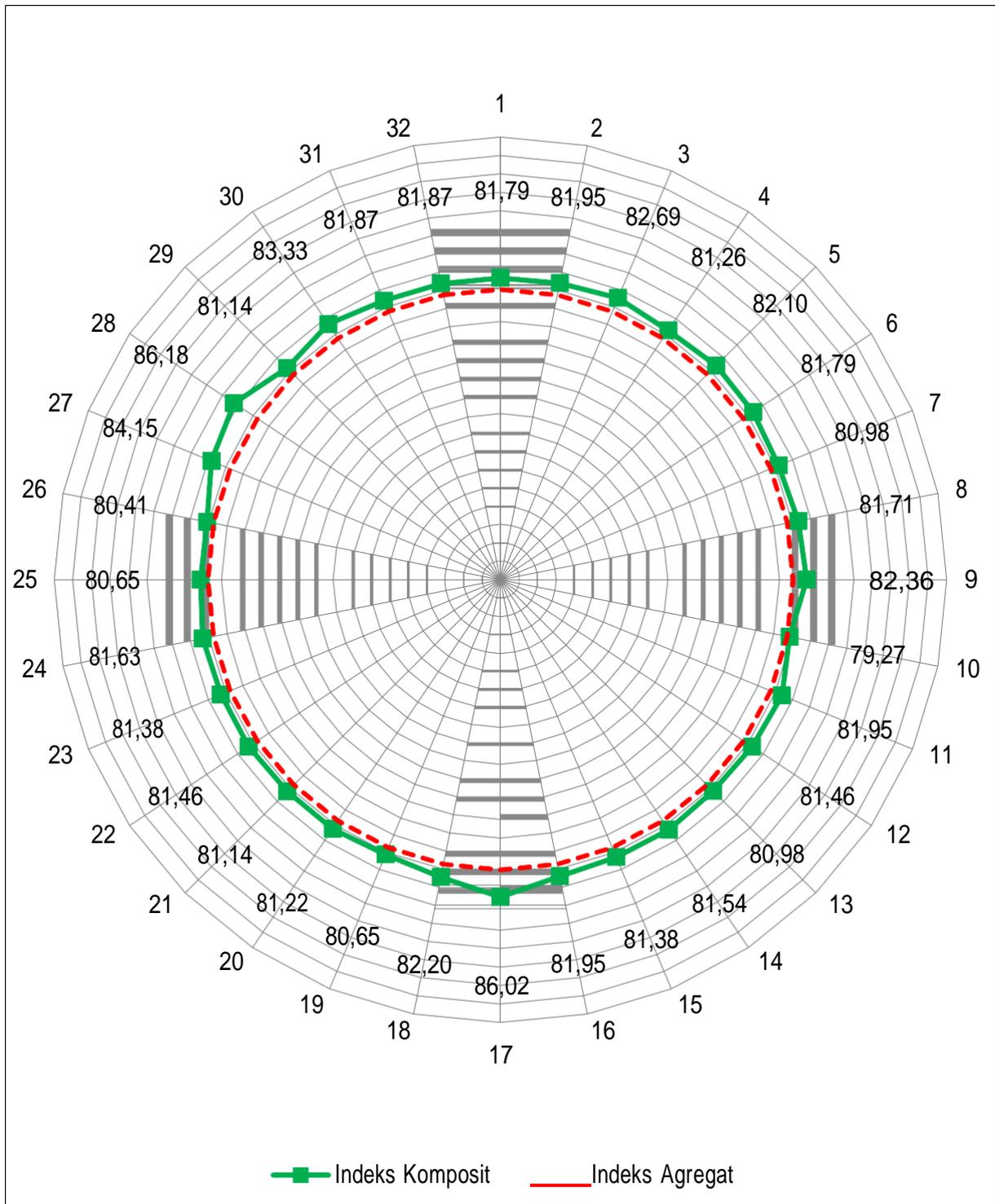
Tabel 4.20
IKM Inspektorat Kabupaten
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,79	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,95	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,69	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,26	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,10	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,79	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,98	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,71	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,36	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,27	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,95	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,46	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,98	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,54	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,38	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,95	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,02	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,20	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,65	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,22	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,14	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,46	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,38	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,63	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,65	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,41	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,15	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,18	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,14	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,33	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	81,87	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,87	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.48
 Postur Pelayanan Publik Inspektorat Kabupaten
 Tahun 2021

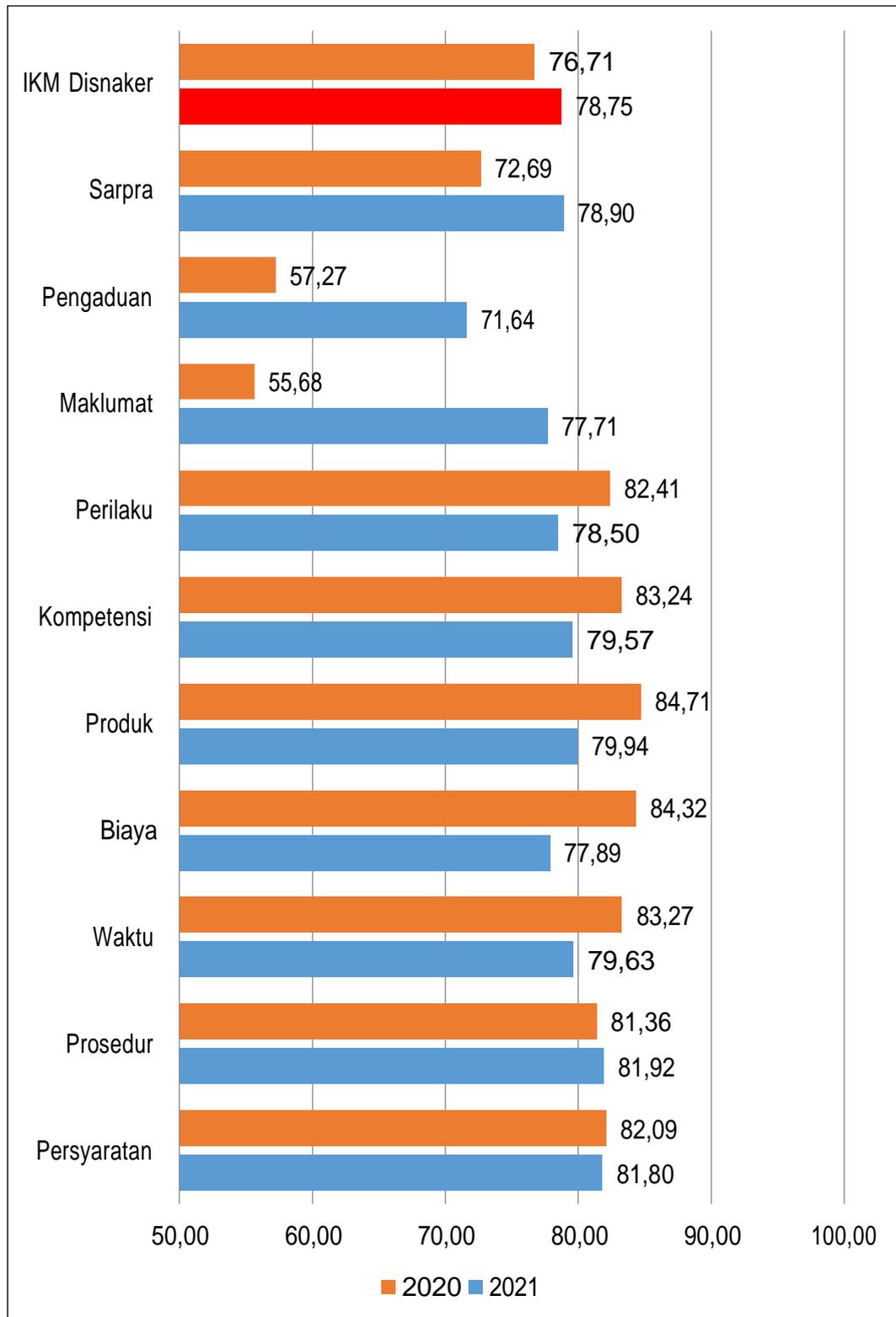


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.49
Perbandingan IKM Dinas Tenaga Kerja Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



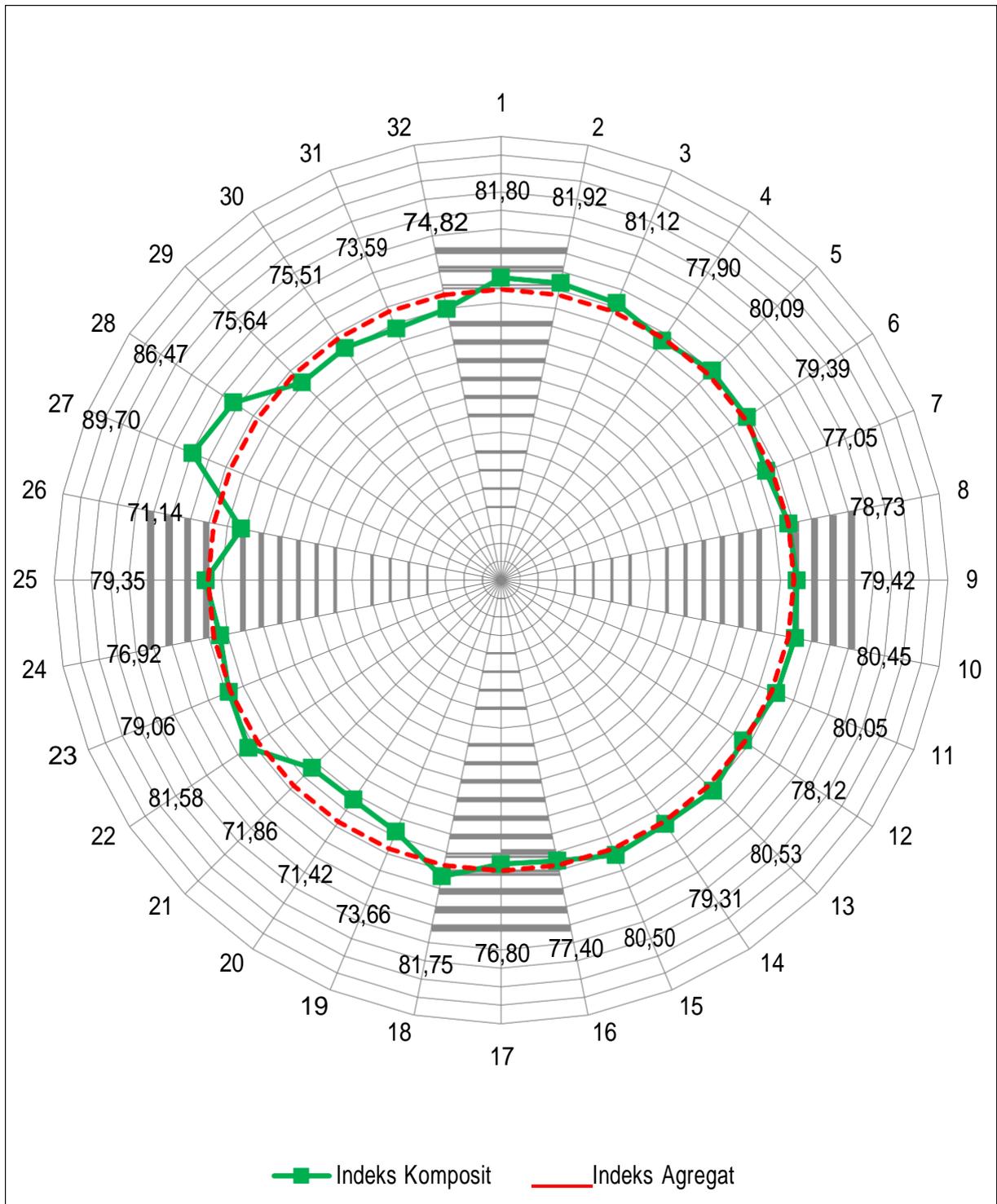
Tabel 4.21
IKM Dinas Tenaga Kerja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,80	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,92	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,12	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,90	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,09	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,39	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	77,05	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	78,73	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,42	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,45	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,05	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,12	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80,53	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,31	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,50	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77,40	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,80	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,75	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,66	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71,42	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71,86	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,58	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,06	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,92	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,35	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,14	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,70	A	Di atas rerata
28	Keamanan	86,47	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,64	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,51	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	73,59	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,82	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.50
Postur Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Tahun 2021

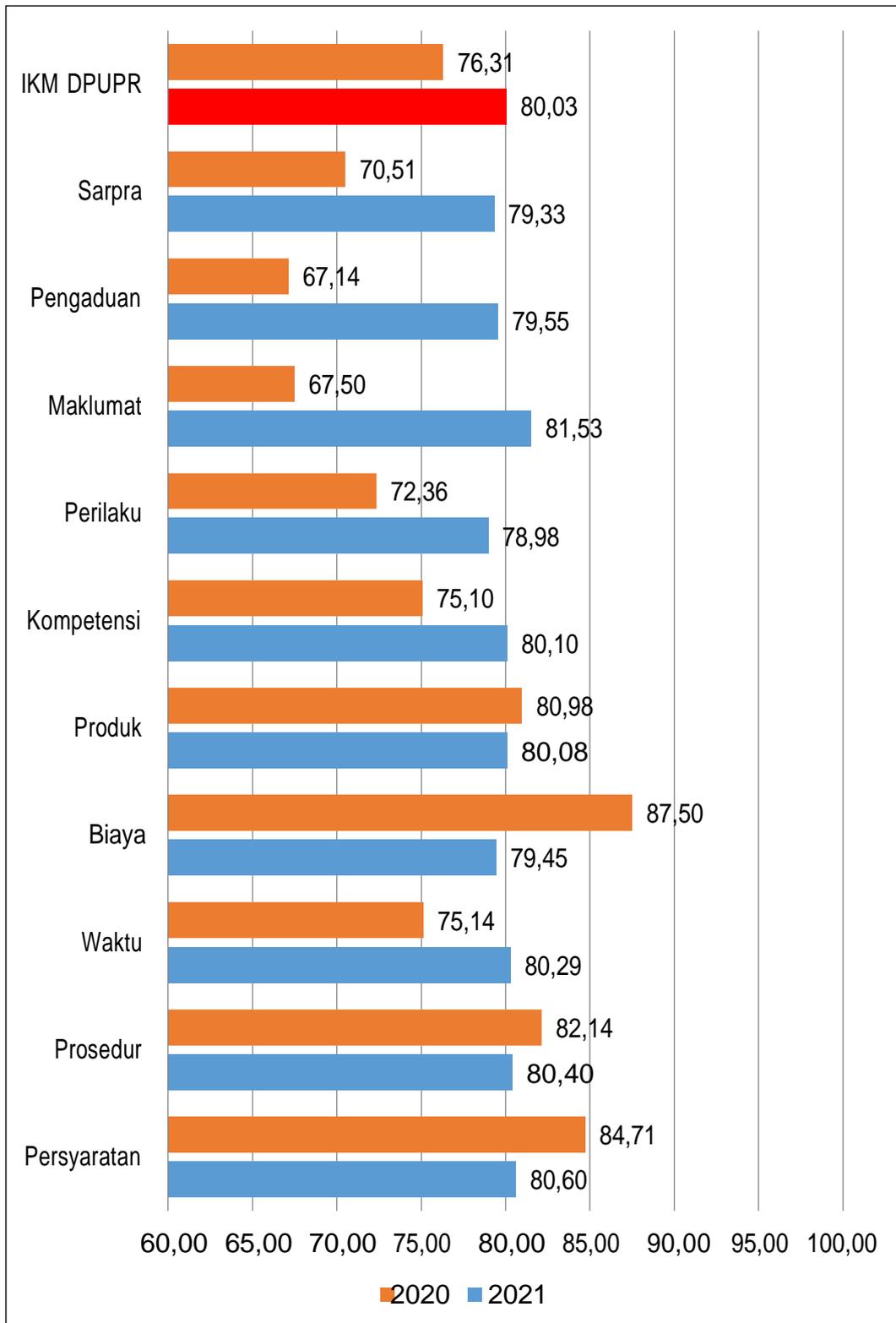


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.51
Perbandingan IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



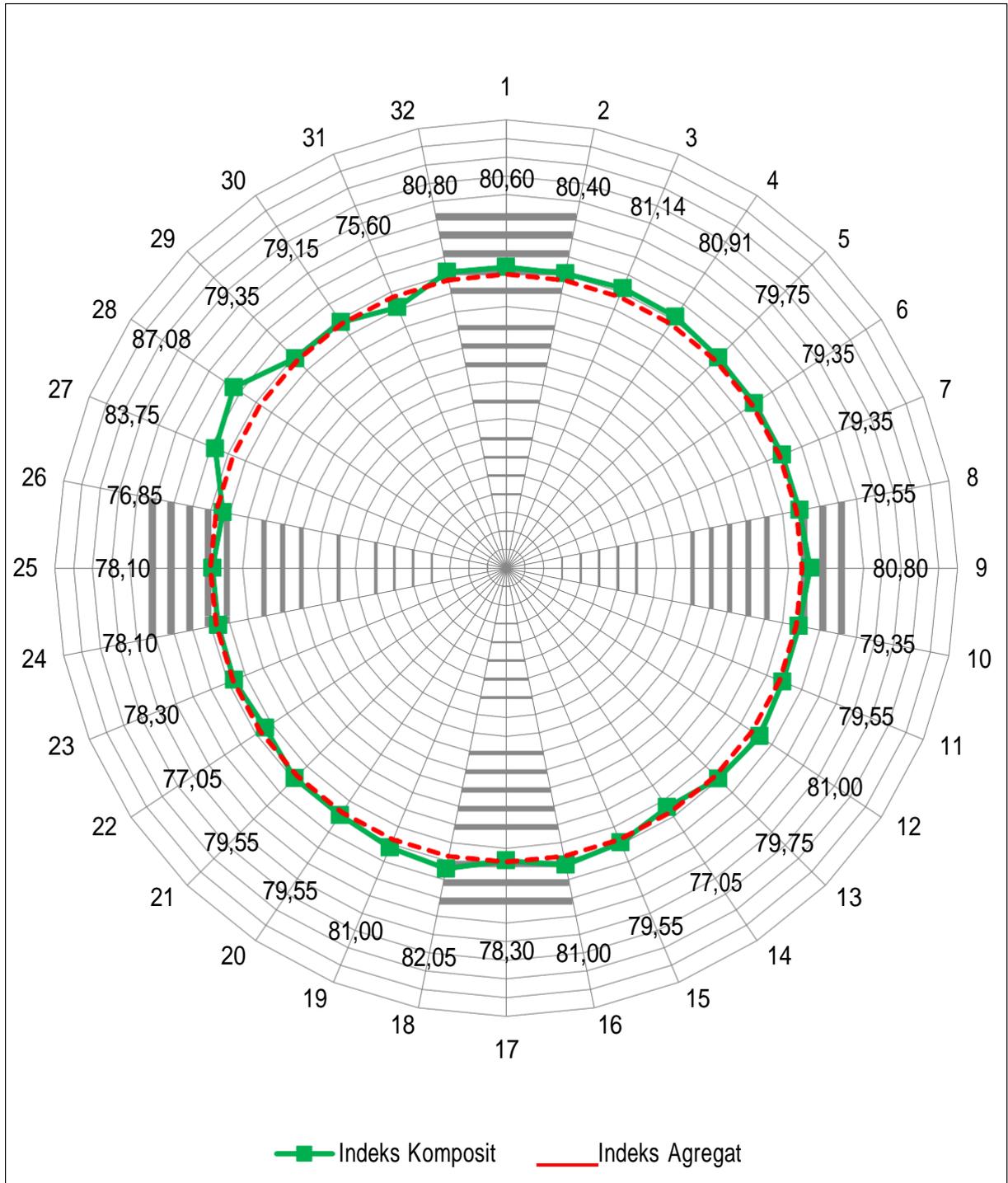
Tabel 4.22
IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,60	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,40	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,14	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,91	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,75	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,35	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79,35	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,55	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,80	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,35	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,55	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,75	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77,05	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,55	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,30	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,05	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,00	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,55	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,55	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,05	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,30	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,10	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,10	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,85	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,75	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,08	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,35	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,15	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	75,60	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,80	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.52
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
 Tahun 2021

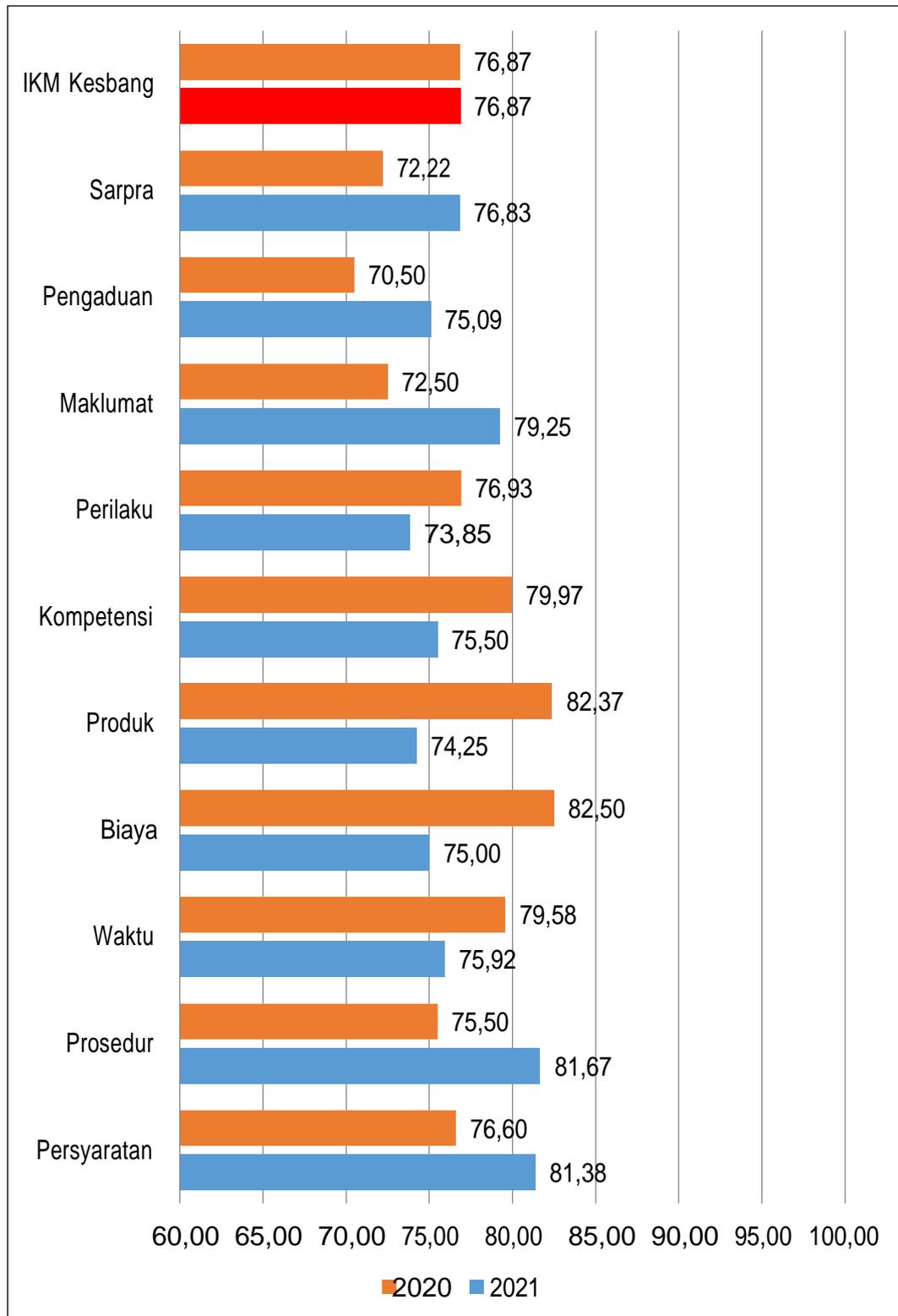


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.53
Perbandingan IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



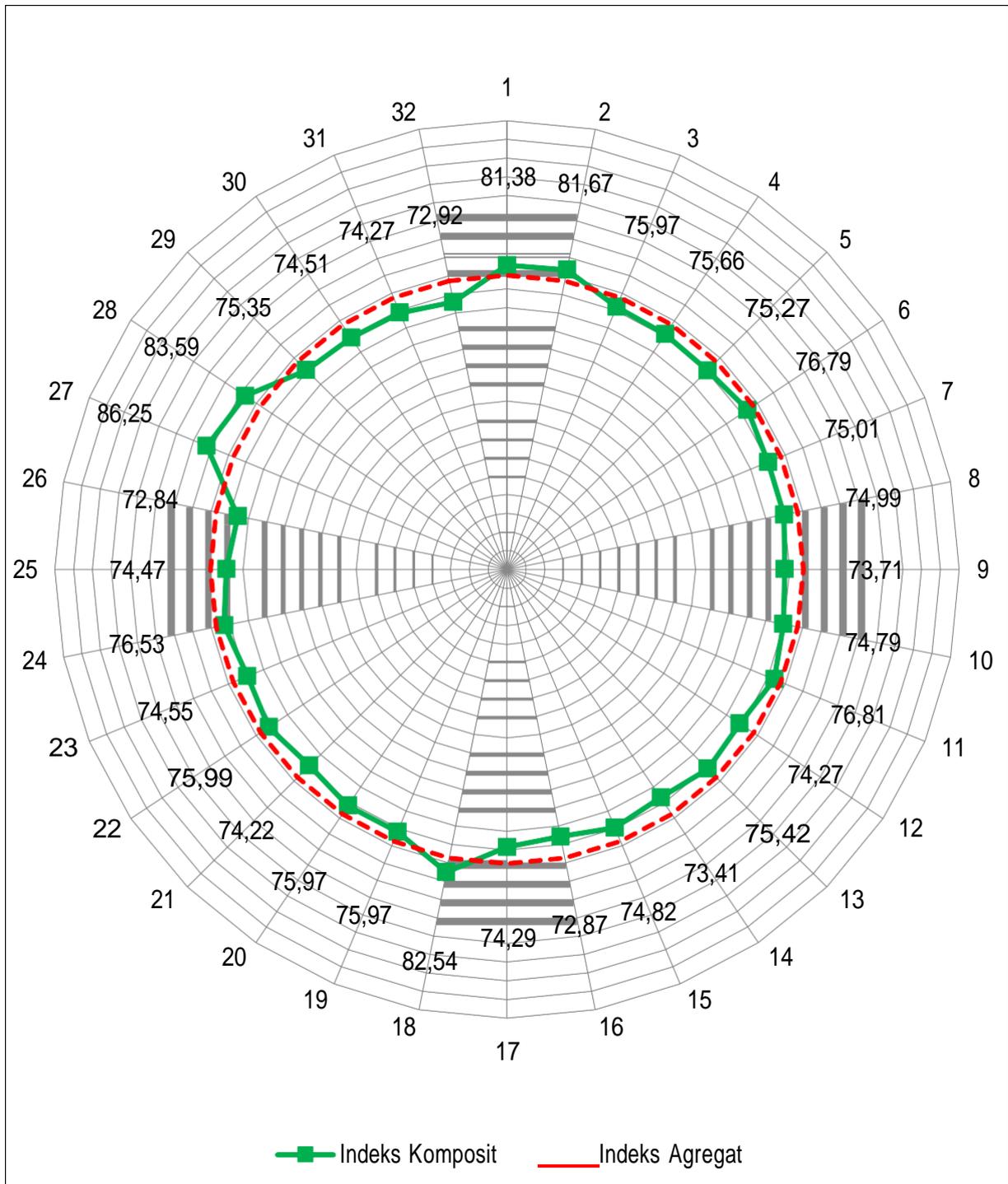
Tabel 4.23
IKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,38	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,67	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,97	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,66	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,27	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,79	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75,01	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	74,99	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73,71	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,79	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,81	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,27	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,42	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73,41	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	74,82	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	72,87	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74,29	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,54	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,97	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,97	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,22	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,99	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,55	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,53	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,47	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,84	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,25	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,59	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,35	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,51	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	74,27	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,92	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.54 Postur Pelayanan Publik
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2021

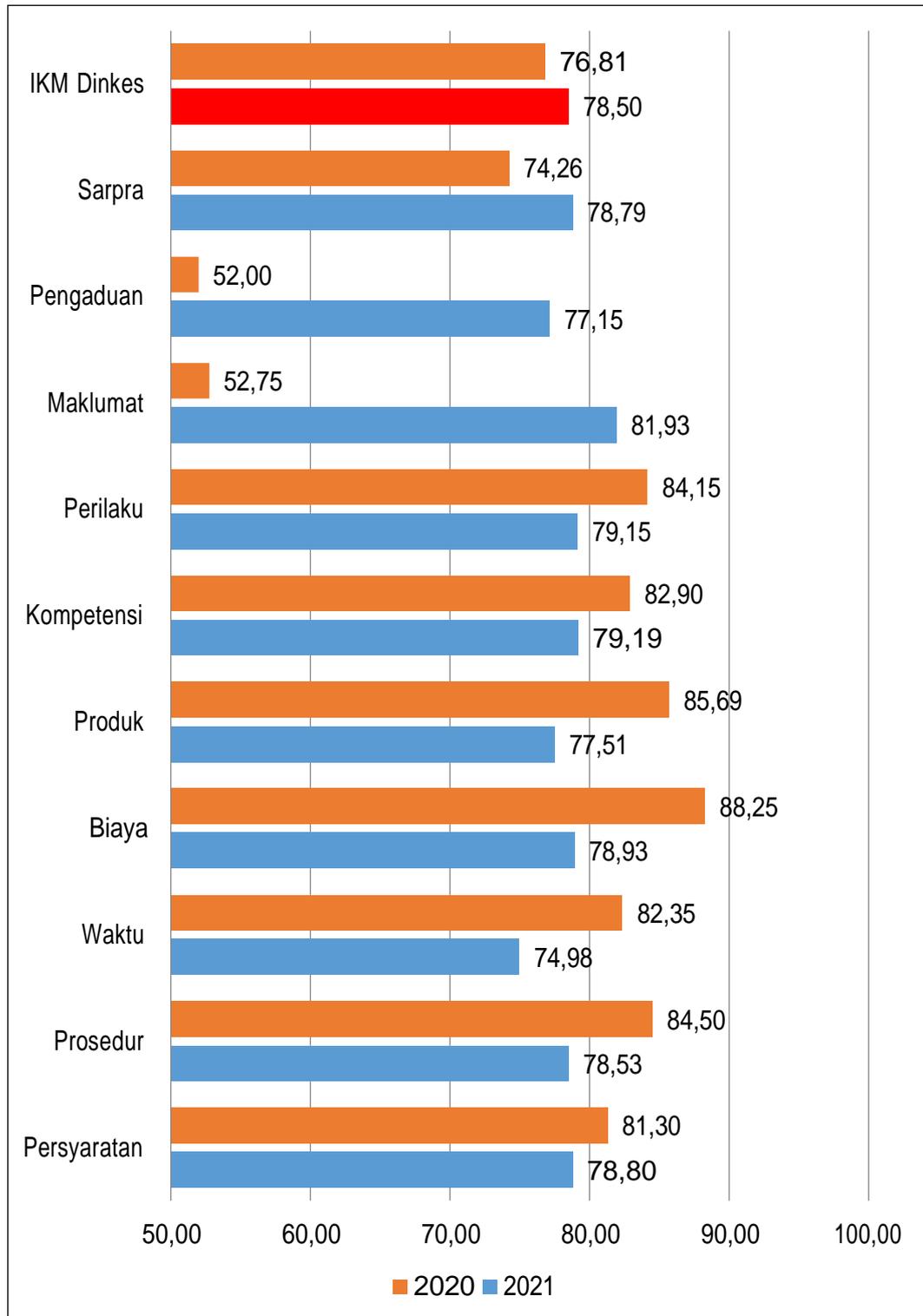


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.55
Perbandingan IKM Dinas Kesehatan
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



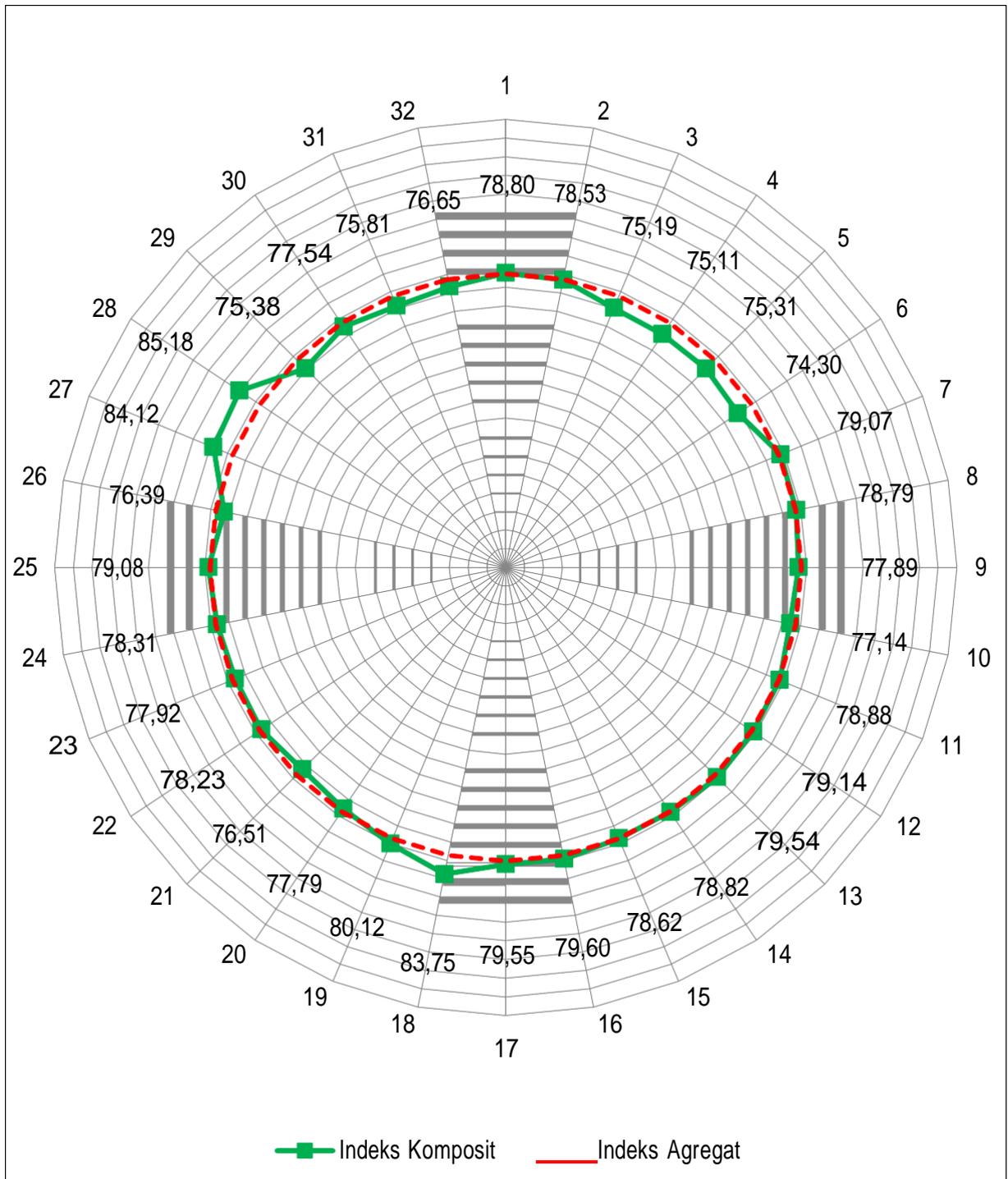
Tabel 4.24
IKM Dinas Kesehatan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,80	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,53	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,19	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,11	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,31	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,30	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,07	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,79	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,89	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,14	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,88	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,14	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,54	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78,82	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,62	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,60	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,55	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,75	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,12	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	77,79	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,51	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,23	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,92	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,31	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,08	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,39	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,12	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,18	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,38	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,54	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	75,81	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,65	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.56
Postur Pelayanan Publik
Dinas Kesehatan
Tahun 2021

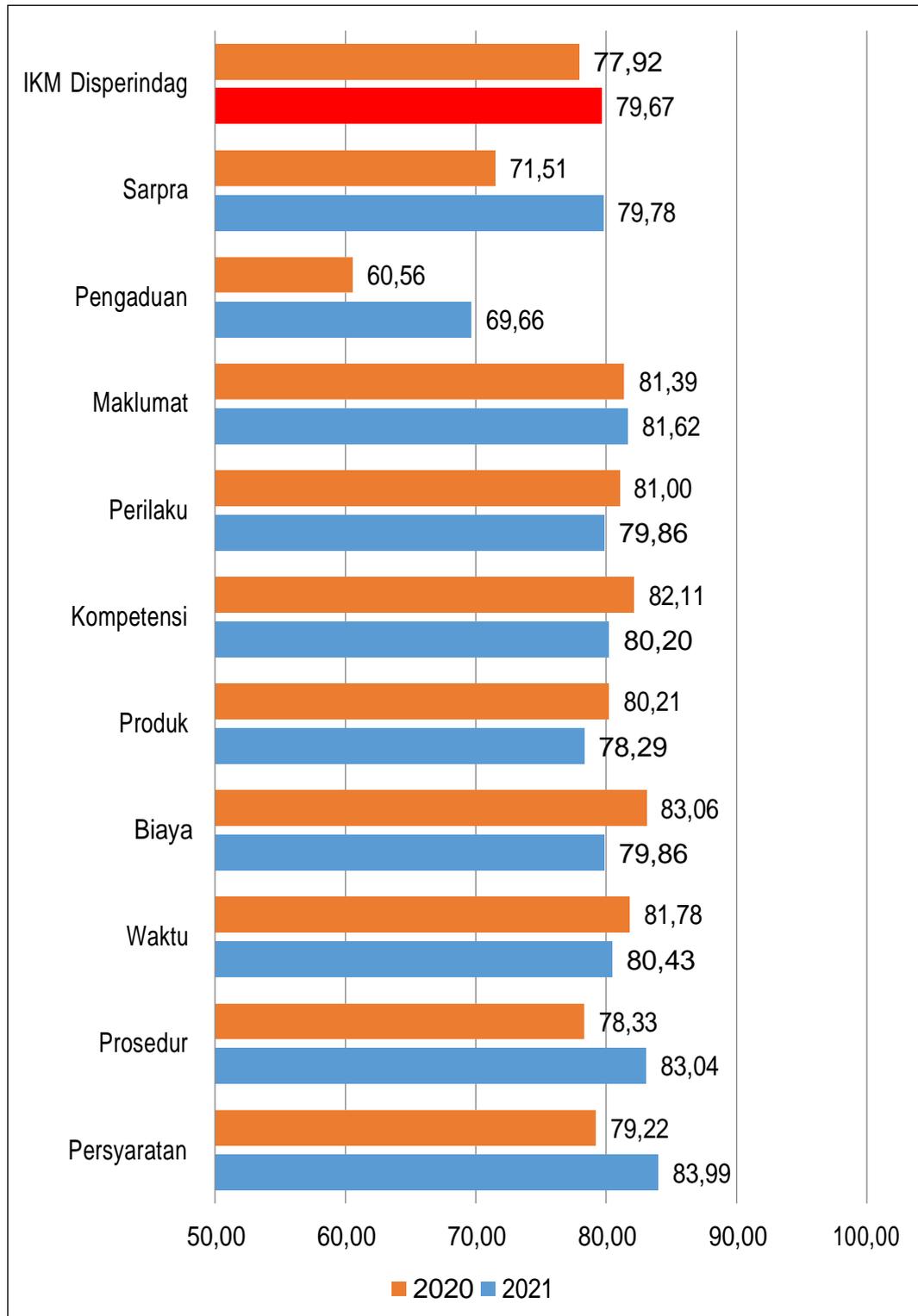


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.57
Perbandingan IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



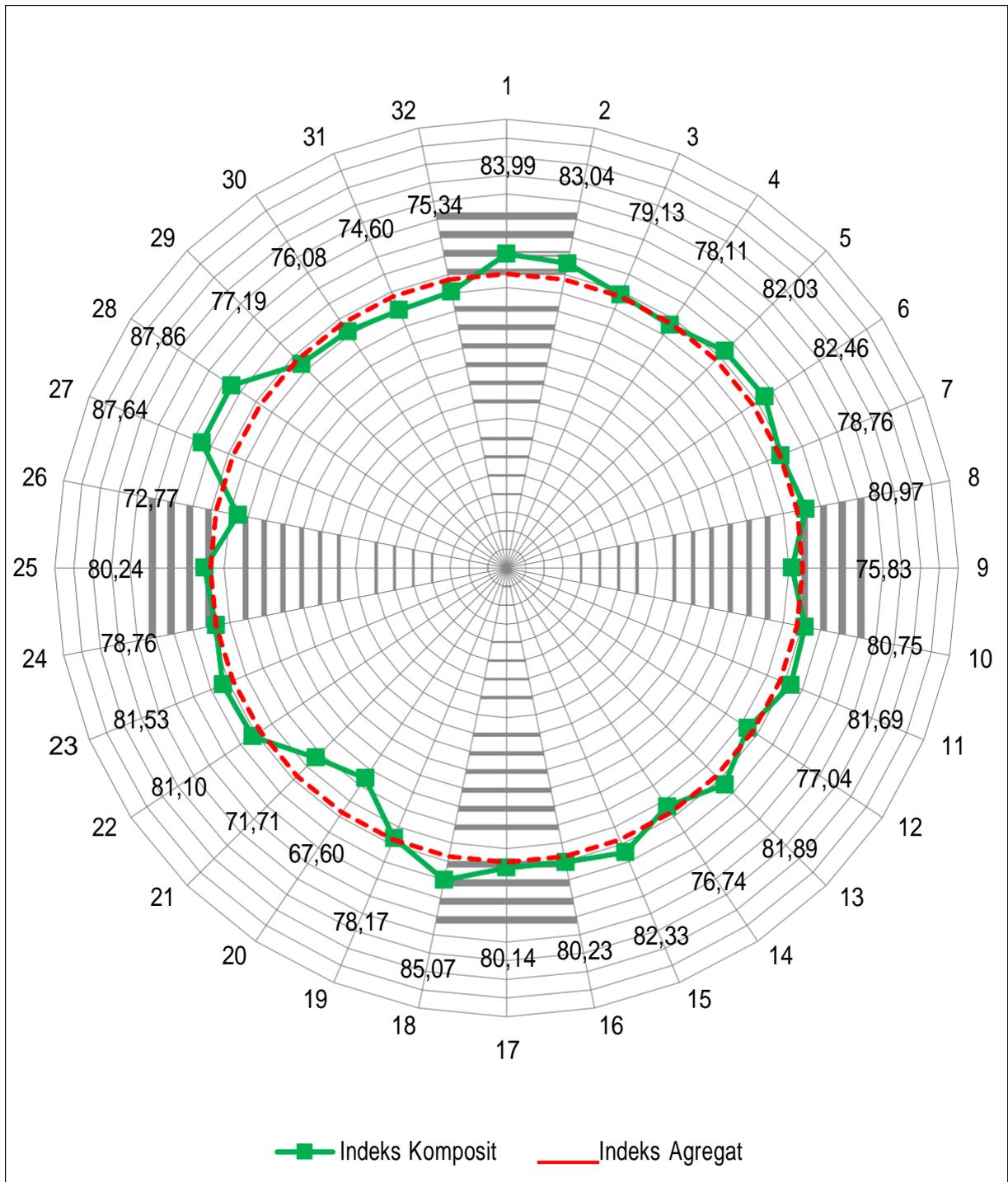
Tabel 4.25
IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,99	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,04	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,13	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,11	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,03	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,46	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	78,76	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,97	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,83	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,75	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,69	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,04	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,89	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	76,74	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,33	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,23	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,14	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,07	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,17	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	67,60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71,71	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,10	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,53	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,76	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,24	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,77	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,64	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,86	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,19	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76,08	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	74,60	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,34	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.58
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Perindustrian dan Perdagangan
 Tahun 2021

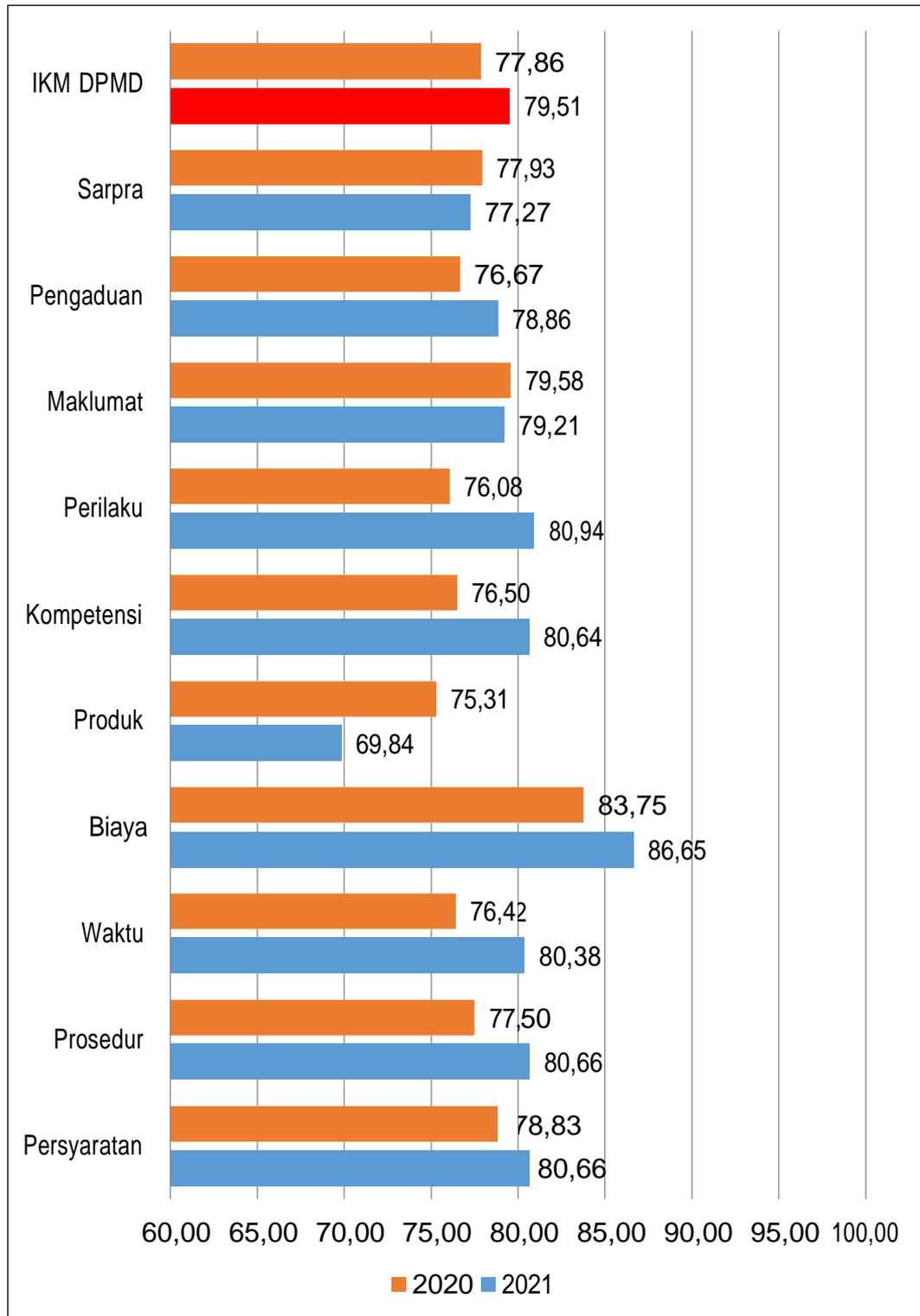


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.59
Perbandingan IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



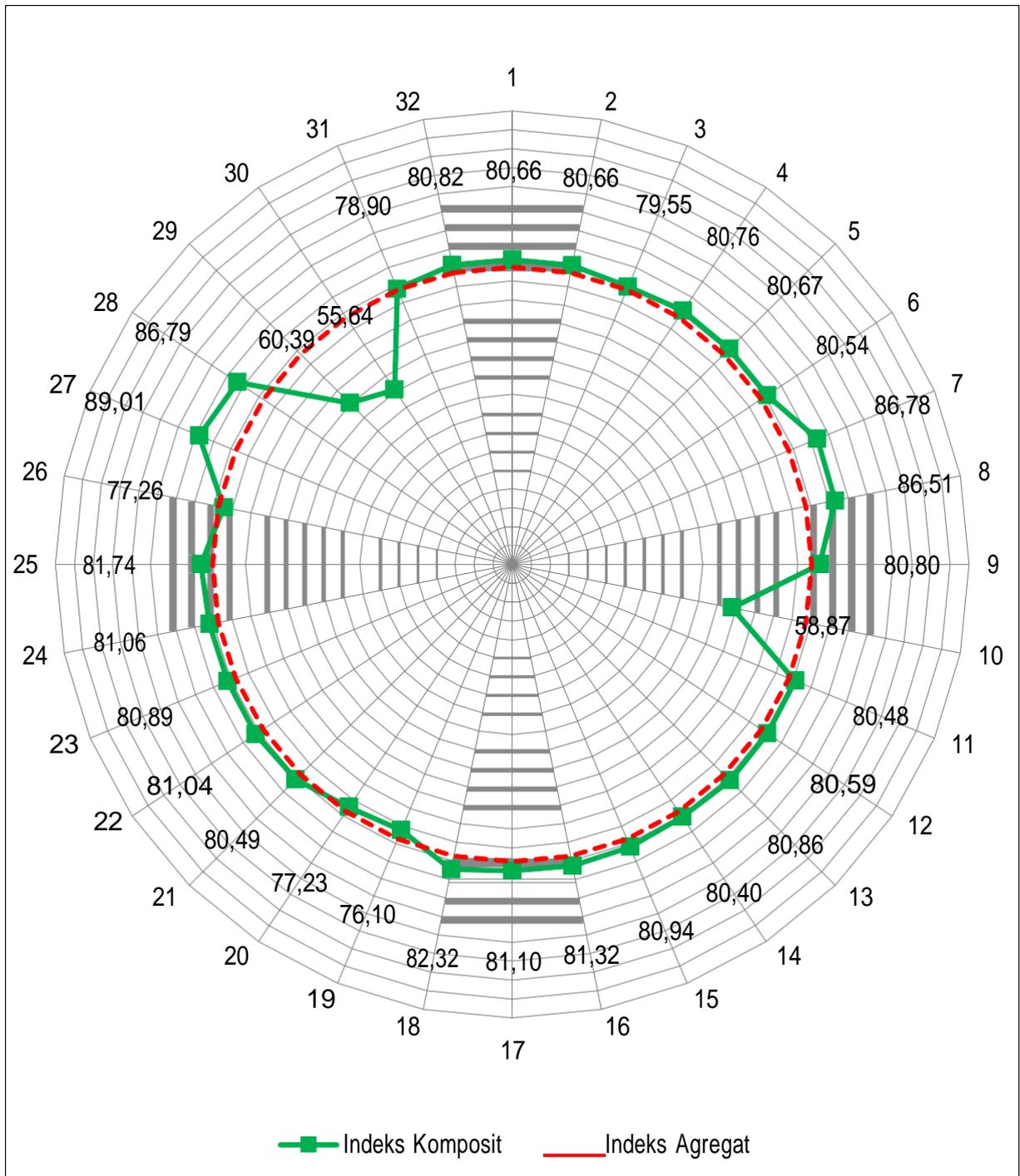
Tabel 4.26
IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,66	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,66	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,55	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,76	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,67	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,54	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	86,78	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,51	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,80	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	58,87	D	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,48	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,59	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,86	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,40	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,94	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,32	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,10	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,32	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,10	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,23	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,49	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,04	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,89	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,06	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,74	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,26	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,01	A	Di atas rerata
28	Keamanan	86,79	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	60,39	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	55,64	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,90	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,82	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.60
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
 Tahun 2021

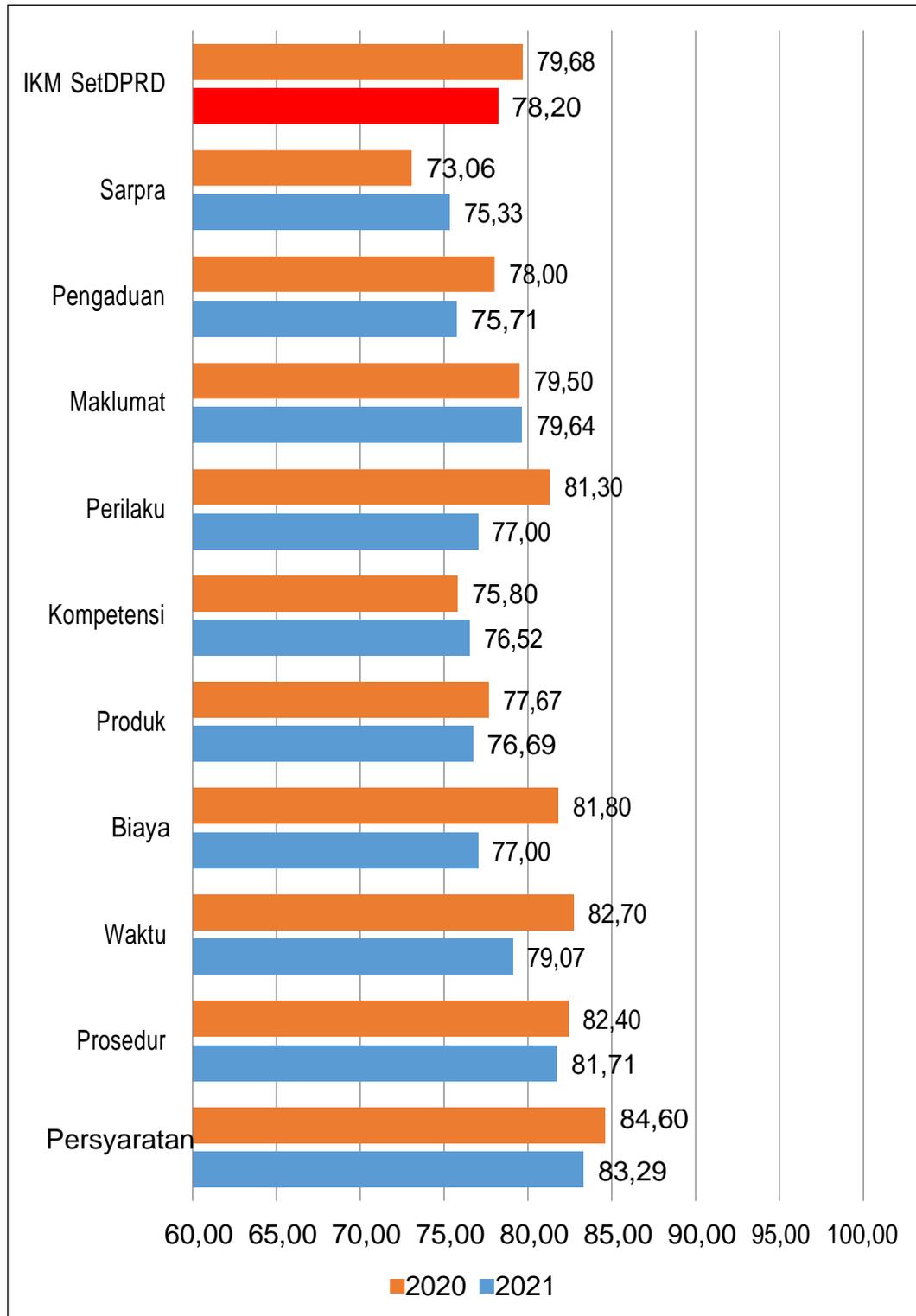


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.61
Perbandingan IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



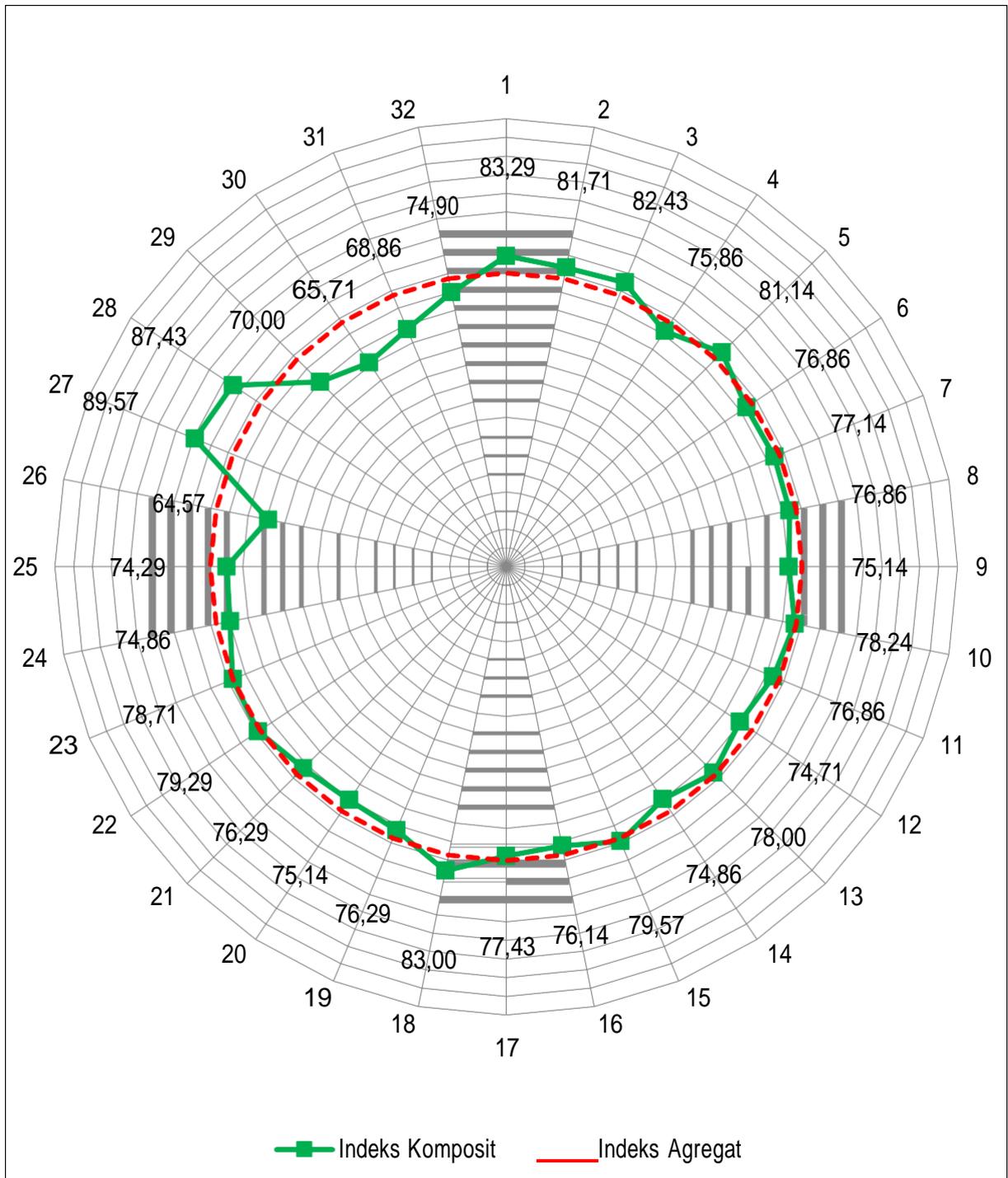
Tabel 4.27
IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,29	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,71	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,43	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,86	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,14	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,86	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,14	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,86	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,14	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,24	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,86	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,71	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,00	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74,86	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,57	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76,14	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,43	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,29	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,14	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,29	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,29	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,71	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,86	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,29	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,57	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,57	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,43	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	65,71	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	68,86	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,90	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.62
 Postur Pelayanan Publik
 Sekretariat DPRD
 Tahun 2021

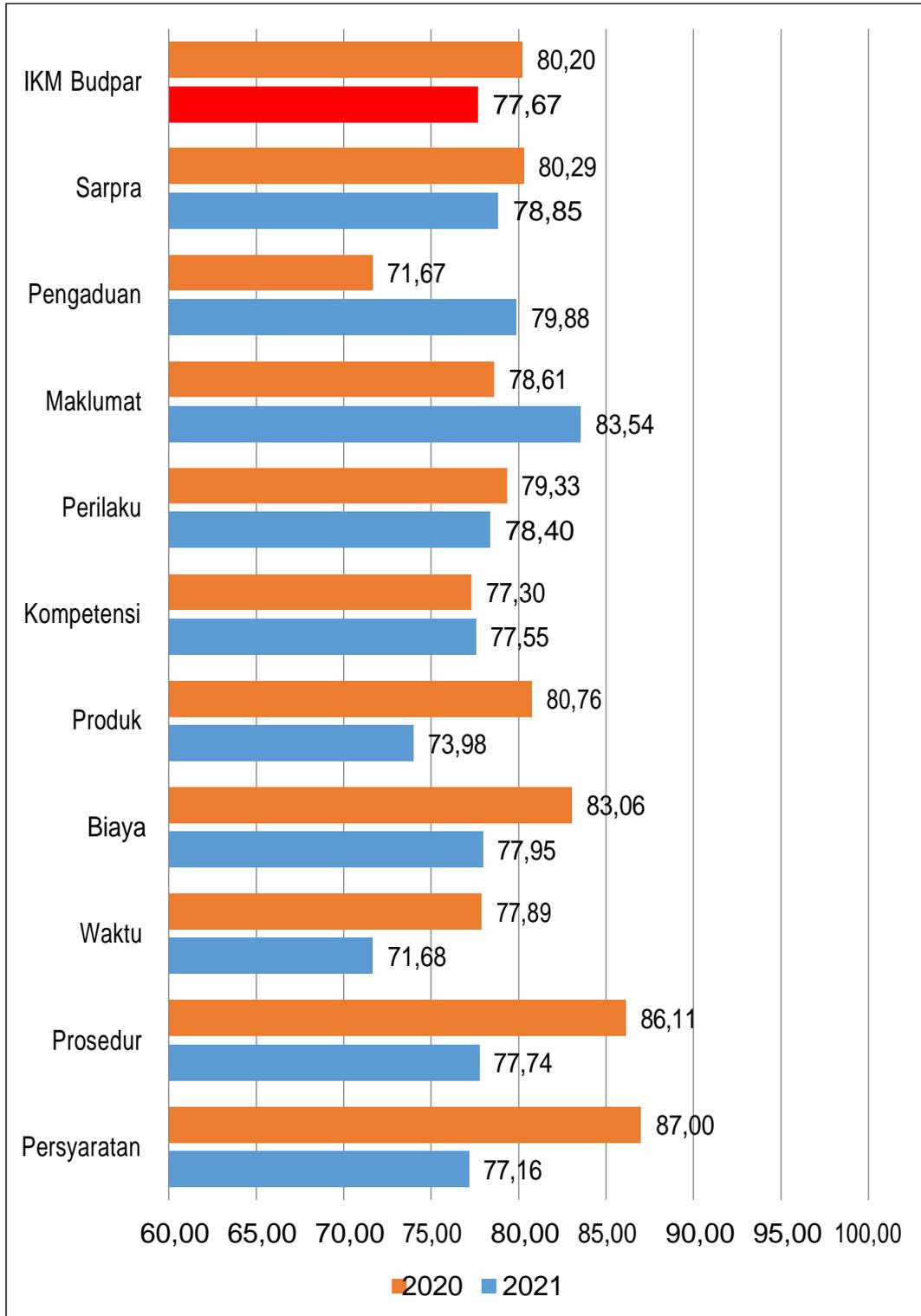


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.63
Perbandingan IKM Dinas Pemuda dan Olahraga
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



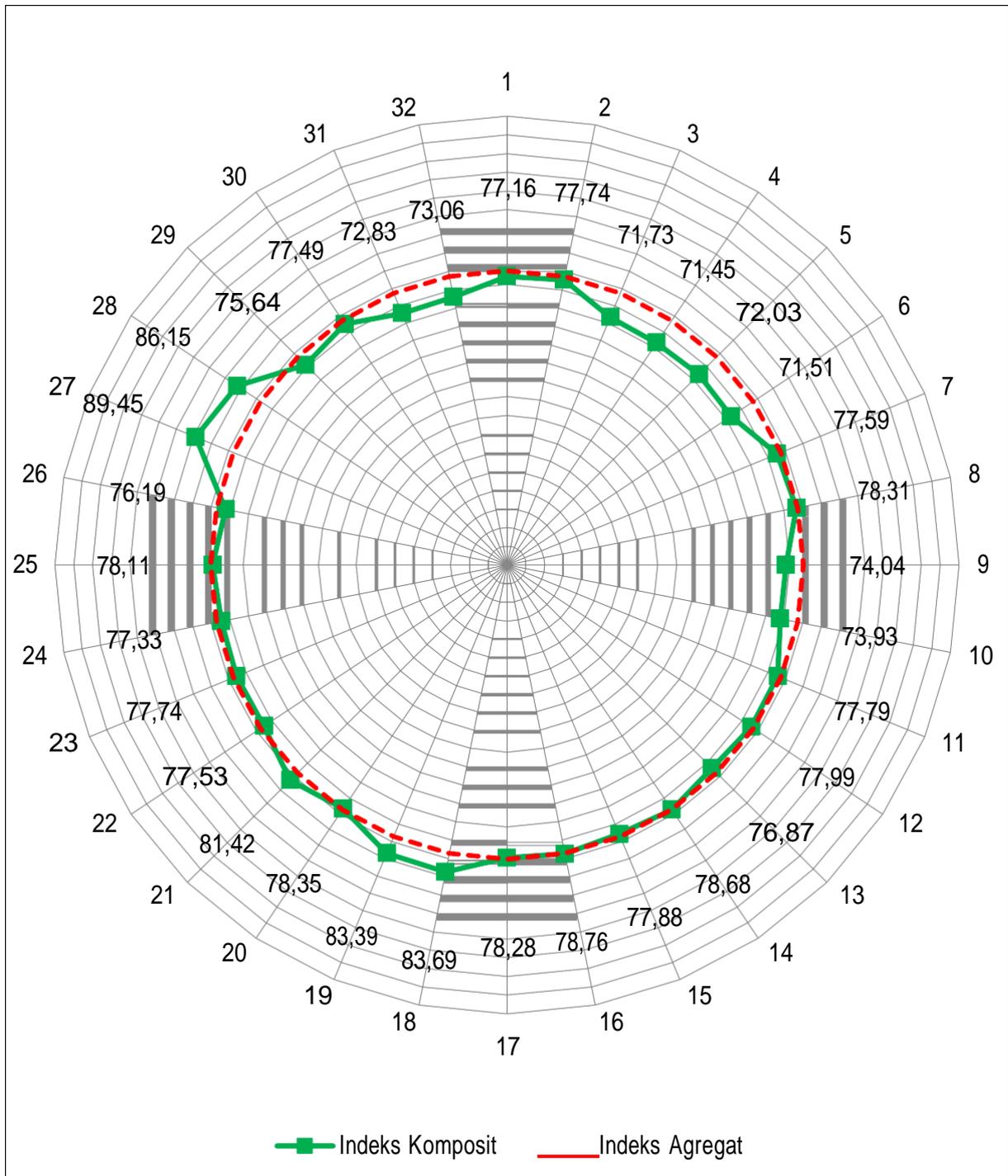
Tabel 4.28
IKM Dinas Pemuda dan Olahraga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,16	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,74	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	71,73	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	71,45	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	72,03	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,51	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,59	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	78,31	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,04	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	73,93	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,79	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,99	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,87	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,68	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,88	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,76	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,28	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,69	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,39	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78,35	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,42	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,53	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,74	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,33	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,11	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,19	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,45	A	Di atas rerata
28	Keamanan	86,15	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,64	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,49	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	72,83	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,06	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.64
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Pemuda dan Olahraga
 Tahun 2021

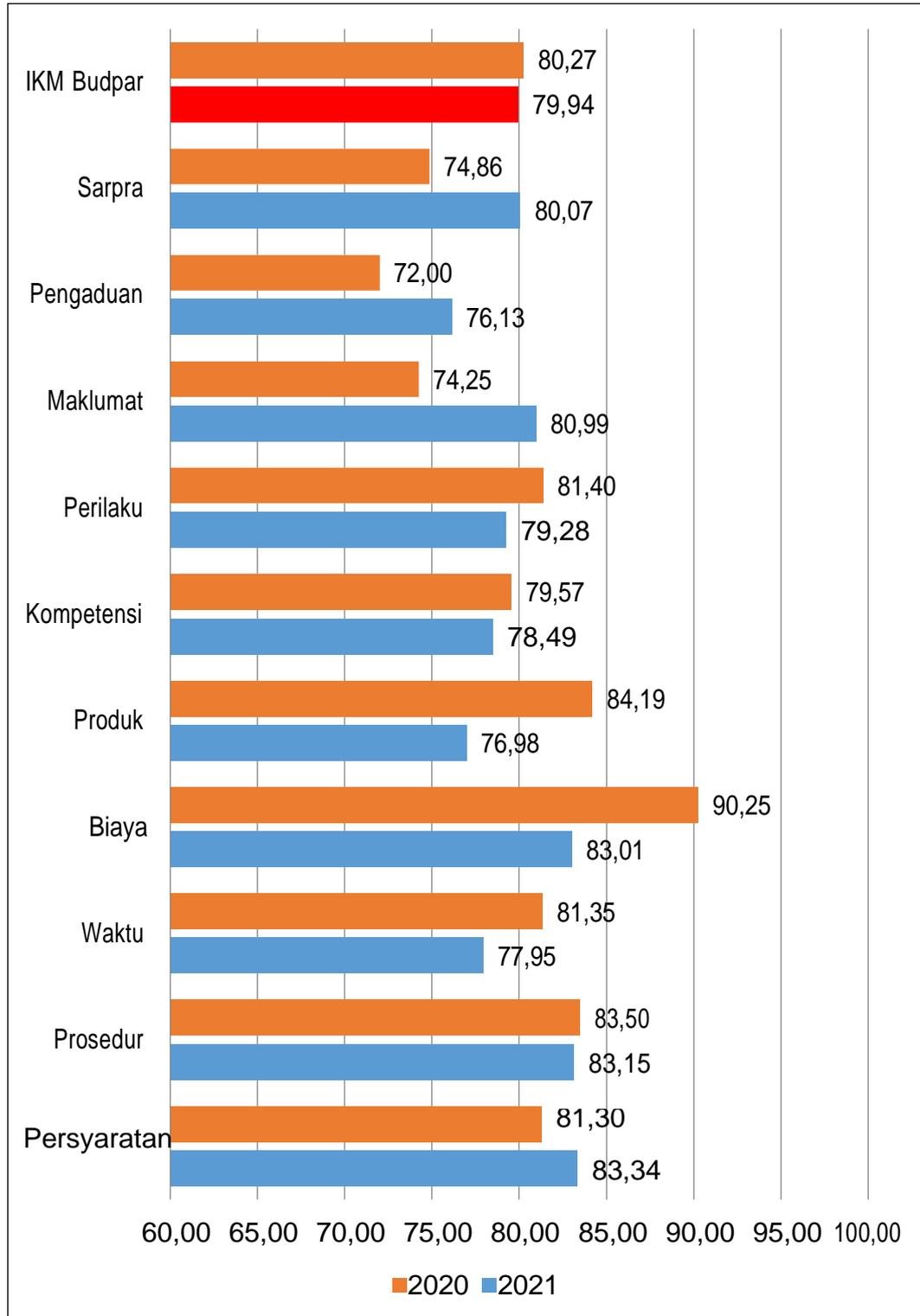


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.65
Perbandingan IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



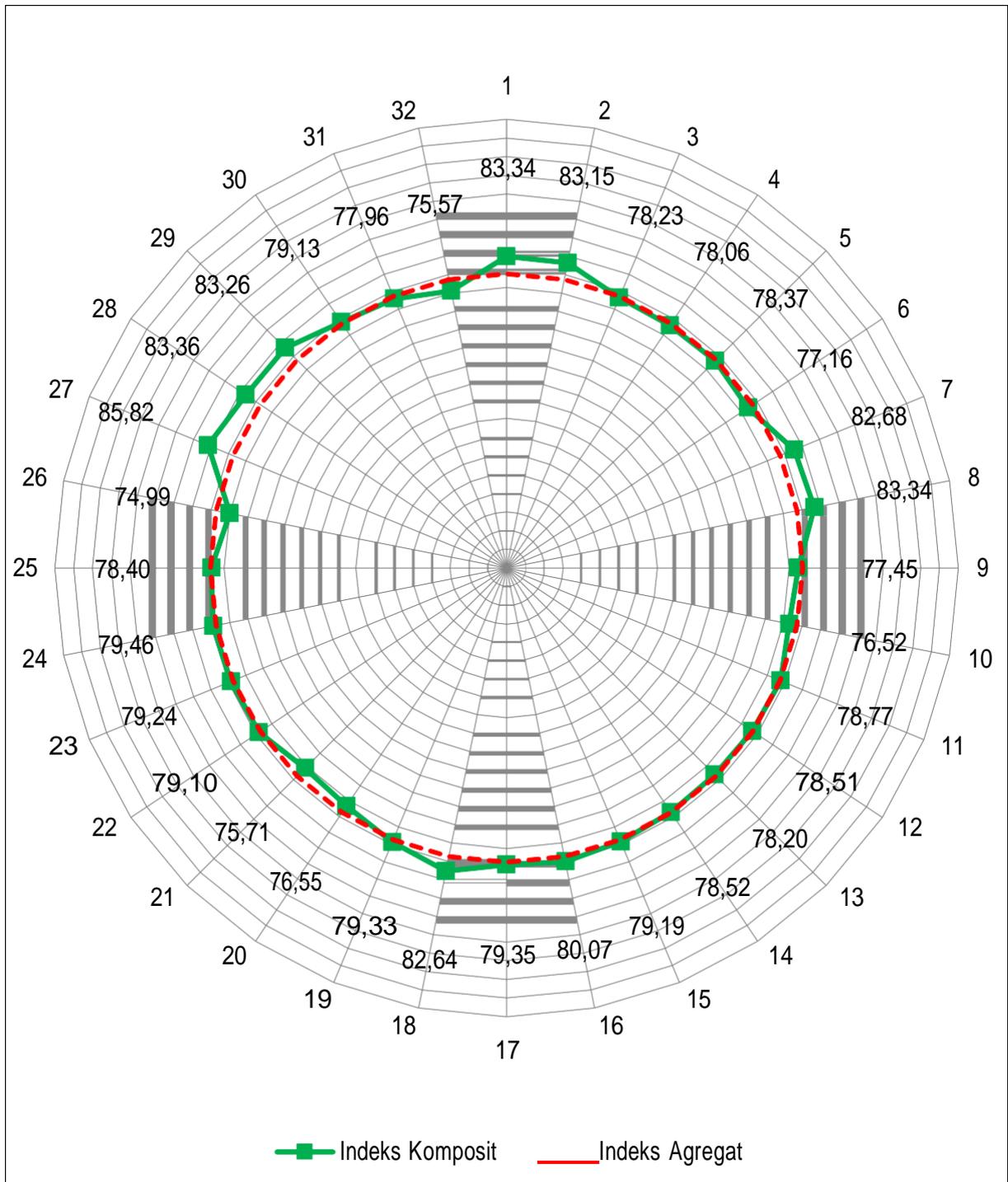
Tabel 4.29
IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,34	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,15	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,23	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,06	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,37	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,16	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,68	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,34	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,45	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,52	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,77	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,51	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,20	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,52	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,19	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,07	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,35	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,64	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,33	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	76,55	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,71	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,10	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,24	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,46	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78,40	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,99	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,82	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,36	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,26	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,13	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	77,96	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,57	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.66
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
 Tahun 2021

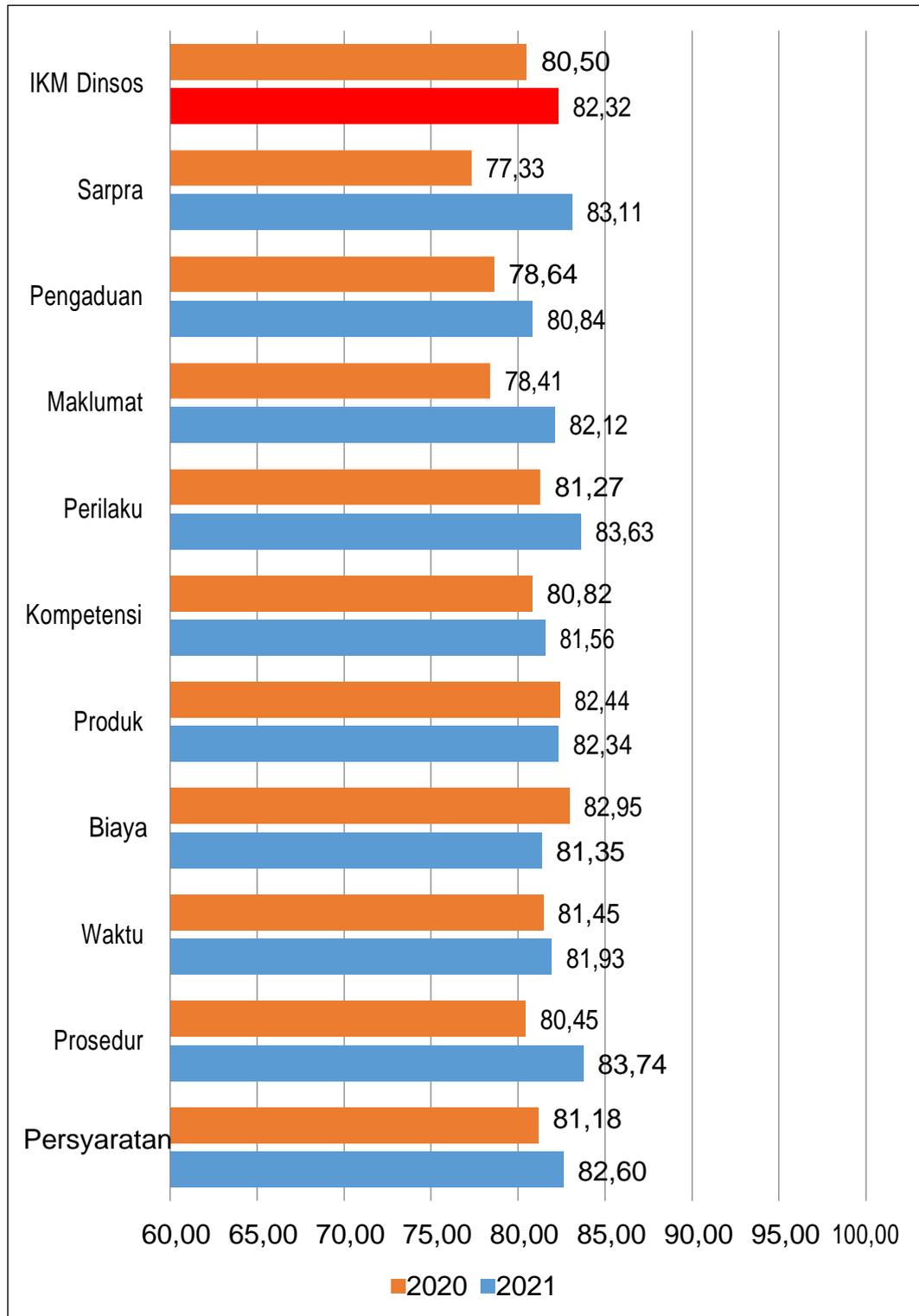


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.67
Perbandingan IKM Dinas Sosial
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



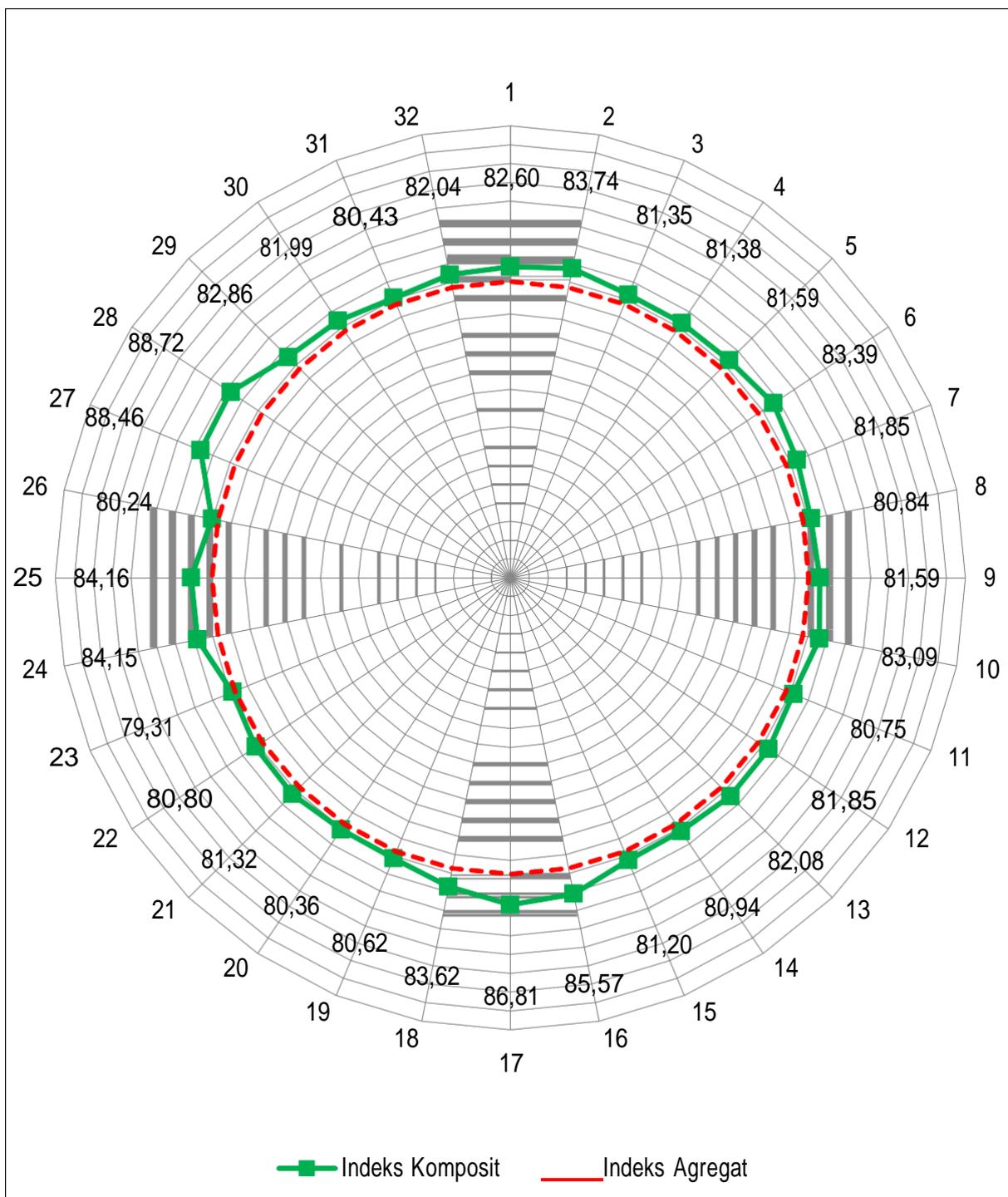
Tabel 4.30
IKM Dinas Sosial
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,60	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,74	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,35	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,38	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,59	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,39	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,85	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,84	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,59	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,09	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,75	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,85	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,08	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,94	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,20	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,57	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,81	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,62	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,62	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,36	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,32	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,80	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,31	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,15	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	84,16	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,24	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,46	A	Di atas rerata
28	Keamanan	88,72	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,86	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,99	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	80,43	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,04	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.68
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Sosial
 Tahun 2021

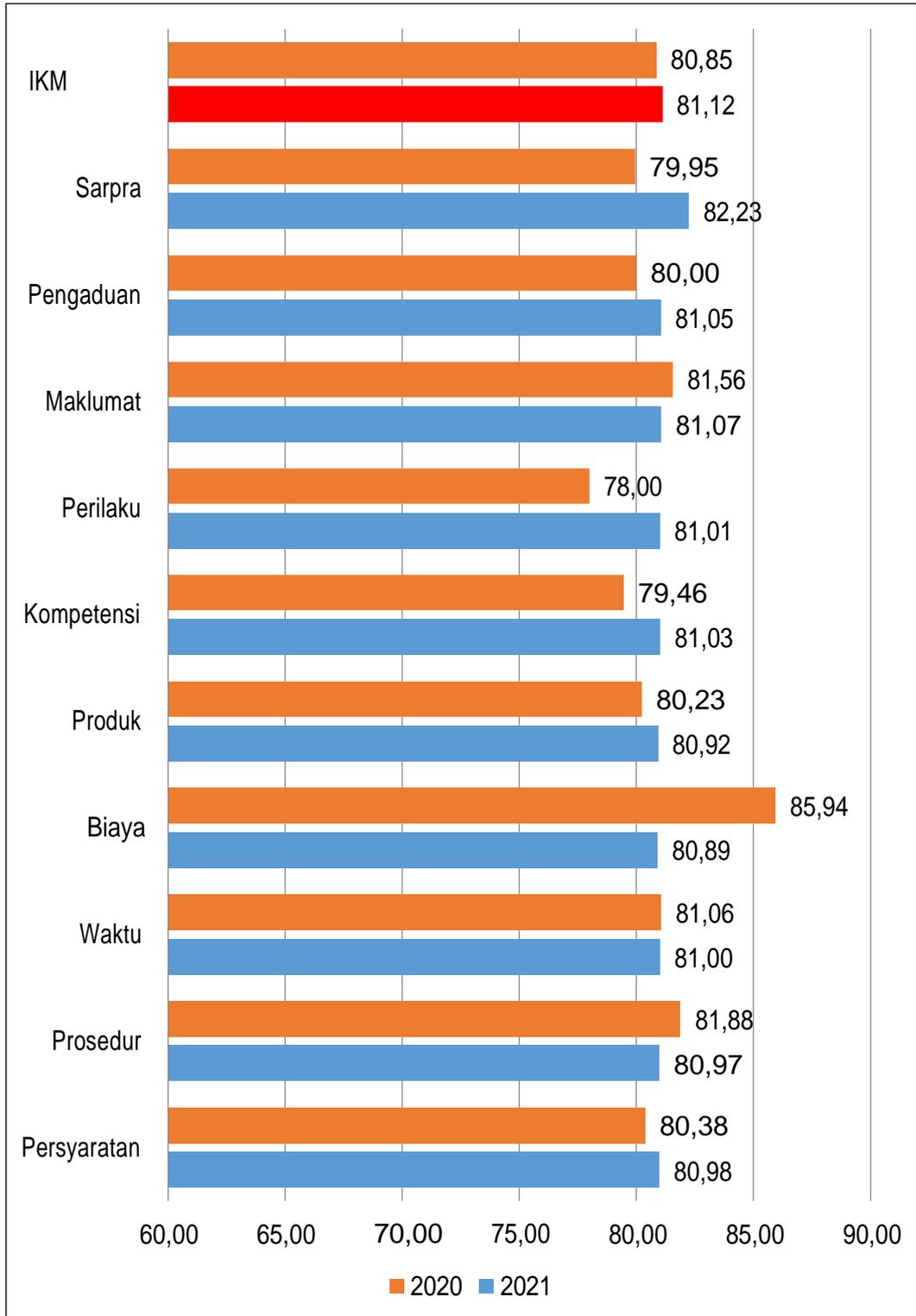


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.69
Perbandingan IKM Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik,
dan Persandian Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



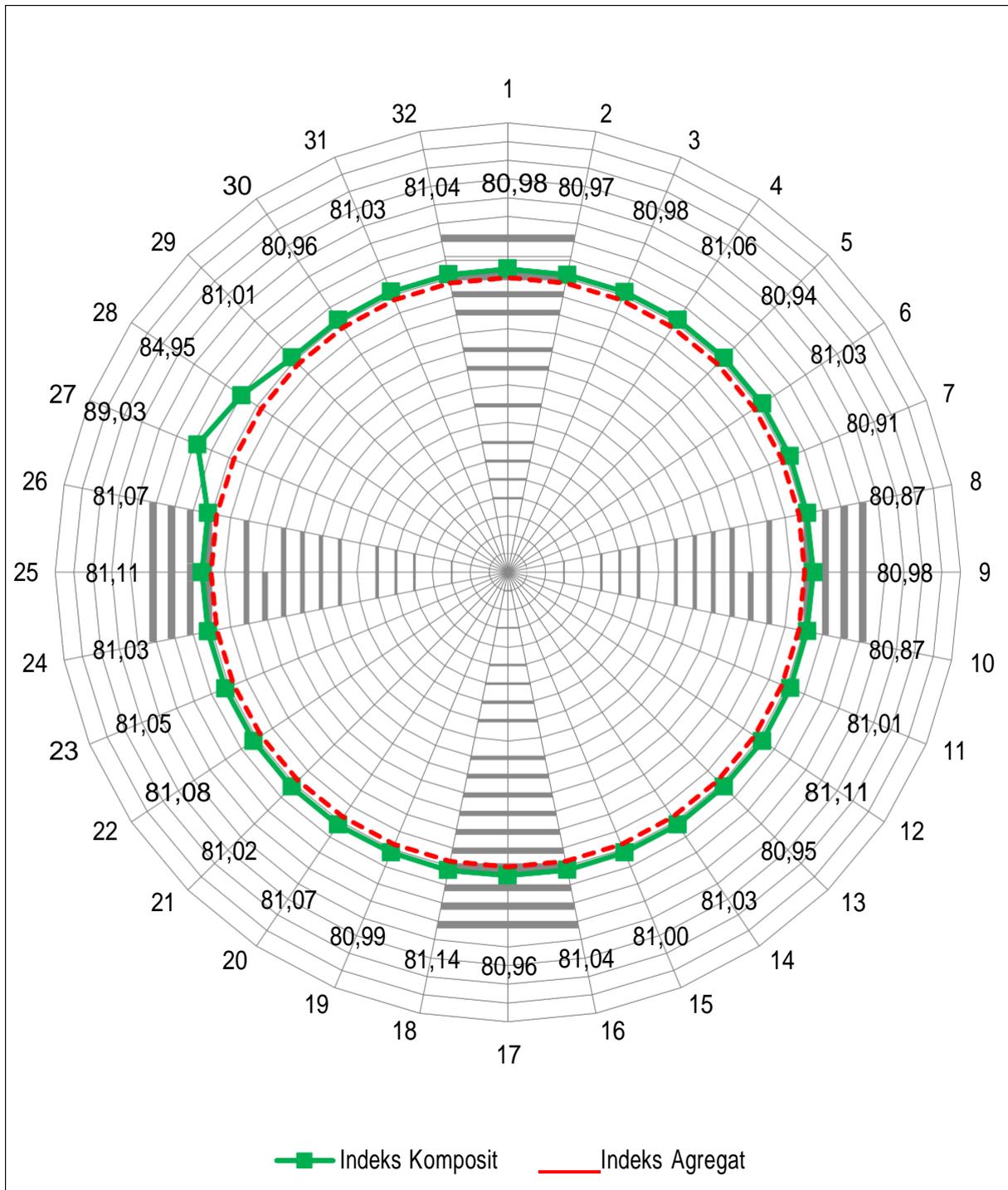
Tabel 4.31
IKM Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,98	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,97	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,98	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,06	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,94	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,03	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,91	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,87	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,98	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,87	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,01	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,11	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,95	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,03	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,04	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,96	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,14	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,99	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,07	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,02	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,08	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,05	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,03	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,11	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,07	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,03	A	Di atas rerata
28	Keamanan	84,95	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,01	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,96	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	81,03	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,04	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.70
Postur Pelayanan Publik
Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian
Tahun 2021

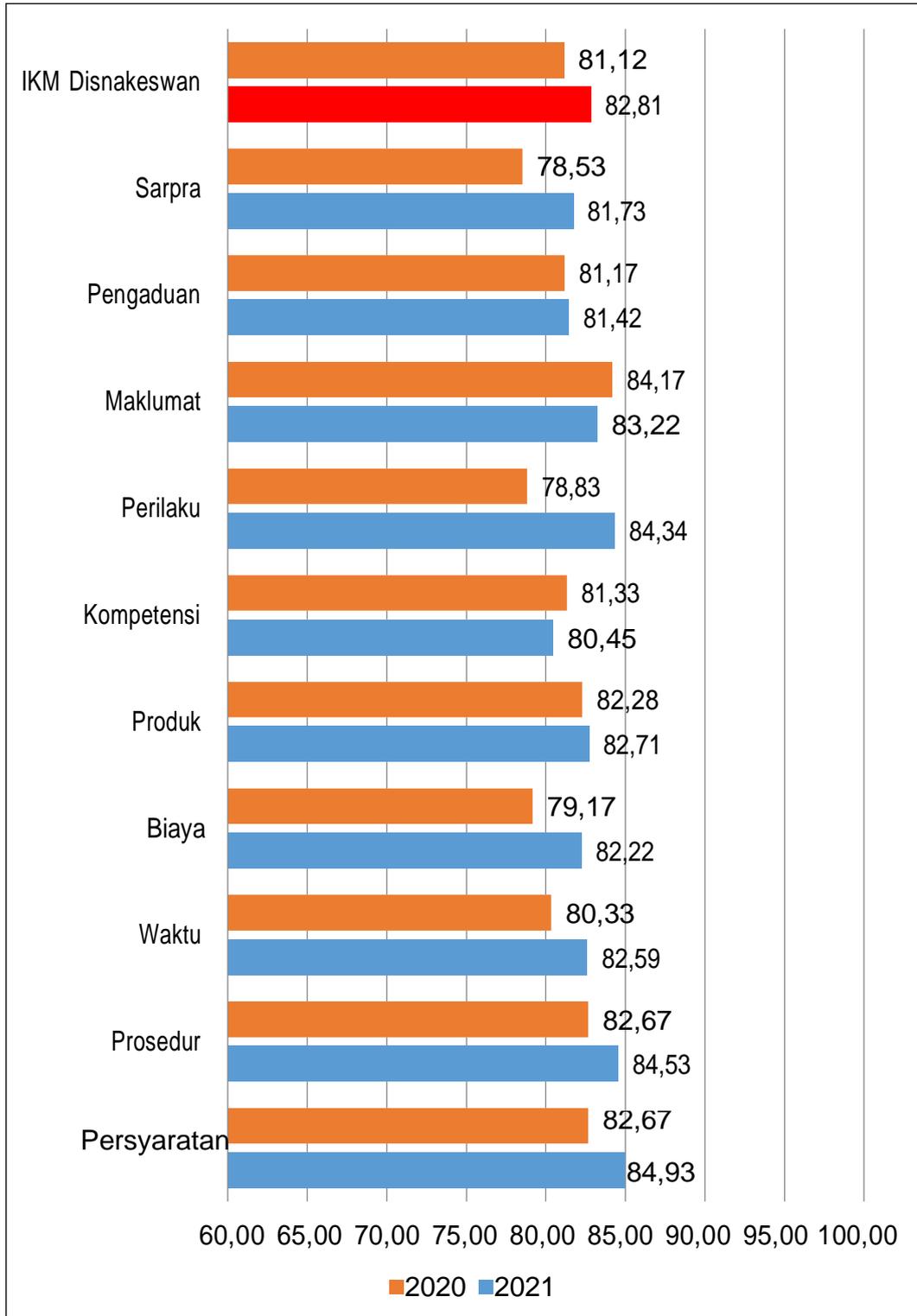


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.71
Perbandingan IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



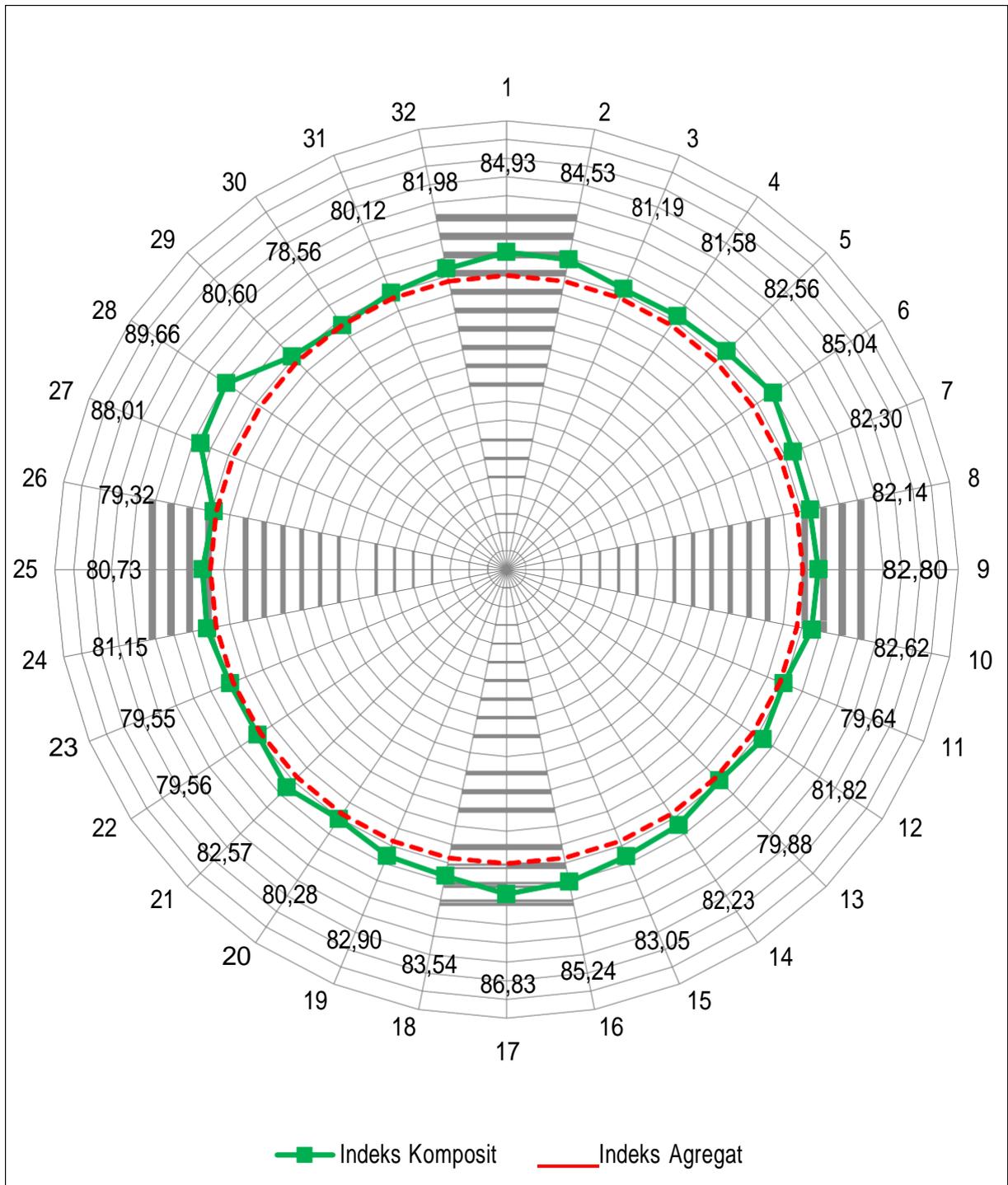
Tabel 4.32
IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,93	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,53	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,19	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,58	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,56	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	85,04	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,30	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,14	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,80	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,62	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,64	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,82	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,88	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,23	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,05	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,24	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,83	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,54	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,90	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,28	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,57	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,56	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,55	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,15	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,73	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,32	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,01	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89,66	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,60	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,56	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,12	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,98	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.72
 Postur Pelayanan Publik
 Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
 Tahun 2021

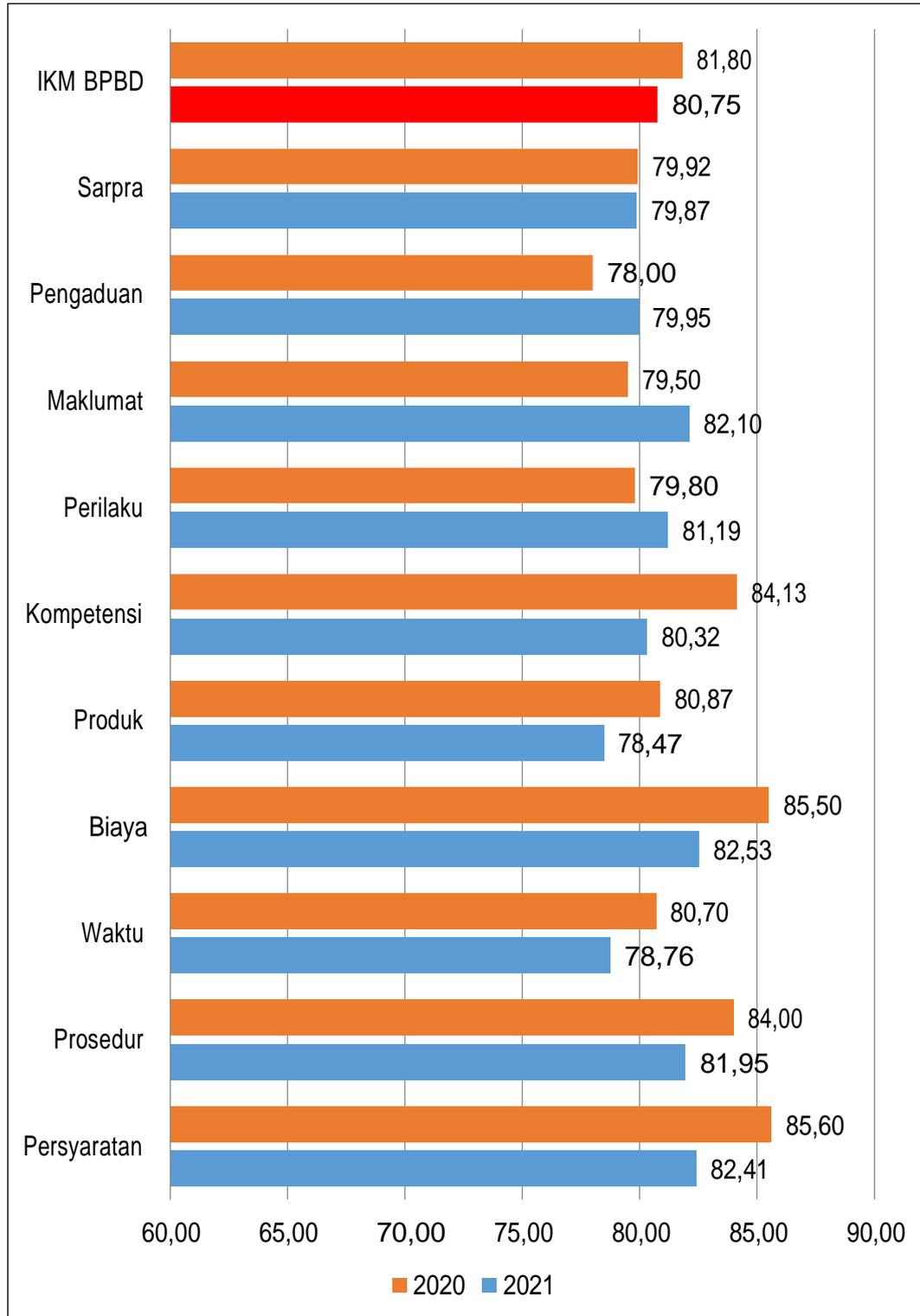


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.73
Perbandingan IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



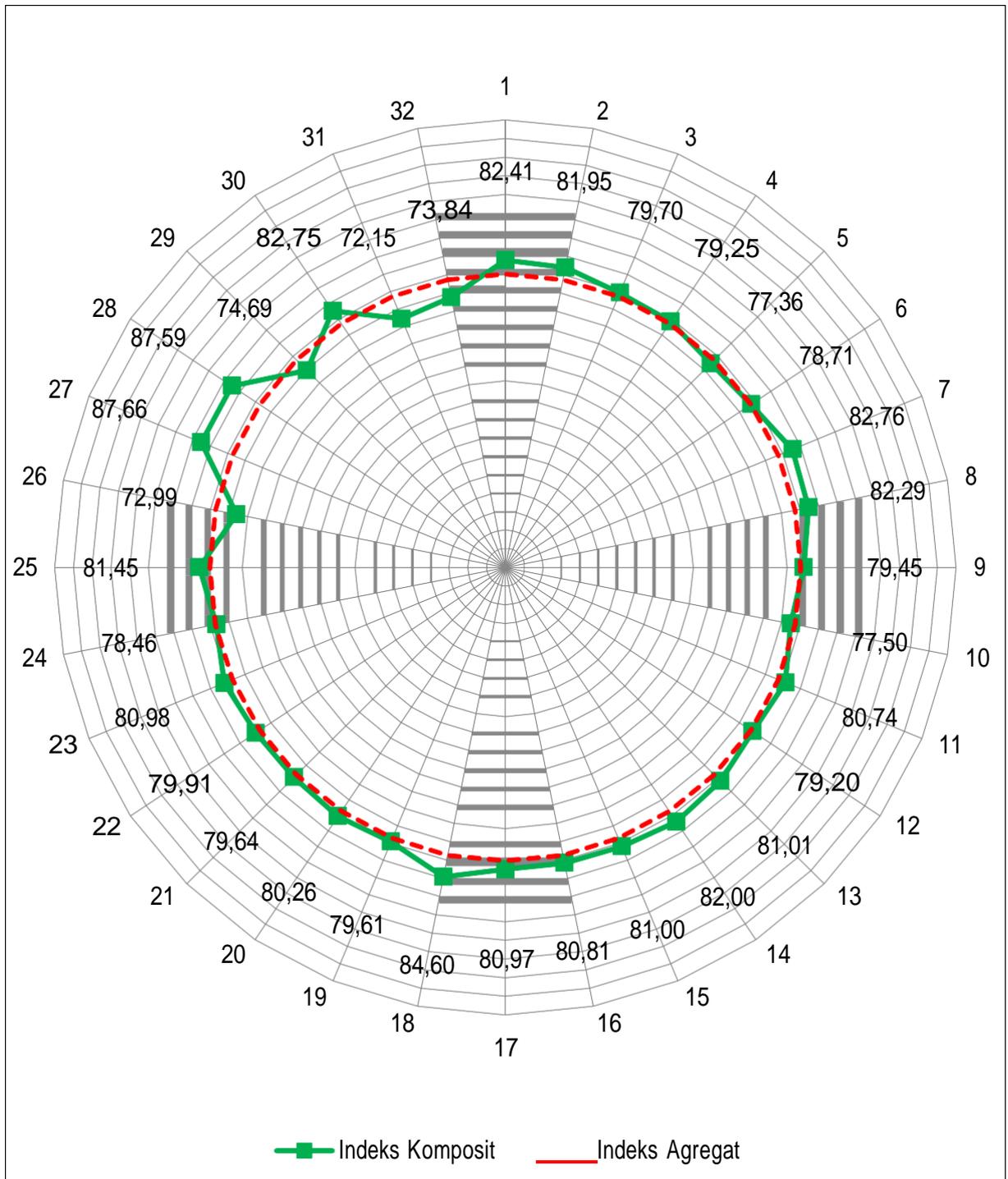
Tabel 4.33
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,41	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,95	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,70	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,25	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,36	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,71	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,76	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,29	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,45	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,50	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,74	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,20	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,01	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,81	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,97	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,60	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,61	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,26	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,64	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,91	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,98	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,46	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,45	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,99	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,66	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,59	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,69	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,75	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	72,15	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,84	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.74
 Postur Pelayanan Publik
 Badan Penanggulangan Bencana Daerah
 Tahun 2021

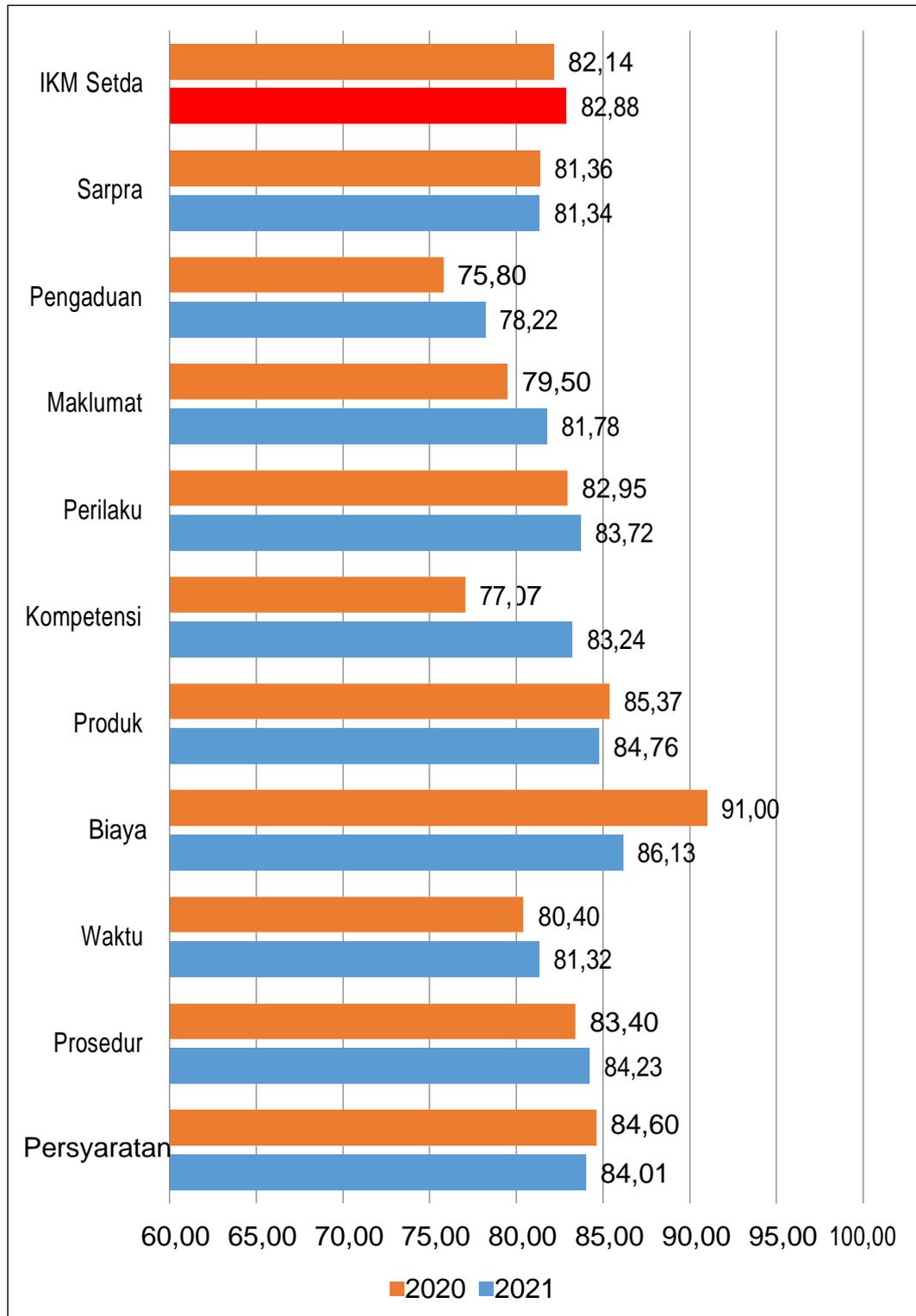


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.75
Perbandingan IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



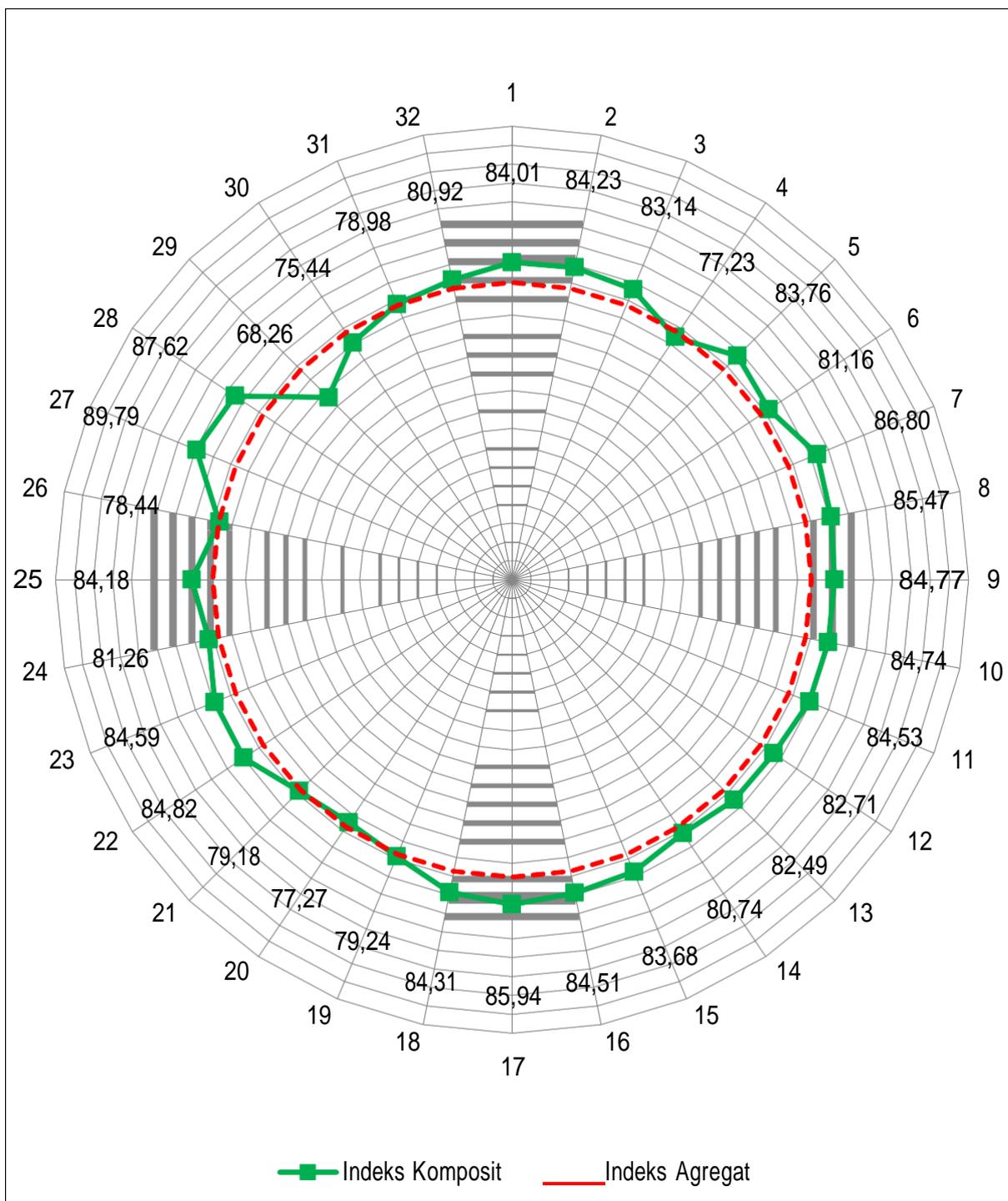
Tabel 4.34
IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,01	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,23	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,14	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,23	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,76	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,16	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	86,80	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,47	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,77	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84,74	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84,53	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,71	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,49	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,74	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,68	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,51	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,94	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,31	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,24	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	77,27	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,18	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,82	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,59	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,26	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	84,18	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,44	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,79	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,62	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	68,26	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,44	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,98	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,92	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.76
 Postur Pelayanan Publik
 Sekretariat Daerah
 Tahun 2021

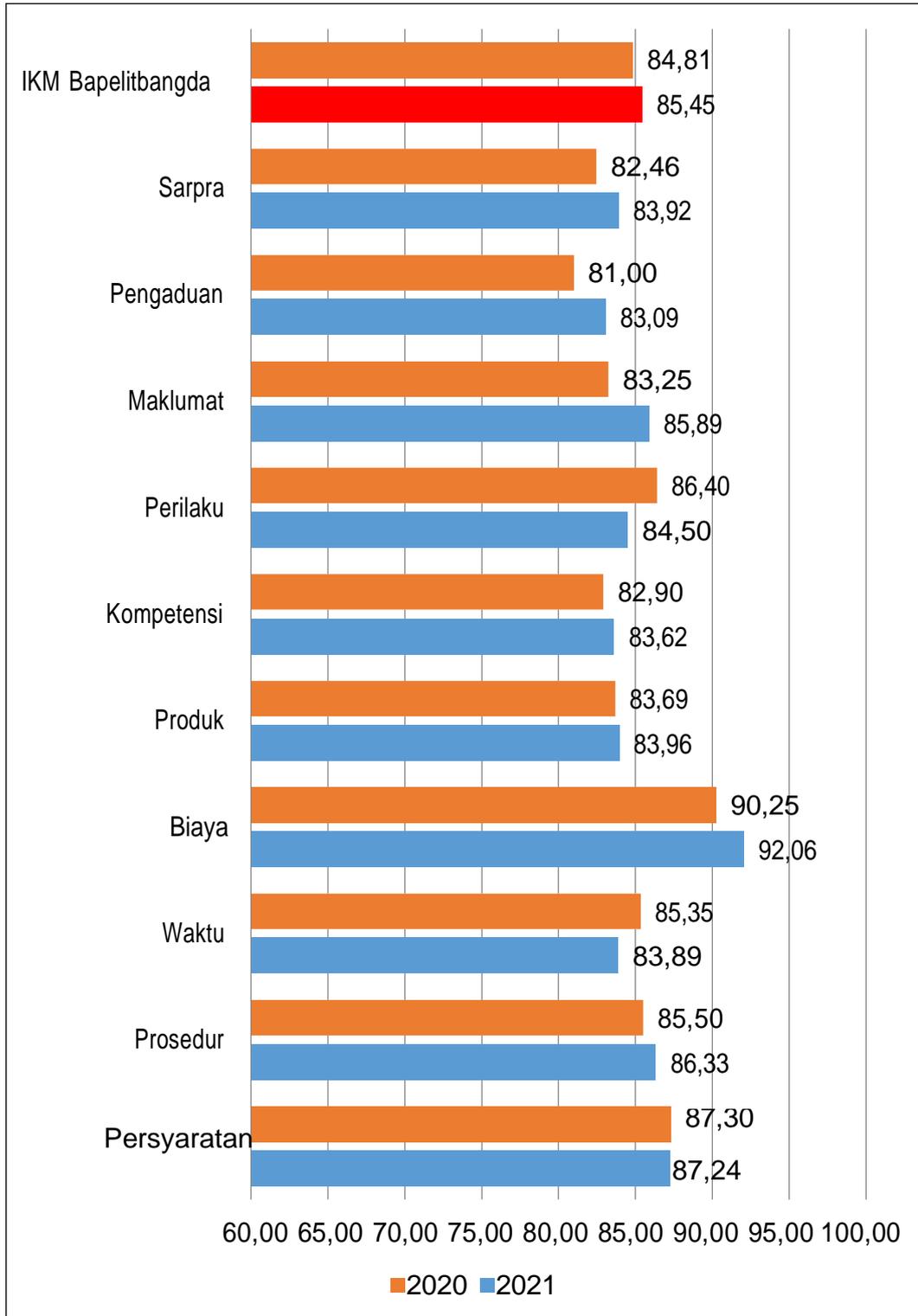


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.77
Perbandingan IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



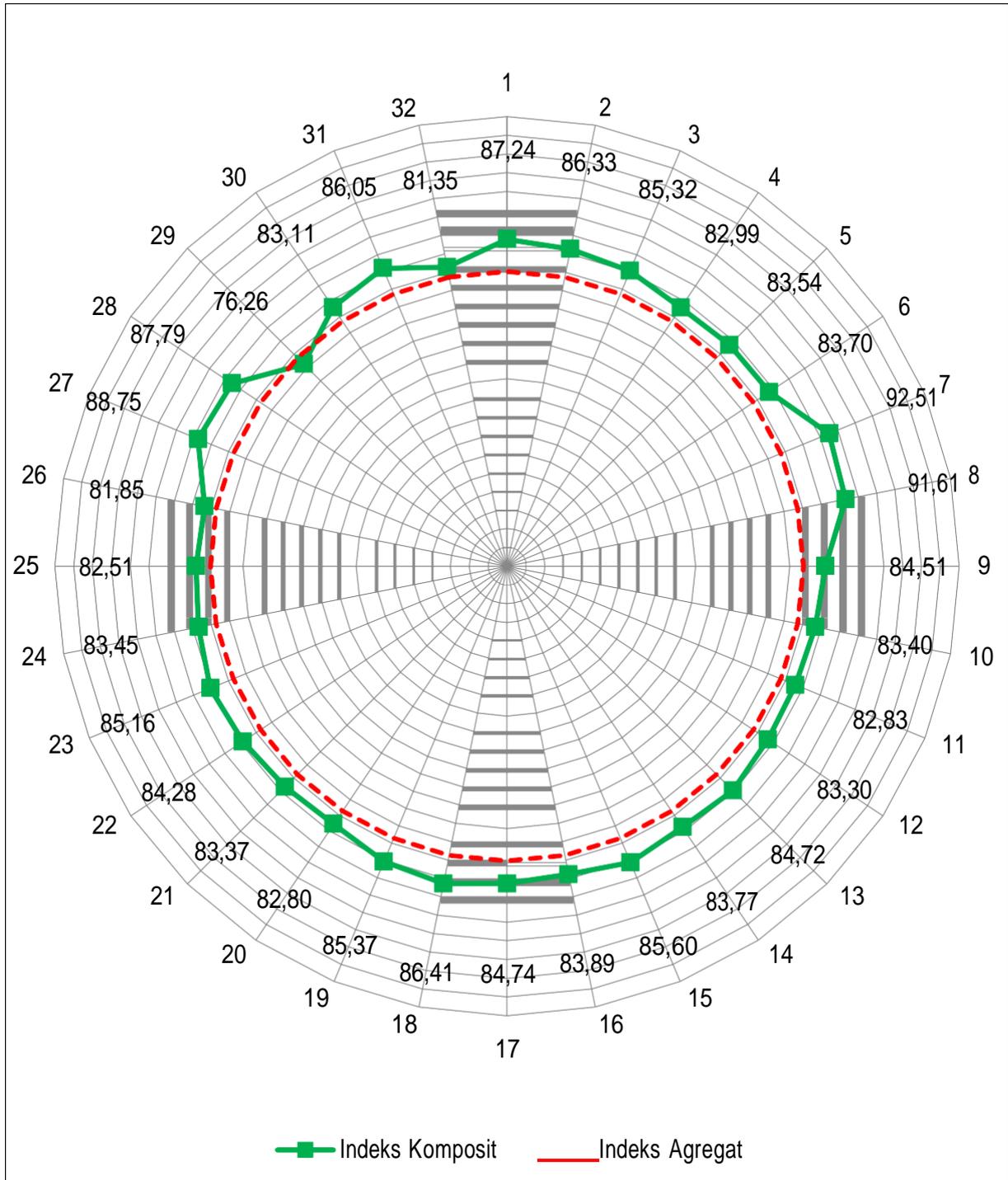
Tabel 4.35
IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87,24	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,33	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85,32	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,99	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,54	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,70	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	92,51	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	91,61	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,51	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,40	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,83	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,30	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,72	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,77	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	85,60	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,89	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,74	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,41	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,37	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,80	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,37	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,28	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,16	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,45	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,51	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,85	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,75	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,79	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,26	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	83,11	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	86,05	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,35	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.78
 Postur Pelayanan Publik
 Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



4.2.2 IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

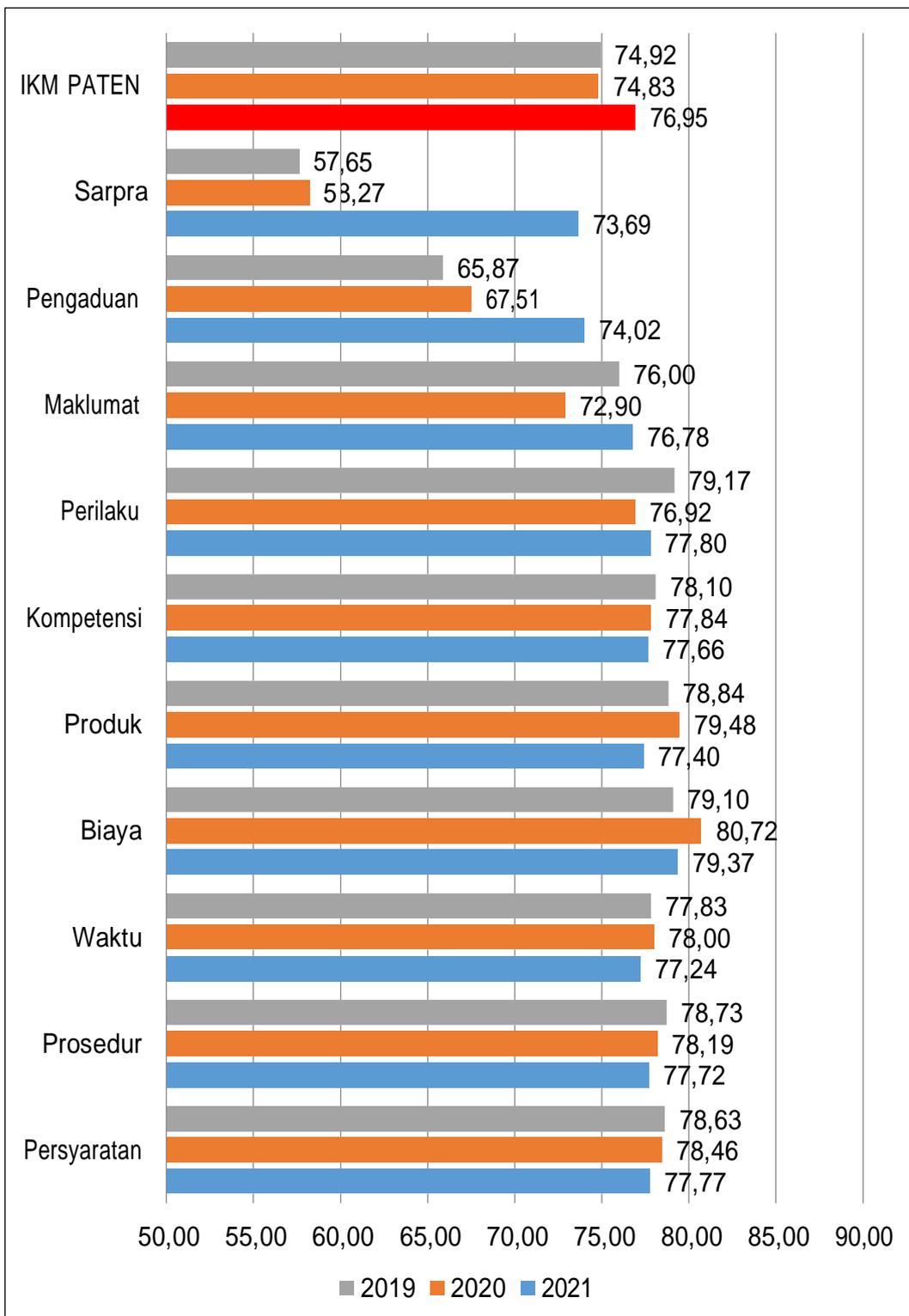
Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan oleh 28 (*duapuluh delapan*) kecamatan telah terkategori cukup baik dengan indeks agregat sebesar 76,95 dengan kualifikasi mutu pelayanan B, yaitu dengan indeks antara 76,61 – 88,30 berdasarkan ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Capaian tahun 2021 secara kualitatif berhasil mengubah mutu pelayanan PATEN dari yang semula C pada tahun-tahun sebelumnya, meski masih berada di bawah indeks agregat kabupaten pada tahun 2021 sebesar 78,65.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan PATEN secara umum masih ditemukan pada 90% unsurnya yang bahkan tercatat memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,65; 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, 20 indikator (62,50%) indikator telah berkualifikasi B, 10 indikator (31,25%) berkualifikasi C, dan 2 indikator sisanya masih berkualifikasi D. Di samping itu baru terdapat 20 indikator (62,50%) yang indeksnya telah berada di atas indeks kabupaten. Sedangkan 12 indikator lainnya (37,50%) masih berada di bawah rerata.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 terdapat sebanyak 22 (*duapuluh dua*) PATEN / kecamatan (68,75%) memiliki capaian IKM di bawah IKM kabupaten sebesar 78,65. Sedangkan 6 (*enam*) kecamatan lainnya mencapai di atas indeks agregat kabupaten. Dari ke-28 PATEN tersebut, 12 (37,50%) di antaranya memiliki IKM dengan mutu pelayanan C. Ke-12 PATEN dimaksud yaitu: Banjarsari, Bojongmanik, Cibeber, Cigemblong, Cijaku, Cikulur, Cilograng, Cirinten, Leuwidamar, Muncang, Panggarangan, dan Wanasalam. Sedangkan 16 kecamatan lainnya atau sekira 63,50% telah mencapai IKM dengan kualifikasi mutu pelayanan B.



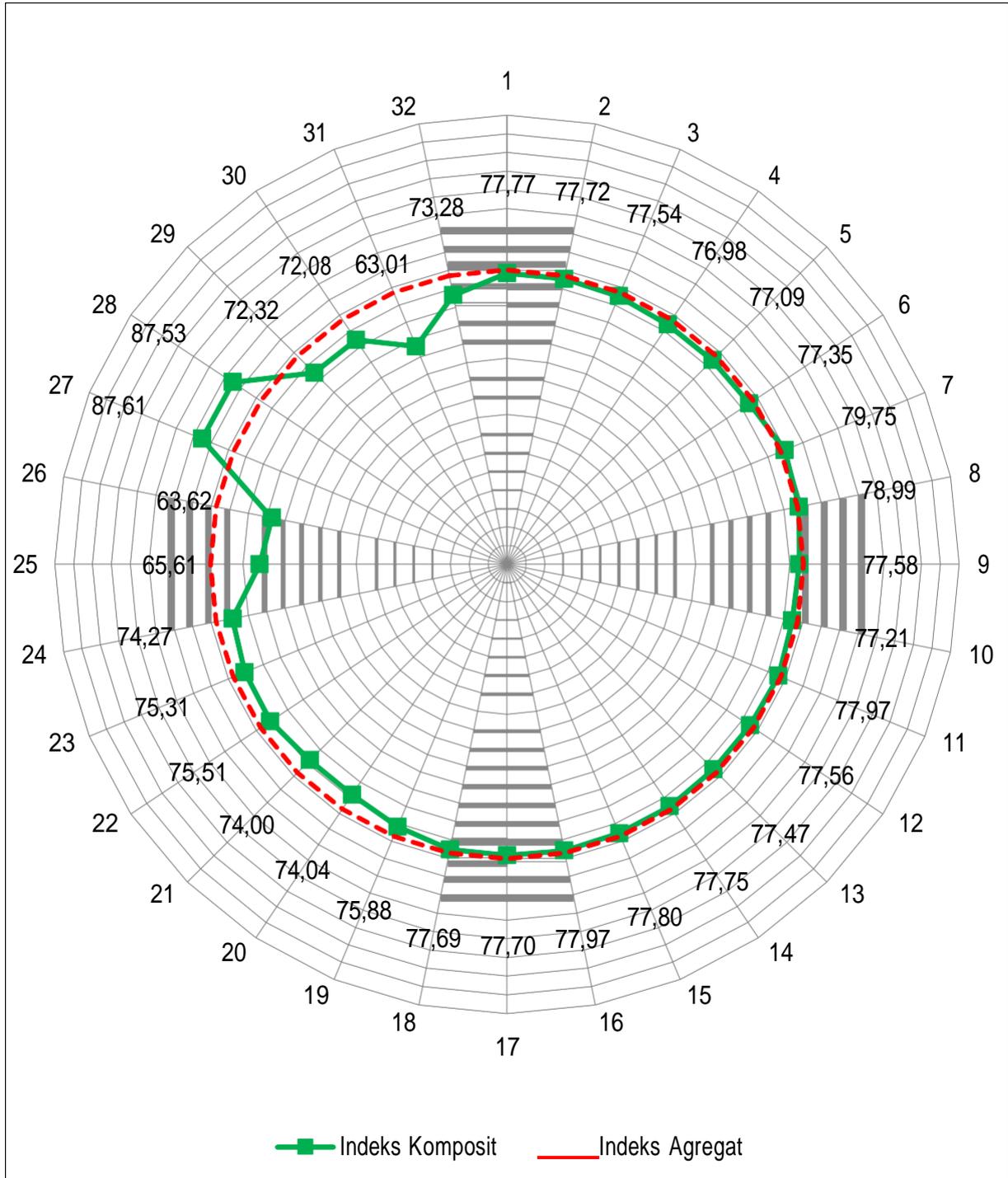
Grafik 4.
 IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
 di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
 Tahun 2019-2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
 Postur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
 di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
 Tahun 2021

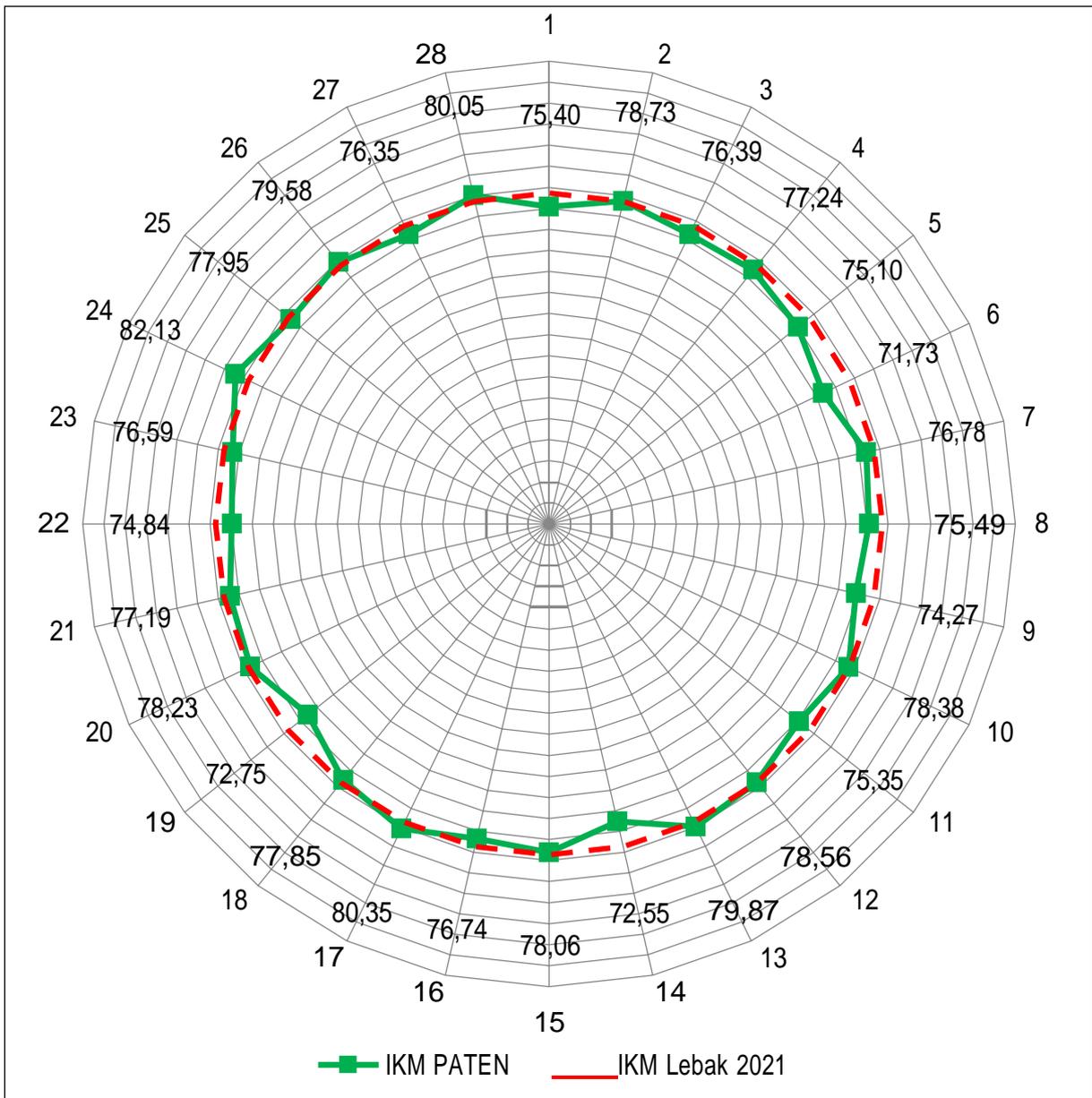


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.
Perbandingan IKM AntarPATEN
Tahun 2021

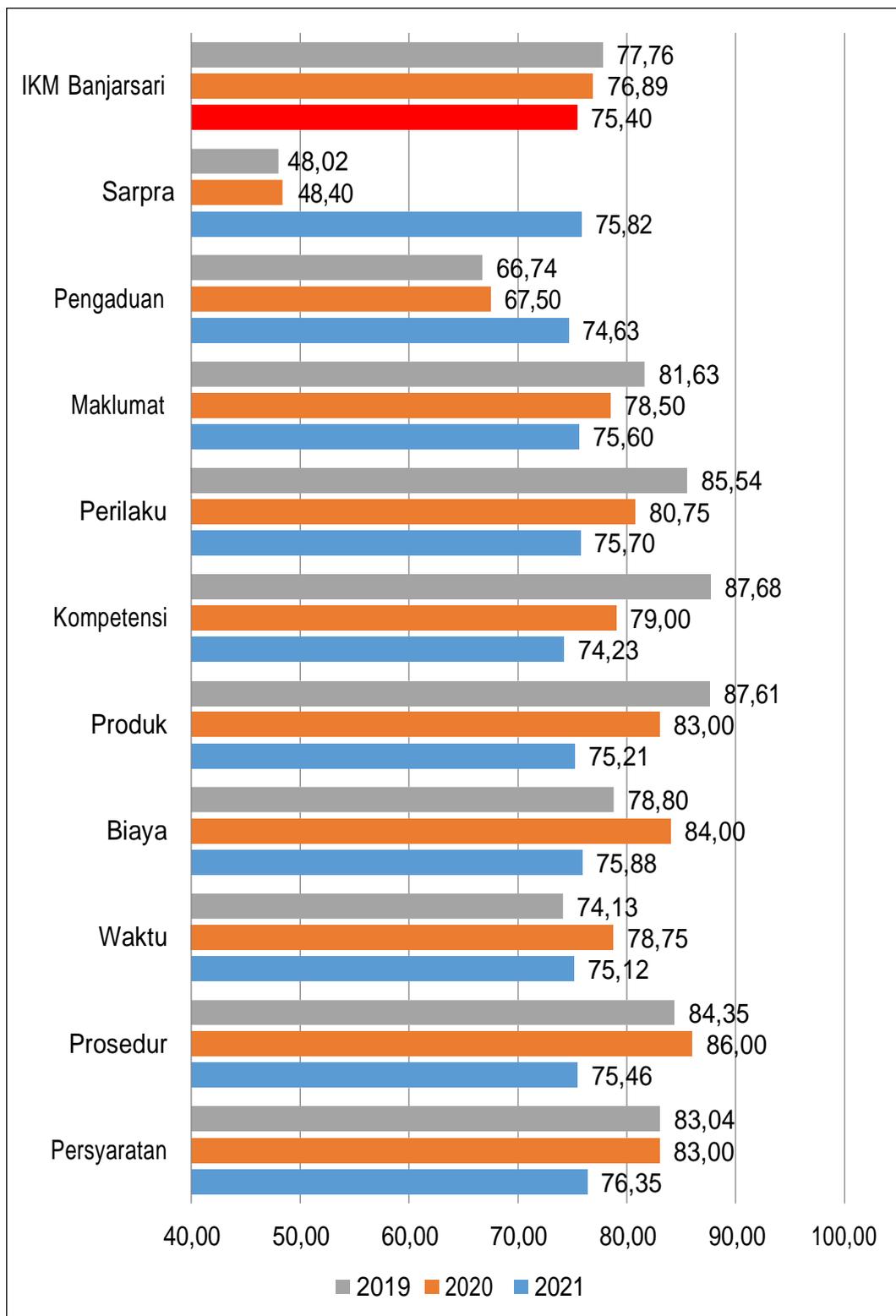


Keterangan:

- | | | |
|---------------|------------------|------------------|
| 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 Gunungkencana | 26 Sobang |
| 7 Cihara | 17 Kalanganyar | 27 Wanasalam |
| 8 Cijaku | 18 Lebak Gedong | 28 Warung Gunung |
| 9 Cikulur | 19 Leuwidamar | |
| 10 Cileles | 20 Maja | |



Grafik 4.
Perbandingan IKM PATEN Banjarsari Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



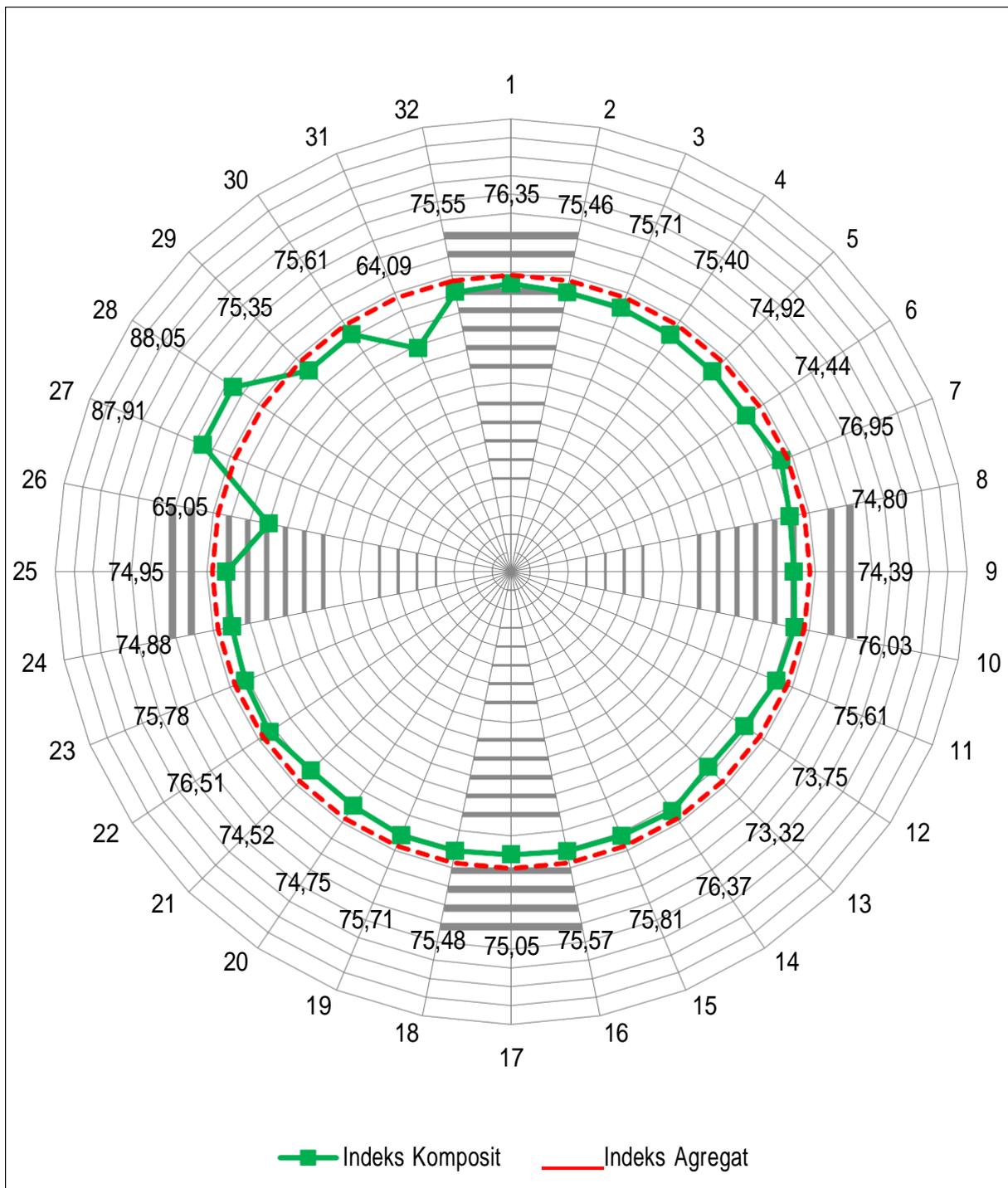
Tabel 4.36
IKM PATEN Banjarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76,35	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,46	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,71	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,40	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,92	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,44	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,95	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	74,80	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,39	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,03	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	75,61	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,75	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	73,32	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,37	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,81	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,57	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,05	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75,48	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,71	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74,75	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,52	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,51	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,78	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,88	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,95	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,05	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,91	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,05	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,35	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,61	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	64,09	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,55	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
Postur Pelayanan Publik
PATEN Banjarsari
Tahun 2021

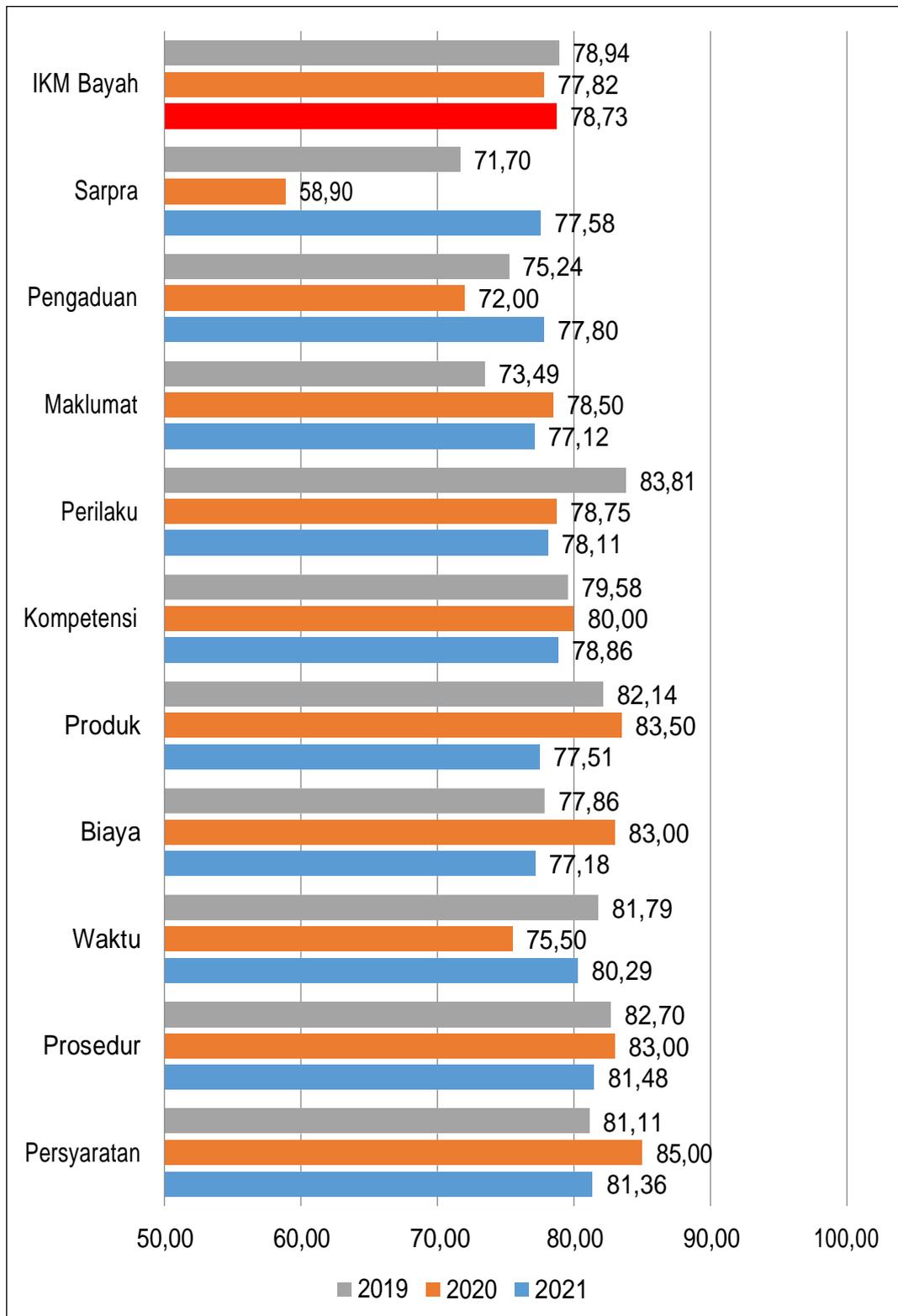


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.
Perbandingan IKM PATEN Bayah Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



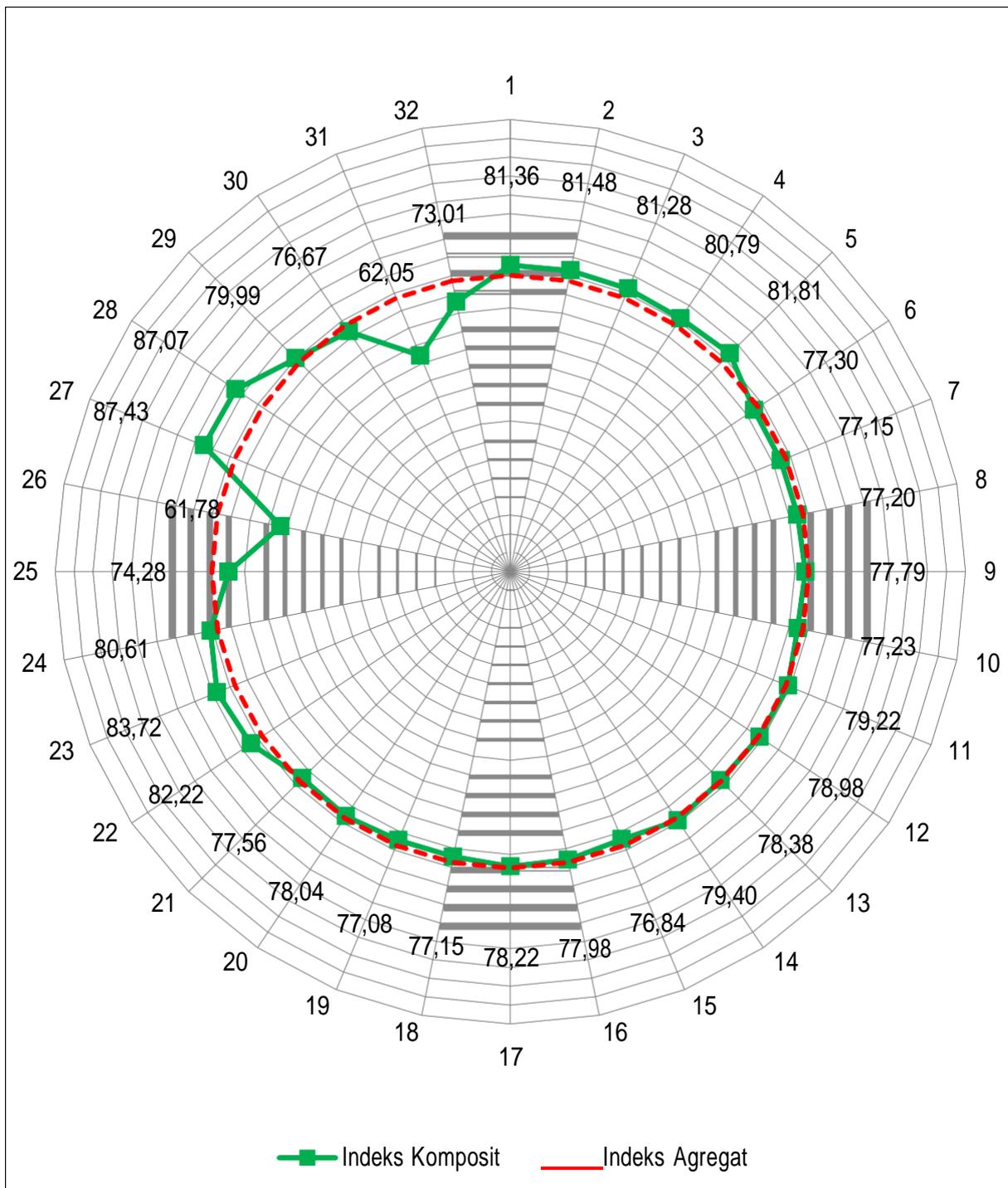
Tabel 4.37
IKM PATEN Bayah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,36	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,48	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,28	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,79	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,81	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,30	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,15	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	77,20	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,79	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,23	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,22	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,98	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,38	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,40	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,84	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,98	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,22	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,15	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,08	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,04	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,56	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,22	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,72	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,61	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	74,28	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61,78	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,43	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,07	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,99	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	76,67	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,05	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,01	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
Postur Pelayanan Publik
PATEN Bayah
Tahun 2021

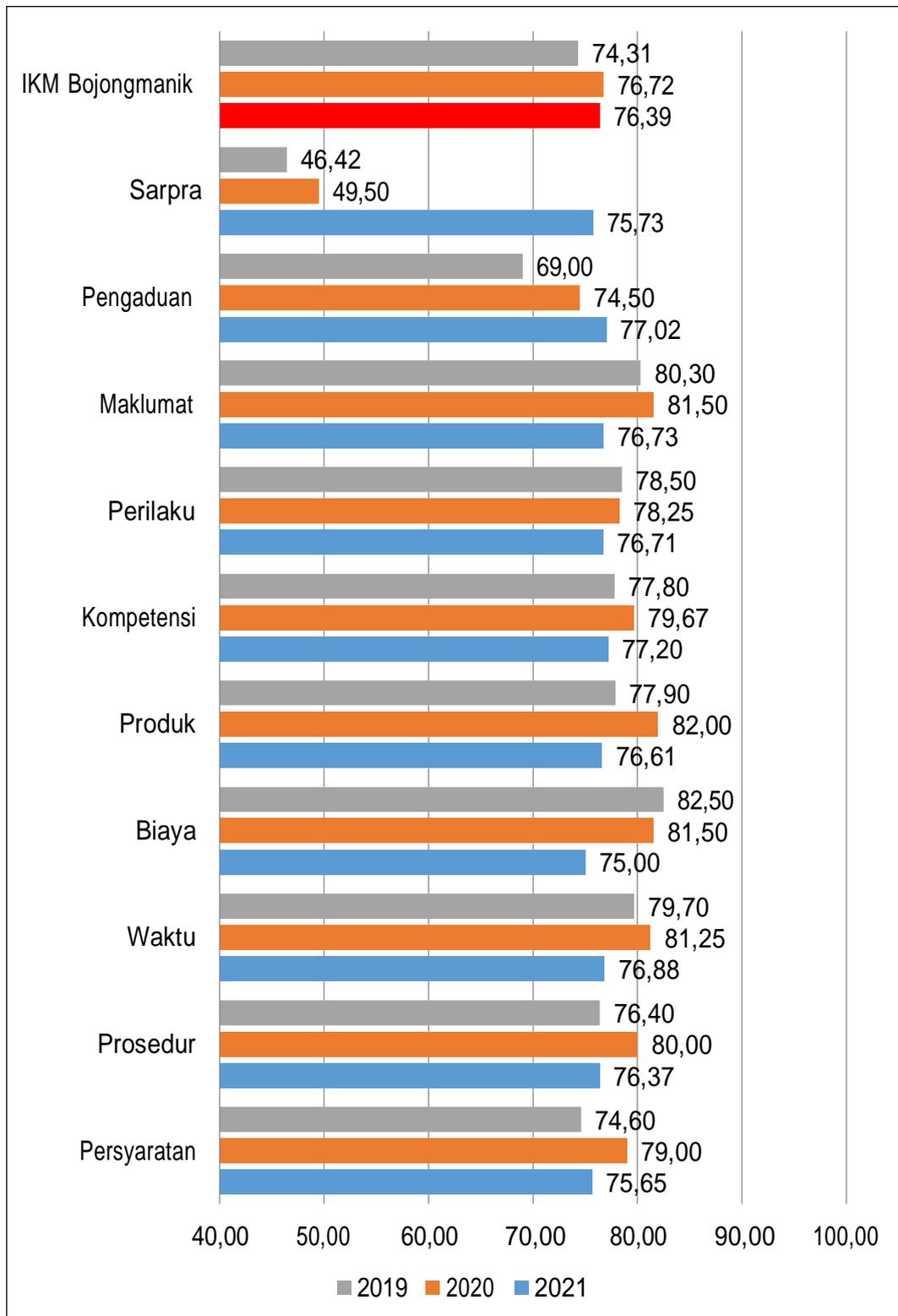


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.
IKM PATEN Bojongmanik Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



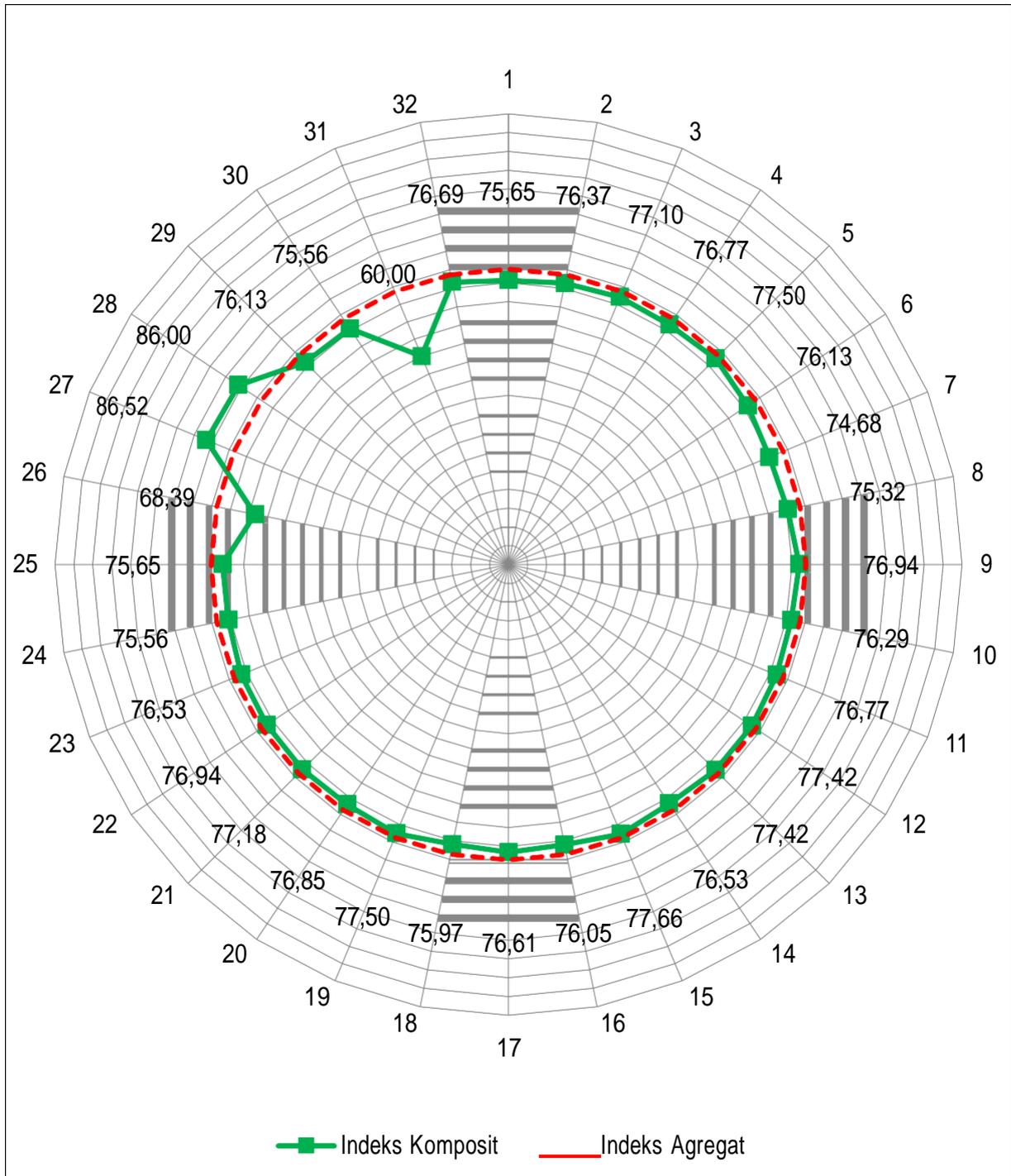
Tabel 4.38
IKM PATEN Bojongmanik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75,65	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,37	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,10	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,77	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,50	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,13	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	74,68	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,32	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,94	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,29	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,77	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,42	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,42	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,53	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,66	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,05	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,61	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	75,97	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,50	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76,85	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,18	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,94	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,53	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,56	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,65	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,39	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,52	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,13	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,56	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	60,00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,69	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Bojongmanik
 Tahun 2021

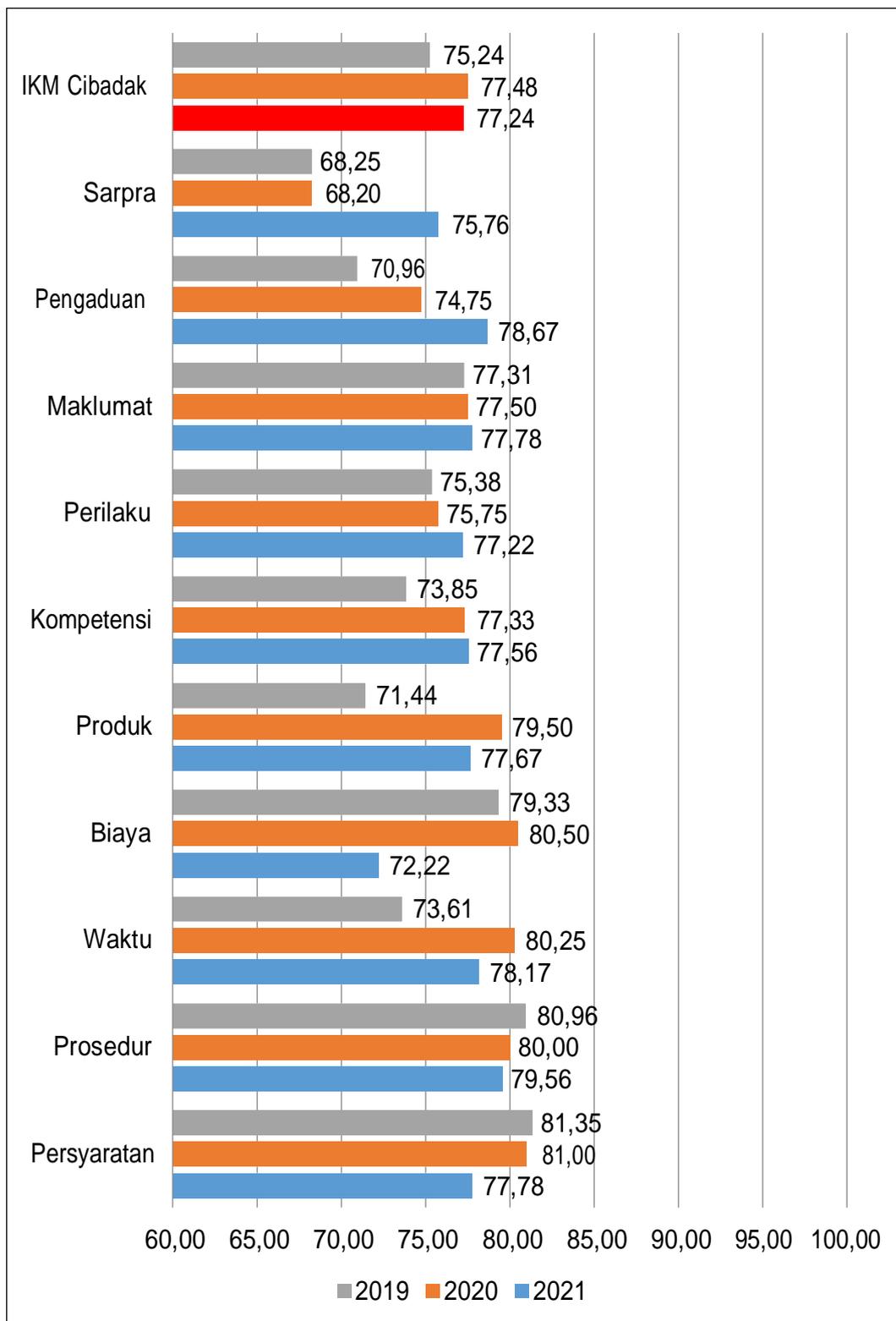


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.
IKM PATEN Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



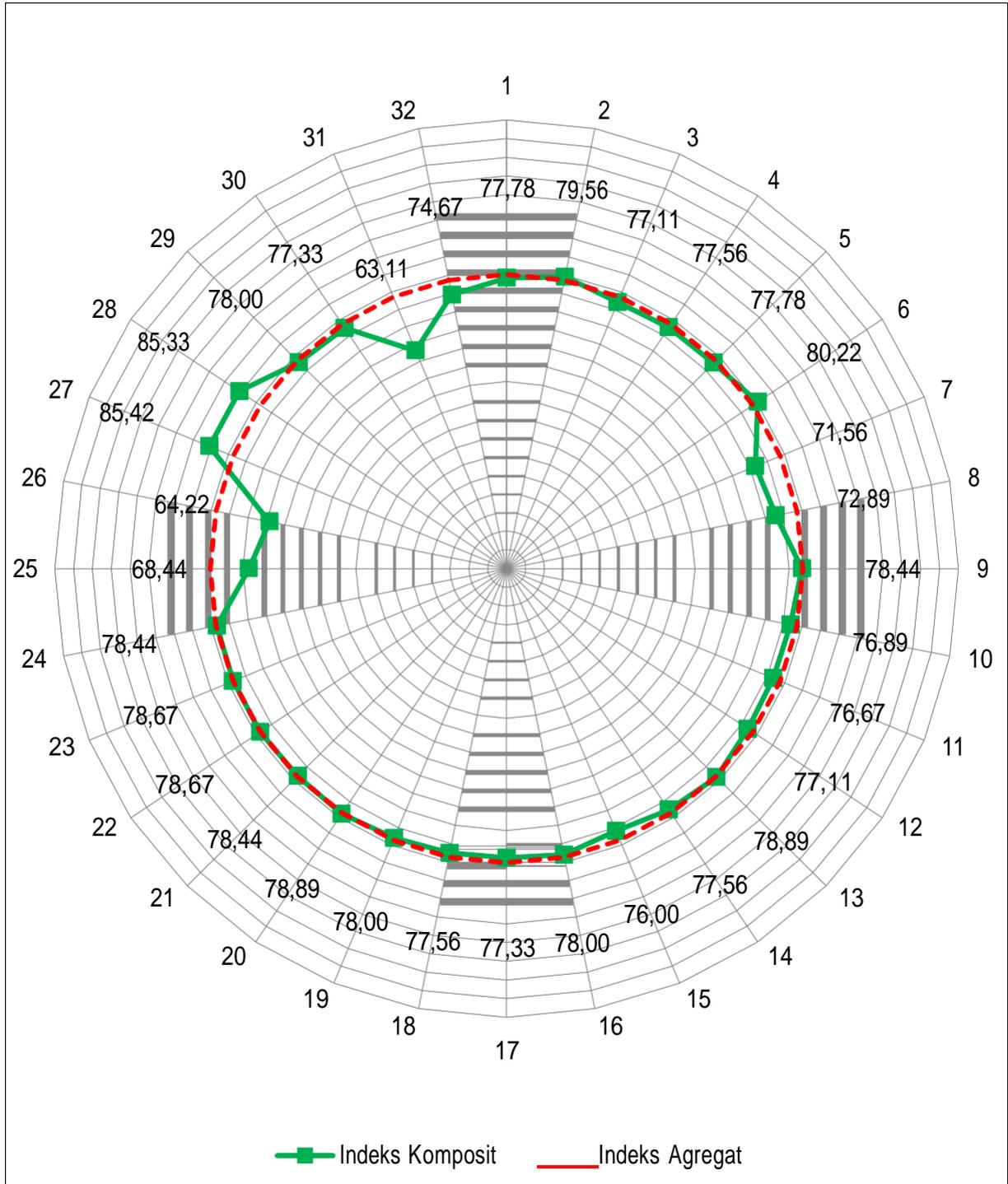
Tabel 4.39
IKM PATEN Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,78	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,56	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,11	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,56	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,78	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,22	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	71,56	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	72,89	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,44	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,89	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,67	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,11	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,89	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77,56	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,00	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,33	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,56	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,00	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,89	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,44	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,67	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,67	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,44	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	68,44	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,22	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,42	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,33	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,00	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,33	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63,11	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,67	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cibadak
Tahun 2021

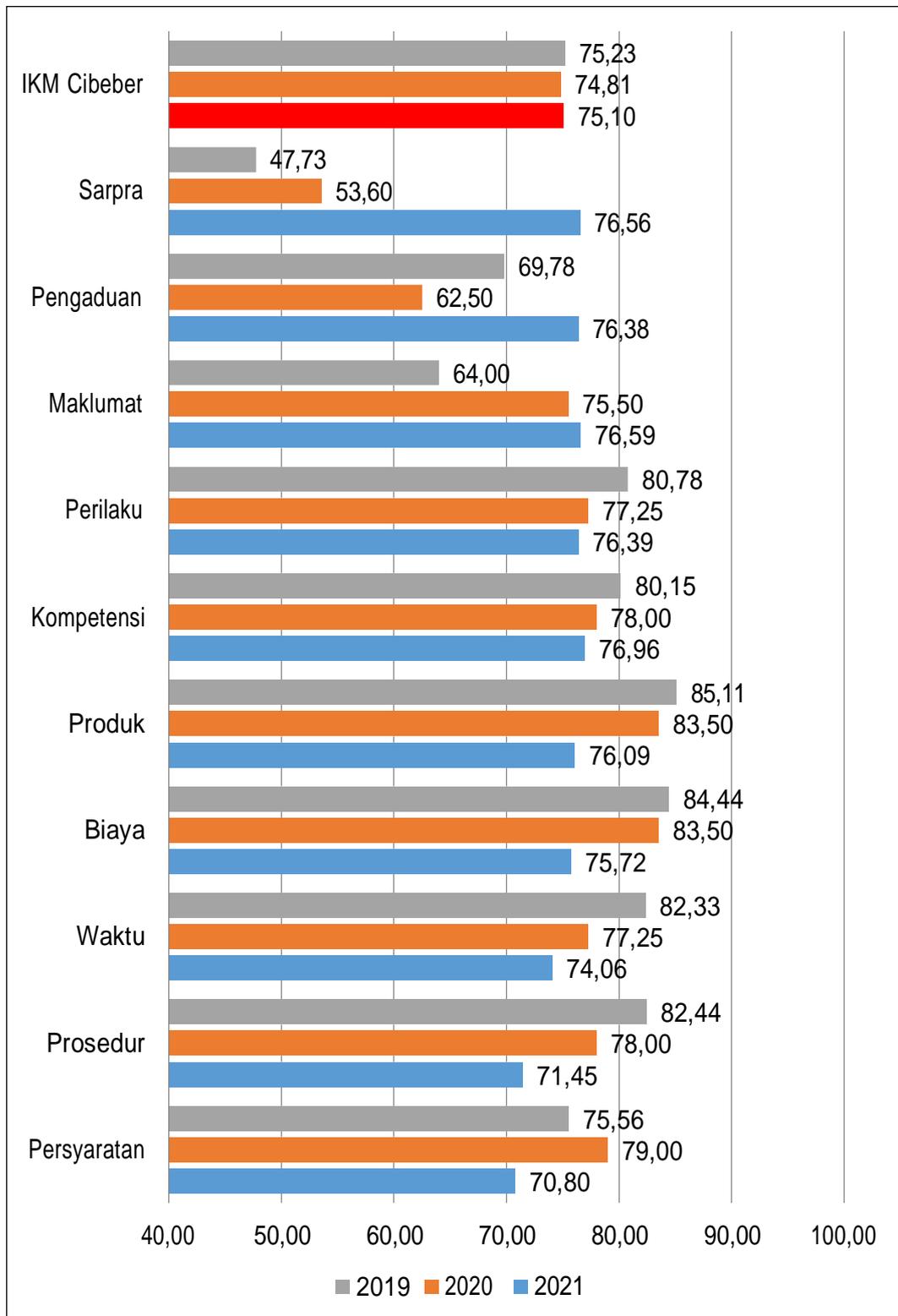


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.
IKM PATEN Cibeber Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



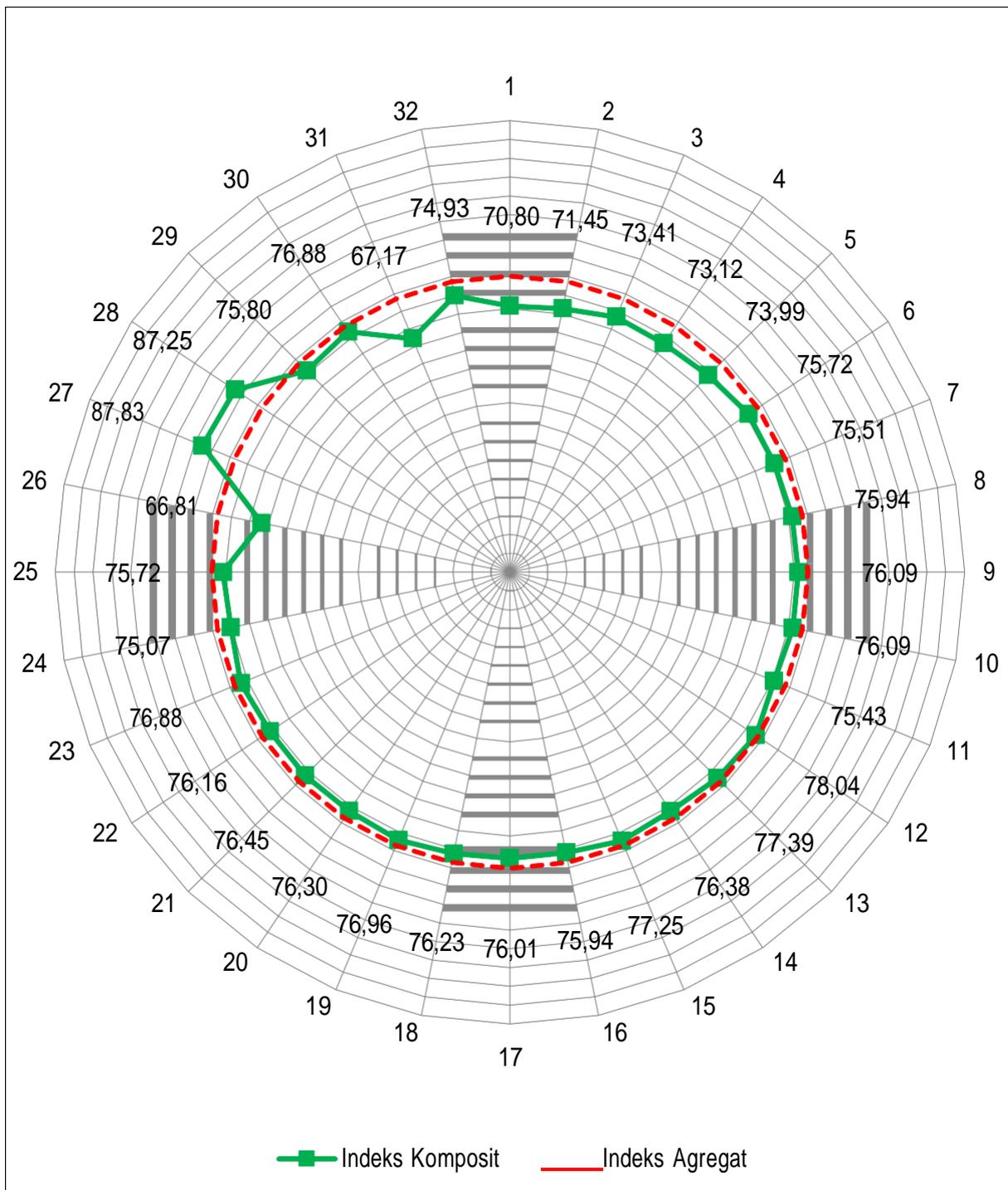
Tabel 4.40
IKM PATEN Cibeber
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	70,80	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	71,45	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73,41	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,12	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,99	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,72	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75,51	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,94	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,09	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,09	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	75,43	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,04	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,39	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,38	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,25	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,94	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,01	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	76,23	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,96	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76,30	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,45	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,16	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,88	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,07	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,72	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,81	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,83	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,25	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,80	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76,88	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	67,17	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,93	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cibeber
Tahun 2021

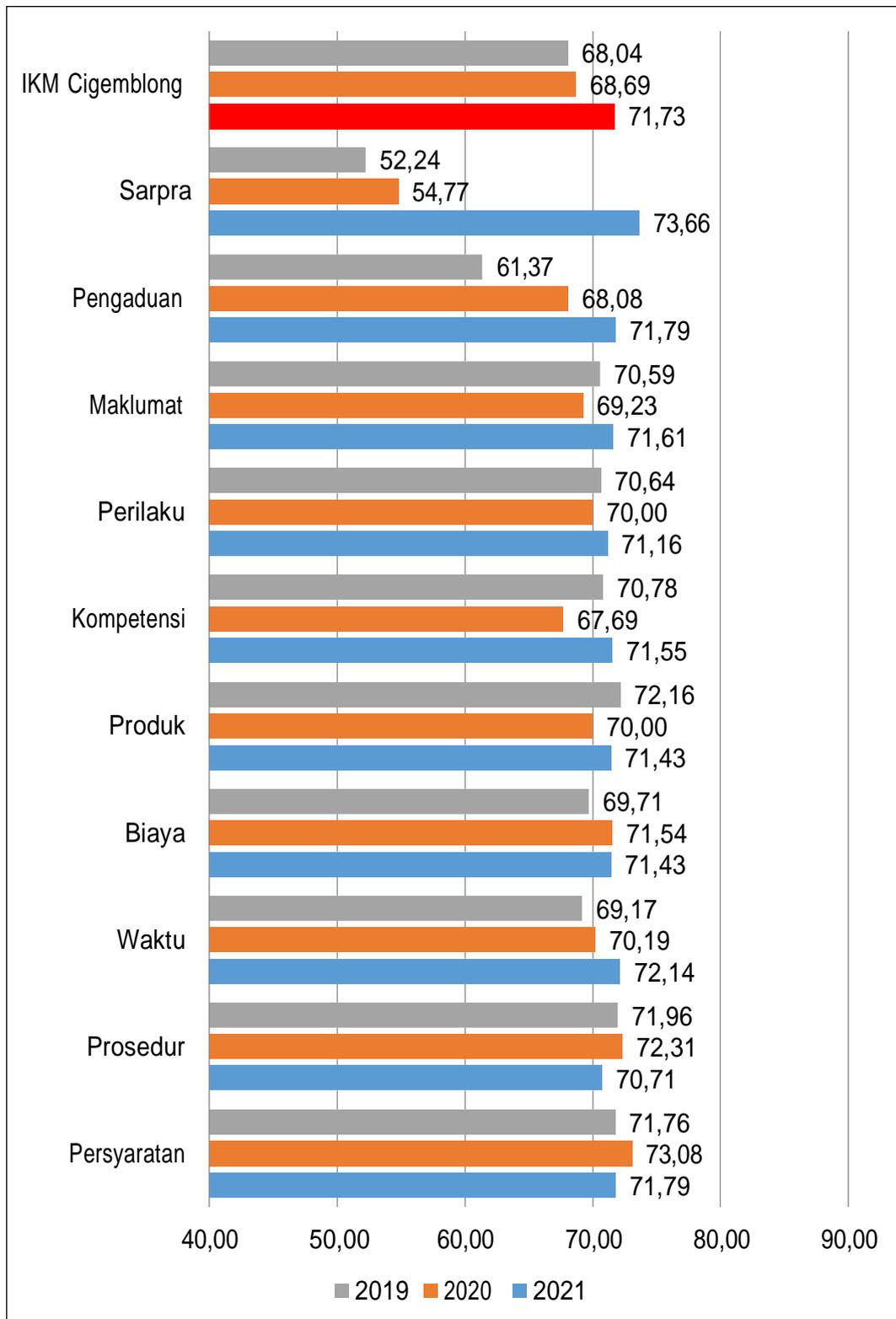


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.
IKM PATEN Cigemblong Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



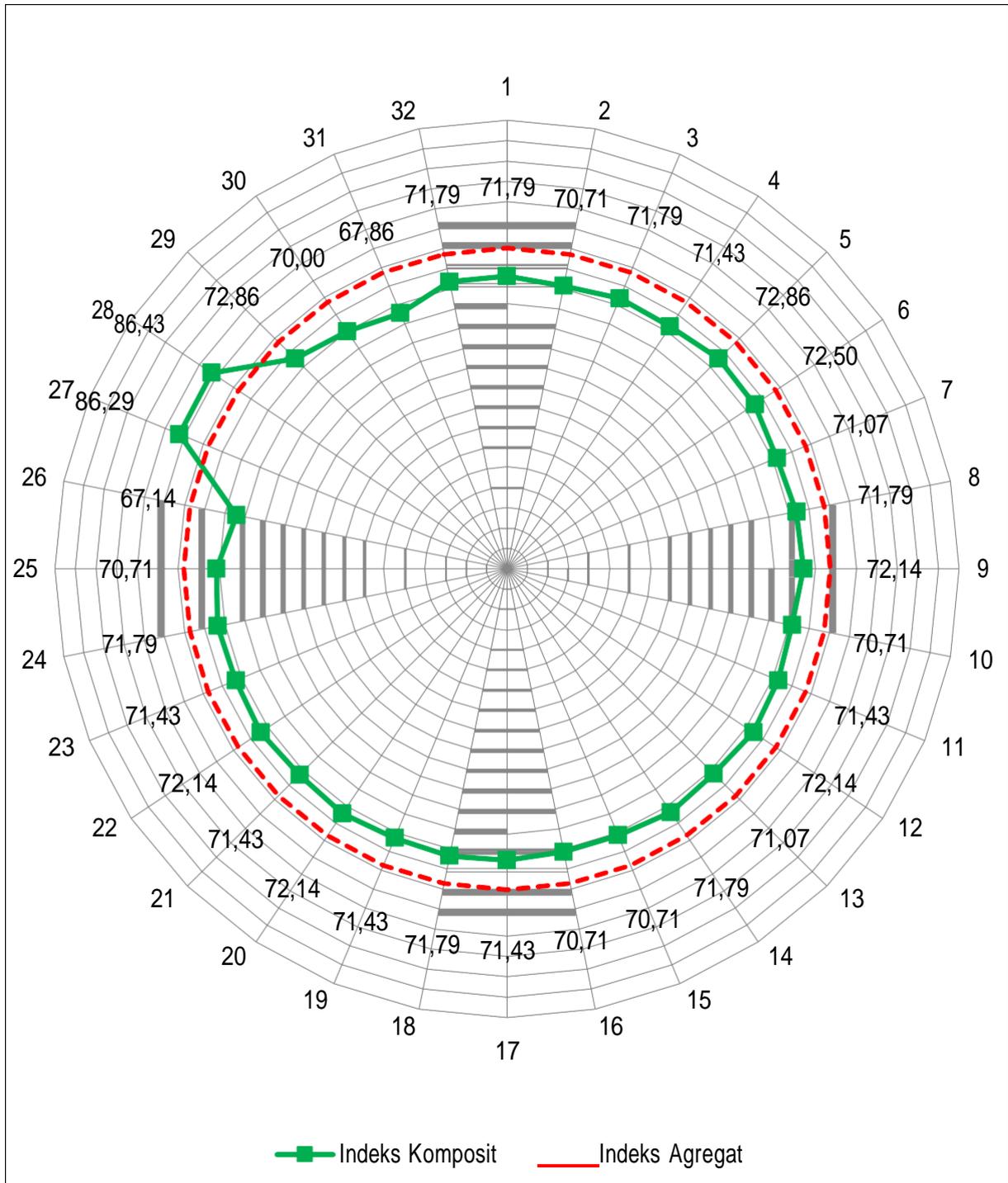
Tabel 4.41
IKM PATEN Cigemplong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	71,79	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	70,71	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	71,79	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	71,43	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	72,86	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	72,50	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	71,07	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	71,79	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	72,14	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	70,71	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	71,43	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	72,14	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	71,07	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	71,79	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	70,71	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	70,71	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71,43	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	71,79	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71,43	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	72,14	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71,43	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72,14	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	71,43	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,79	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	70,71	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,14	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,29	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,43	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,86	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70,00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	67,86	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,79	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cigemblong
 Tahun 2021

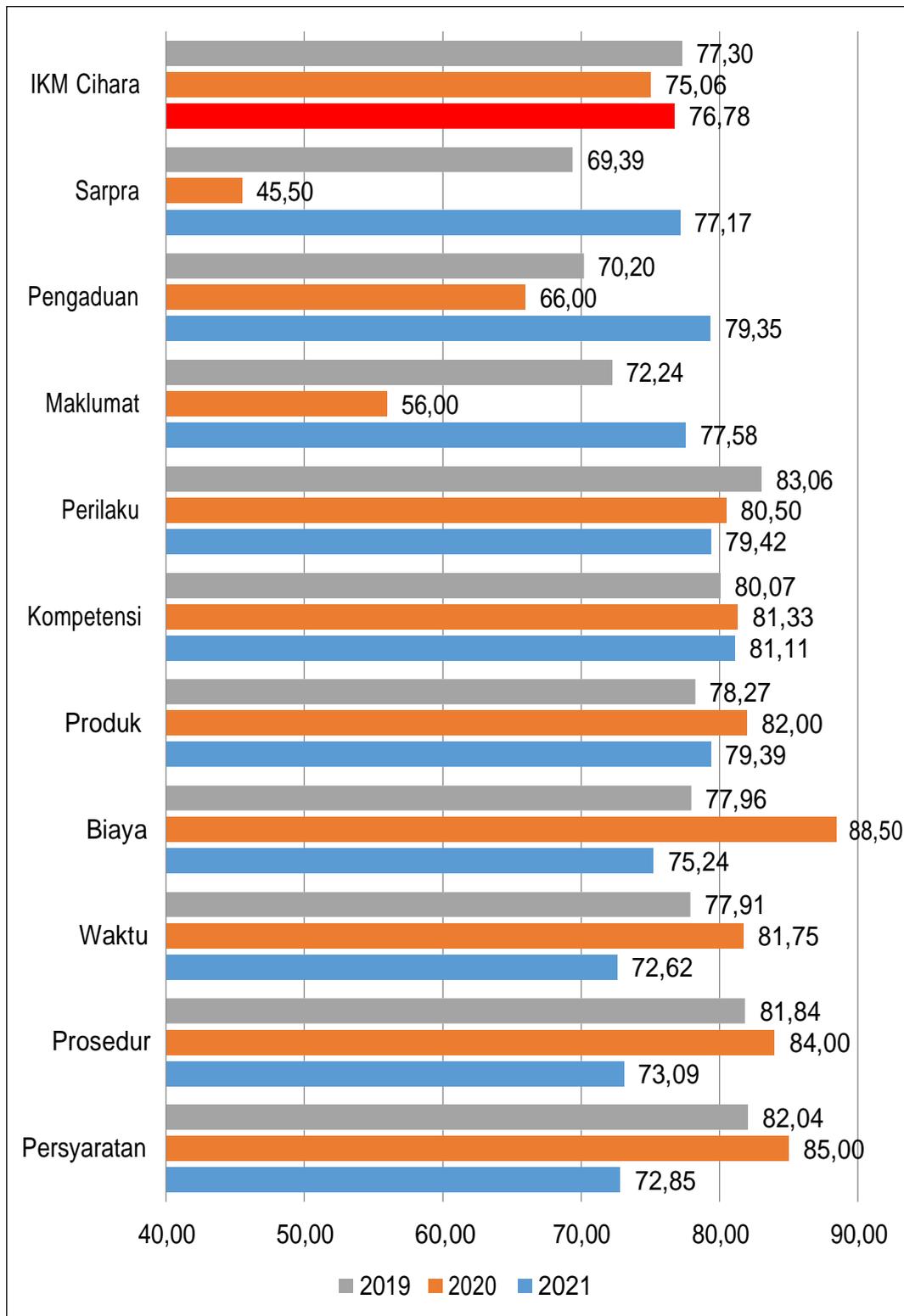


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.
IKM PATEN Cihara Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



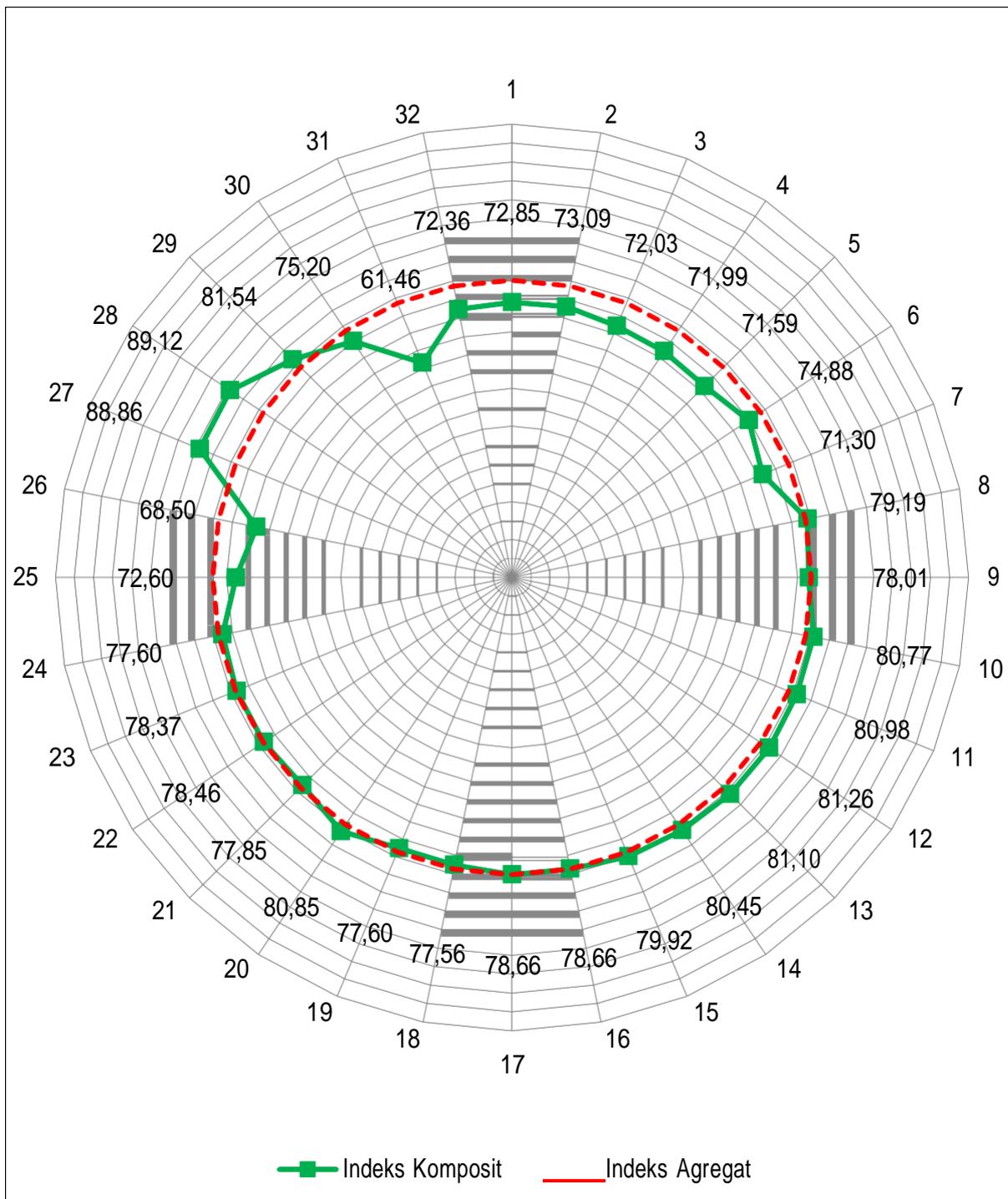
Tabel 4.42
IKM PATEN Cihara
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	72,85	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	73,09	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72,03	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	71,99	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	71,59	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,88	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	71,30	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79,19	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,01	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,77	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,98	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,26	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,10	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,45	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,92	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,66	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,66	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,56	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,60	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,85	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,85	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,46	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,37	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,60	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72,60	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,50	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,86	A	Di atas rerata
28	Keamanan	89,12	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,54	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	75,20	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	61,46	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,36	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cihara
Tahun 2021

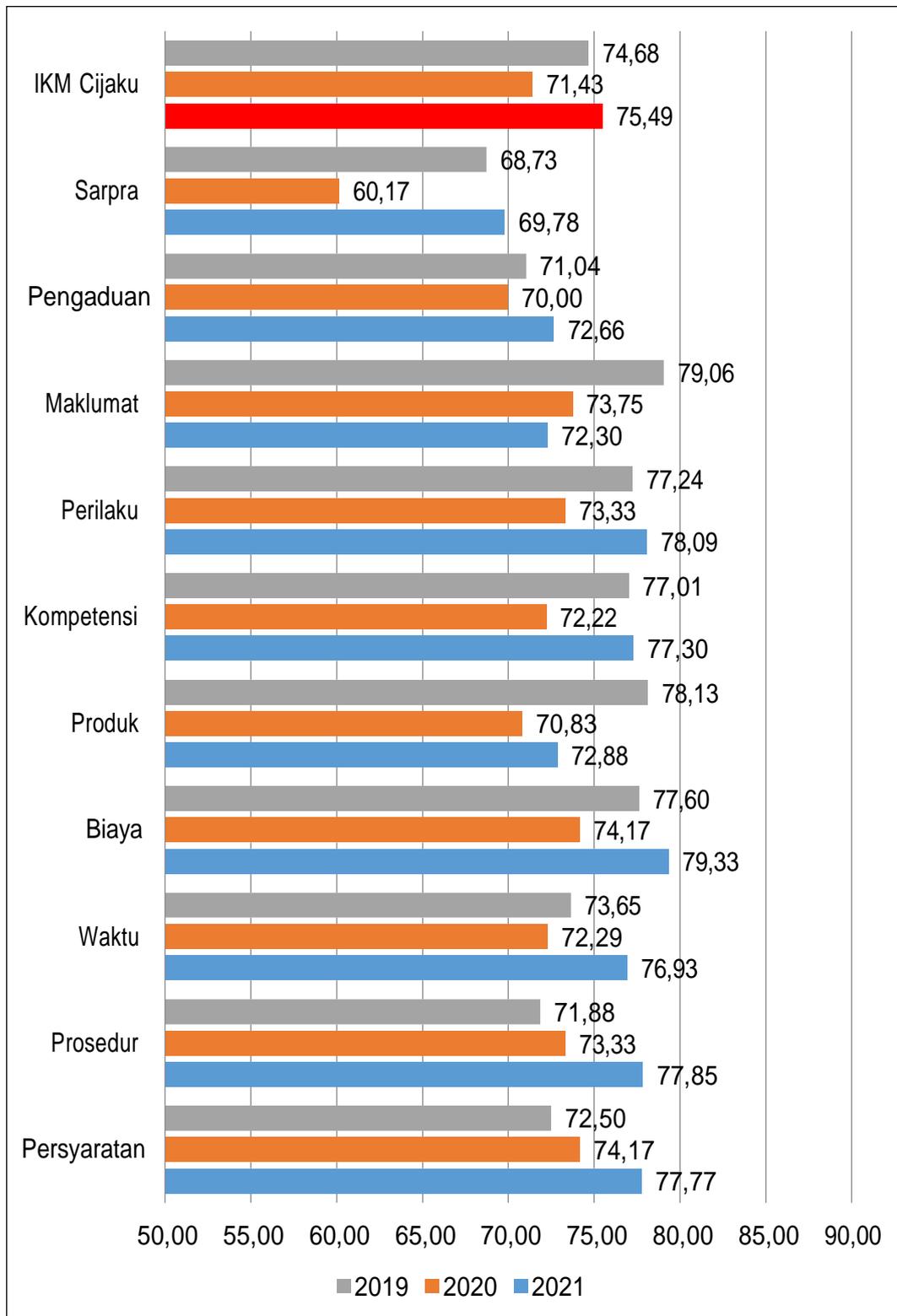


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.
IKM PATEN Cijaku Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



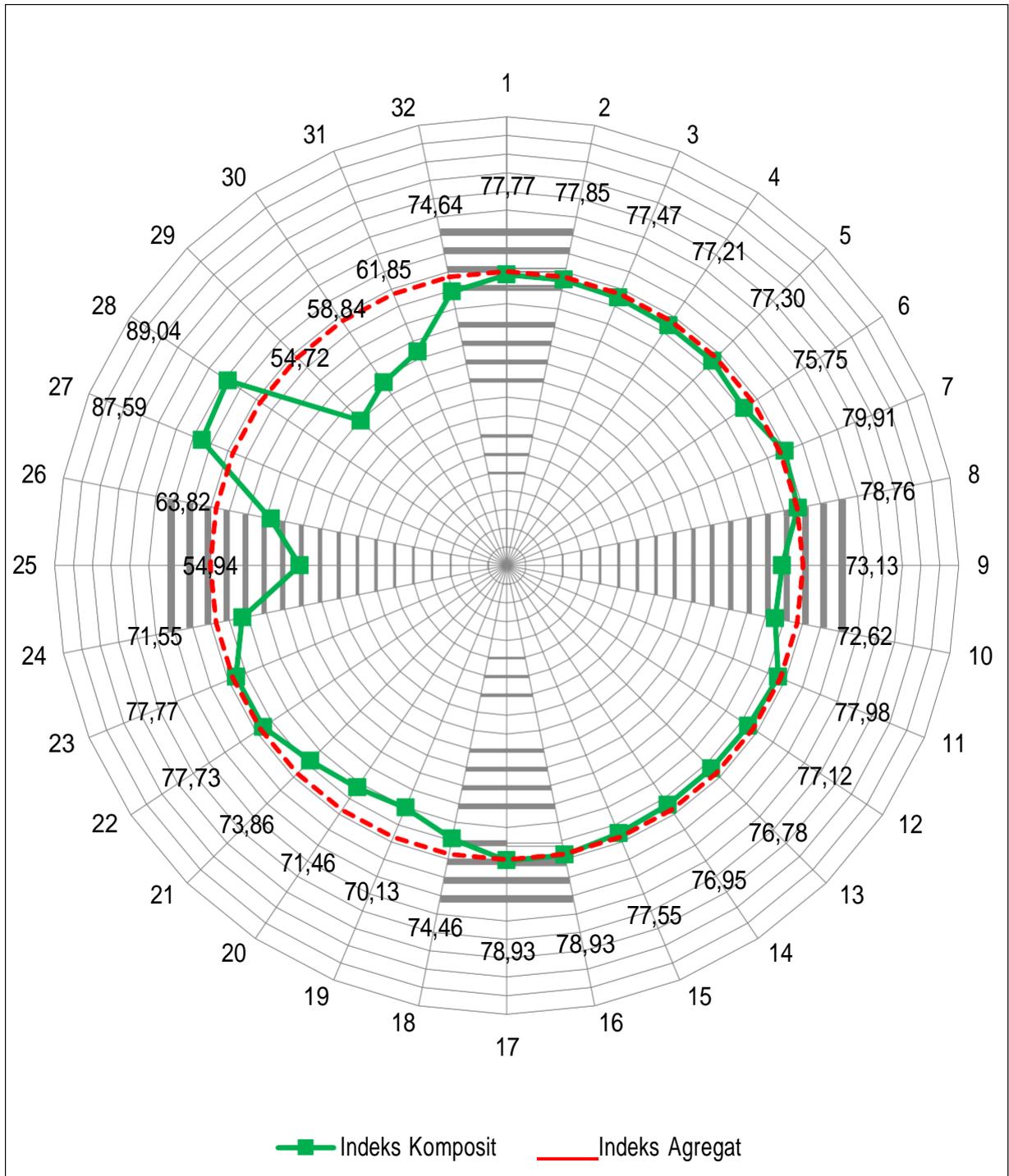
Tabel 4.43
IKM PATEN Cijaku
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,77	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,85	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,47	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,21	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,30	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,75	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,91	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,76	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73,13	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72,62	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,98	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,12	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,78	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,95	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,55	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,93	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,93	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	74,46	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,13	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71,46	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,86	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,73	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,77	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,55	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	54,94	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,82	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,59	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89,04	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	54,72	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	58,84	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	61,85	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,64	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cijaku
Tahun 2021

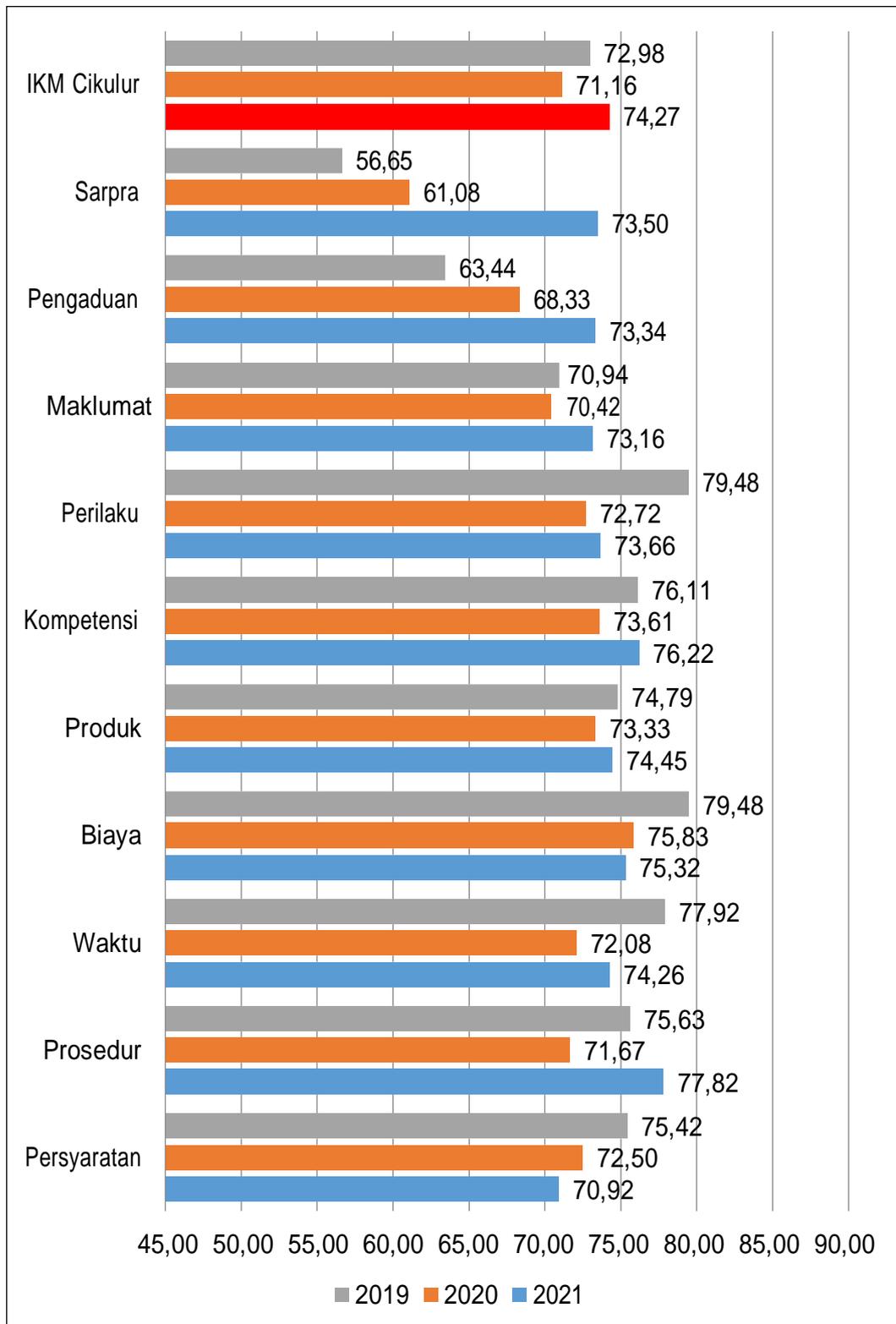


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.
IKM PATEN Ciklur Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



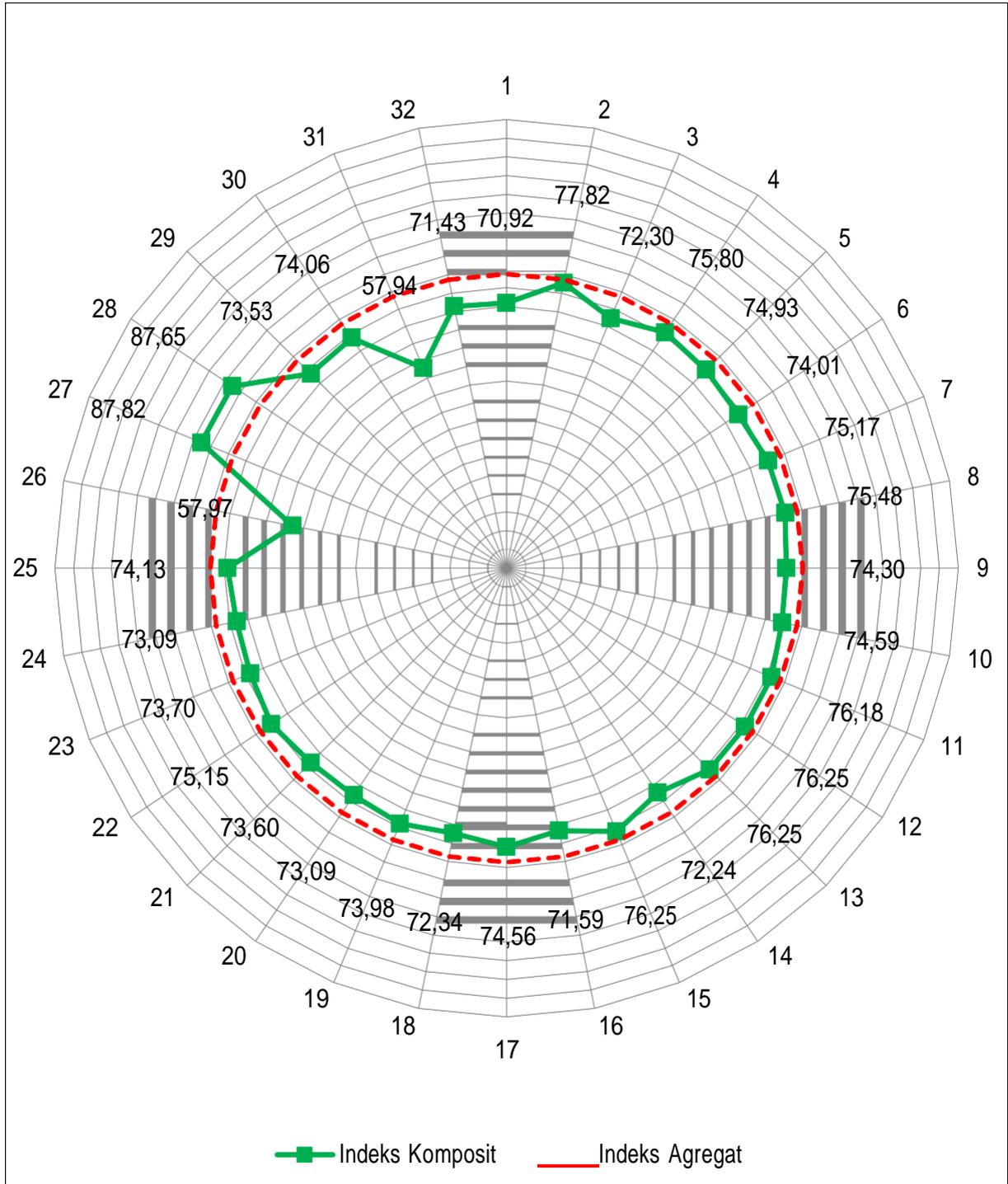
Tabel 4.44
IKM PATEN Cikulur
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	70,92	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,82	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72,30	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,80	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,93	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,01	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75,17	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,48	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,30	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,59	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,18	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,25	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,25	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	72,24	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,25	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	71,59	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74,56	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	72,34	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,98	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73,09	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,60	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,15	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,70	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,09	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,13	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	57,97	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,82	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,65	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,53	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,06	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	57,94	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.
Postur Pelayanan Publik
PATEN Cikulur
Tahun 2021

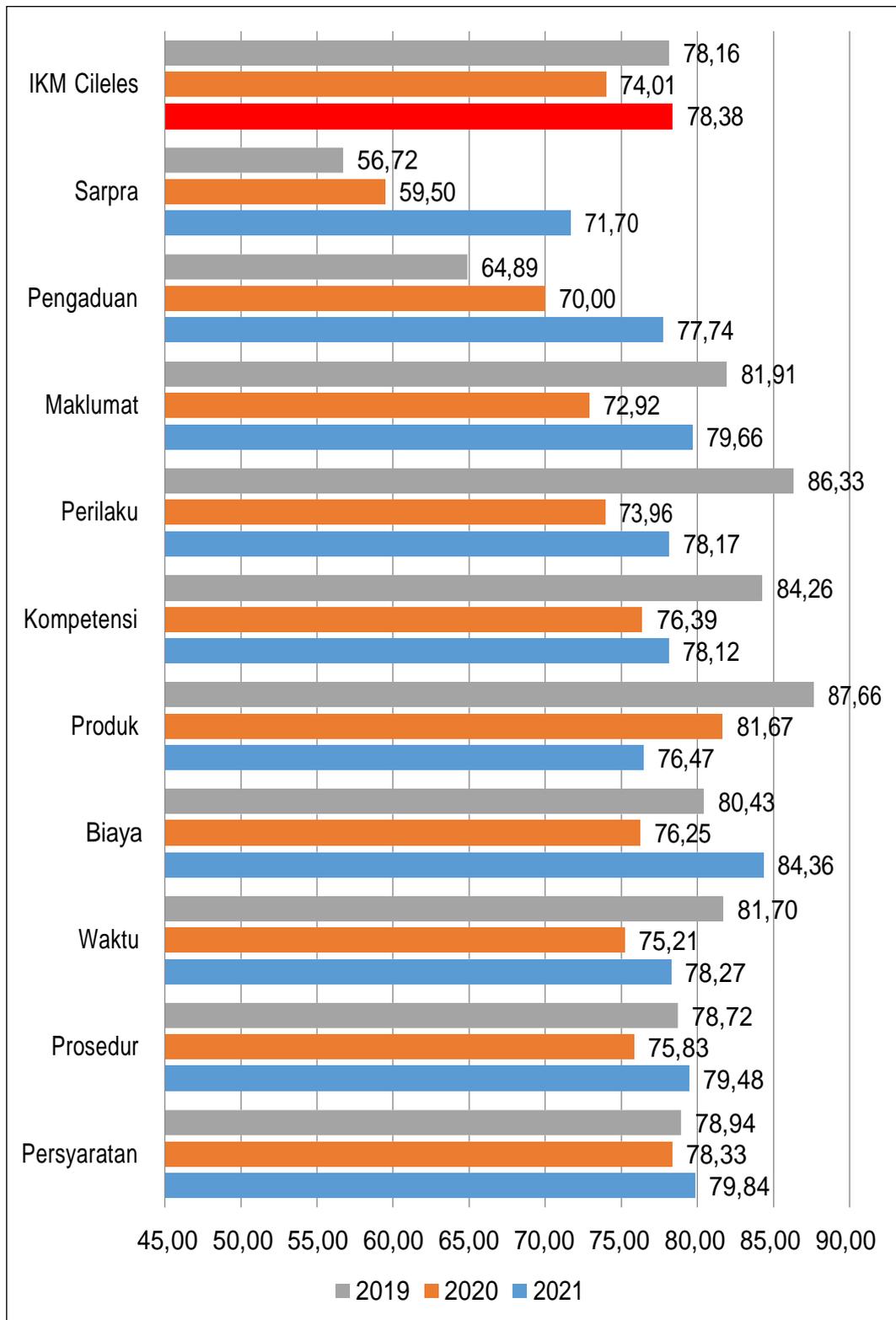


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.208
IKM PATEN Cileles Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



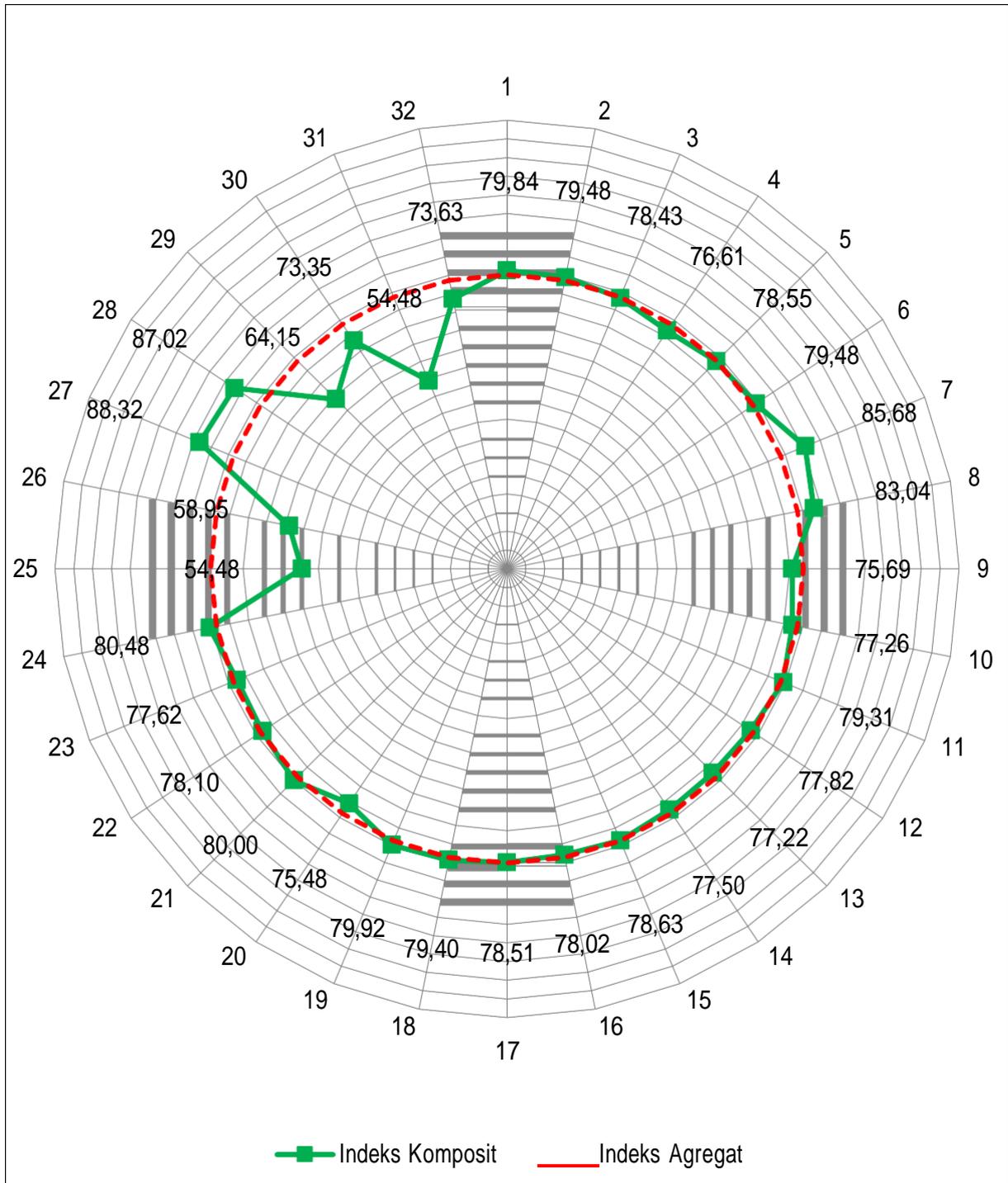
Tabel 4.45
IKM PATEN Cileles
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,84	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,48	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,43	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,61	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,55	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,48	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,68	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,04	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,69	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,26	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,31	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,82	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,22	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,50	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,63	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78,02	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,51	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,40	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,92	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	75,48	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,00	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,10	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,62	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,48	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	54,48	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	58,95	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,32	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,02	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64,15	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73,35	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	54,48	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,63	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.210
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cileles
 Tahun 2021

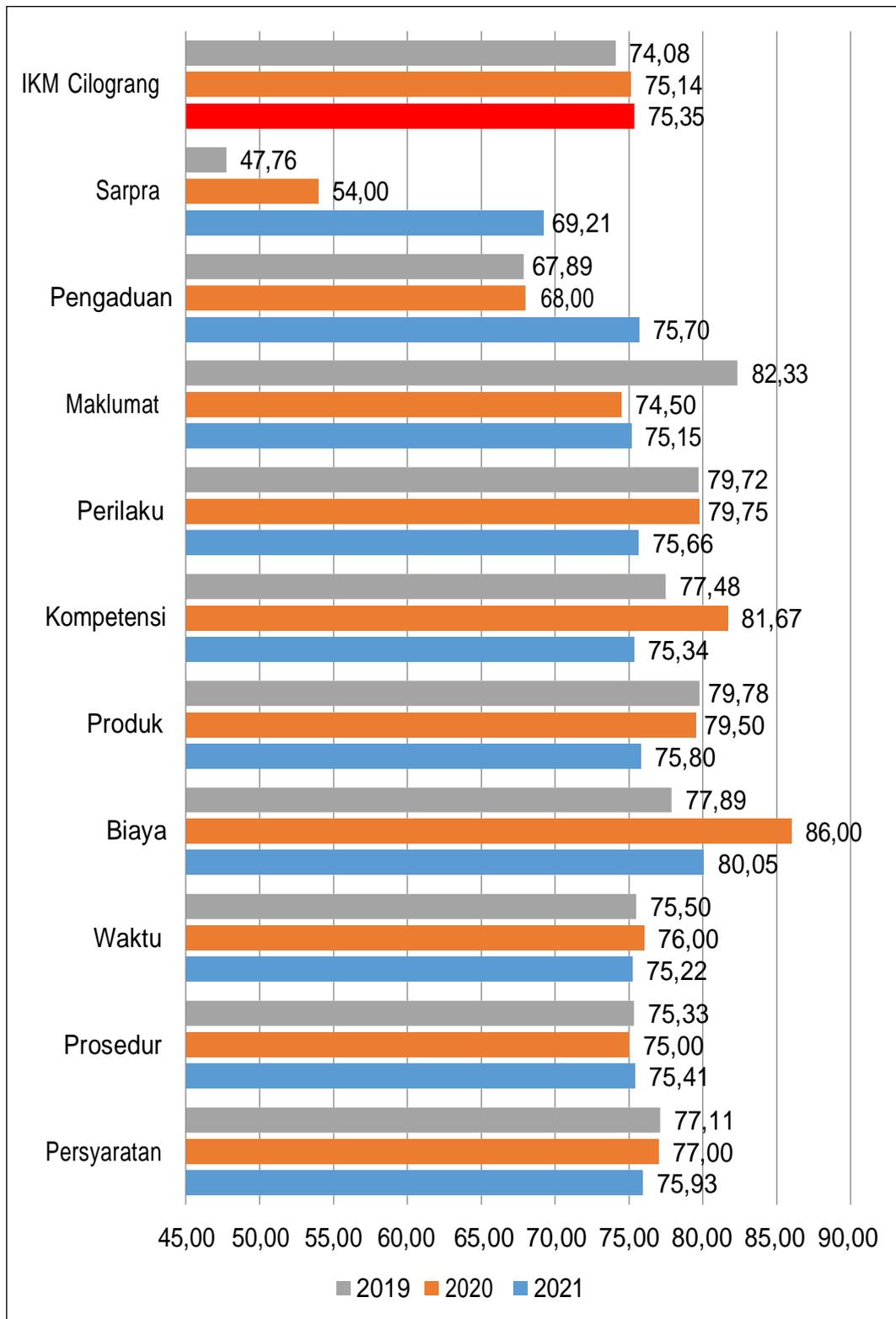


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.211
 IKM PATEN Cilograng Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



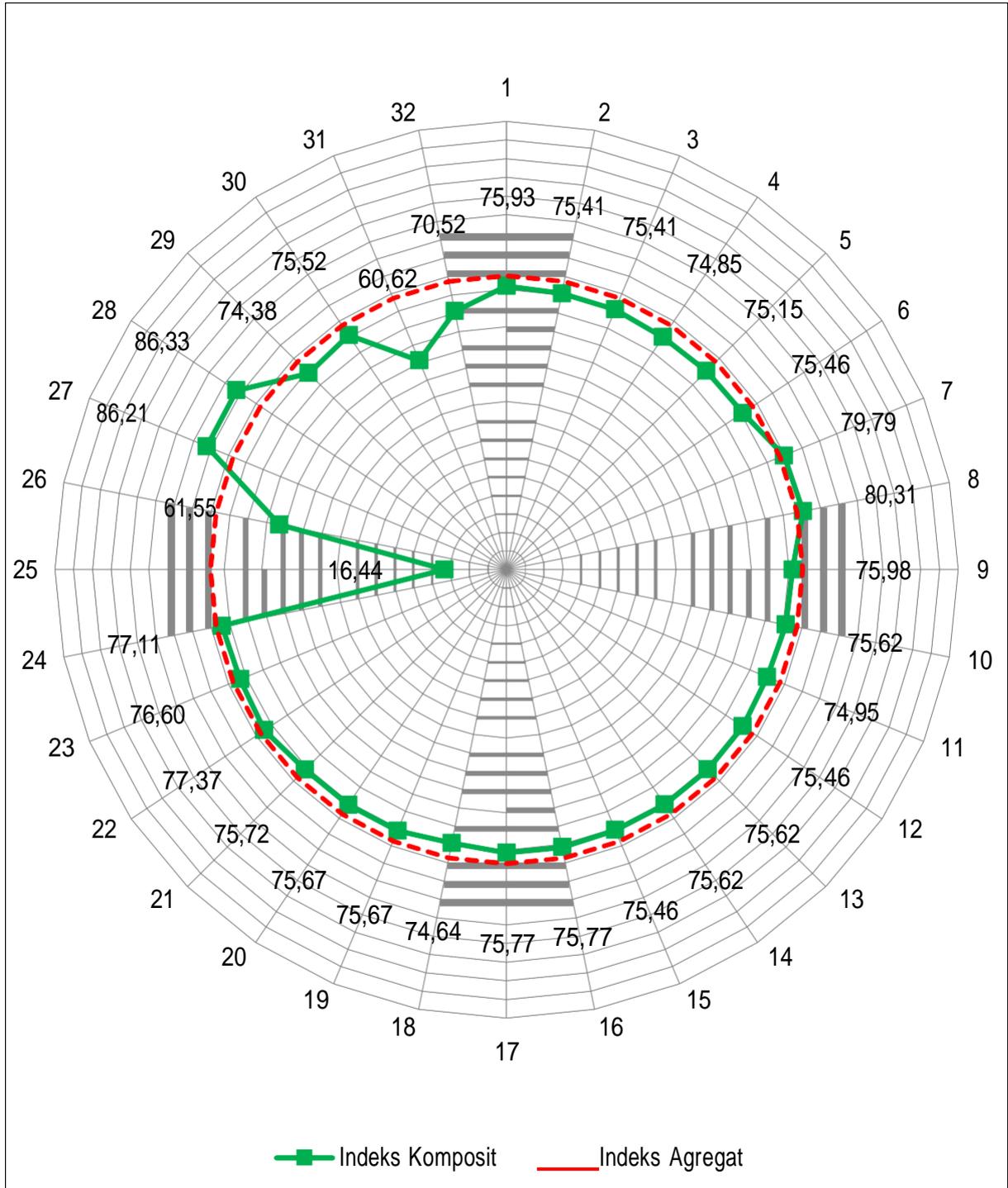
Tabel 4.46
IKM PATEN Cilograng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75,93	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,41	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,41	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,85	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,15	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,46	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,79	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,31	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,98	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,62	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,95	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,46	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,62	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,62	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,46	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,77	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,77	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	74,64	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,67	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,67	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,72	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,37	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,60	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,11	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	16,44	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61,55	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,21	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,33	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,38	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,52	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	60,62	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70,52	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.213
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cilograng
 Tahun 2021

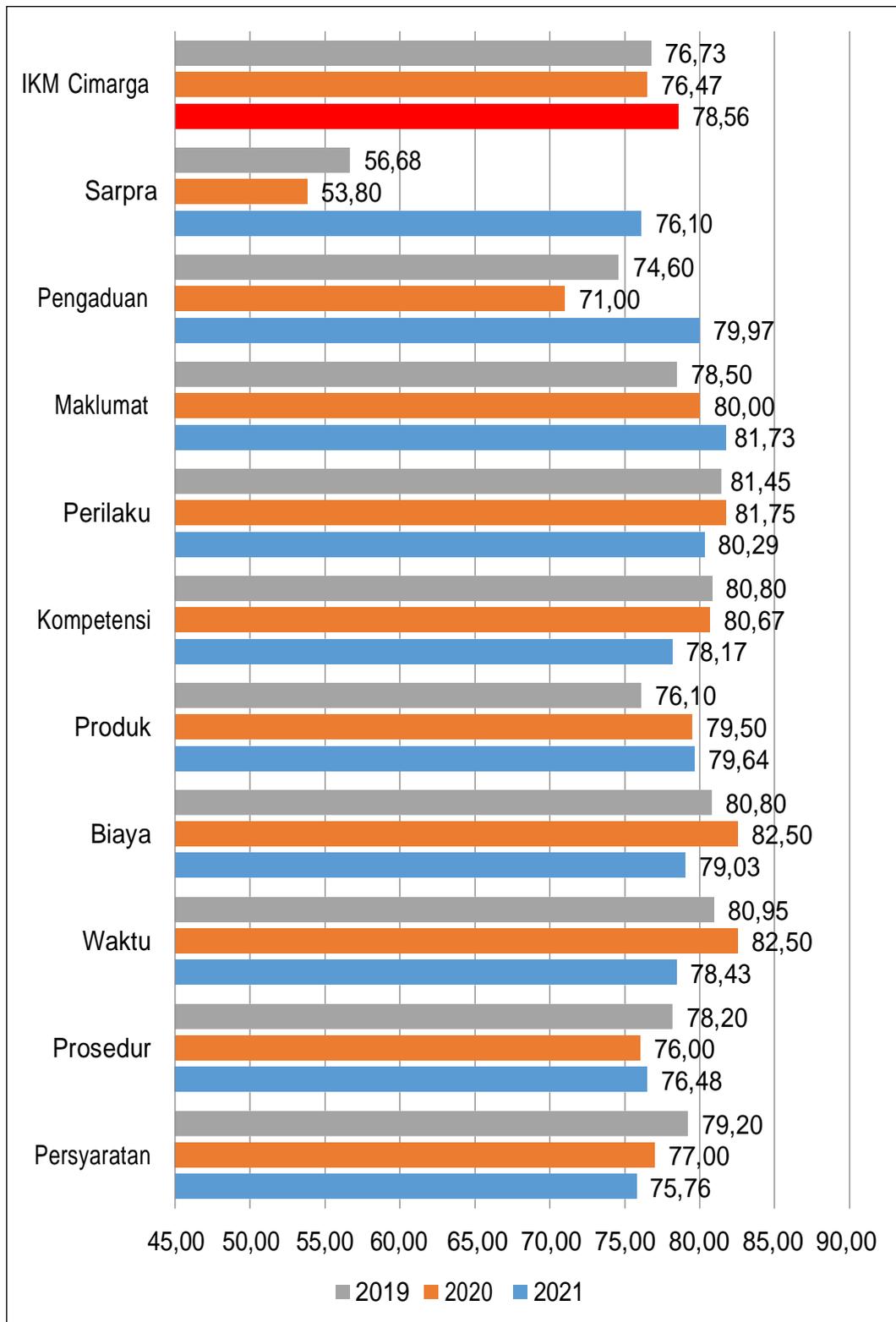


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.214
IKM PATEN Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



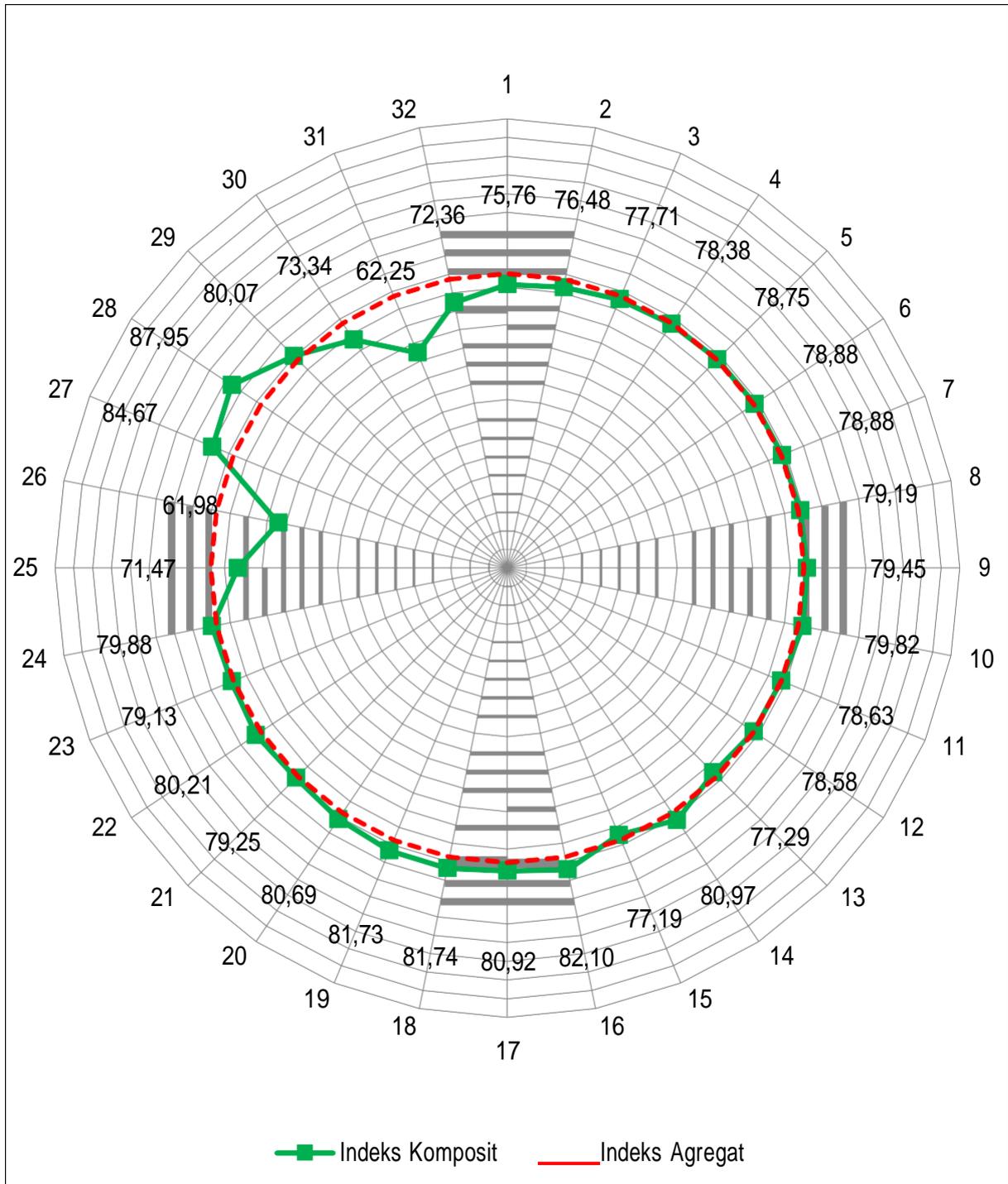
Tabel 4.47
IKM PATEN Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75,76	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,48	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,71	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,38	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,75	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,88	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	78,88	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,19	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,45	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,82	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78,63	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,58	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,29	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,97	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,19	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	82,10	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,92	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,74	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,73	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,69	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,25	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,21	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,13	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,88	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	71,47	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61,98	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,67	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,95	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,07	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	73,34	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,25	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,36	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.216
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cimarga
 Tahun 2021

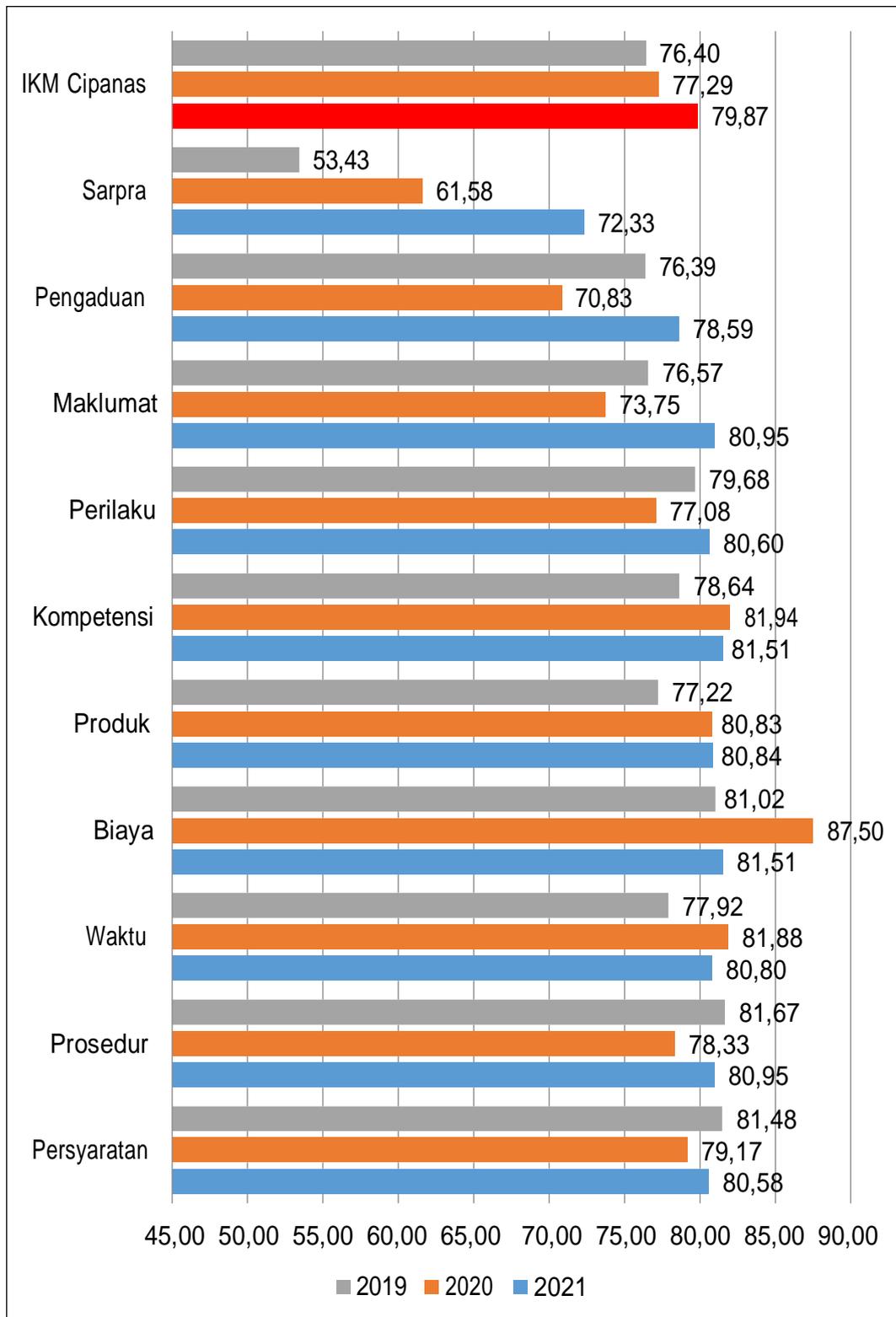


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.217
IKM PATEN Cipanas Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



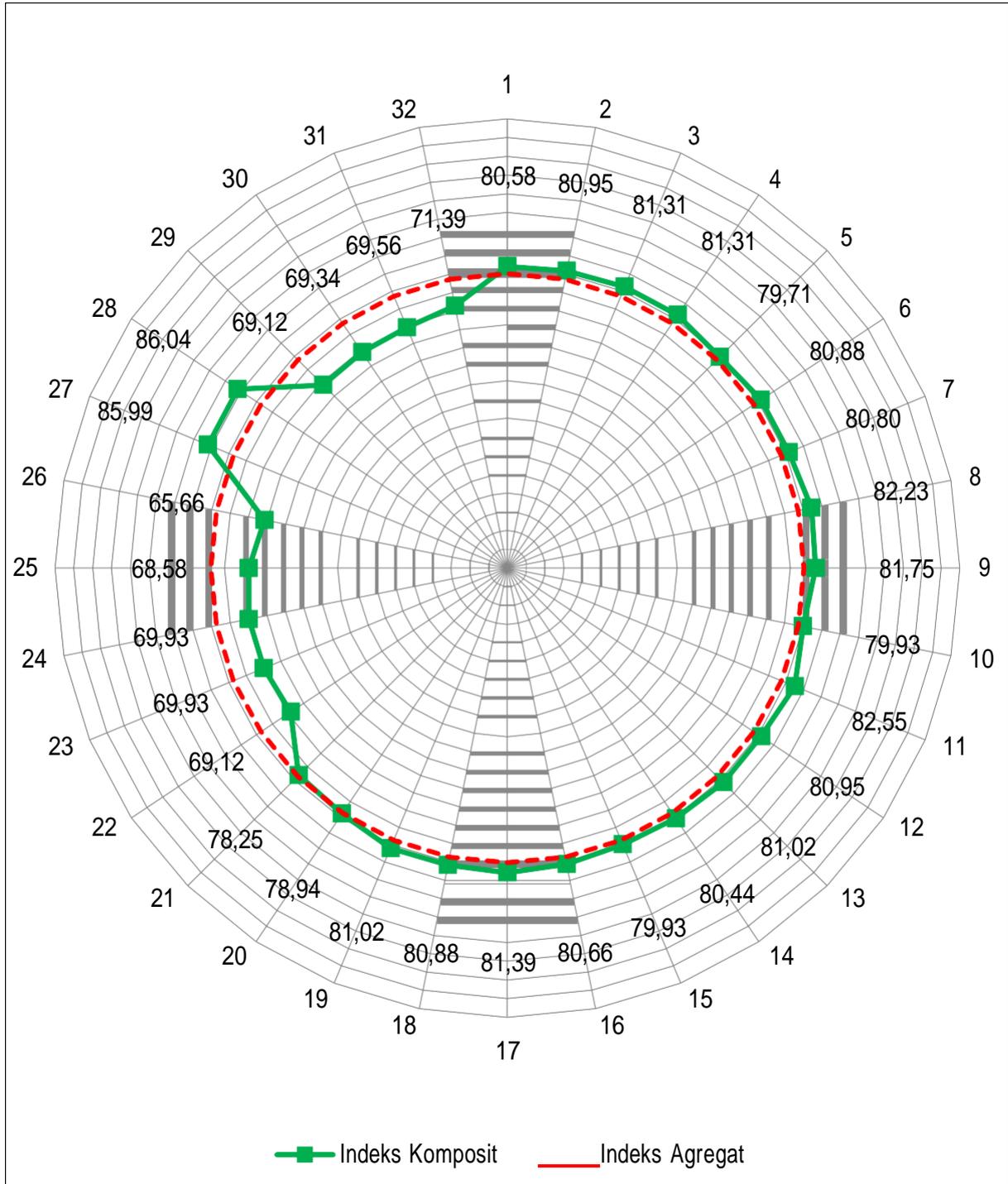
Tabel 4.48
IKM PATEN Cipanas
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,58	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,95	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,31	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,31	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,71	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,88	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,80	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,23	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,75	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,93	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,55	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,95	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,02	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,44	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,93	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,66	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,39	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,88	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,02	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78,94	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,25	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	69,12	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	69,93	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69,93	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	68,58	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,66	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,99	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,04	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	69,12	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	69,34	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	69,56	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,39	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.219
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cipanas
 Tahun 2021

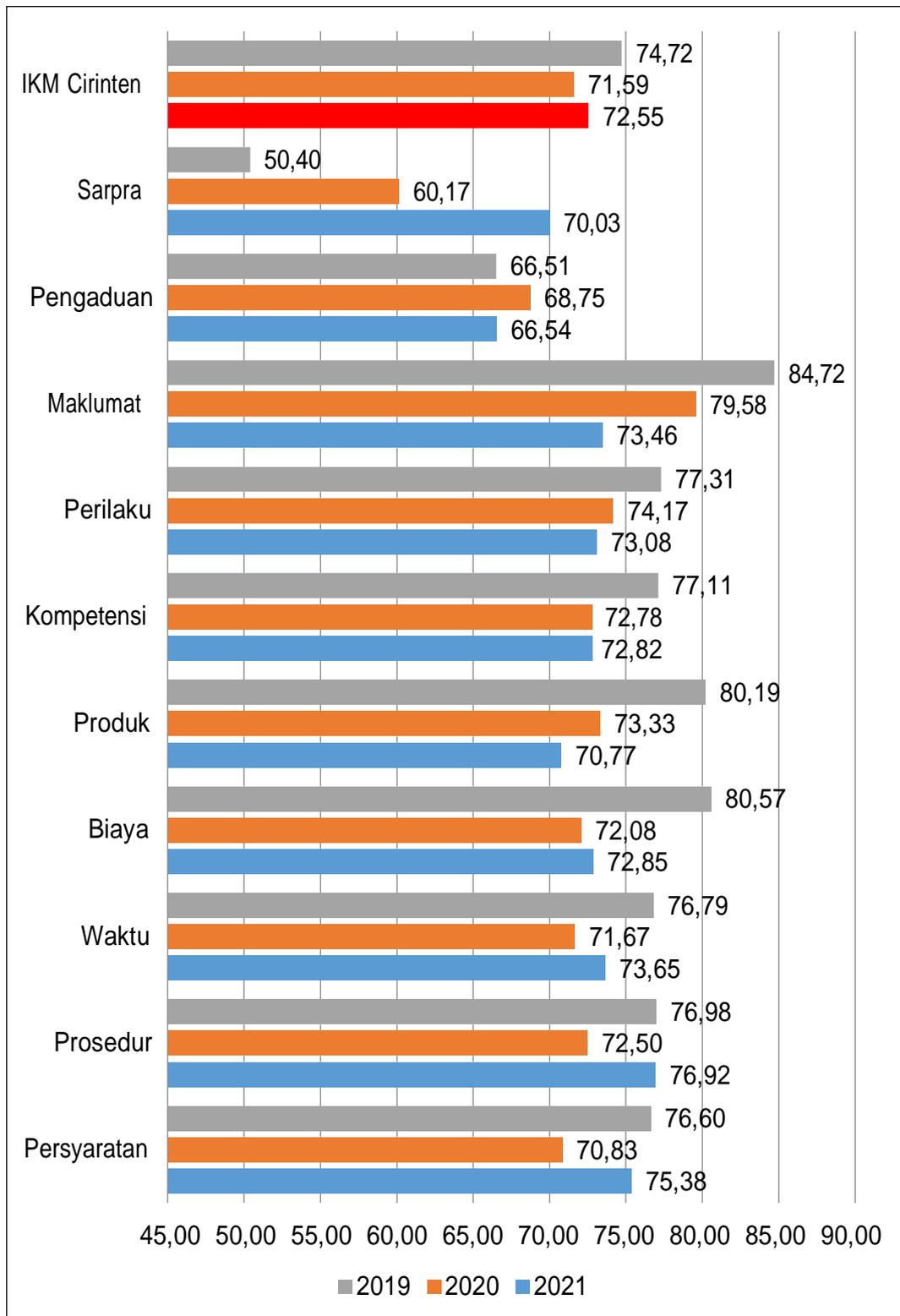


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.220
IKM PATEN Cirinten Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



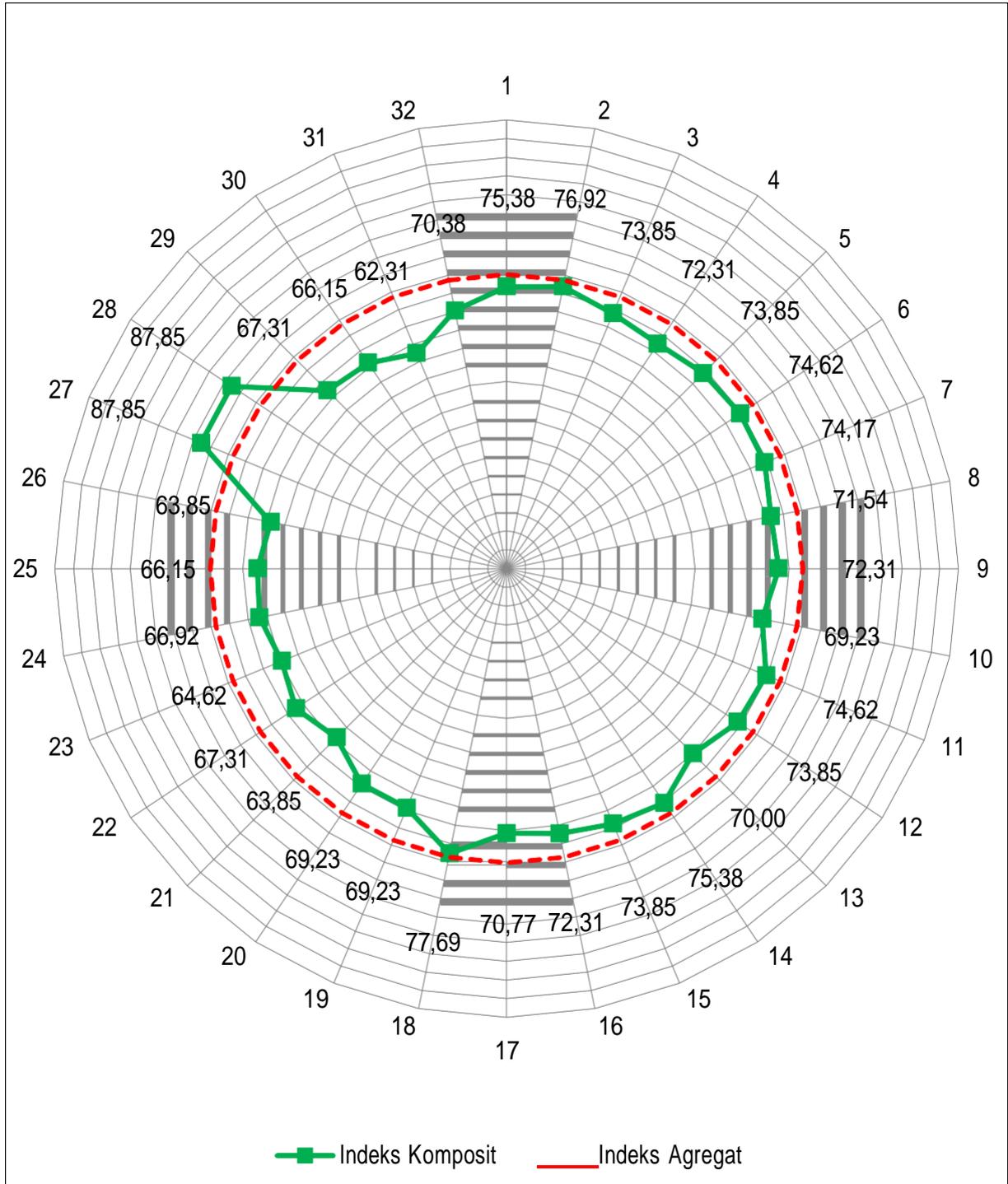
Tabel 4.49
IKM PATEN Cirinten
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75,38	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,92	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73,85	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72,31	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,85	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,62	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	74,17	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	71,54	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	72,31	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	69,23	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,62	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,85	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	70,00	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,38	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	73,85	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	72,31	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	70,77	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,69	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	69,23	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	69,23	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	63,85	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	67,31	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	64,62	D	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	66,92	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	66,15	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,85	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,85	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,85	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	67,31	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	66,15	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,31	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70,38	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.222
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Cirinten
 Tahun 2021

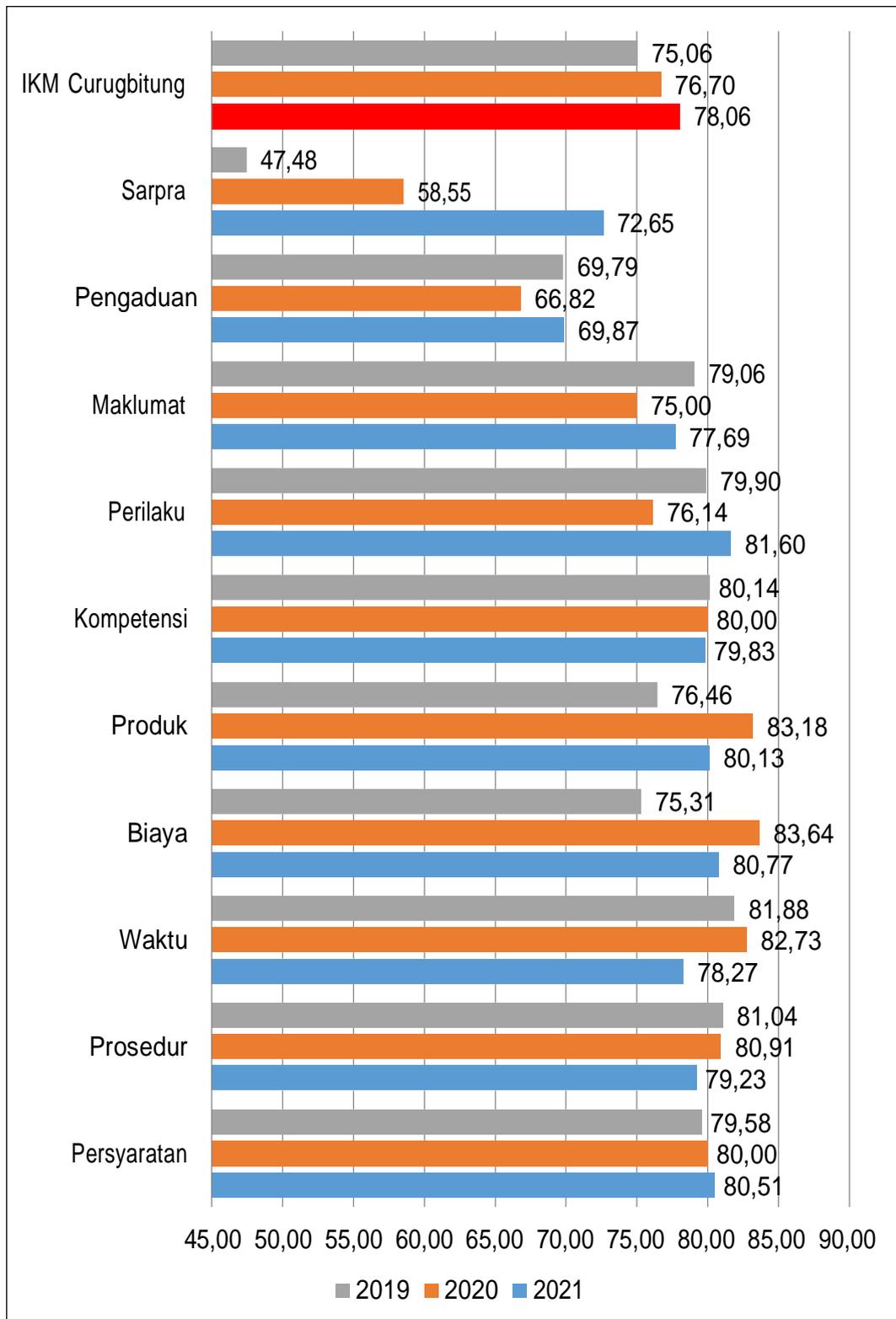


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.223
IKM PATEN Curugbitung Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



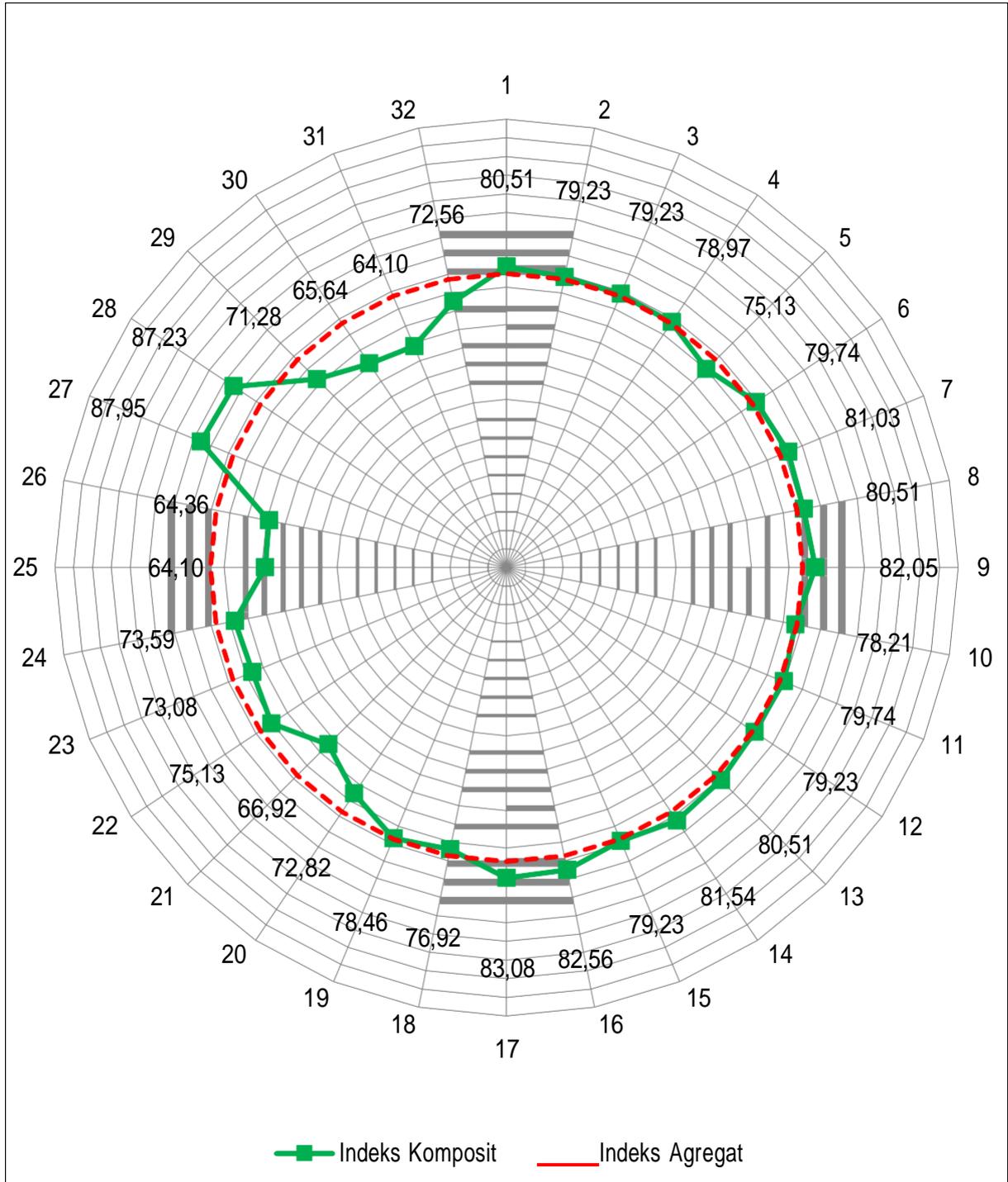
Tabel 4.50
IKM PATEN Curugbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,51	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,23	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,23	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,97	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,13	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,74	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,03	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,51	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,05	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,21	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,74	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,23	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,51	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,54	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,23	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,56	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,08	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	76,92	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,46	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	72,82	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	66,92	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,13	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,08	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,59	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	64,10	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,36	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,95	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,23	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71,28	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	65,64	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	64,10	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,56	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.225
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Curugbitung
 Tahun 2021

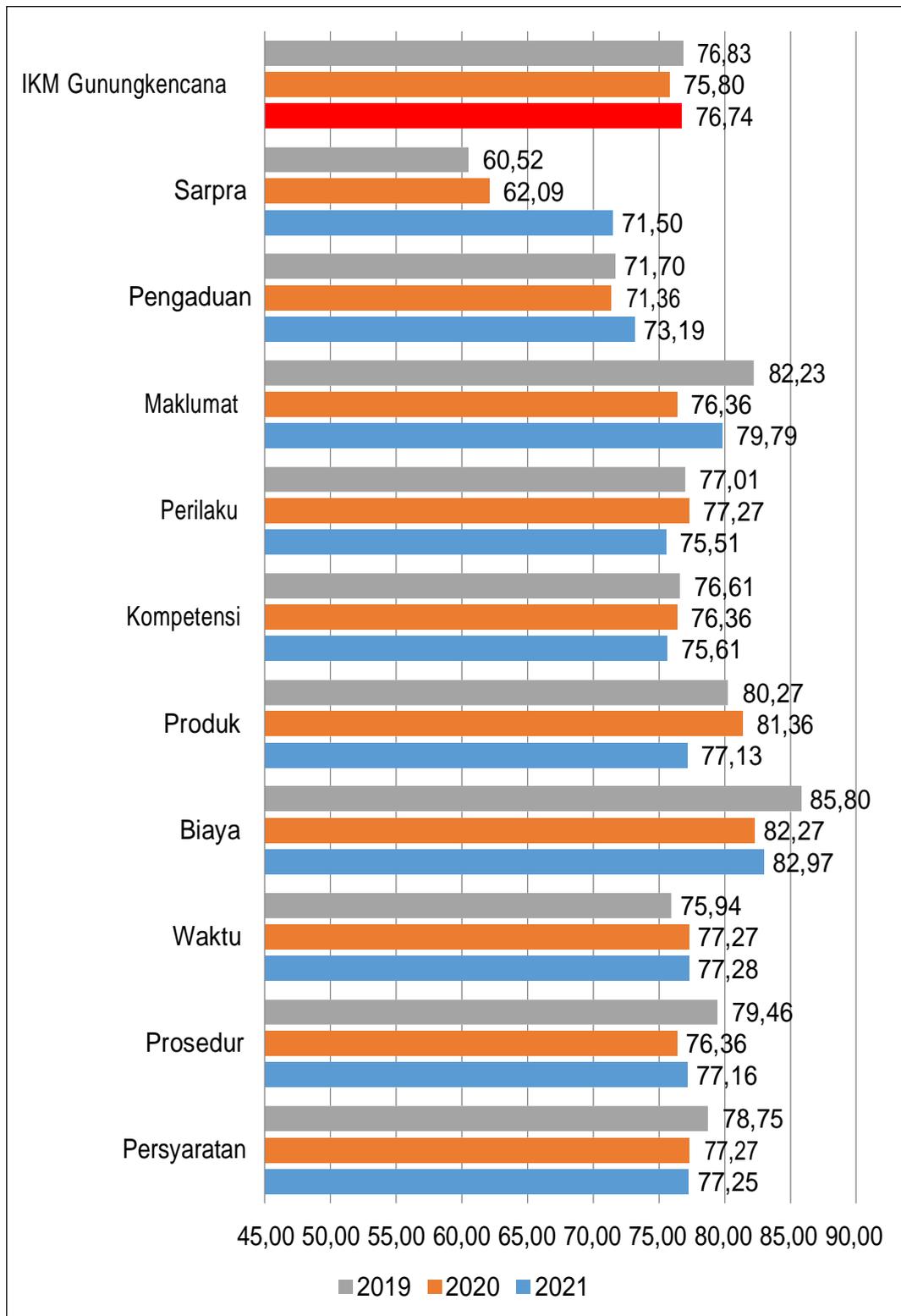


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.226
IKM PATEN Gunungkencana Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



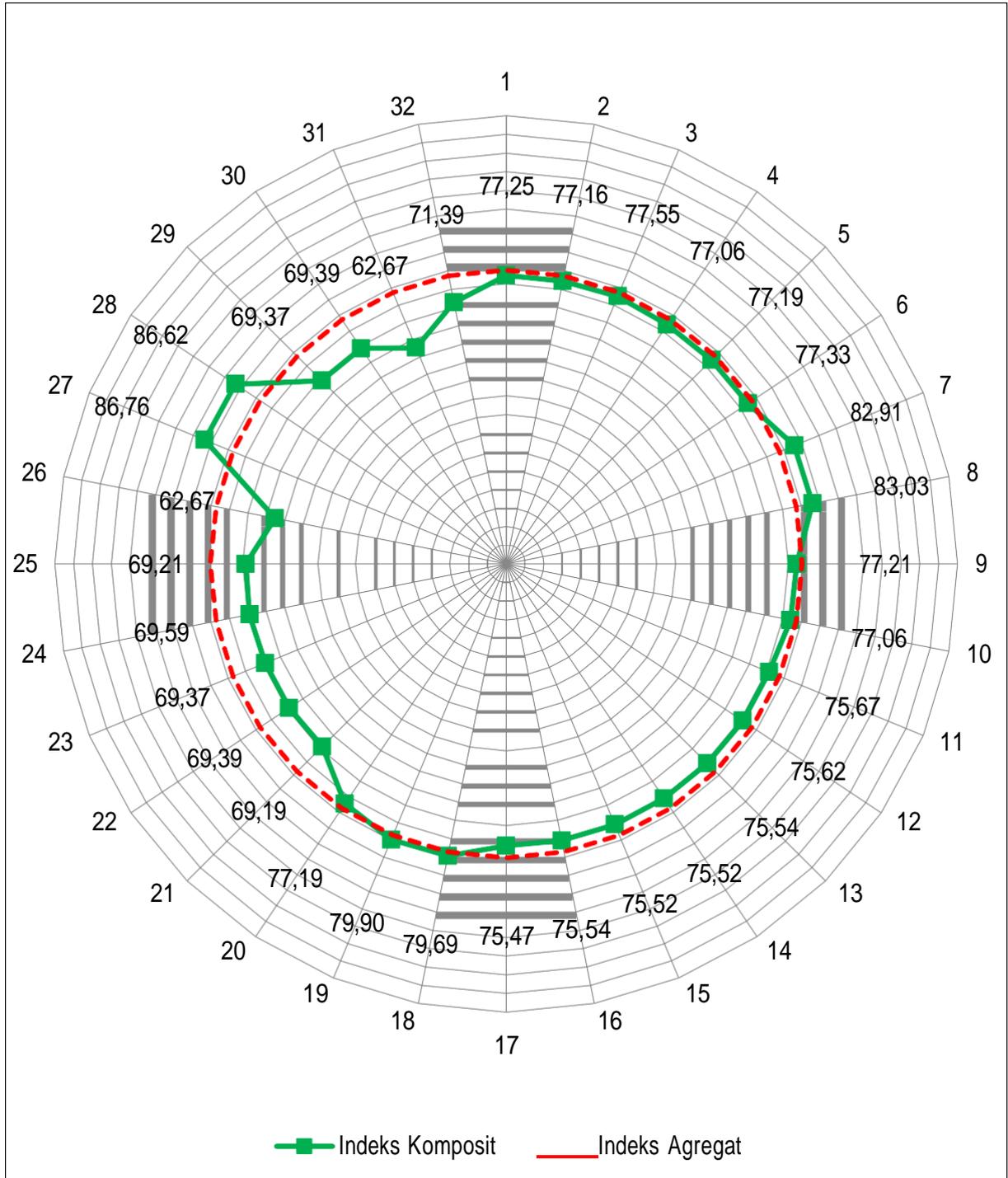
Tabel 4.51
IKM PATEN Gunungkencana
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,25	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,16	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,55	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,06	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,19	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,33	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,91	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,03	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,21	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,06	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	75,67	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,62	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,54	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,52	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,52	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,54	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,47	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,69	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,90	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	77,19	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	69,19	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	69,39	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	69,37	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69,59	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	69,21	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,67	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,76	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,62	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	69,37	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	69,39	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,67	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,39	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.228
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Gunungkencana
 Tahun 2021

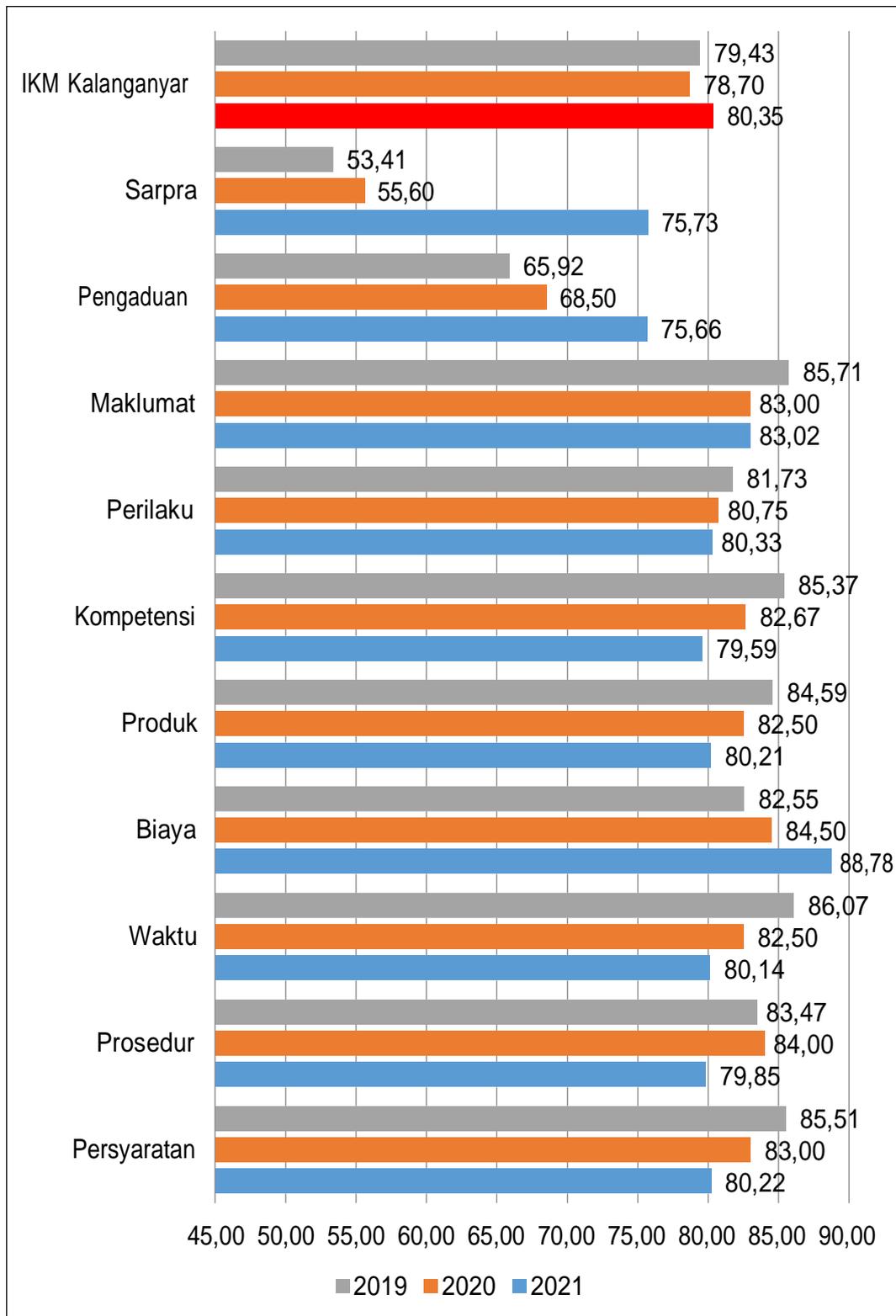


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.229
 IKM PATEN Kalanganyar Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



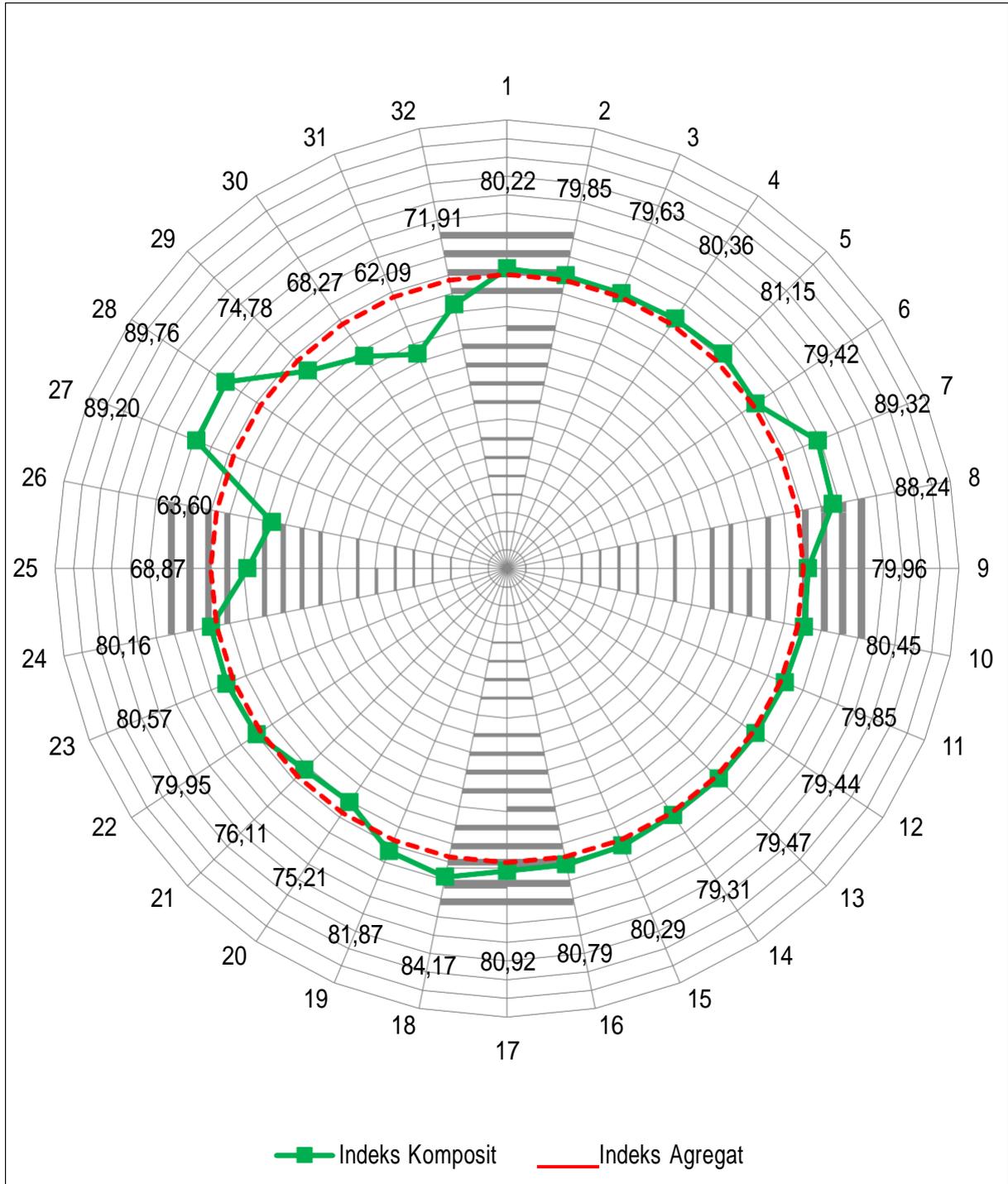
Tabel 4.52
IKM PATEN Kalanganyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,22	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,85	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,63	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,36	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,15	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,42	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	89,32	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88,24	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,96	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,45	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,85	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,44	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,47	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,31	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,29	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,79	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,92	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,17	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,87	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	75,21	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,11	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,95	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,57	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,16	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	68,87	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,60	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,20	A	Di atas rerata
28	Keamanan	89,76	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,78	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	68,27	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,09	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,91	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.231
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Kalanganyar
 Tahun 2021

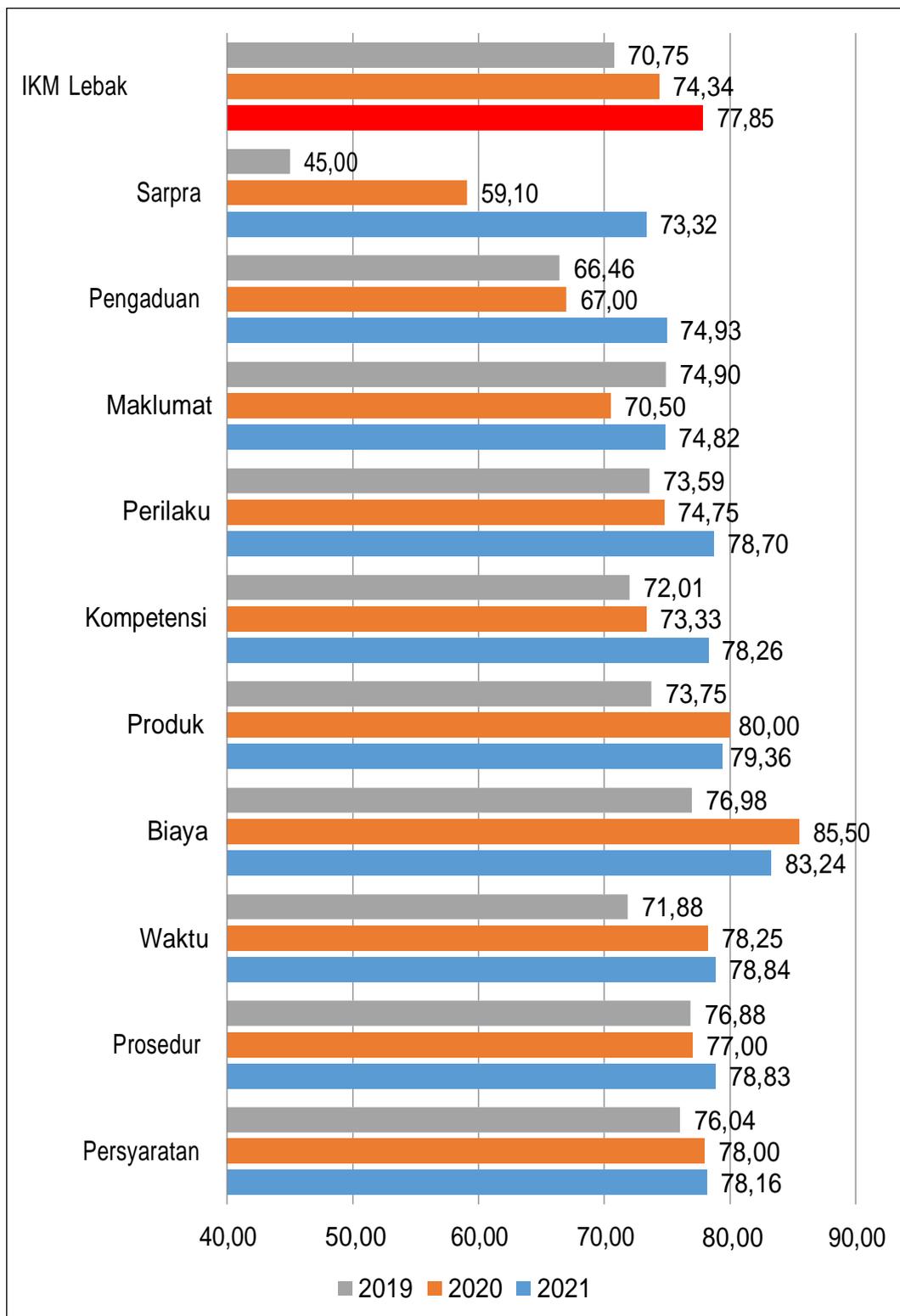


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.232
 IKM PATEN Lebak Gedong Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



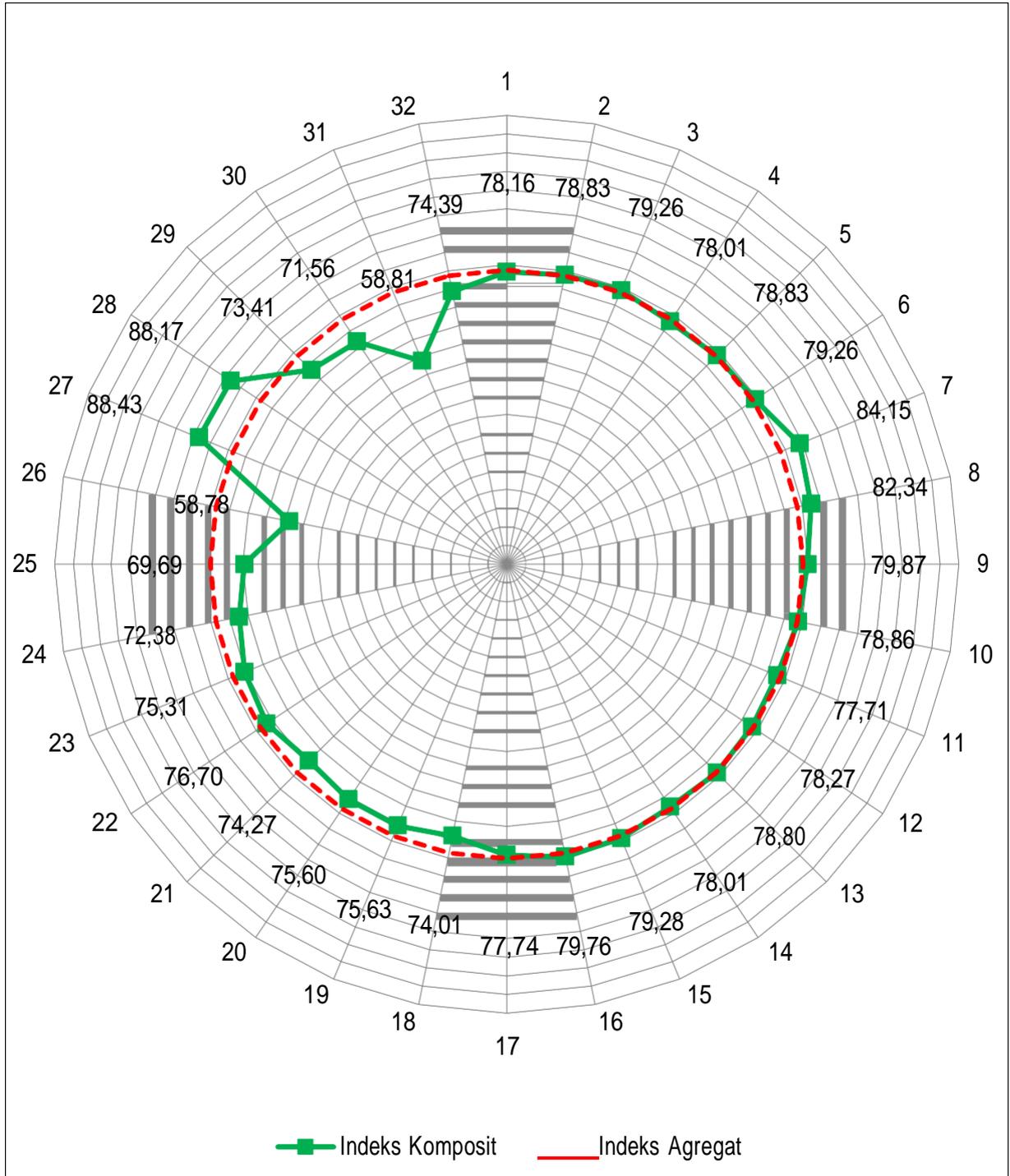
Tabel 4.53
IKM PATEN Lebak Gedong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,16	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,83	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,26	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,01	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,83	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,26	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	84,15	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,34	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,87	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,86	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77,71	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,27	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,80	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78,01	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,28	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,76	B	Di atas rerata
17	Keramahan	77,74	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	74,01	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,63	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,60	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,27	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,70	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,31	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,38	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	69,69	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	58,78	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,43	A	Di atas rerata
28	Keamanan	88,17	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,41	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	71,56	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	58,81	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,39	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.234
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Lebak Gedong
 Tahun 2021

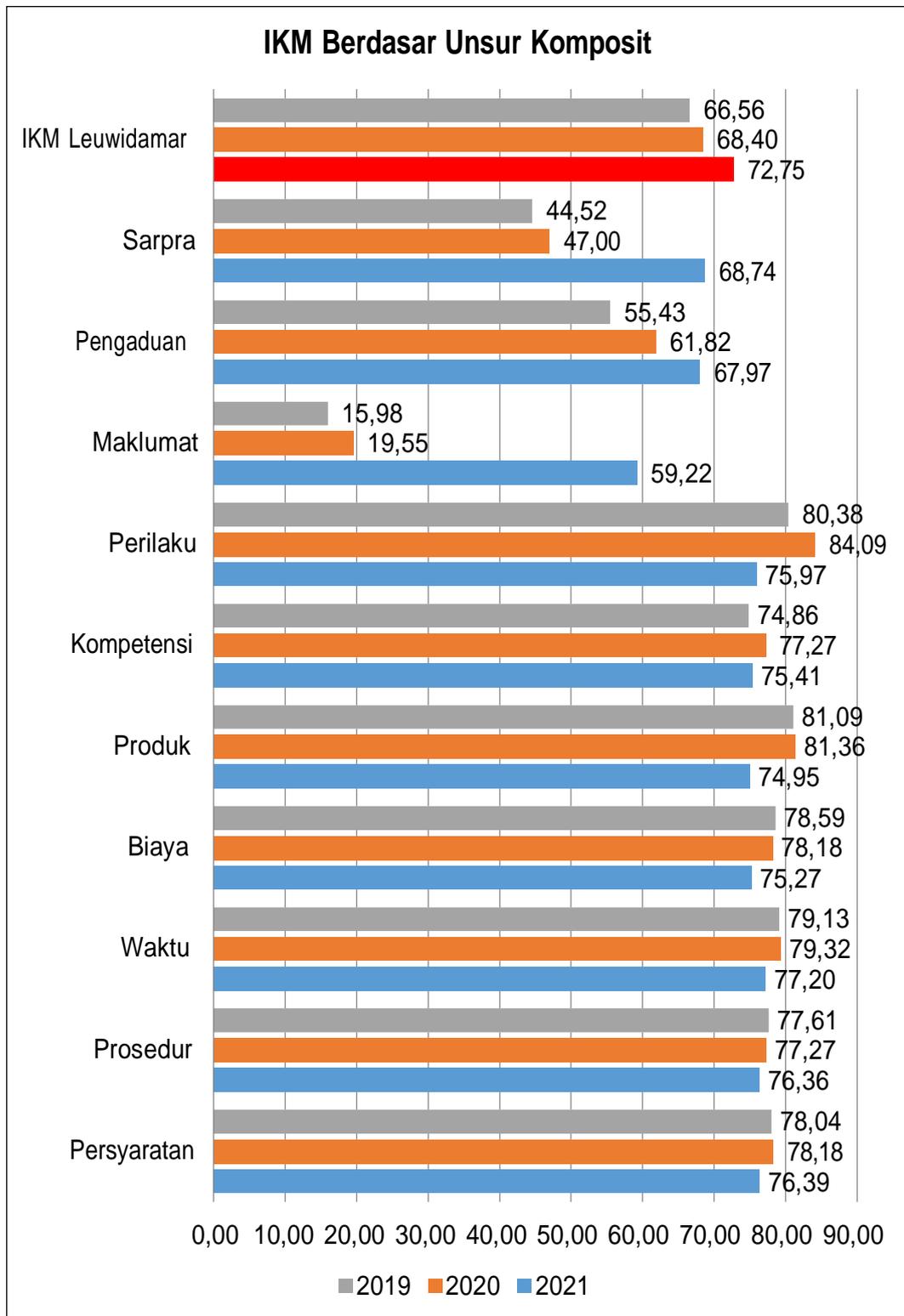


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.235
Perbandingan IKM PATEN Leuwidamar Berdasar Unsur
Tahun 2018-2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



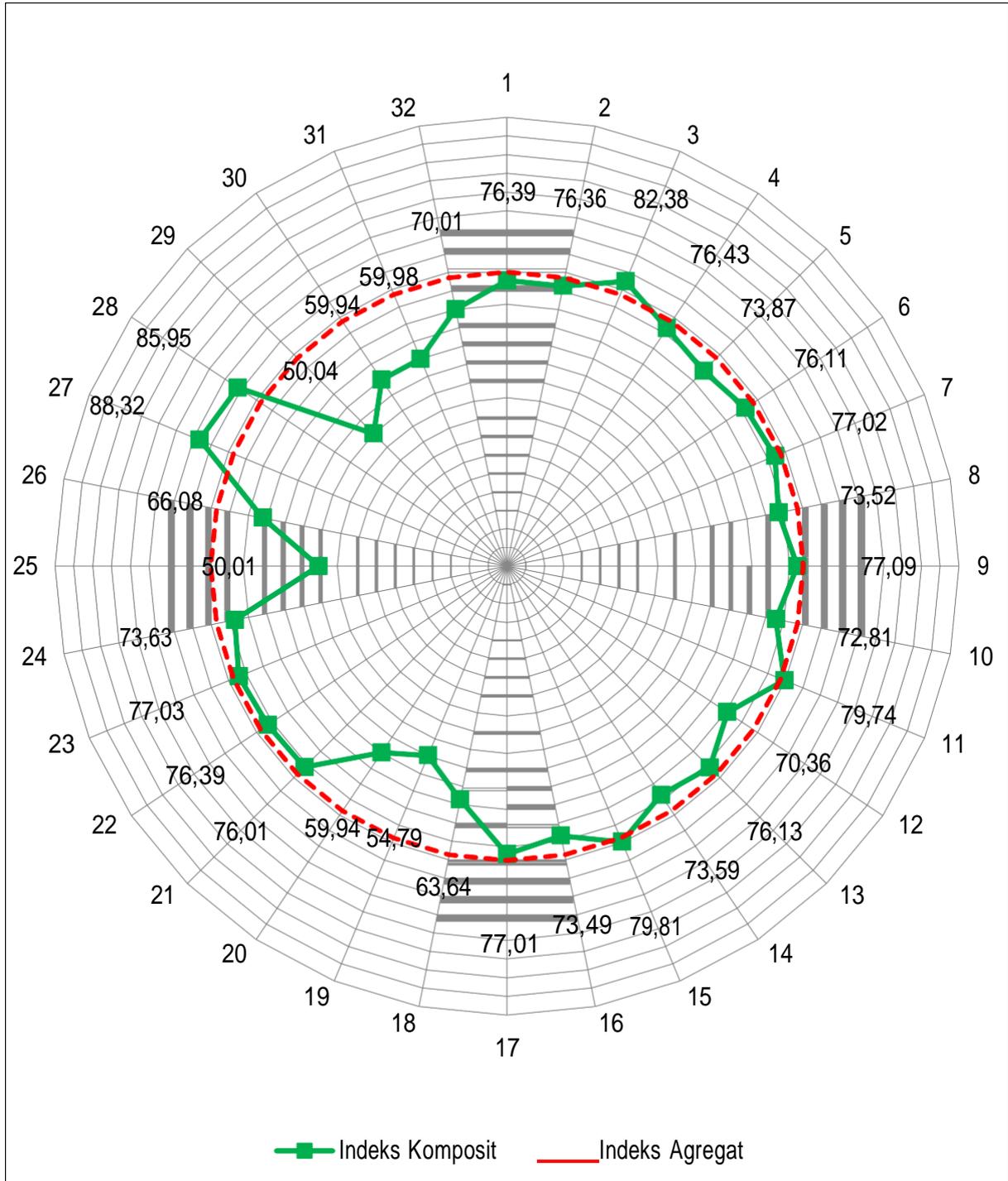
Tabel 4.54
IKM PATEN Leuwidamar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	76,39	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,36	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,38	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,43	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,87	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,11	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,02	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	73,52	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,09	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72,81	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,74	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	70,36	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,13	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73,59	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,81	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	73,49	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,01	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	63,64	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	54,79	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	59,94	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,01	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,39	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,03	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,63	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	50,01	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,08	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,32	A	Di atas rerata
28	Keamanan	85,95	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	50,04	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	59,94	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	59,98	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70,01	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.237
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Leuwidamar
 Tahun 2021

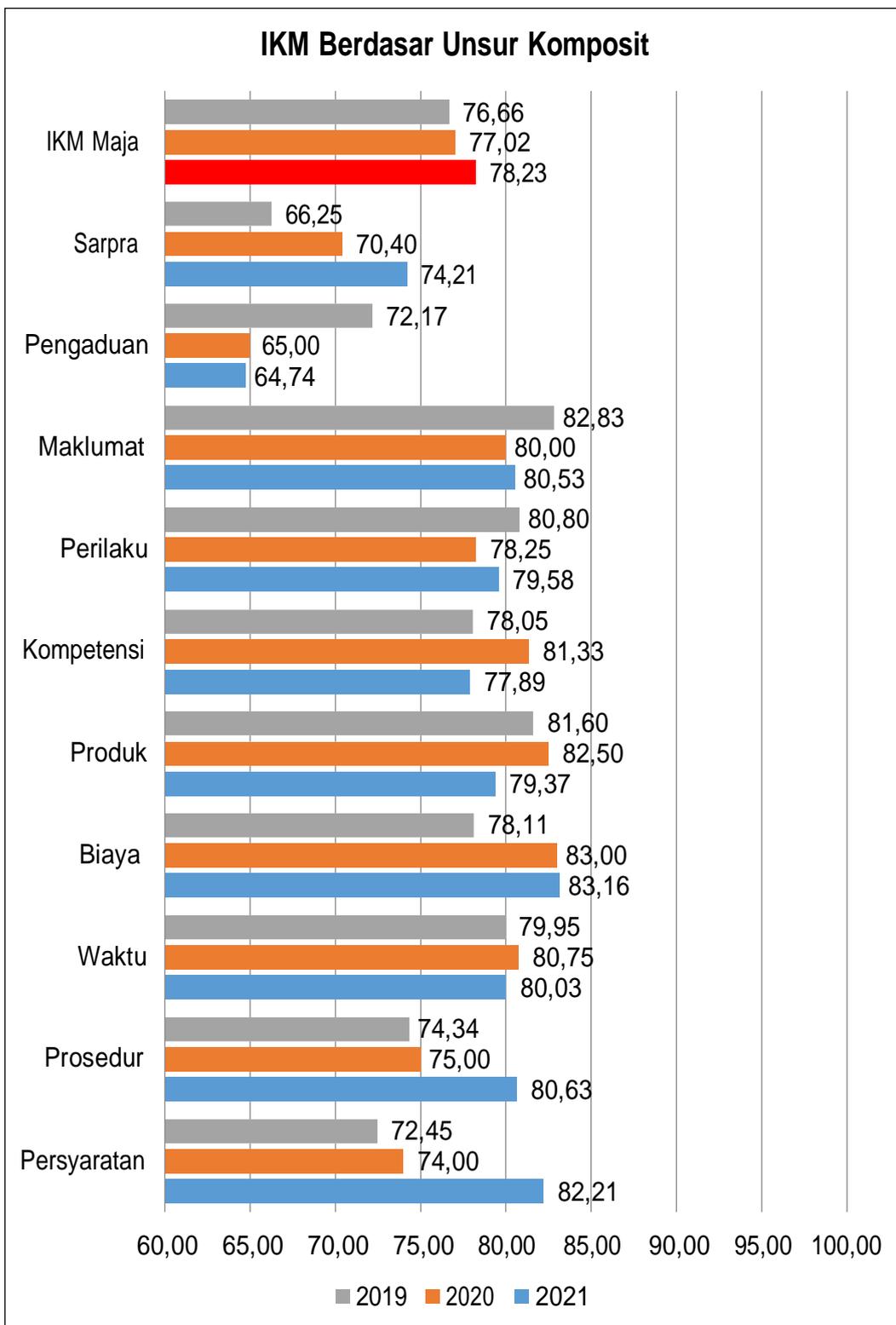


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.238
IKM PATEN Maja Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



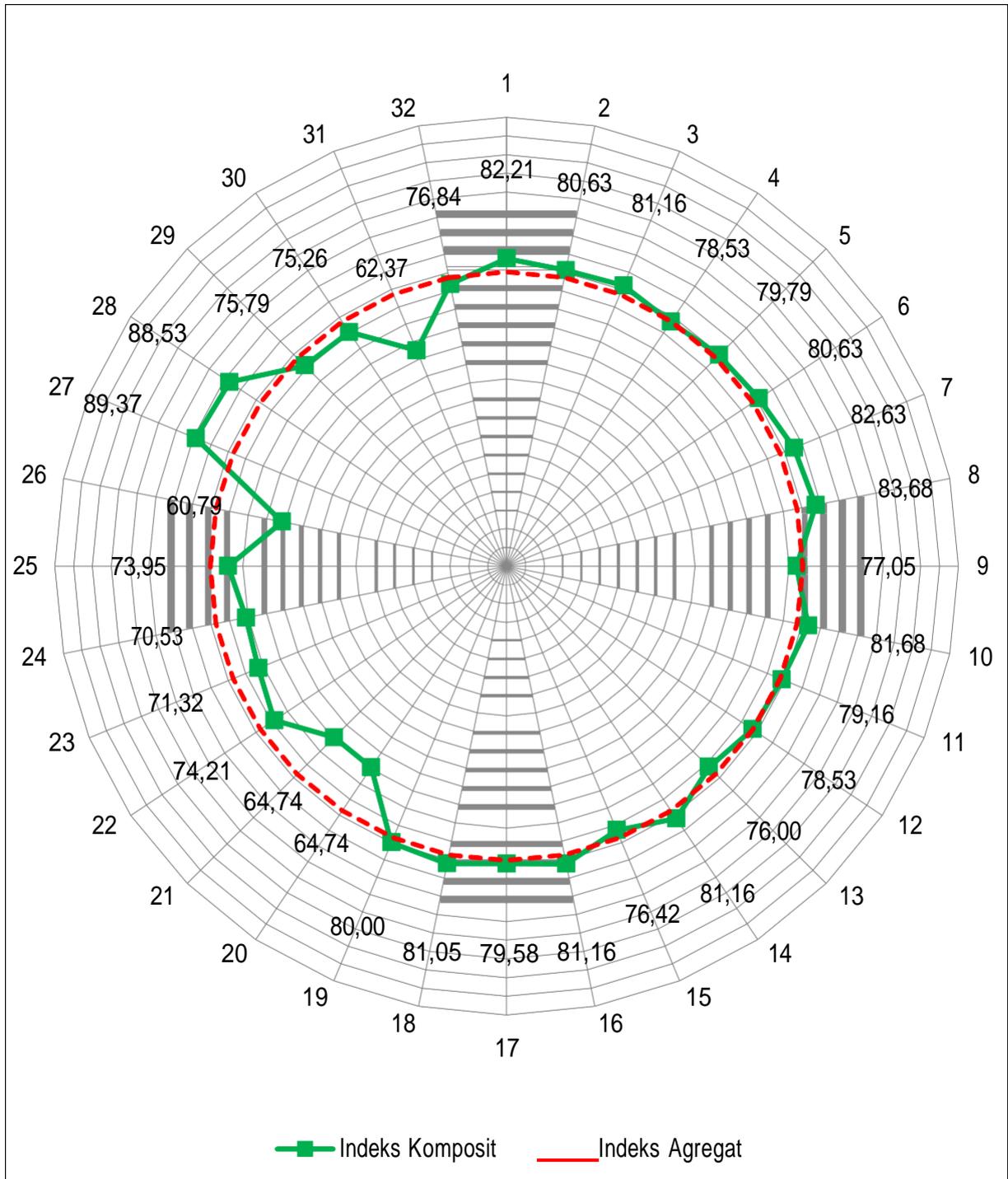
Tabel 4.55
IKM PATEN Maja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,21	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,63	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,16	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,53	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,79	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,63	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,63	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,68	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,05	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	81,68	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,16	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,53	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,00	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,16	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,42	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81,16	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,58	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,05	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,00	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	64,74	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	64,74	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,21	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	71,32	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70,53	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73,95	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	60,79	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,37	A	Di atas rerata
28	Keamanan	88,53	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,79	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,26	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,37	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,84	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.240
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Maja
 Tahun 2021

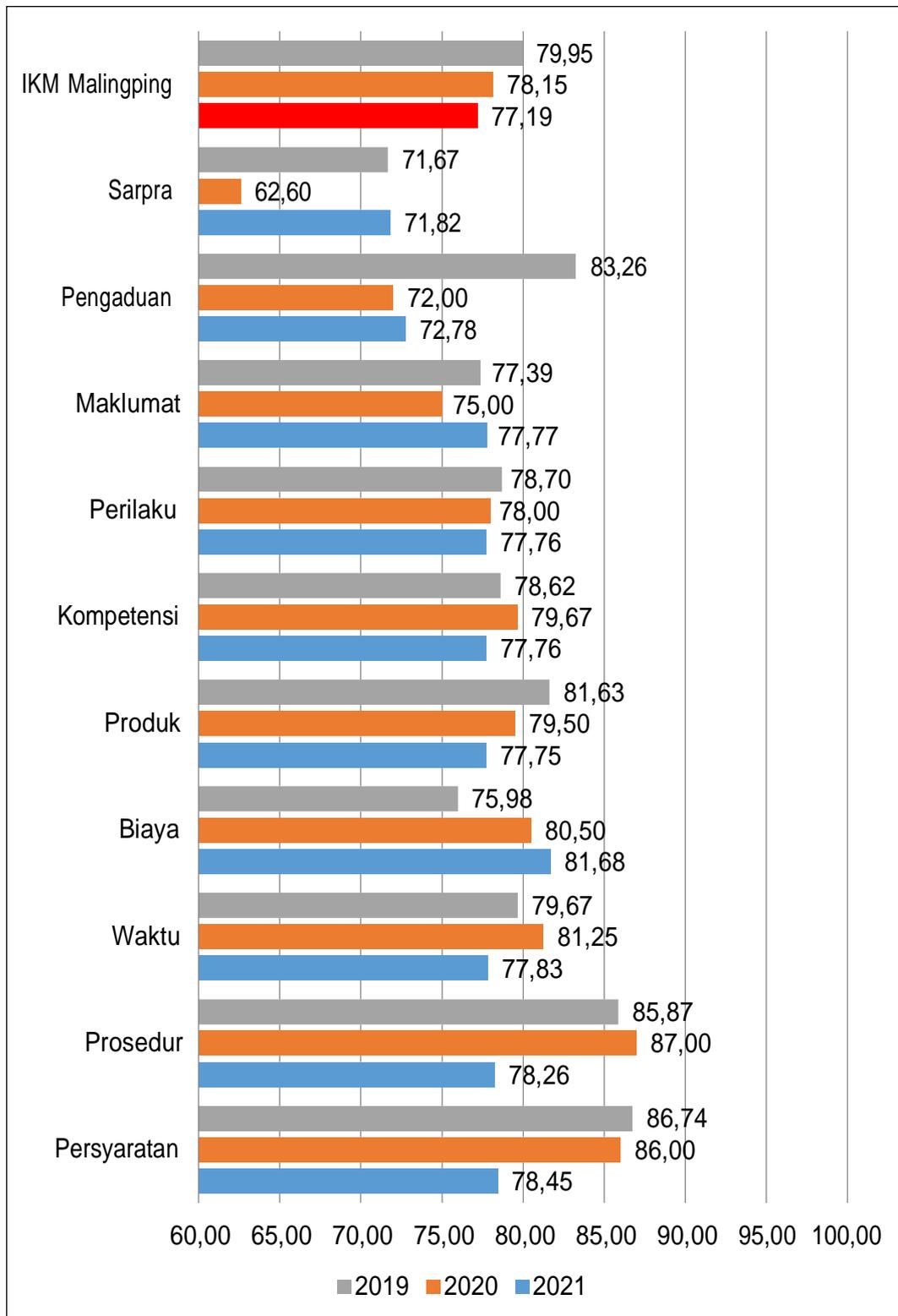


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.241
IKM PATEN Malingping Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



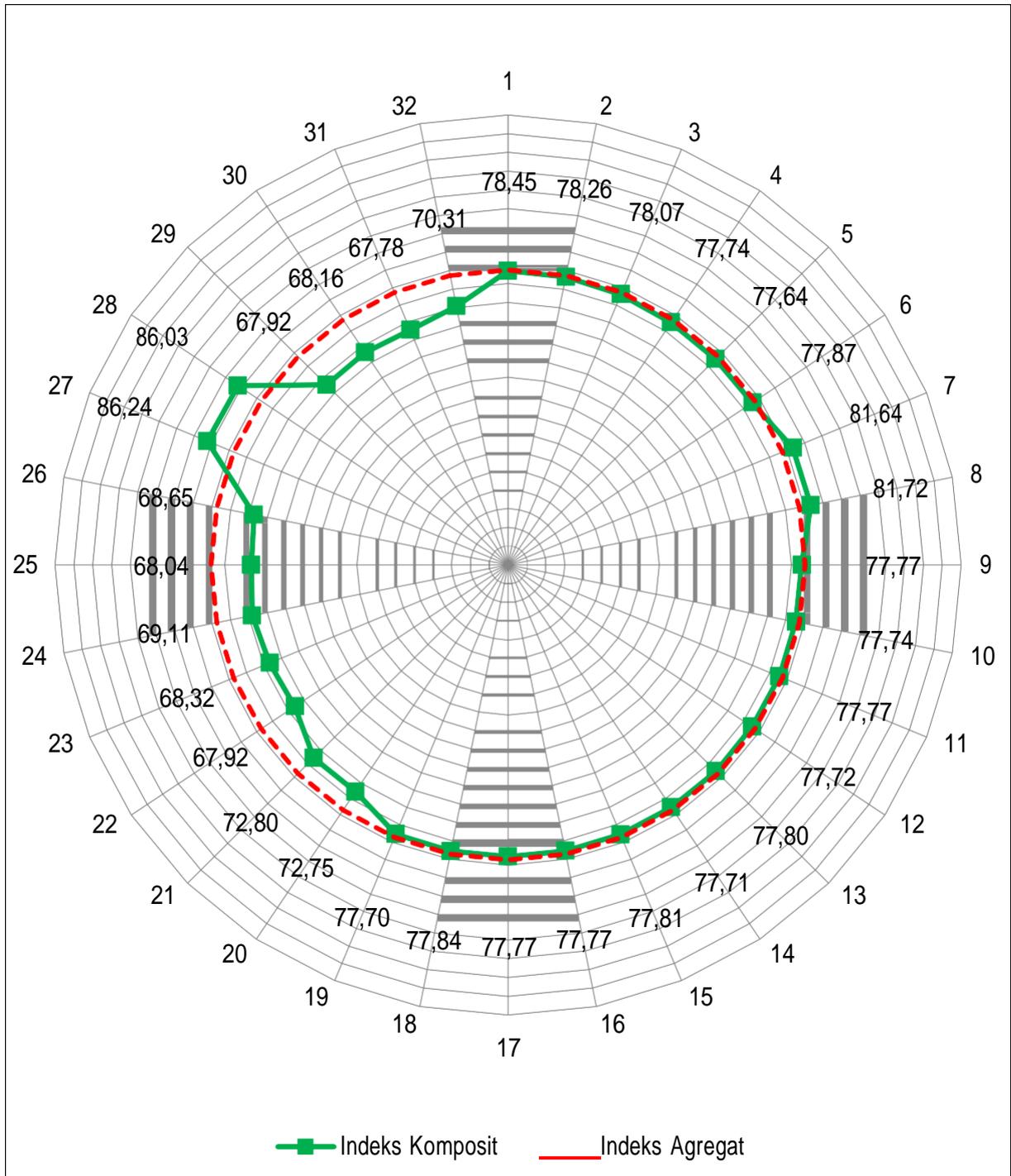
Tabel 4.56
IKM PATEN Malingping
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,45	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,26	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,07	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,74	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,64	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,87	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,64	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,72	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,77	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,74	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,77	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,72	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,80	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,71	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,81	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,77	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,77	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,84	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,70	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	72,75	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	72,80	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	67,92	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	68,32	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69,11	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	68,04	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,65	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,24	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,03	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	67,92	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	68,16	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	67,78	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70,31	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.243
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Malingping
 Tahun 2021

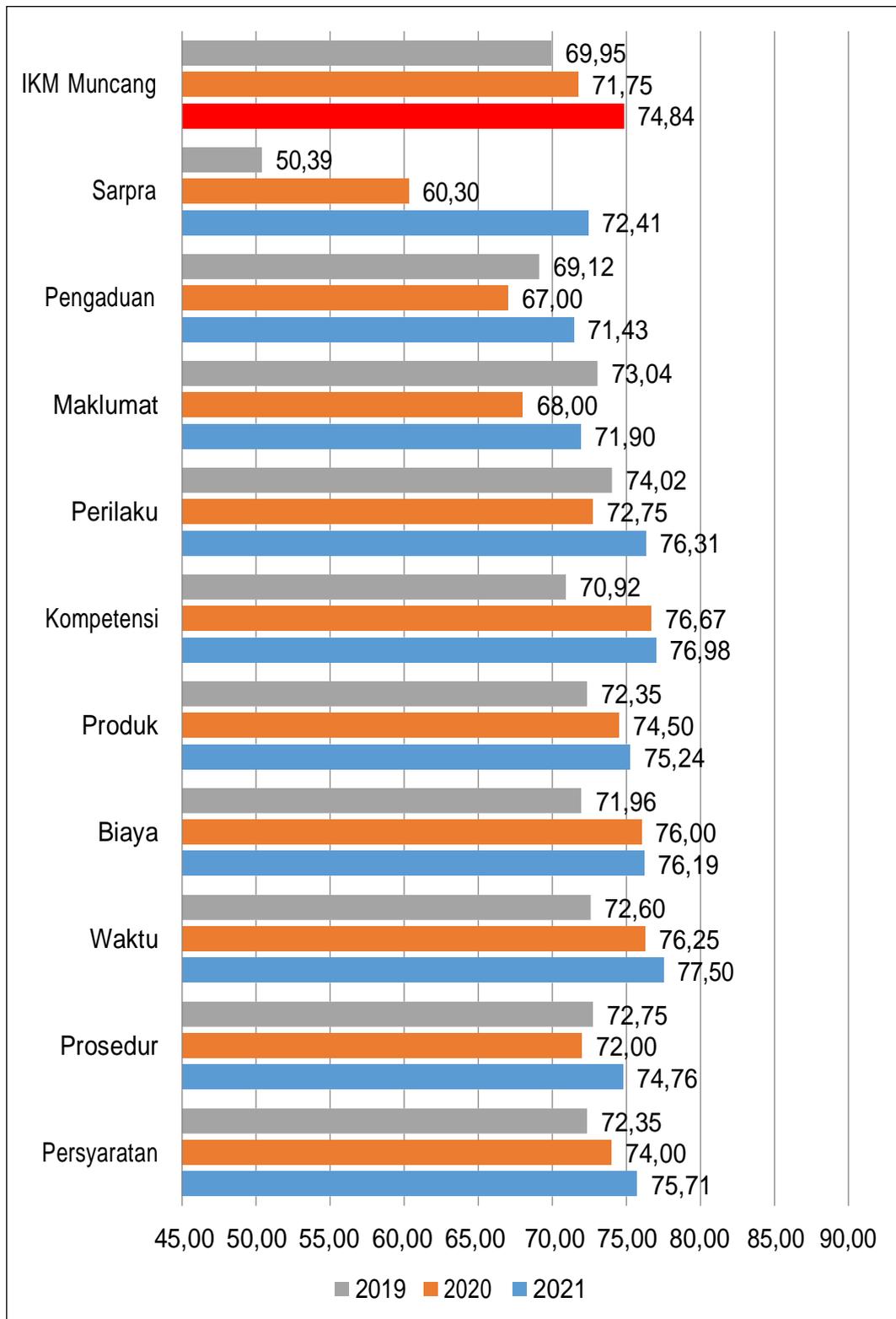


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.244
IKM PATEN Muncang Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



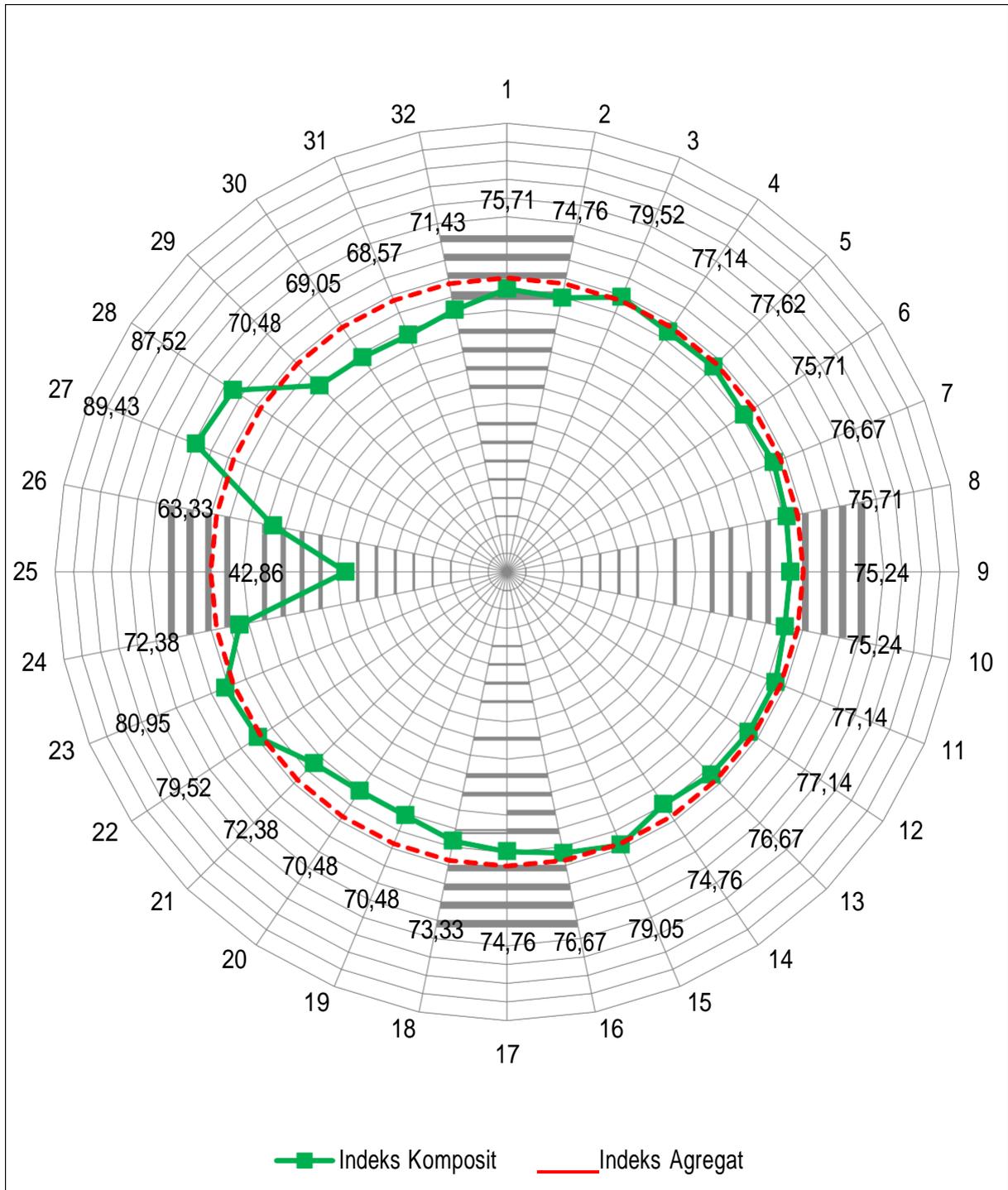
Tabel 4.57
IKM PATEN Muncang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75,71	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	74,76	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,52	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,14	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,62	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,71	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,67	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,71	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,24	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,24	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,14	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,14	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,67	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74,76	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,05	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76,67	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	74,76	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	73,33	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,48	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	70,48	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	72,38	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,52	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,95	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,38	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	42,86	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,33	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,43	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,52	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,48	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	69,05	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	68,57	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.246
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Muncang
 Tahun 2021

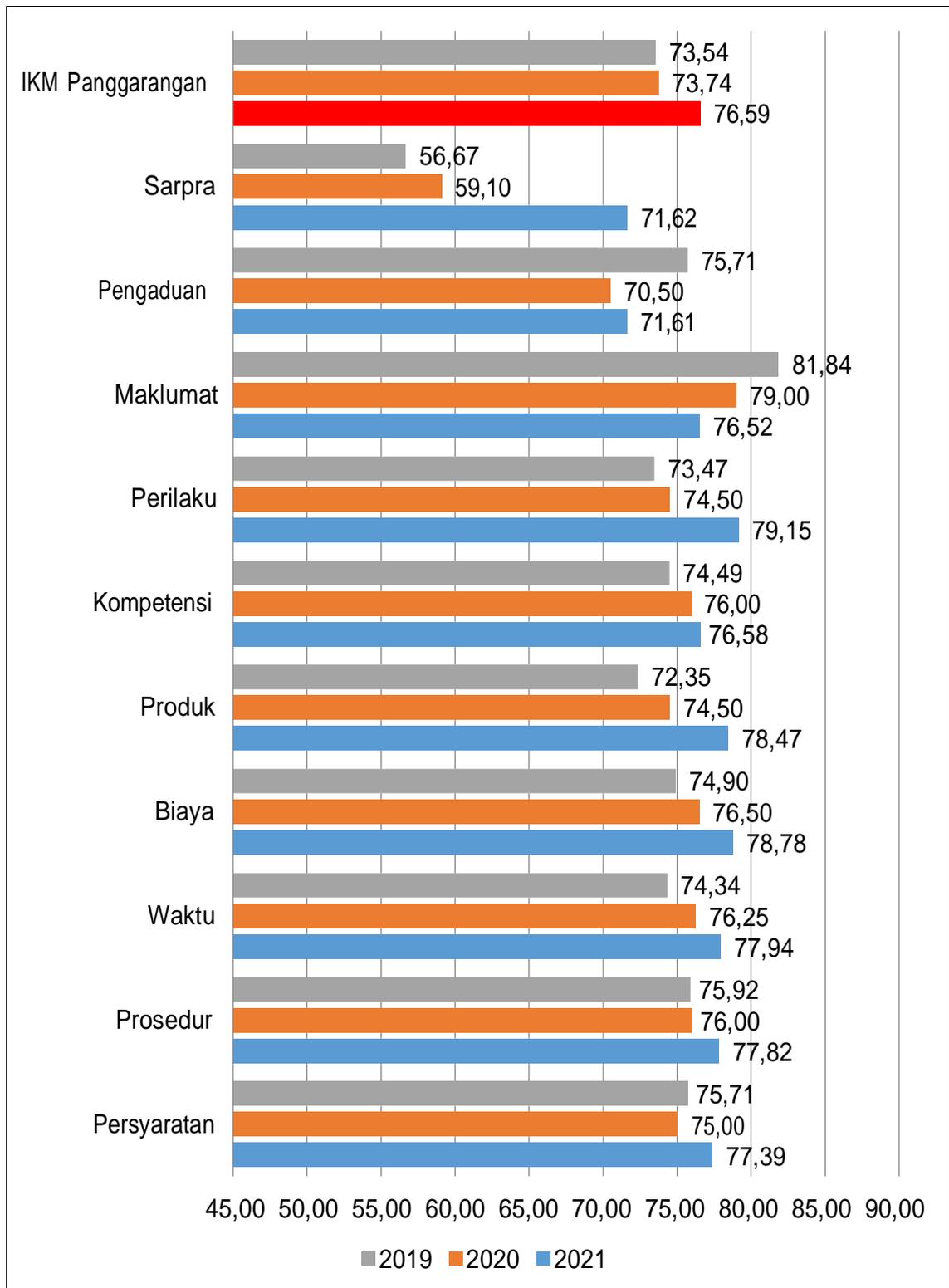


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.247
 IKM PATEN Panggarangan Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



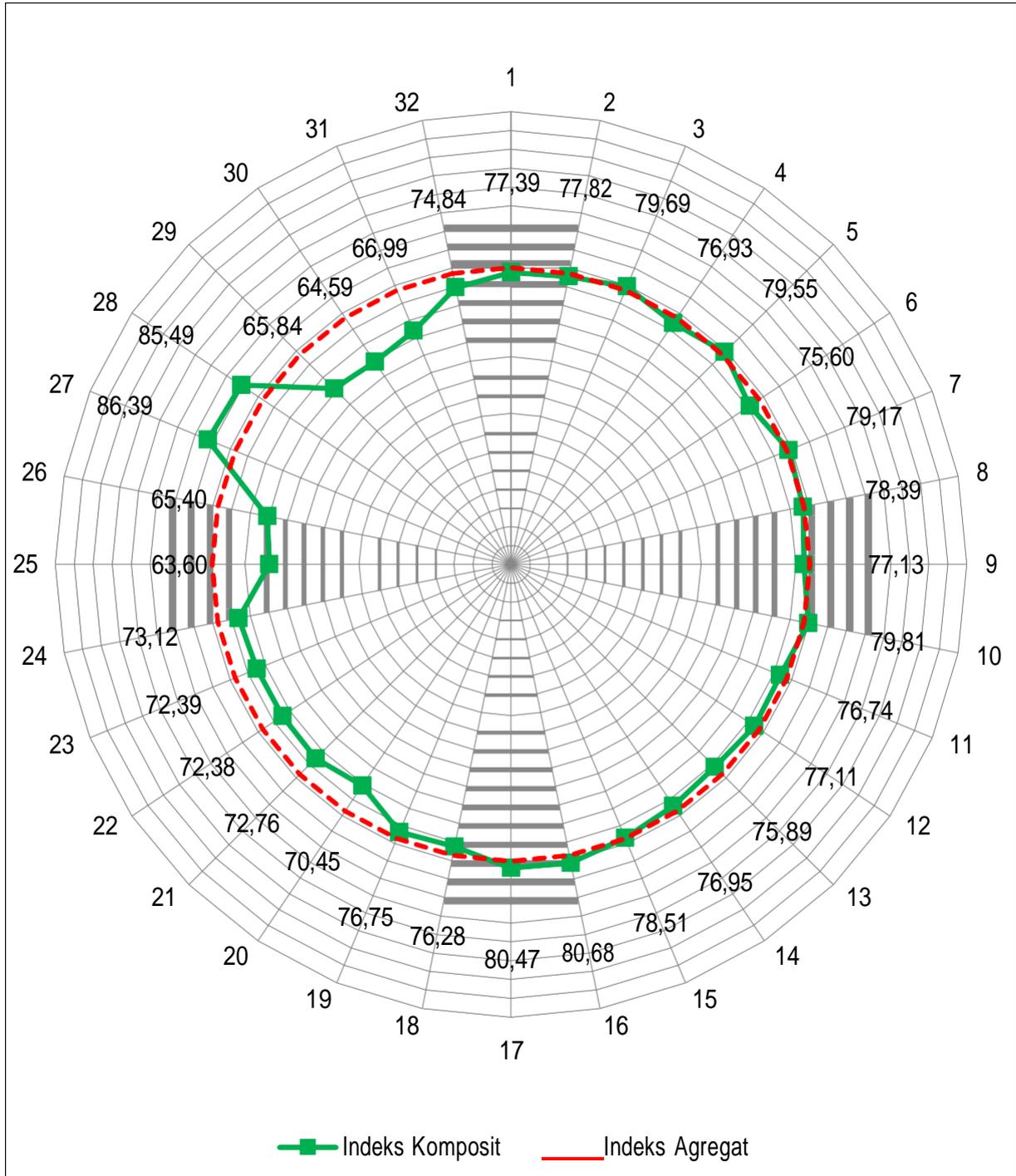
Tabel 4.58
IKM PATEN Panggarangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,39	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,82	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,69	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,93	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,55	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,60	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,17	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,39	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,13	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	79,81	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	76,74	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,11	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,89	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,95	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,51	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	80,68	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,47	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	76,28	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,75	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	70,45	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	72,76	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72,38	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,39	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,12	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	63,60	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,40	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,39	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,49	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	65,84	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	64,59	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	66,99	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,84	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.249
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Panggarangan
 Tahun 2021

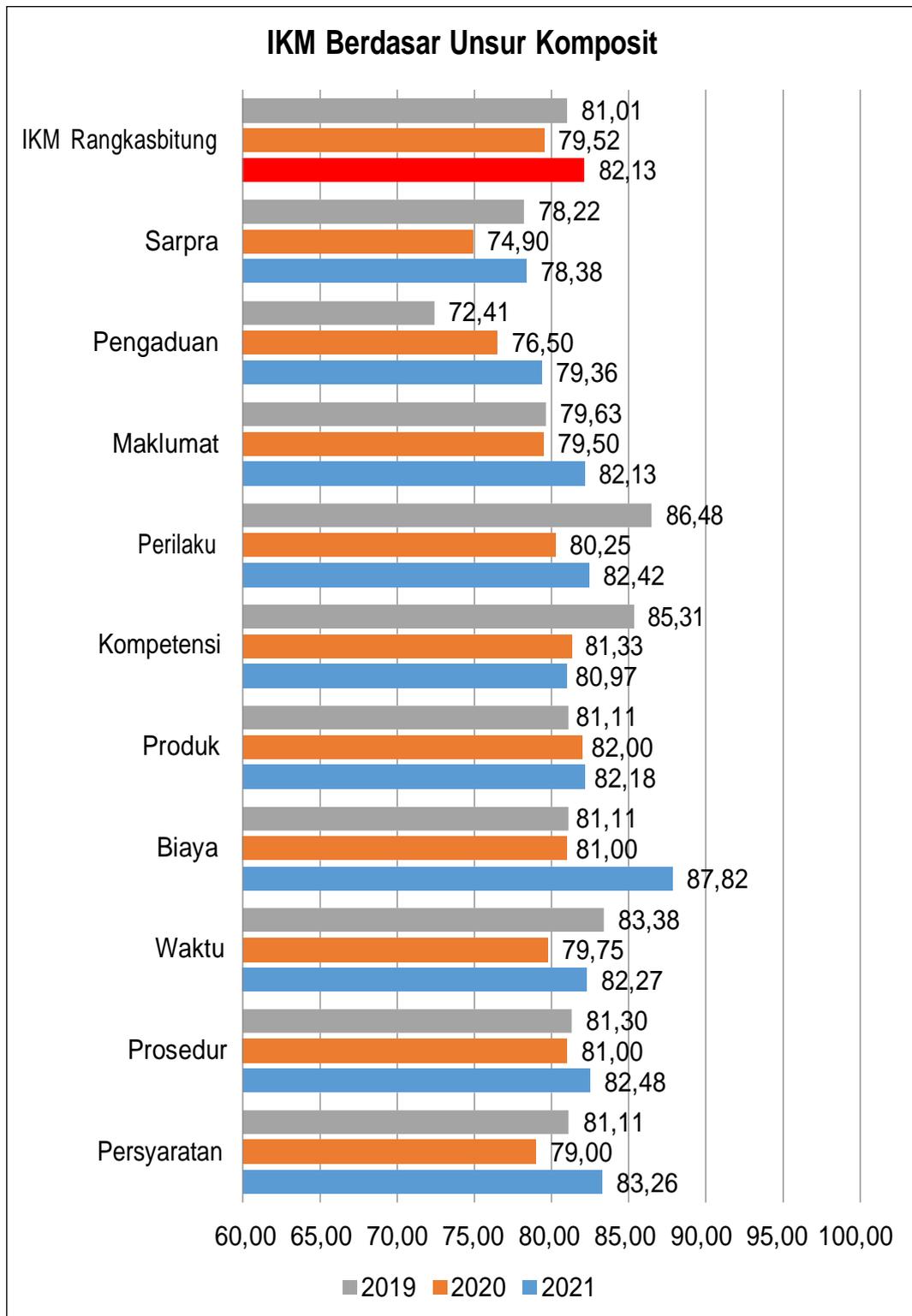


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.250
IKM PATEN Rangkasbitung Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



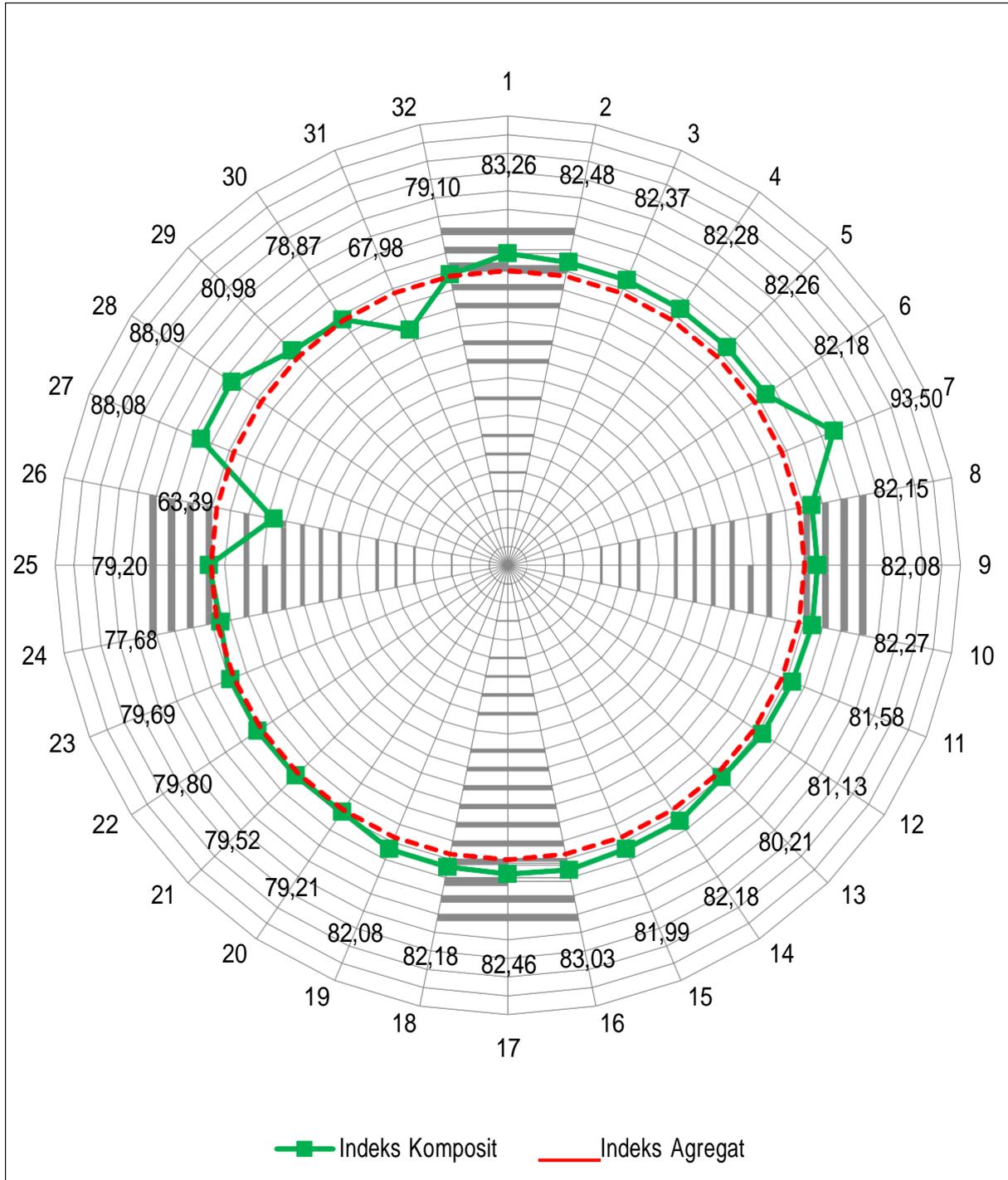
Tabel 4.59
IKM PATEN Rangkasbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,26	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,48	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,37	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,28	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,26	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,18	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	93,50	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,15	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,08	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,27	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,58	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,13	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,21	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,18	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,99	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,03	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,46	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,18	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,08	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,21	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,52	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,80	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,69	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,68	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,20	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,39	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,08	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,09	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,98	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,87	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	67,98	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,10	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.252
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Rangkasbitung
 Tahun 2021

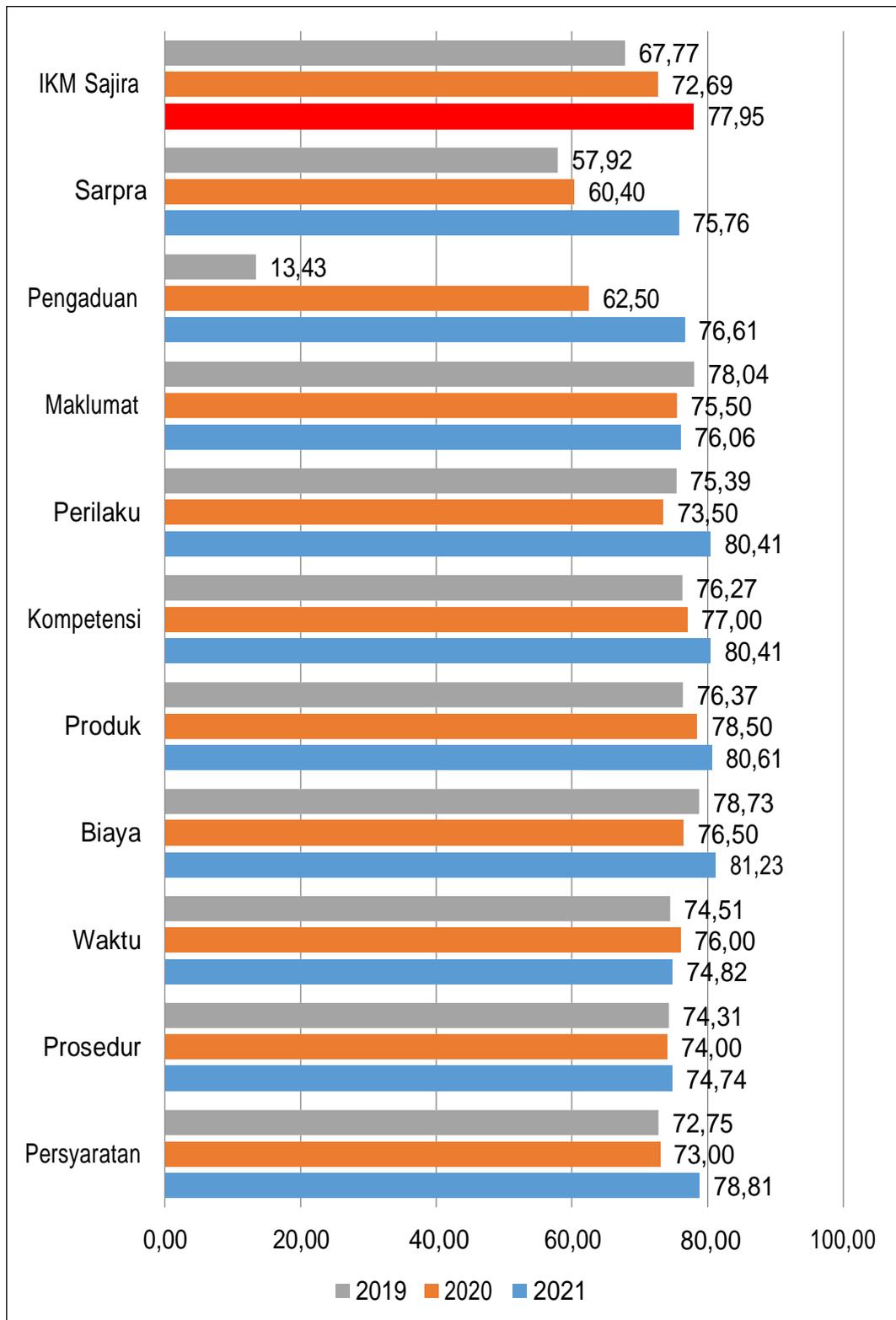


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.253
 IKM PATEN Sajira Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



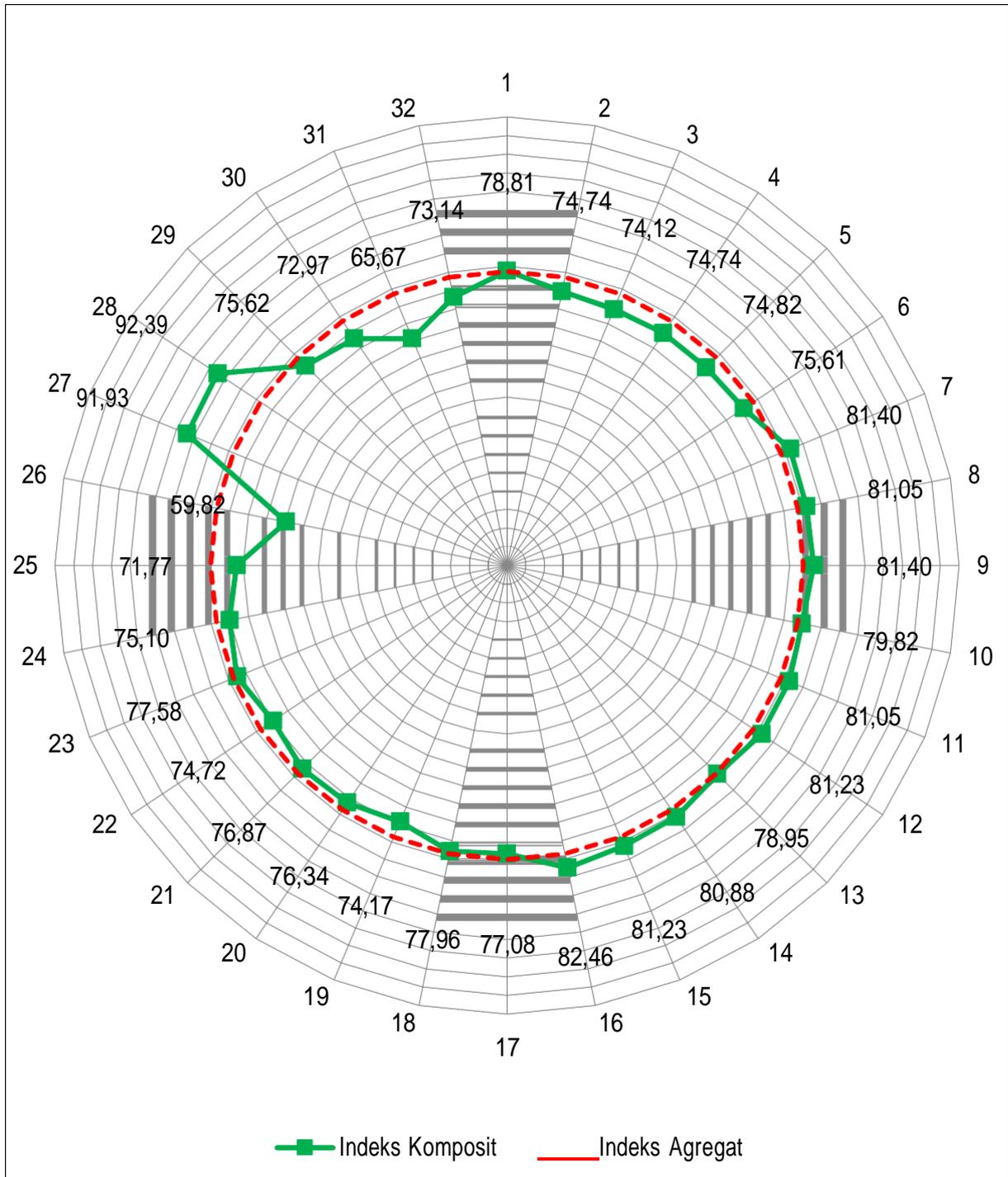
Tabel 4.60
IKM PATEN Sajira
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,81	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	74,74	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	74,12	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,74	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,82	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,61	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,40	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,05	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,40	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,82	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,05	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,23	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,95	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,88	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,23	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,46	B	Di atas rerata
17	Keramahan	77,08	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,96	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,17	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	76,34	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,87	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,72	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,58	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,10	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	71,77	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	59,82	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	91,93	A	Di atas rerata
28	Keamanan	92,39	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,62	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72,97	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	65,67	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,14	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.255
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Sajira
 Tahun 2021

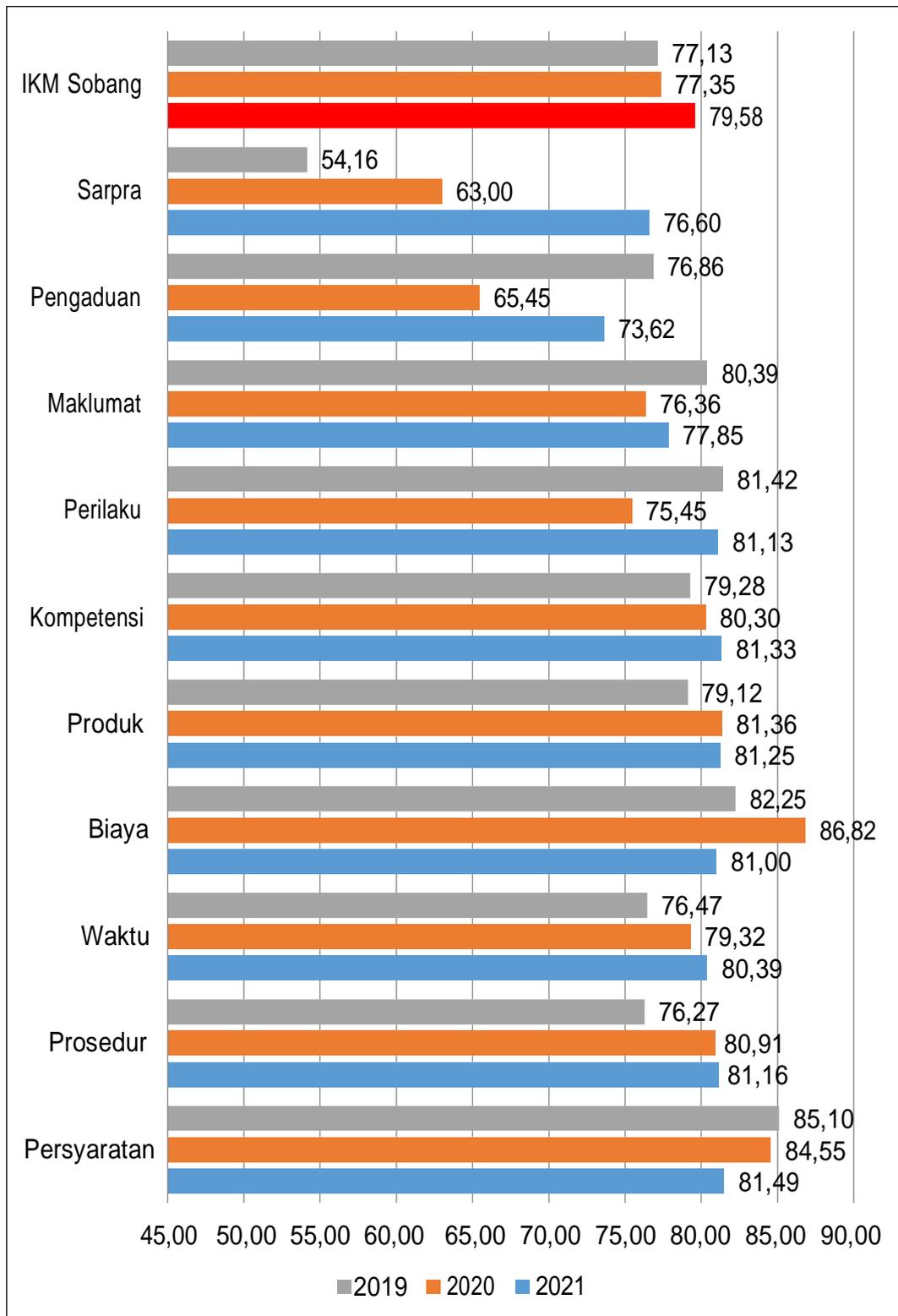


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.256
IKM PATEN Sobang Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



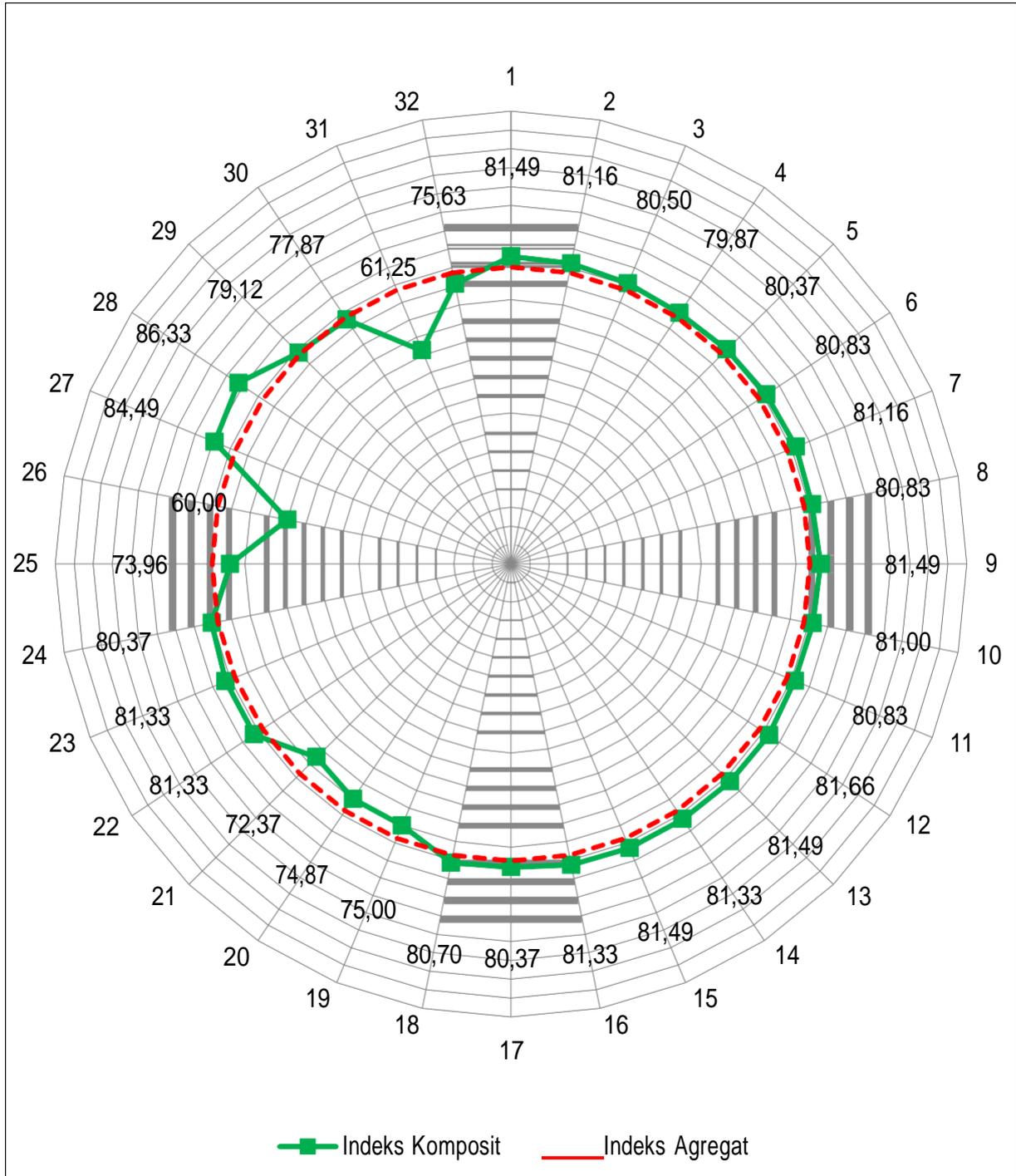
Tabel 4.61
IKM PATEN Sobang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,49	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,16	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,50	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,87	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,37	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,83	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,16	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,83	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,49	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,83	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,66	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,49	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,33	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,49	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,33	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,37	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,70	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74,87	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	72,37	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,33	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,33	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,37	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	73,96	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	60,00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,49	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,33	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,12	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	77,87	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	61,25	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,63	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.258
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Sobang
 Tahun 2021

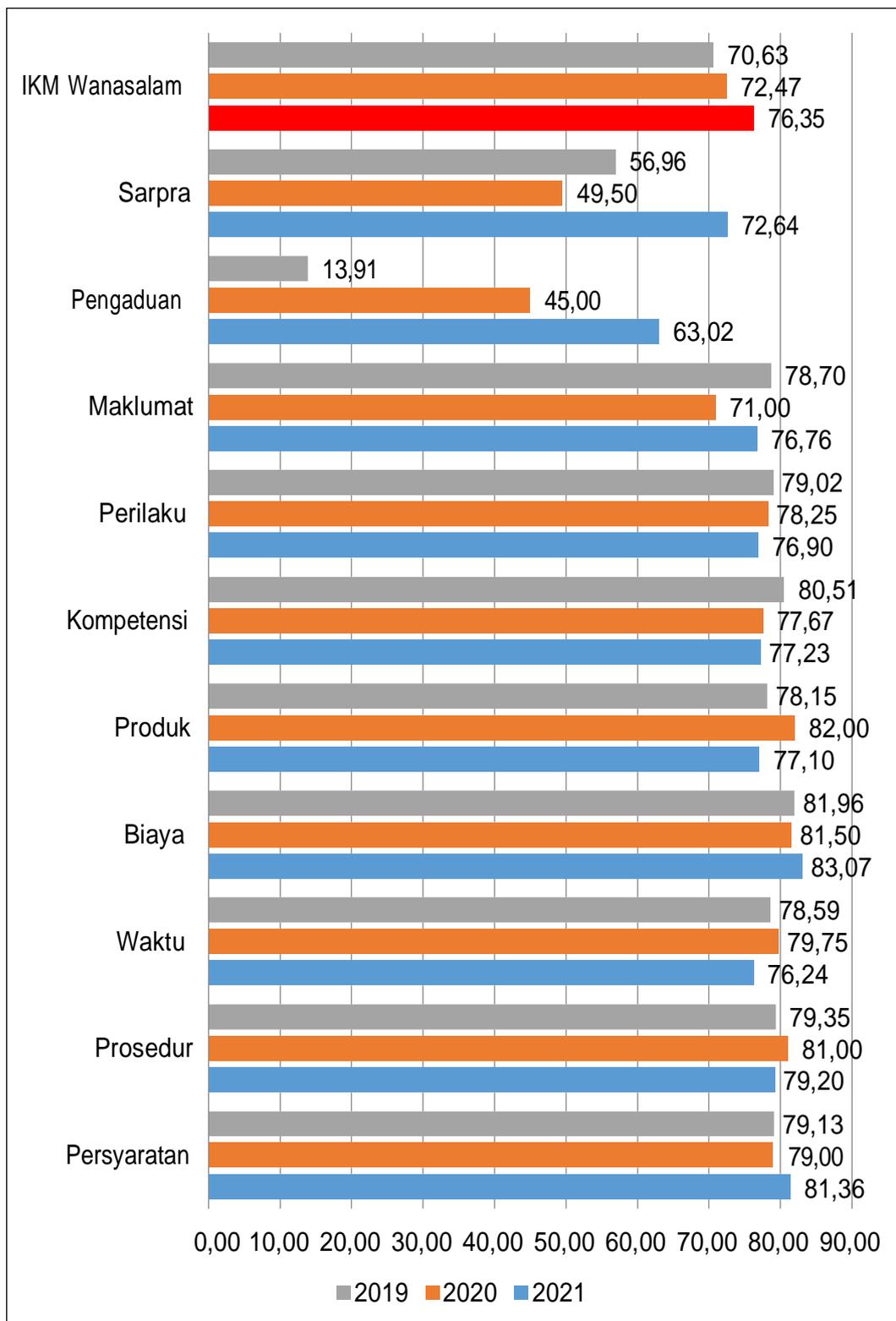


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.259
IKM PATEN Wanasalam Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



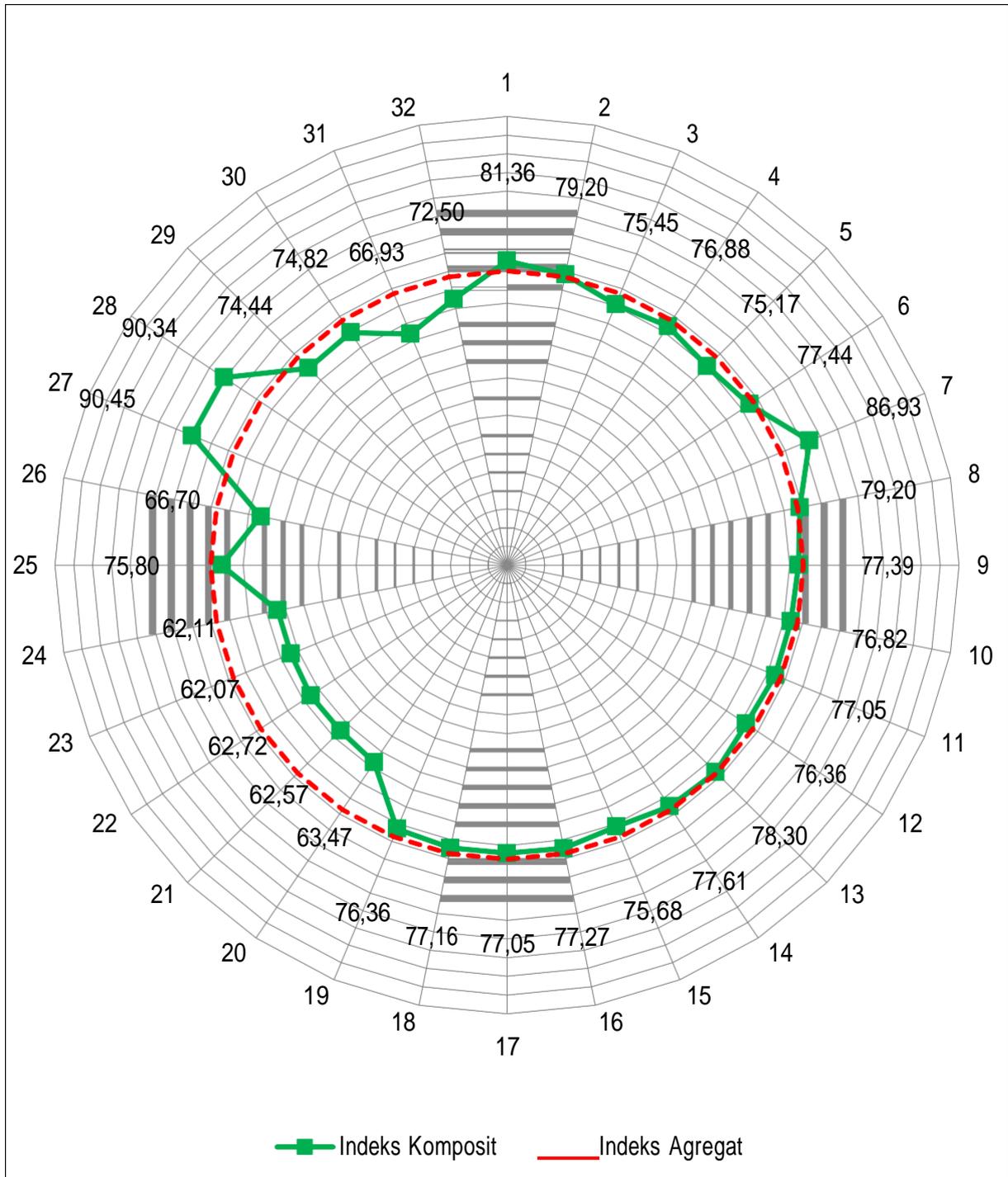
Tabel 4.62
IKM PATEN Wanasalam
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,36	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,20	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,45	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,88	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,17	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,44	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,93	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,20	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,39	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,82	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,05	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,36	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,30	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,61	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,68	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,27	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,05	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,16	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,36	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	63,47	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	62,57	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	62,72	D	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	62,07	D	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	62,11	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,80	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,70	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	90,45	A	Di atas rerata
28	Keamanan	90,34	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,44	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,82	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	66,93	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,50	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.261
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Wanasalam
 Tahun 2021

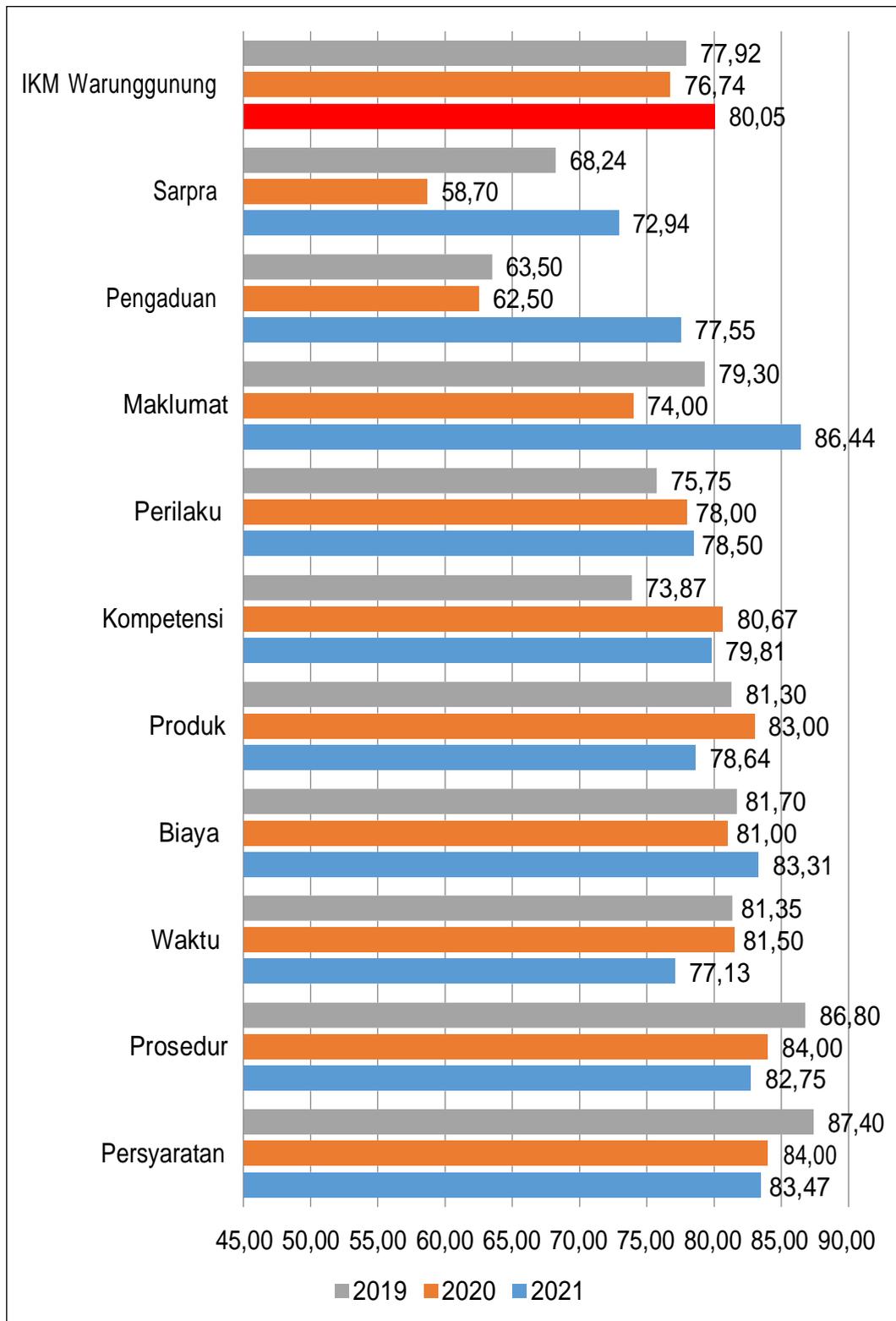


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.262
 IKM PATEN Warunggunung Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



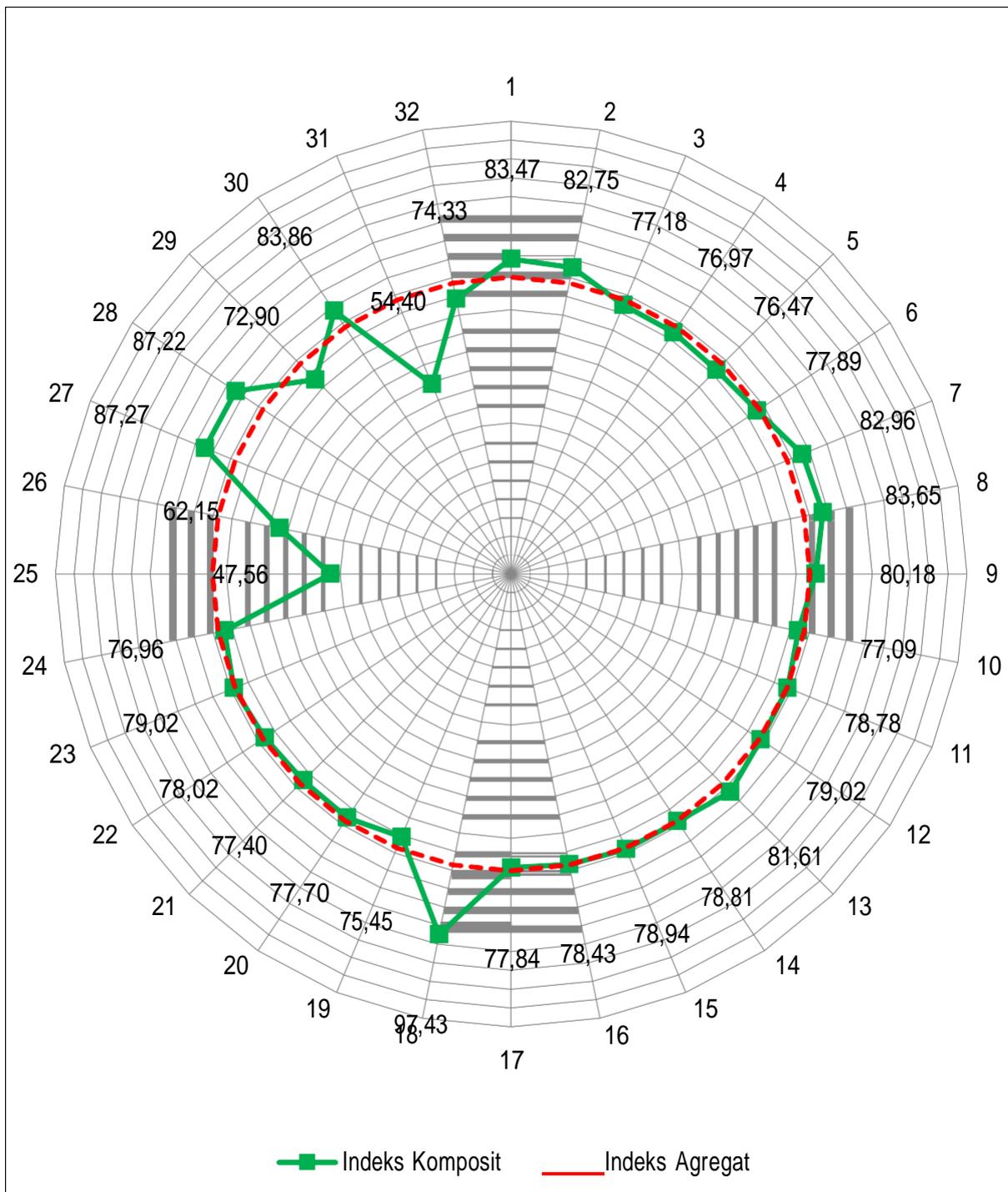
Tabel 4.63
IKM PATEN Warunggunung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,47	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,75	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,18	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,97	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,47	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,89	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,96	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,65	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,18	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,09	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,78	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,02	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,61	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78,81	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,94	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,43	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,84	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	97,43	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,45	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,70	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,40	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,02	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,02	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,96	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	47,56	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,15	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,27	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,90	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	83,86	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	54,40	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,33	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.137
 Postur Pelayanan Publik
 PATEN Warunggunung
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



4.2.3 IKM Pusat Kesehatan Masyarakat dan RSUD dr.

Adjidarmo

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 42 (empat puluh dua) Puskesmas dan RSUD telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 79,17 dengan kualifikasi mutu pelayanan B atau memuaskan, yaitu dengan indeks antara 76,61 – 88,30 berdasarkan ketentuan PermenPANRB 14 Tahun 2017. Indeks agregat ini secara faktual bahkan telah berada di atas indeks agregat kabupaten pada tahun 2021 sebesar 78,65.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Puskesmas secara umum terletak pada 3 unsurnya, yaitu unsur waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta unsur sarana prasarana penunjang pelayanan. Ketiga unsur tersebut bahkan tercatat masih memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,65. Sedangkan di RSUD unsur waktu pelayanan dan pengelolaan pengaduan masih menjadi fokus permasalahan.

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

Sedangkan pada unsur sarana dan prasarana penunjang, permasalahan umum yang ditemukan adalah efektivitas larangan merokok yang cenderung rendah, tidak tersedianya sarana dan prasarana afirmasi secara memadai, kurang tersedianya rambu-rambu mitigasi bencana yang memadai dan informatif, serta masih



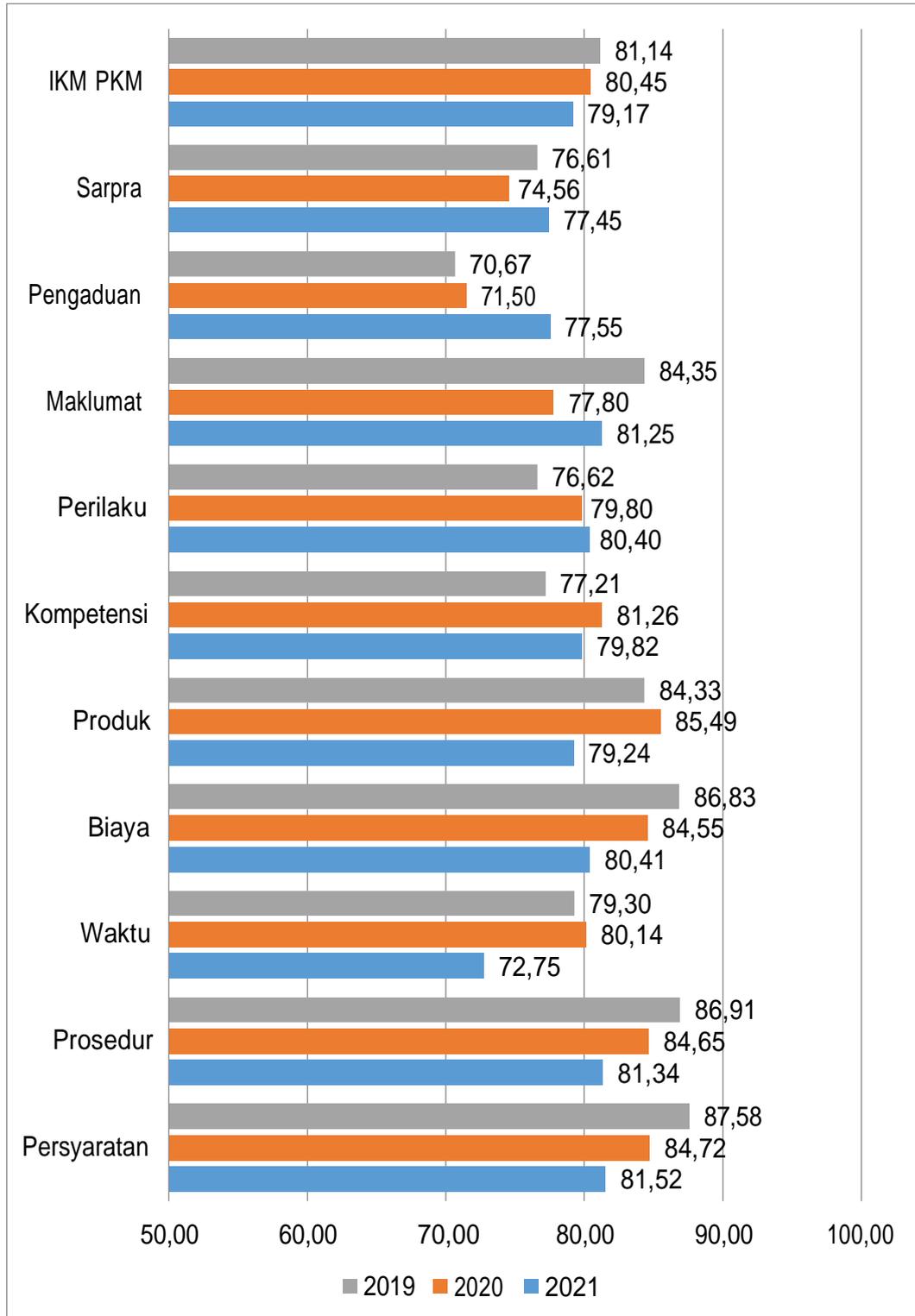
terbatasnya fasilitas pelayanan *online*. Di samping itu, problem kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekitar tempat pelayanan juga banyak dikeluhkan, termasuk toilet umum yang kurang terjaga kebersihannya pada waktu-waktu tertentu di siang hingga sore hari.

Dari 32 indikator komposit indeks kepuasan masyarakat, 22 indikator atau sekira 68,75% indikator telah mencapai kualifikasi atau mutu pelayanan B, dan 10 indikator atau sekira 31,25%-nya berkualifikasi C. Dari ke-32 indikator tersebut terdapat sebanyak 19 indikator atau sekira 59,38% yang capaian indeksnya telah berada di atas rerata atau indeks agregat kabupaten sebesar 78,65. Sedangkan 13 indikator lainnya atau sekira 40,63% masih berada di bawah indeks agregat kabupaten.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 terdapat sebanyak 13 (tiga belas) puskesmas atau sekira 30% puskesmas yang disurvei memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,65, yaitu: Sobang, Sarageni, Pajagan, Kalanganyar, Curugbitung, Citorek, Cirinten, Cimarga, Cileles, Cikulur, Cigemblong, Cibeber, dan Bojongmanik. Sedangkan 30 puskesmas lainnya dan RSUD telah mencapai indeks di atas IKM kabupaten. Di antara ke-13 puskesmas dimaksud, terdapat 5 (lima) puskesmas yang kualifikasi mutu pelayanannya masih berlevel C, yaitu: Sarageni, Curugbitung, Cirinten, Cimarga, dan Cibeber. Dan secara umum, meski secara kuantitatif sebagian besar IKM puskesmas-RSUD mengalami penurunan, namun secara kualitatif mutu pelayanan tetap dapat dipertahankan pada level atau kualifikasi yang sama dengan capaian IKM pada tahun 2019 dan 2020.



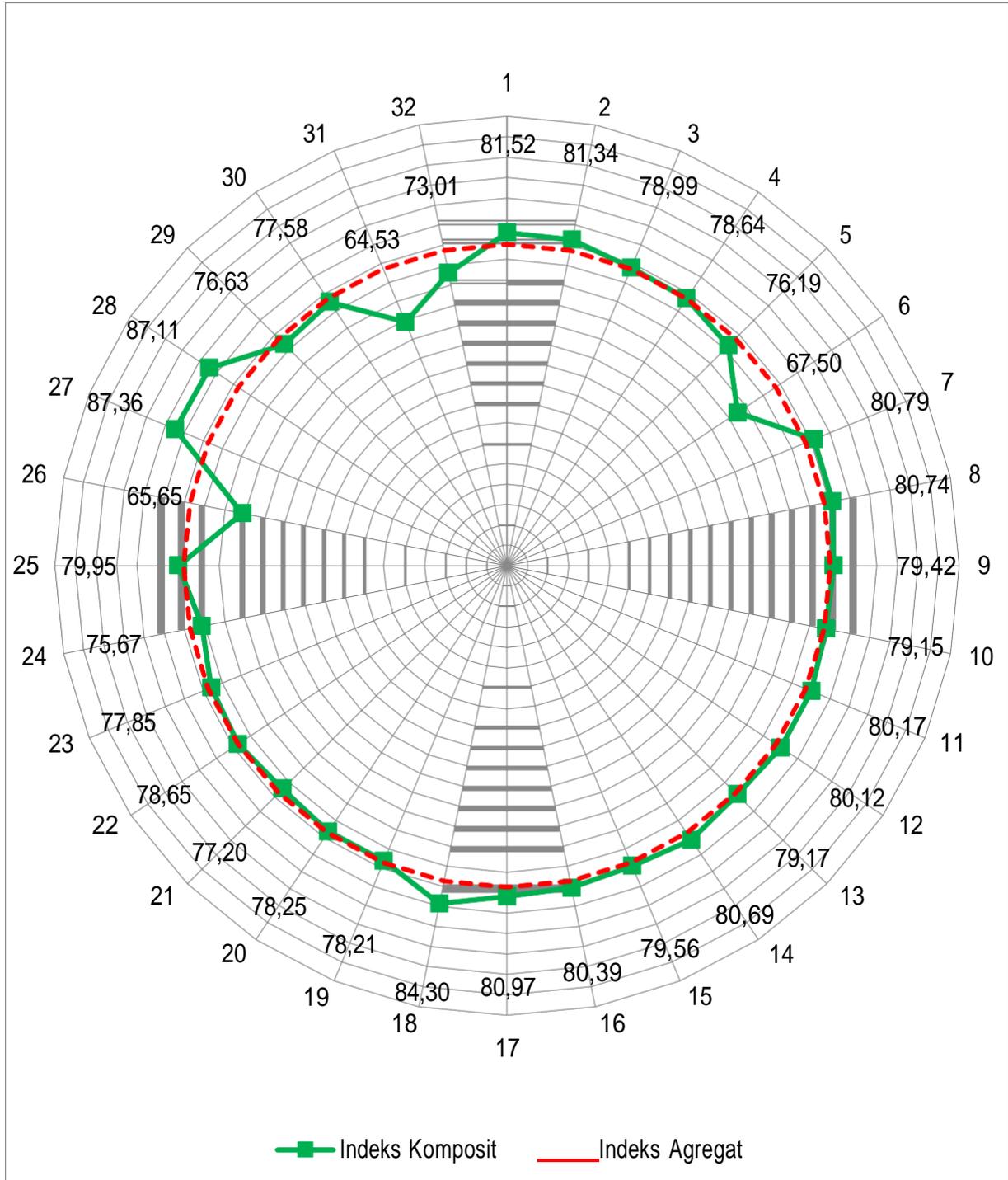
Grafik 4.267
 IKM Pusat Kesehatan Masyarakat
 di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.268
 Postur Pelayanan Publik Puskesmas
 di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
 Tahun 2021

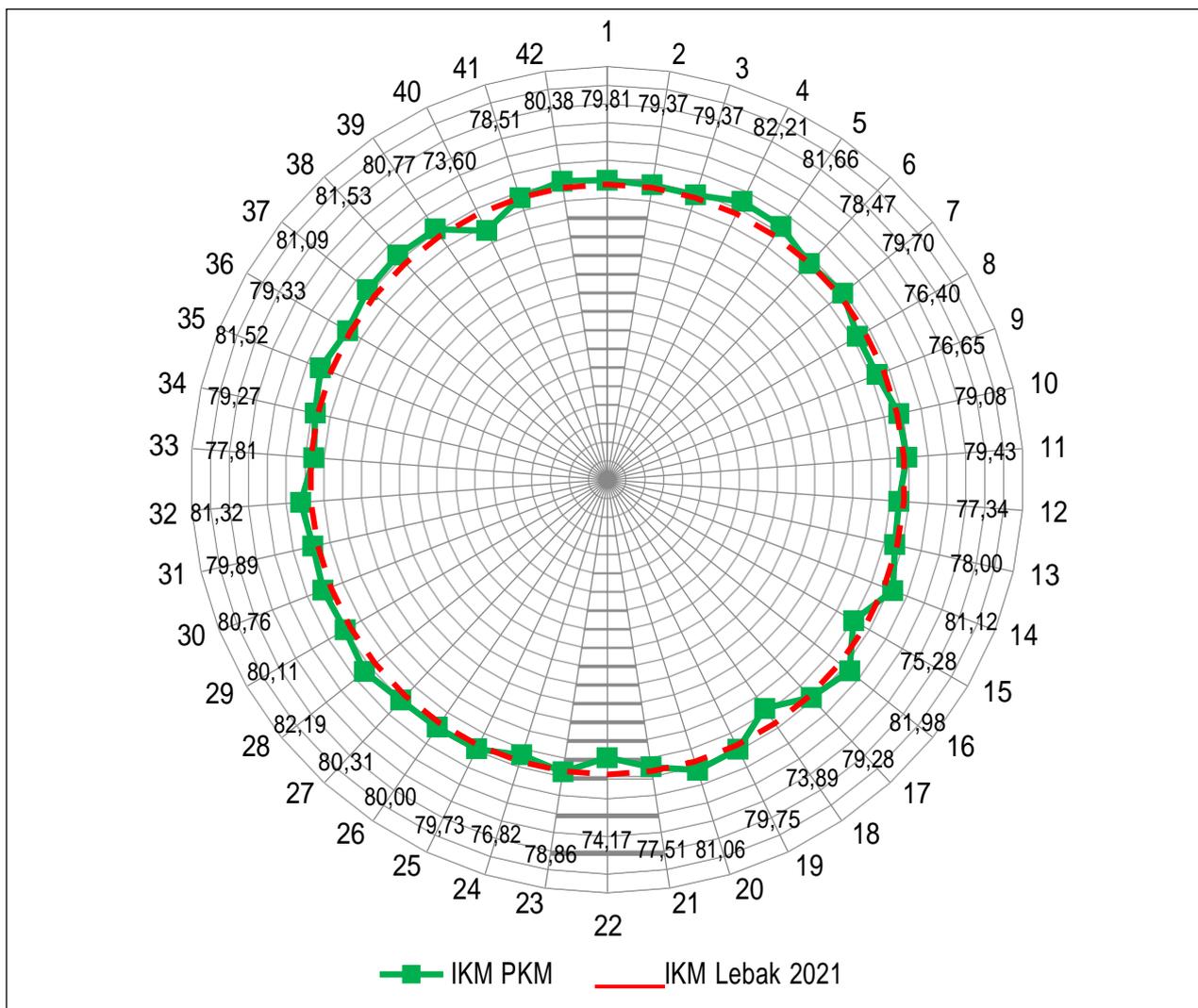


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.269
Perbandingan IKM Antarpuskesmas
Tahun 2021



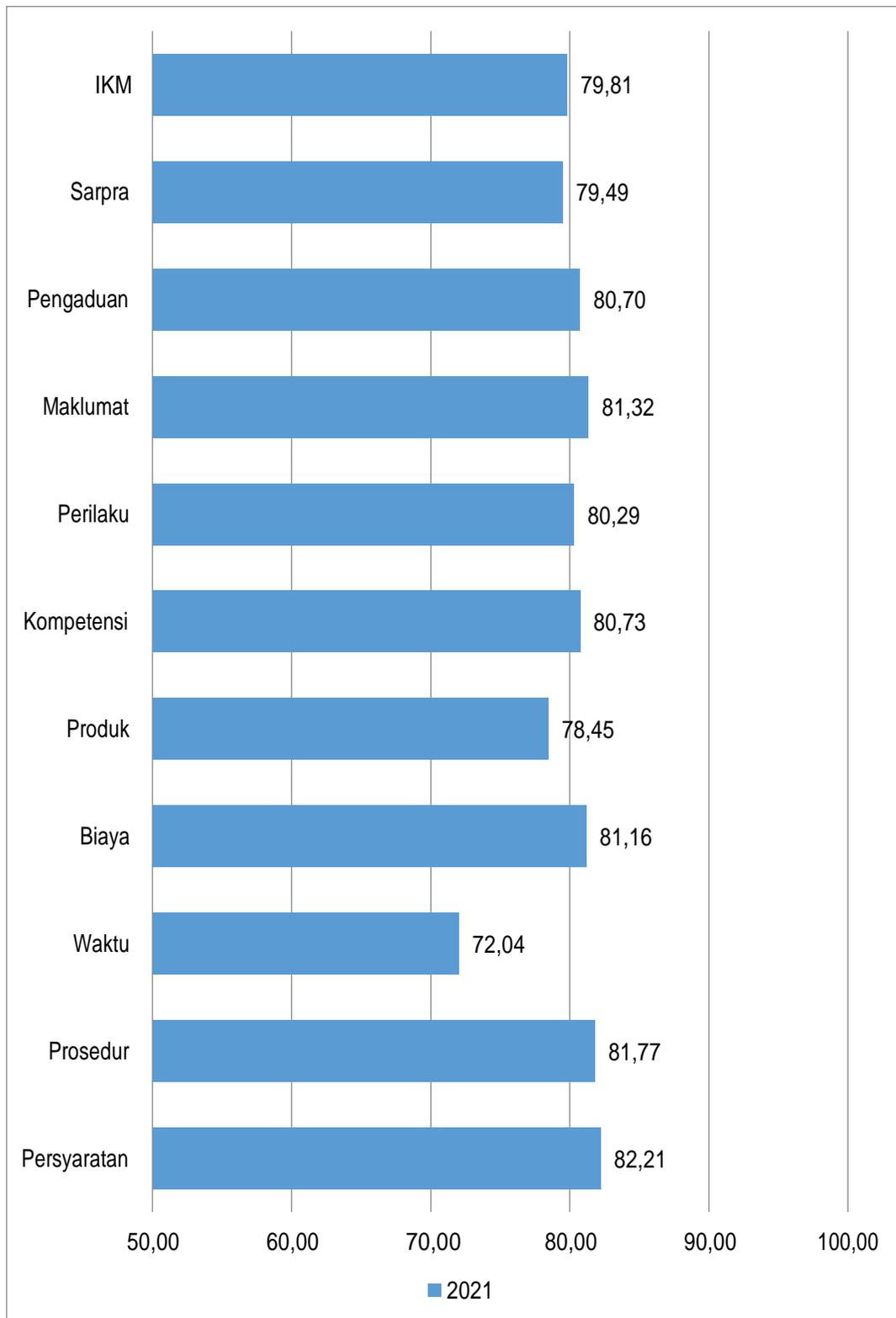
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

Keterangan:

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



Grafik 4.270
 IKM Puskesmas Banjarsari
 Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



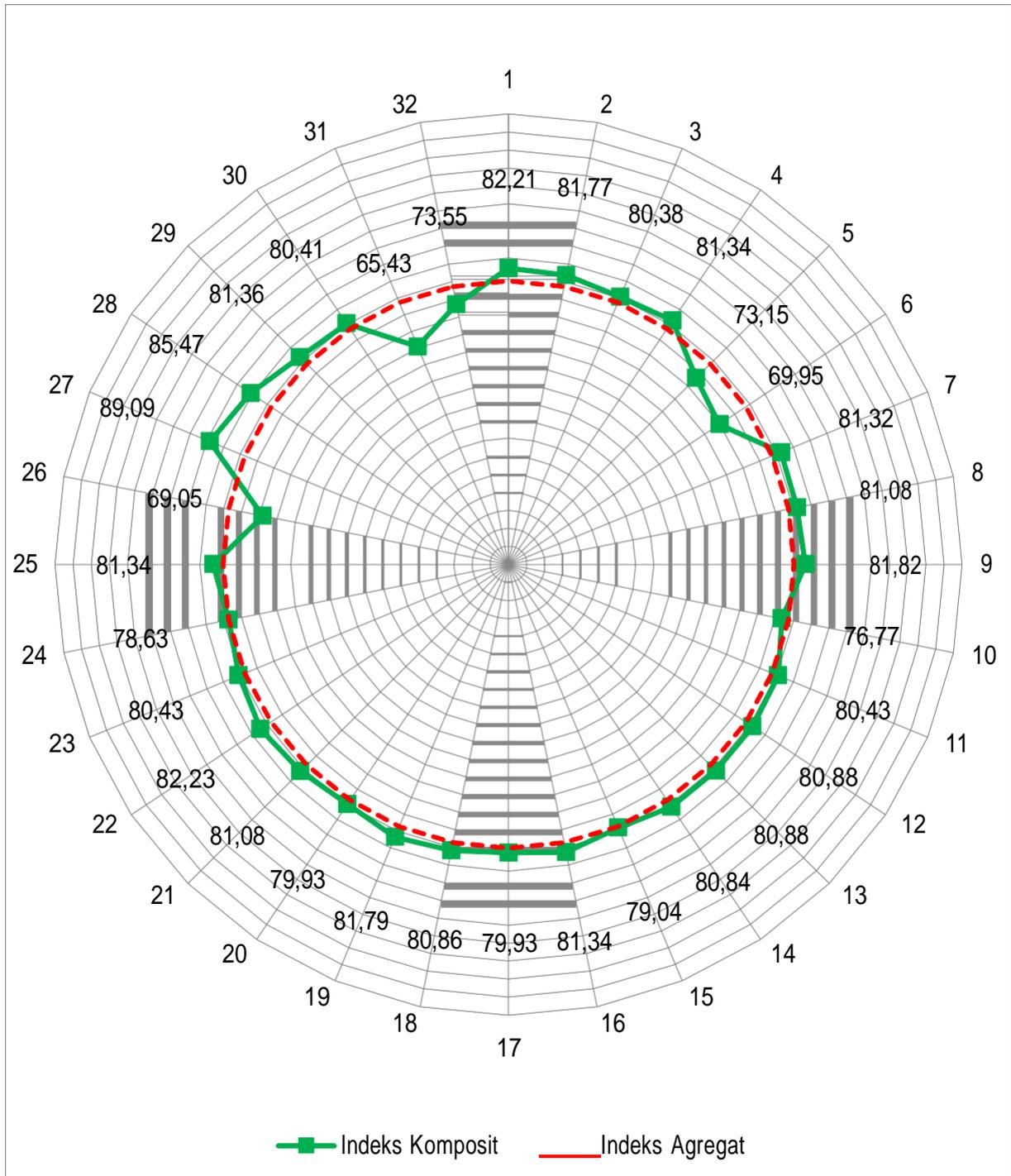
Tabel 4.64
IKM Puskesmas Banjarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,21	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,77	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,38	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,34	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,15	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	69,95	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,32	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,08	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,82	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76,77	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,43	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,88	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,88	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,84	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,04	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,34	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,93	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,86	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,79	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,93	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,08	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,23	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,43	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,63	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,34	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69,05	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,09	A	Di atas rerata
28	Keamanan	85,47	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,36	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,41	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	65,43	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,55	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.142
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Banjarsari
 Tahun 2021

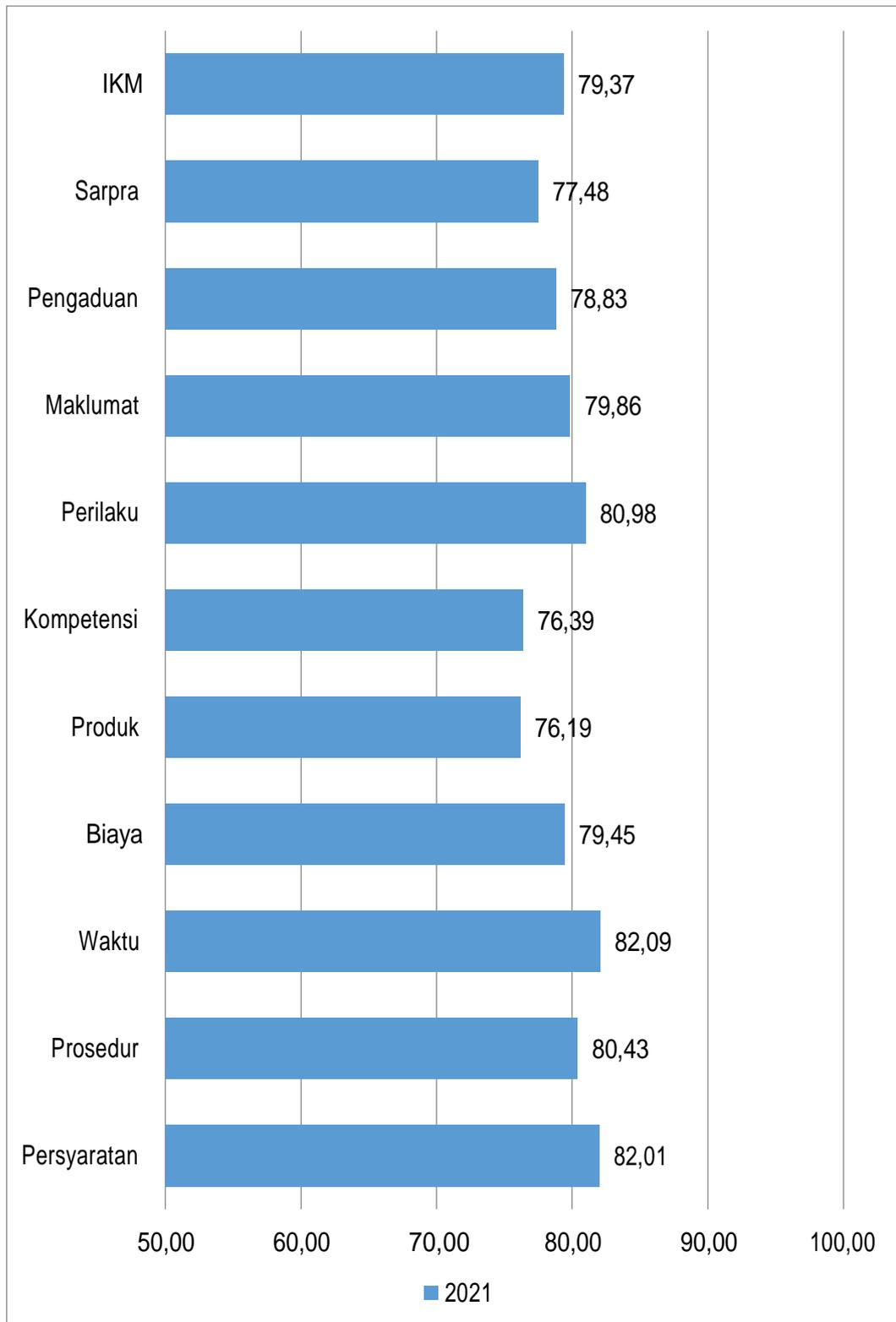


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.143
 IKM Puskesmas Baros
 Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



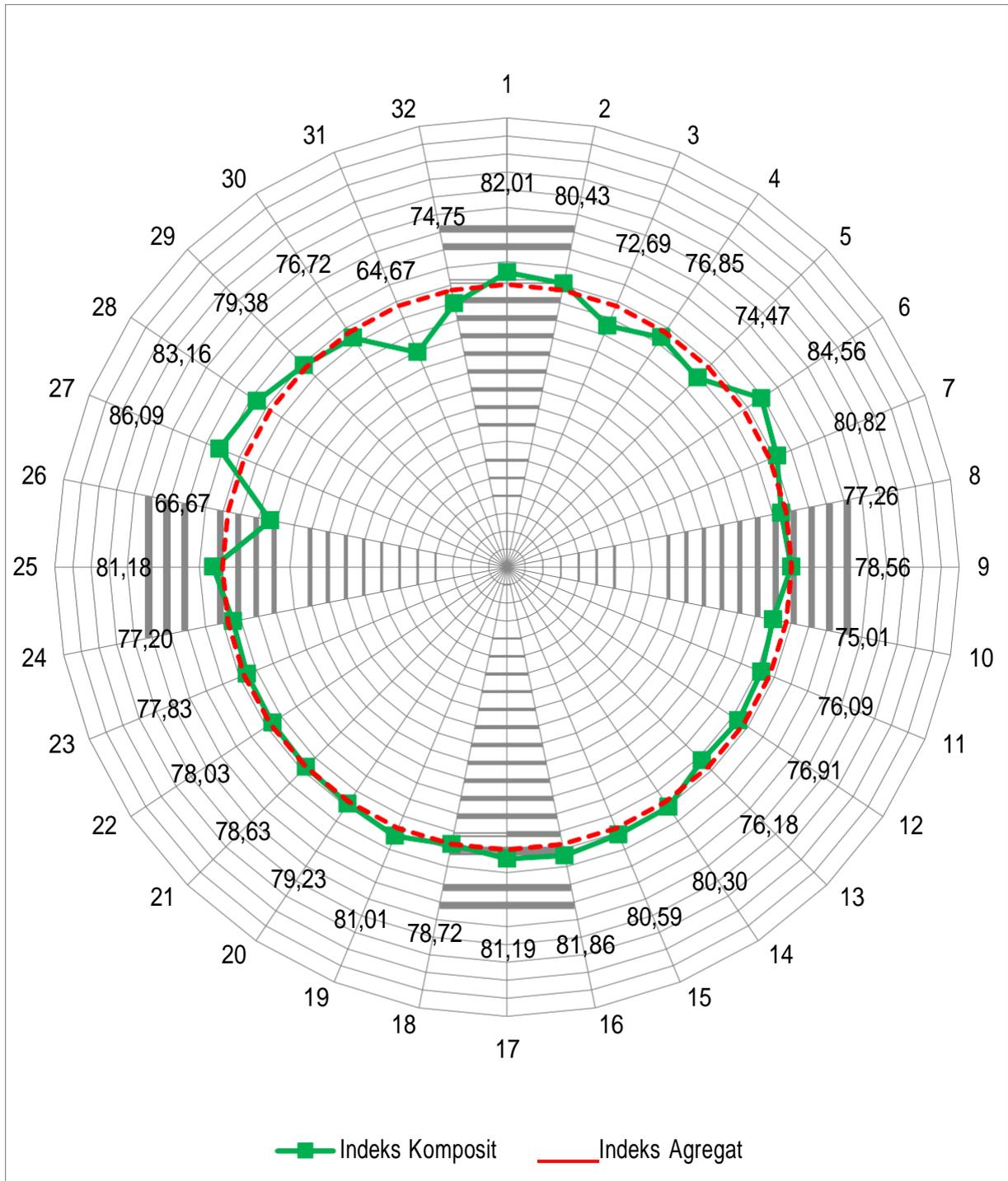
Tabel 4.65
IKM Puskesmas Baros
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,01	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,43	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72,69	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,85	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,47	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	84,56	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,82	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	77,26	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,56	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,01	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,09	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,91	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,18	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,30	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,59	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,86	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,19	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,72	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,01	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,23	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,63	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,03	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,83	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,20	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,18	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,67	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,09	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,16	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,38	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	76,72	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	64,67	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,75	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.144
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Baros
 Tahun 2021

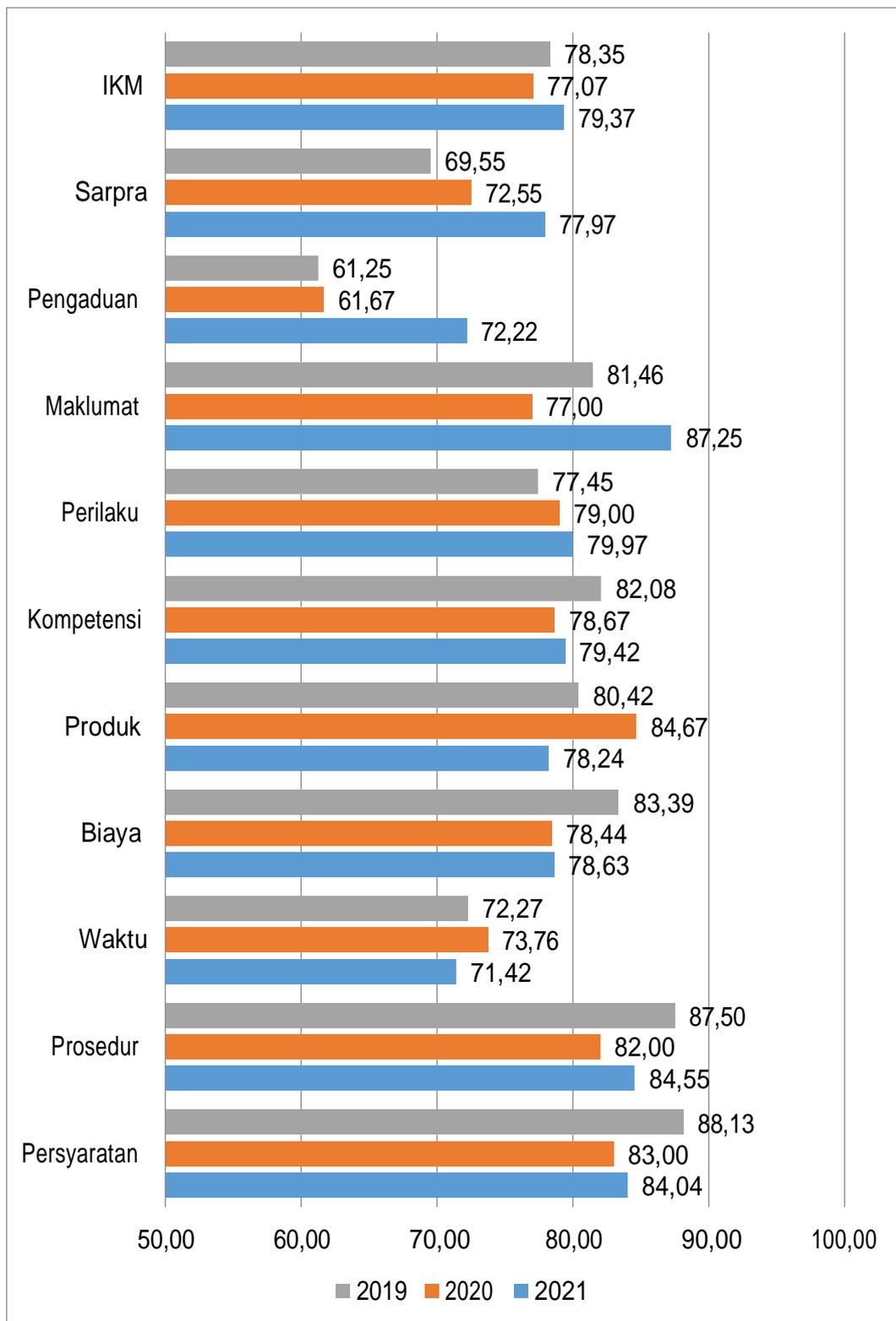


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.145
IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



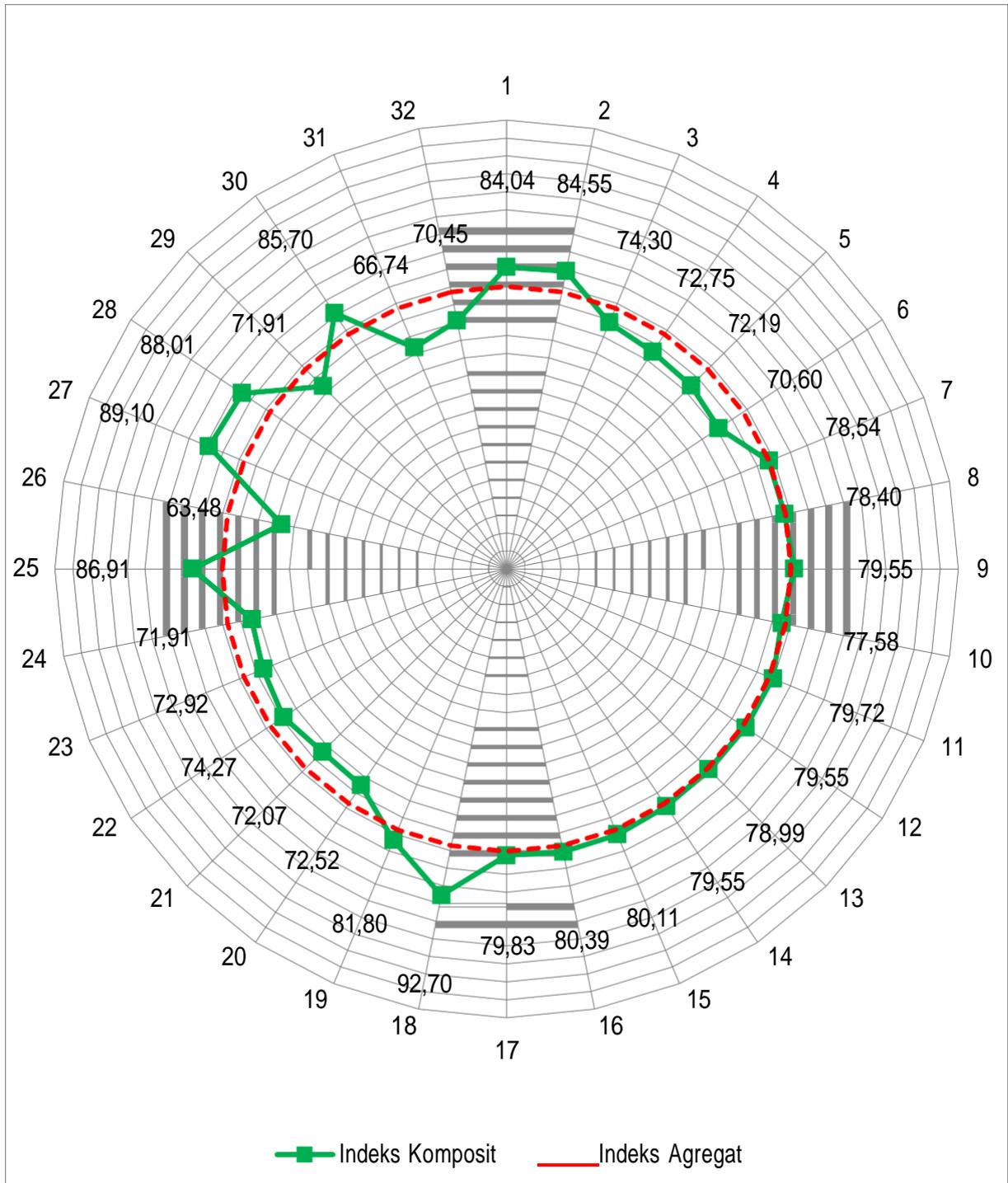
Tabel 4.66
IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,04	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,55	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	74,30	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72,75	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	72,19	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	70,60	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,54	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	78,40	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,55	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,58	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,72	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,55	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,99	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,55	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,11	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,39	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,83	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	92,70	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,80	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	72,52	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	72,07	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,27	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,92	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,91	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,91	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,48	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,10	A	Di atas rerata
28	Keamanan	88,01	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71,91	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	85,70	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	66,74	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70,45	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.146
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Bayah (DTP)
 Tahun 2021

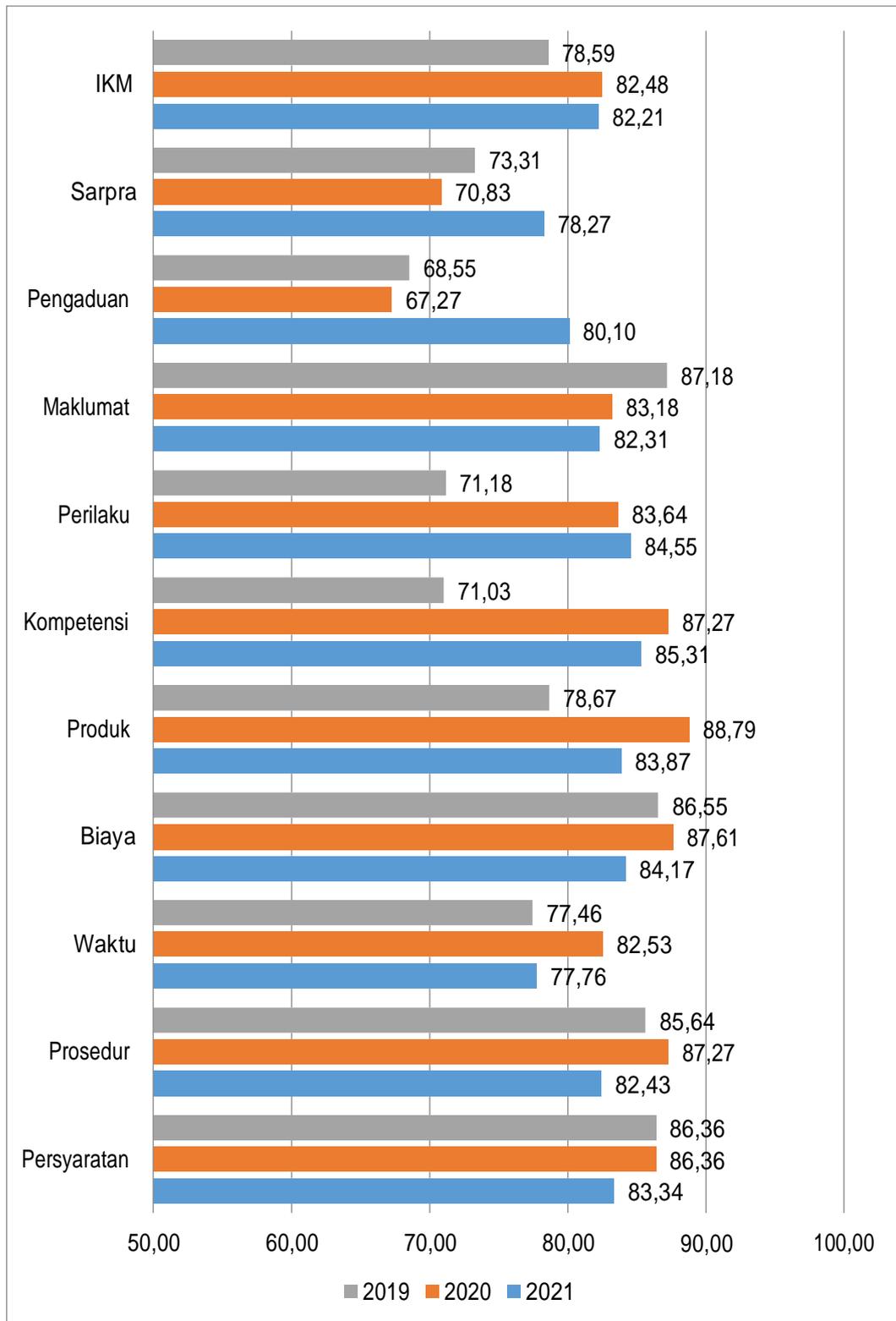


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.147
IKM Puskesmas Binuangeun Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



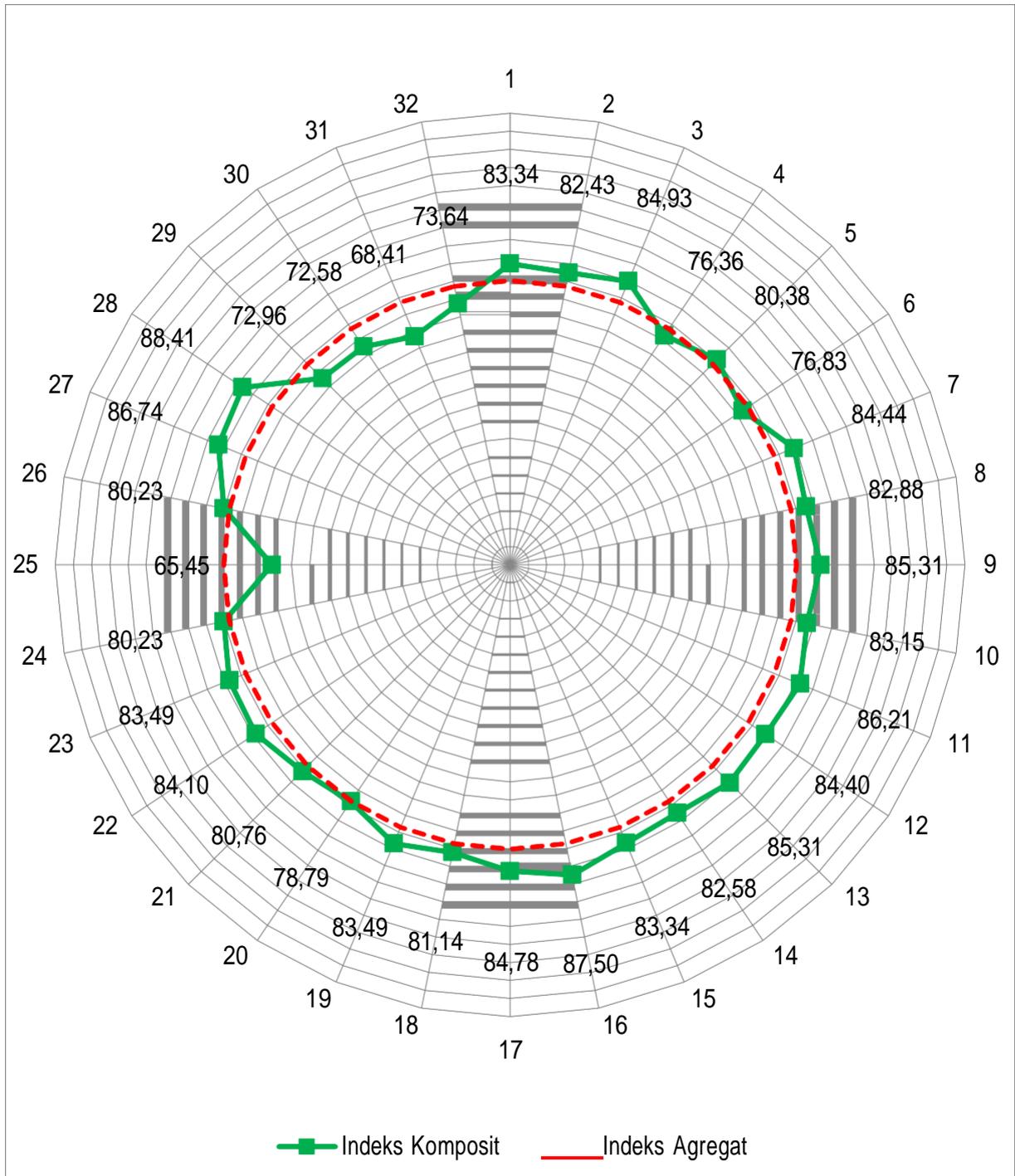
Tabel 4.67
IKM Puskesmas Binuangeun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,34	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,43	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,93	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,36	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,38	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,83	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,44	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,88	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,31	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,15	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	86,21	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,40	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,31	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,58	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,34	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	87,50	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,78	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,14	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,49	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78,79	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,76	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,10	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,49	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,23	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	65,45	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,23	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,74	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,41	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,96	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72,58	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	68,41	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,64	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.148
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Binuangeun
 Tahun 2021

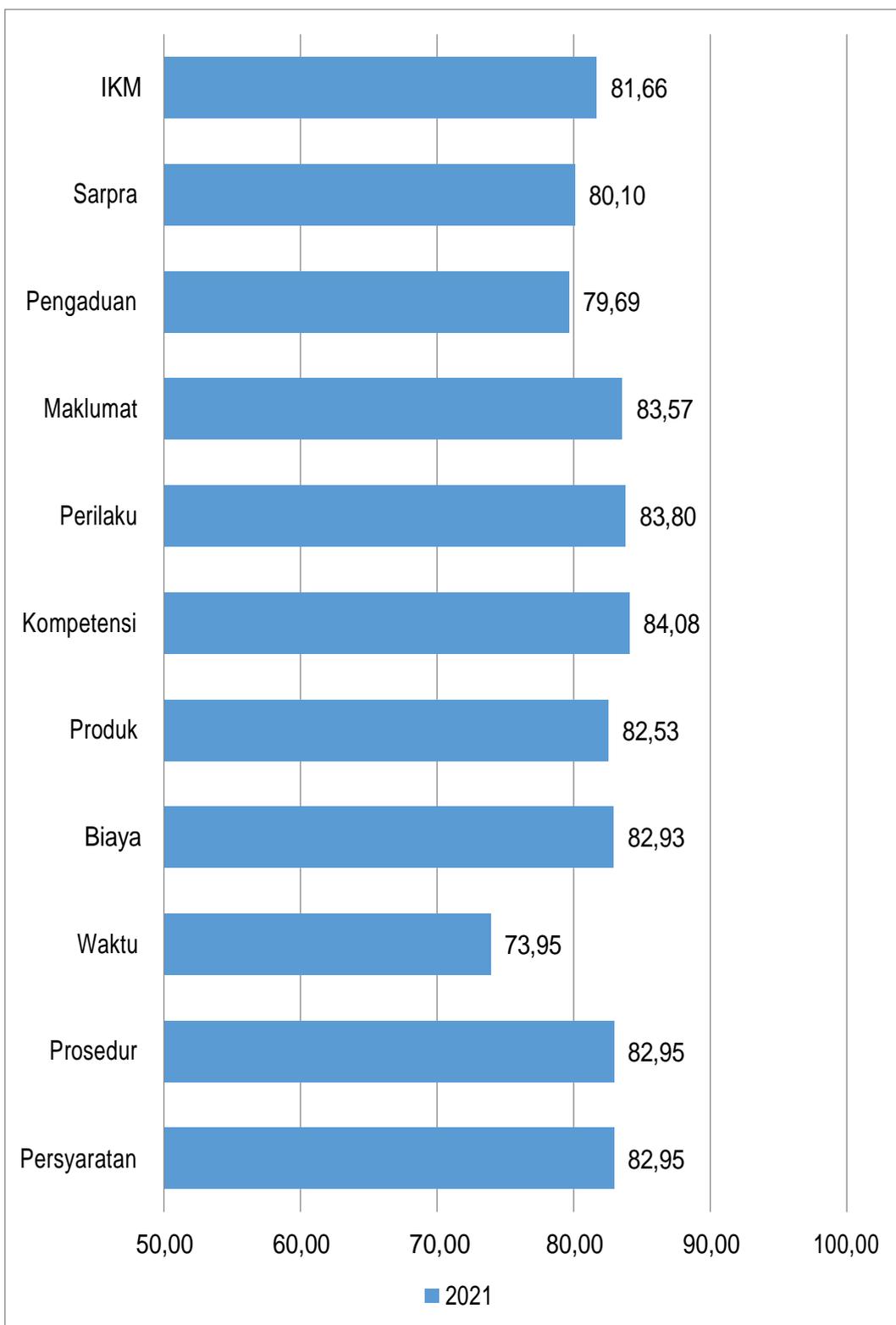


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.149
 IKM Puskesmas Bojongjuruh
 Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



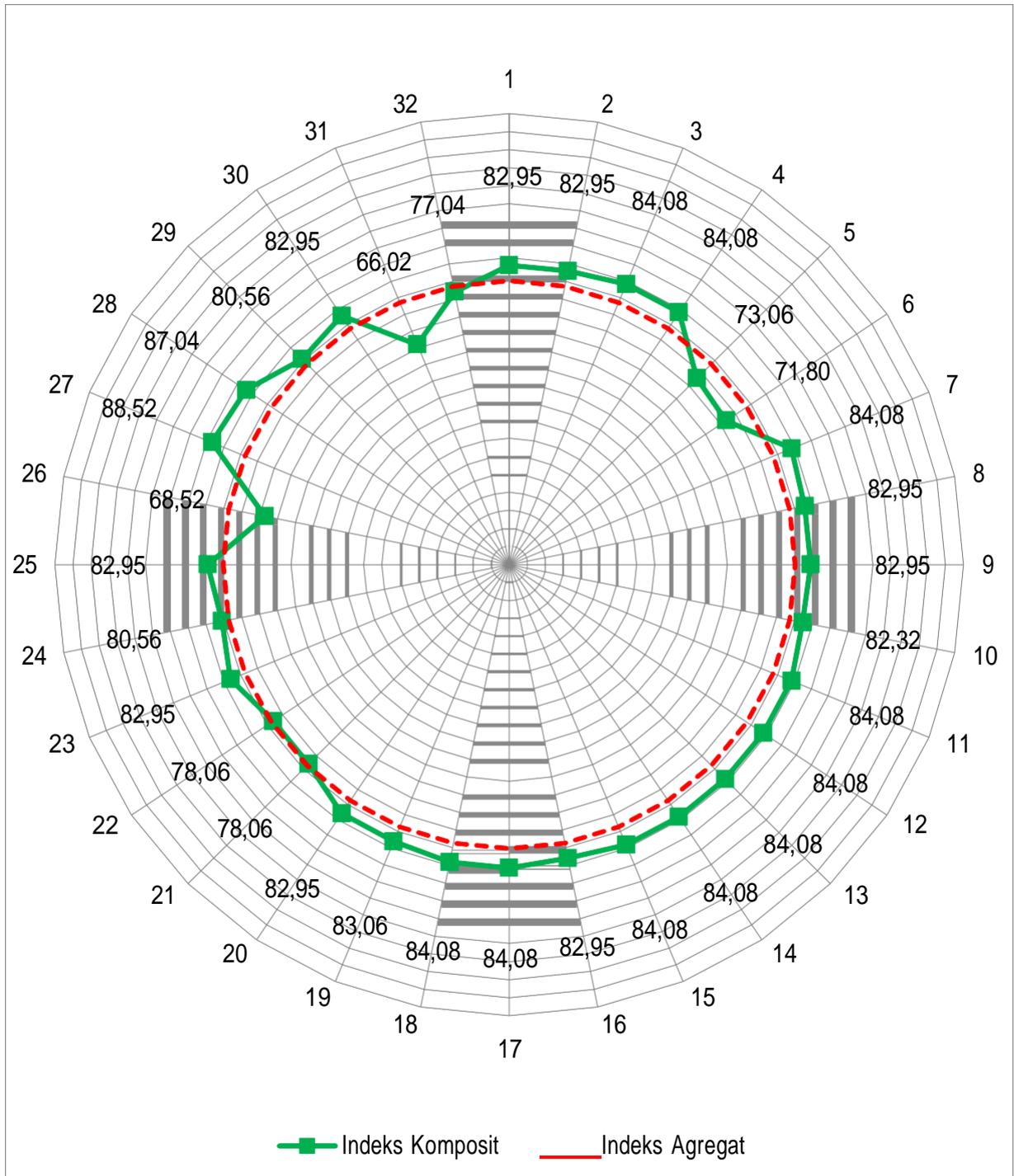
Tabel 4.68
IKM Puskesmas Bojongjuruh
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,95	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,95	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,08	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,08	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,06	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,80	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,08	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,95	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,95	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,32	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84,08	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,08	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,08	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,08	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,08	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,95	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,08	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,08	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,06	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,95	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,06	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,06	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,95	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,56	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,95	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,52	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,52	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,04	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,56	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	82,95	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	66,02	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,04	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.150
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Bojongjuruh
 Tahun 2021

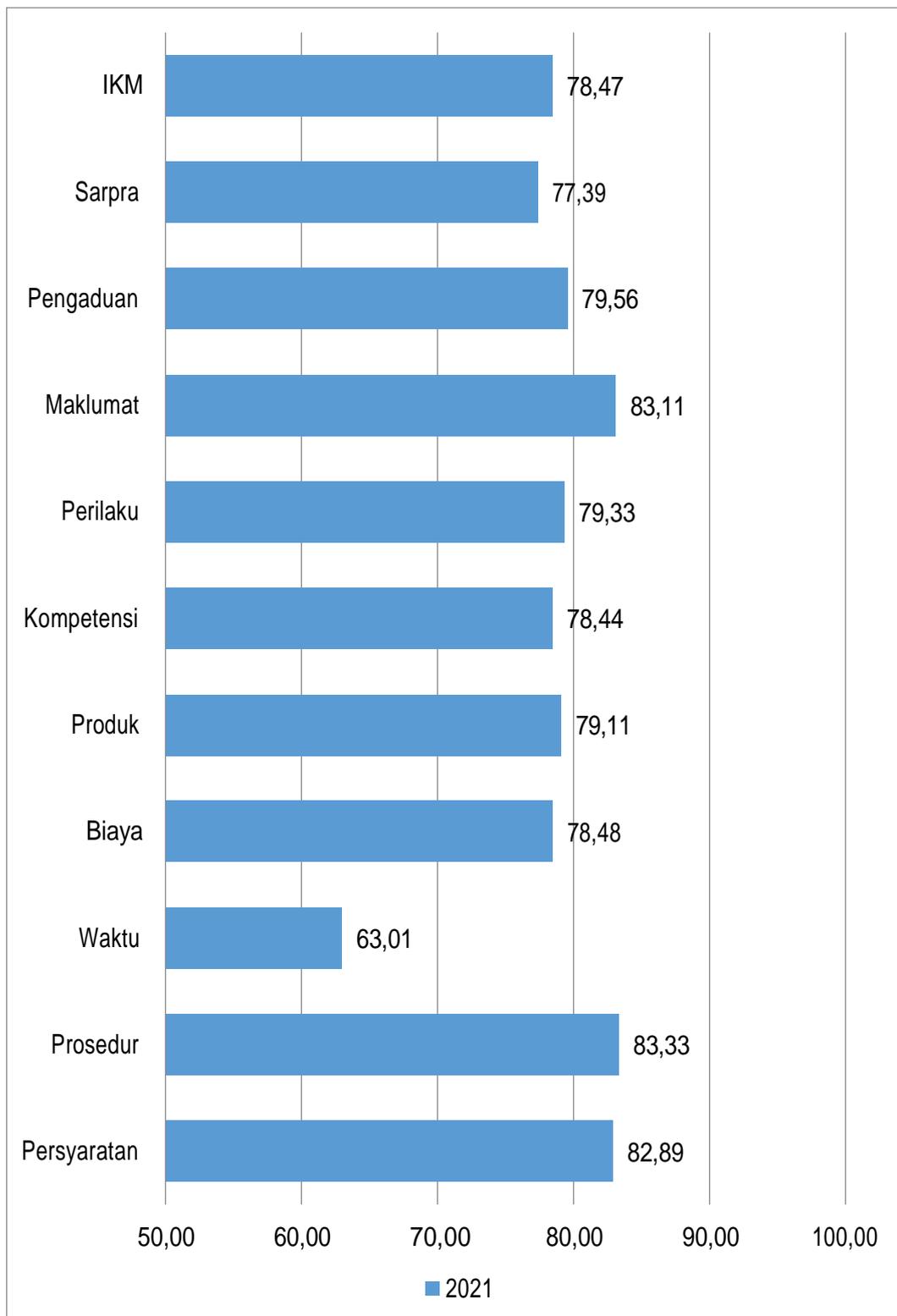


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.151
IKM Puskesmas Bojongmanik
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



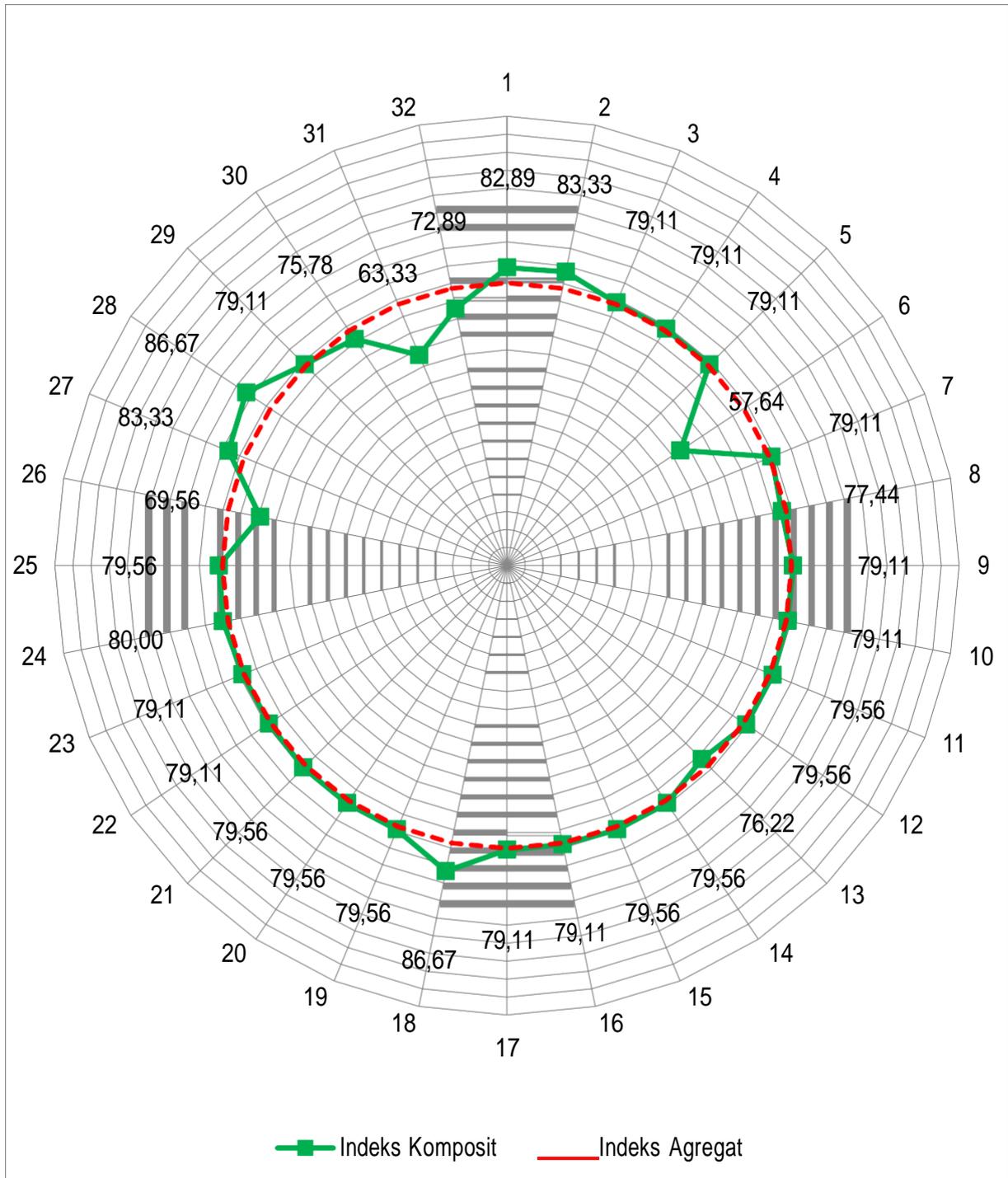
Tabel 4.69
IKM Puskesmas Bojongmanik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,89	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,33	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,11	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,11	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,11	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	57,64	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,11	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	77,44	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,11	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,11	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,56	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,56	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	76,22	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,56	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,56	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,11	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,11	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,56	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,56	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,56	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,11	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,11	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	79,56	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69,56	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,33	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,67	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,11	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	75,78	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63,33	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,89	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.152
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Bojongmanik
 Tahun 2021

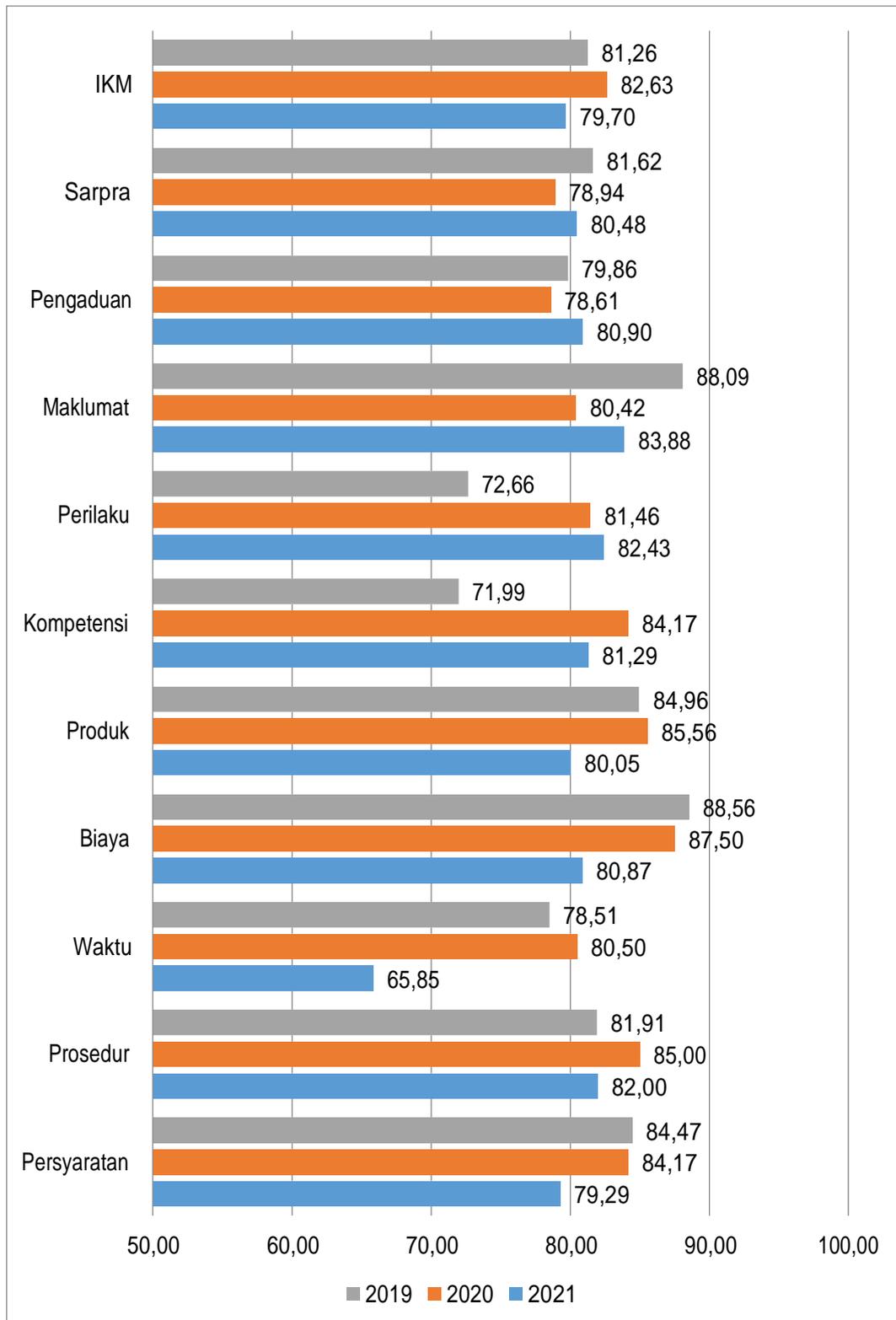


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.153
IKM Puskesmas Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



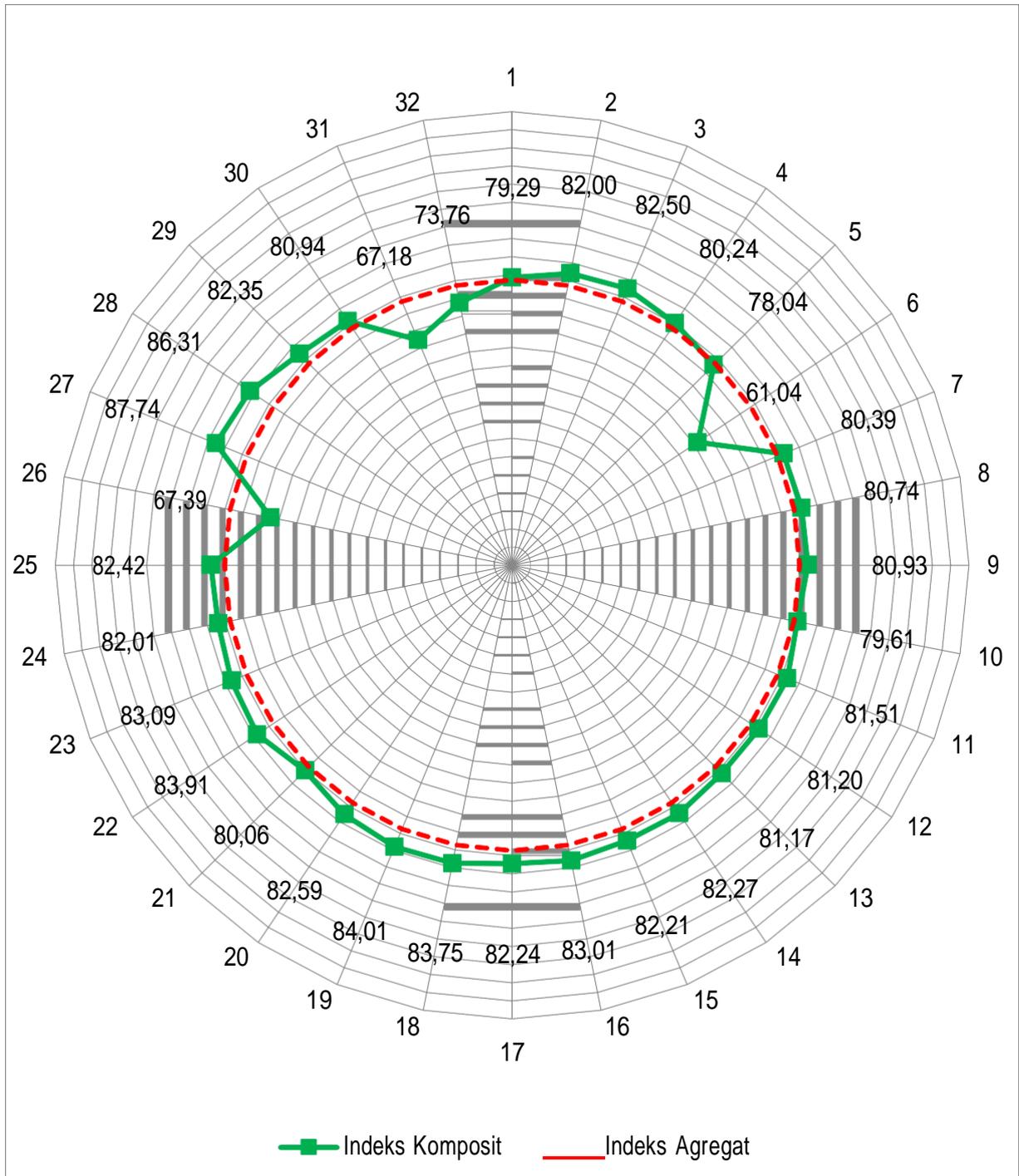
Tabel 4.70
IKM Puskesmas Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,29	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,50	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,24	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,04	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	61,04	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,39	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,74	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,93	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,61	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,51	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,20	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,17	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,27	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,21	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,01	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,24	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,75	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,01	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,59	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,06	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,91	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,09	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,01	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,42	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,39	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,74	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,31	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,35	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,94	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	67,18	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,76	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.154
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cibadak
 Tahun 2021

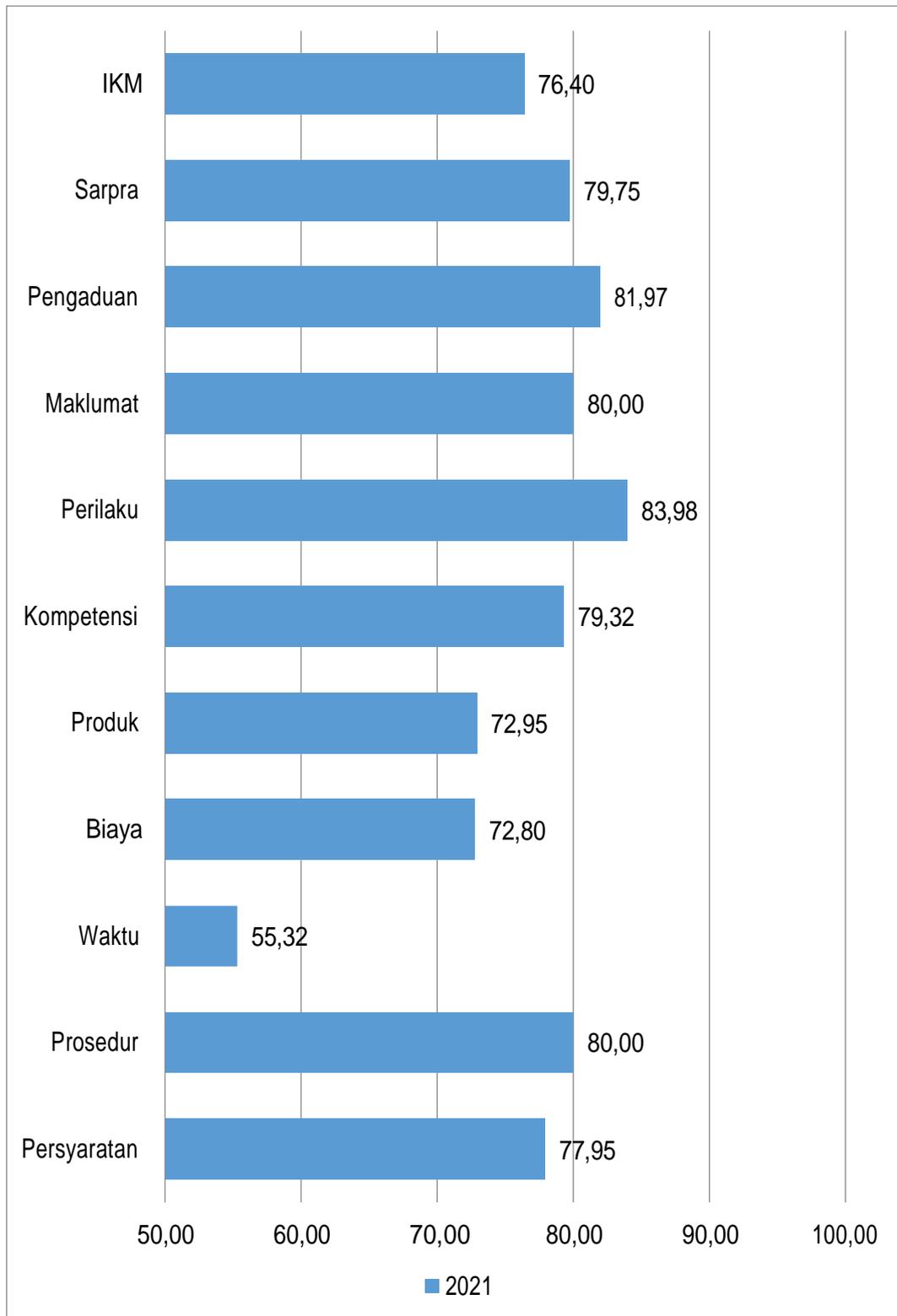


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.155
IKM Puskesmas Cibeber Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



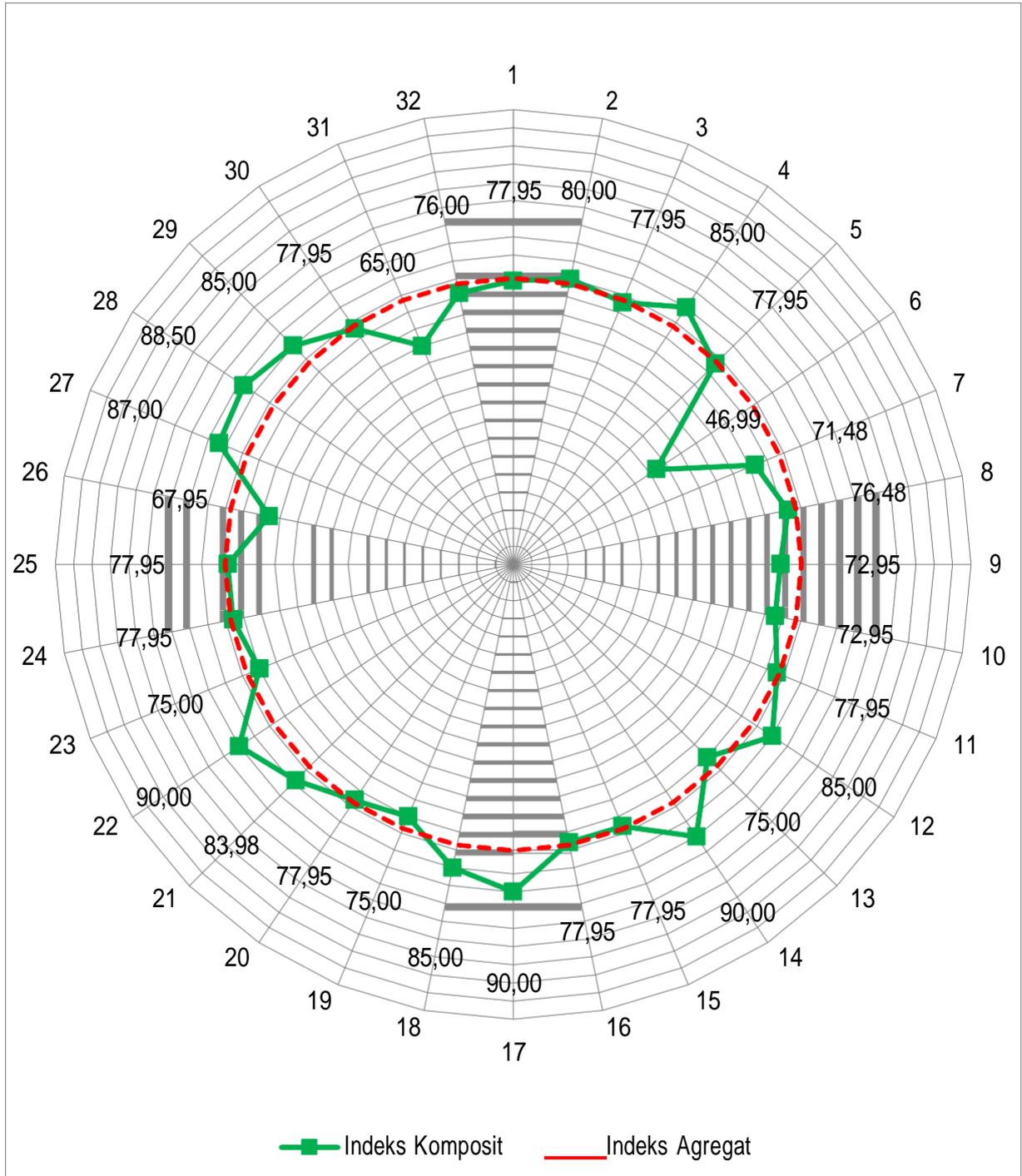
Tabel 4.71
IKM Puskesmas Cibeber
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,95	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,95	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	85,00	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,95	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	46,99	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	71,48	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,48	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	72,95	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72,95	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,95	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	75,00	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	90,00	A	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,95	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,95	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	90,00	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,95	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,98	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	90,00	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,95	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77,95	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,95	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,50	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	77,95	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	65,00	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.156
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cibeber
 Tahun 2021

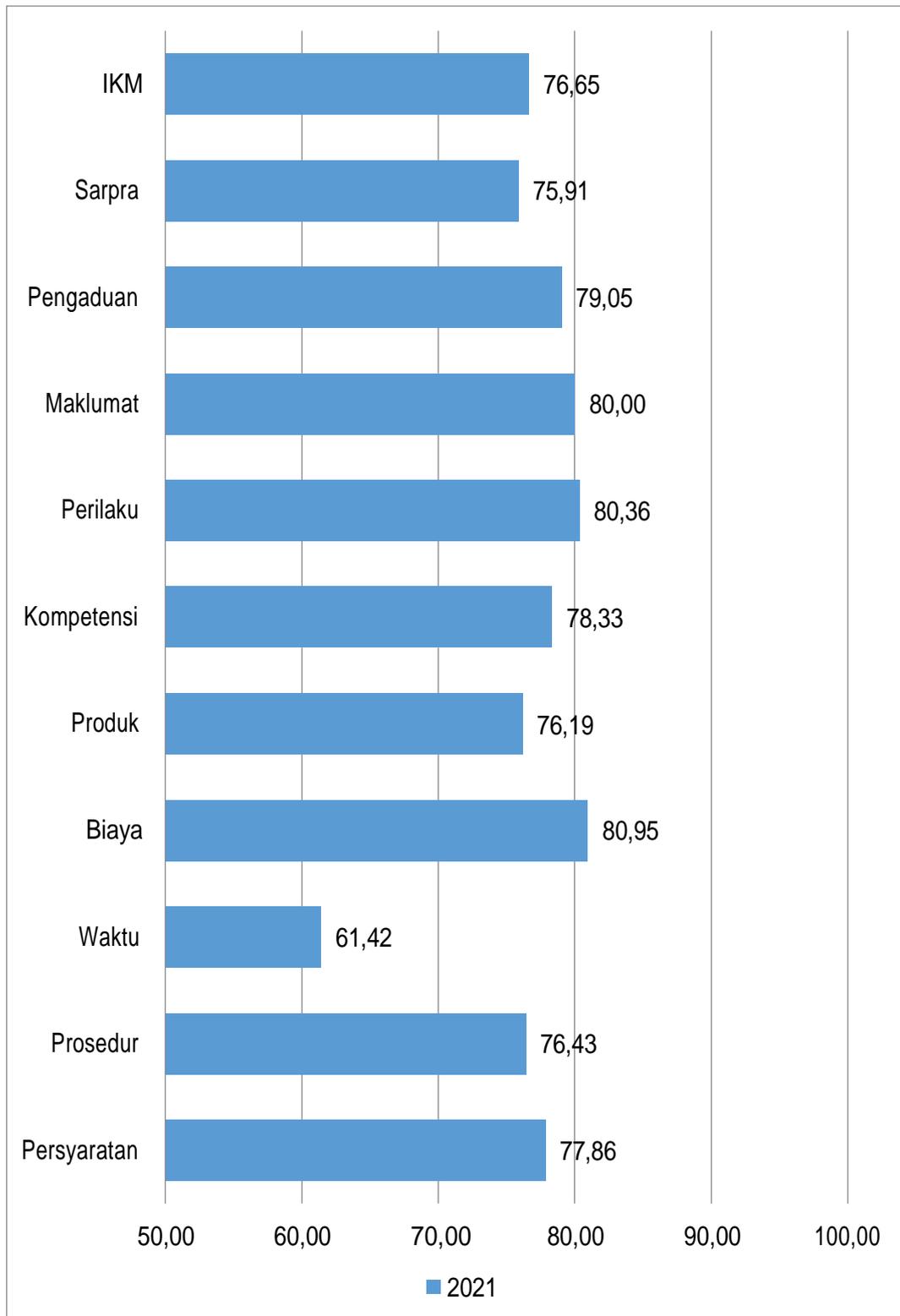


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.157
 IKM Puskesmas Cigemblong Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



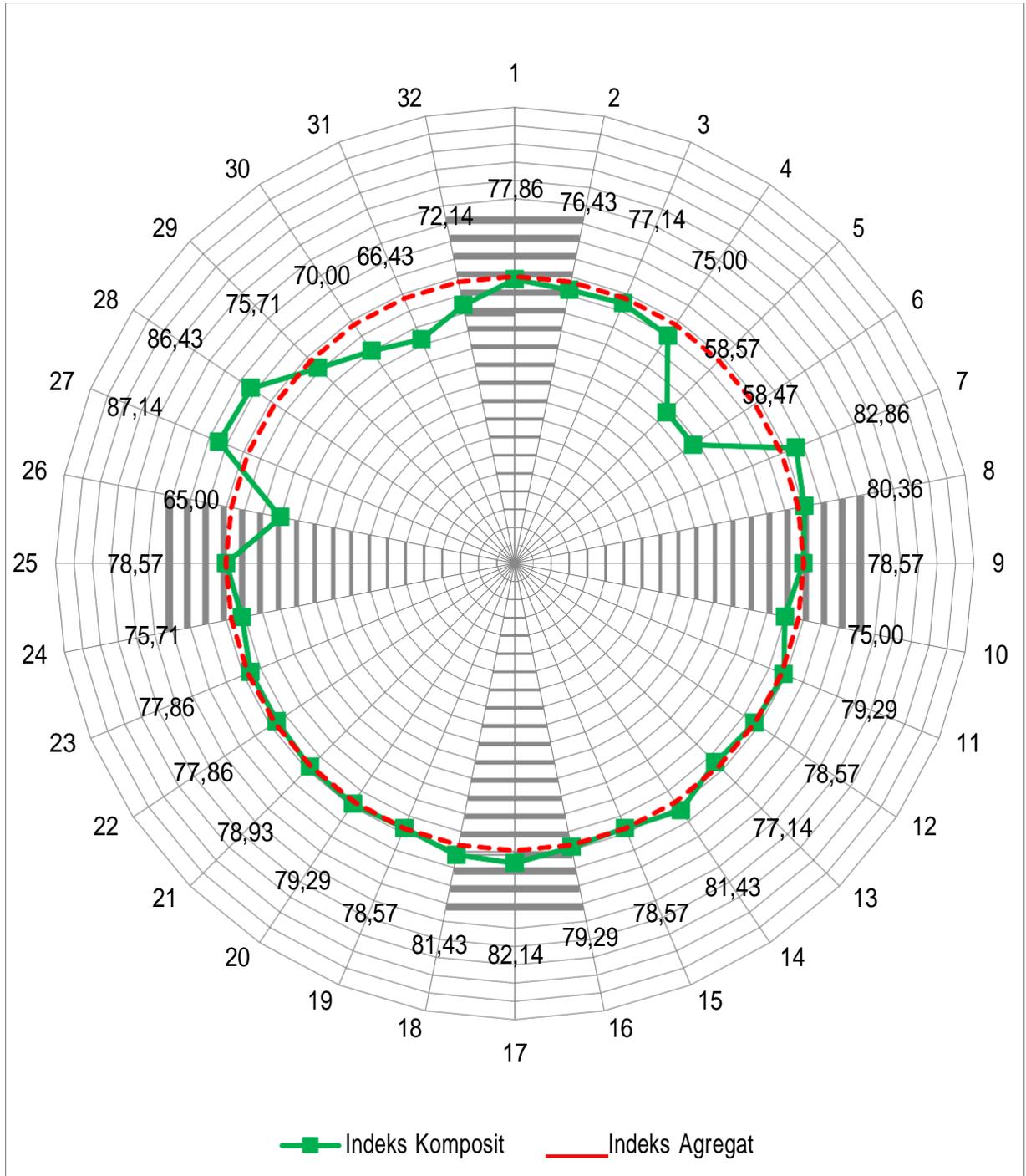
Tabel 4.72
IKM Puskesmas Cigemplong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,86	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,43	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,14	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	58,57	D	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	58,47	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,86	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,36	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,57	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,00	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,29	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,57	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,14	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,43	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,57	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,29	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,14	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,43	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,57	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,29	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,93	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,86	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,86	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,71	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,57	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,14	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,43	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,71	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70,00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	66,43	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,14	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.158
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cigemblong
 Tahun 2021

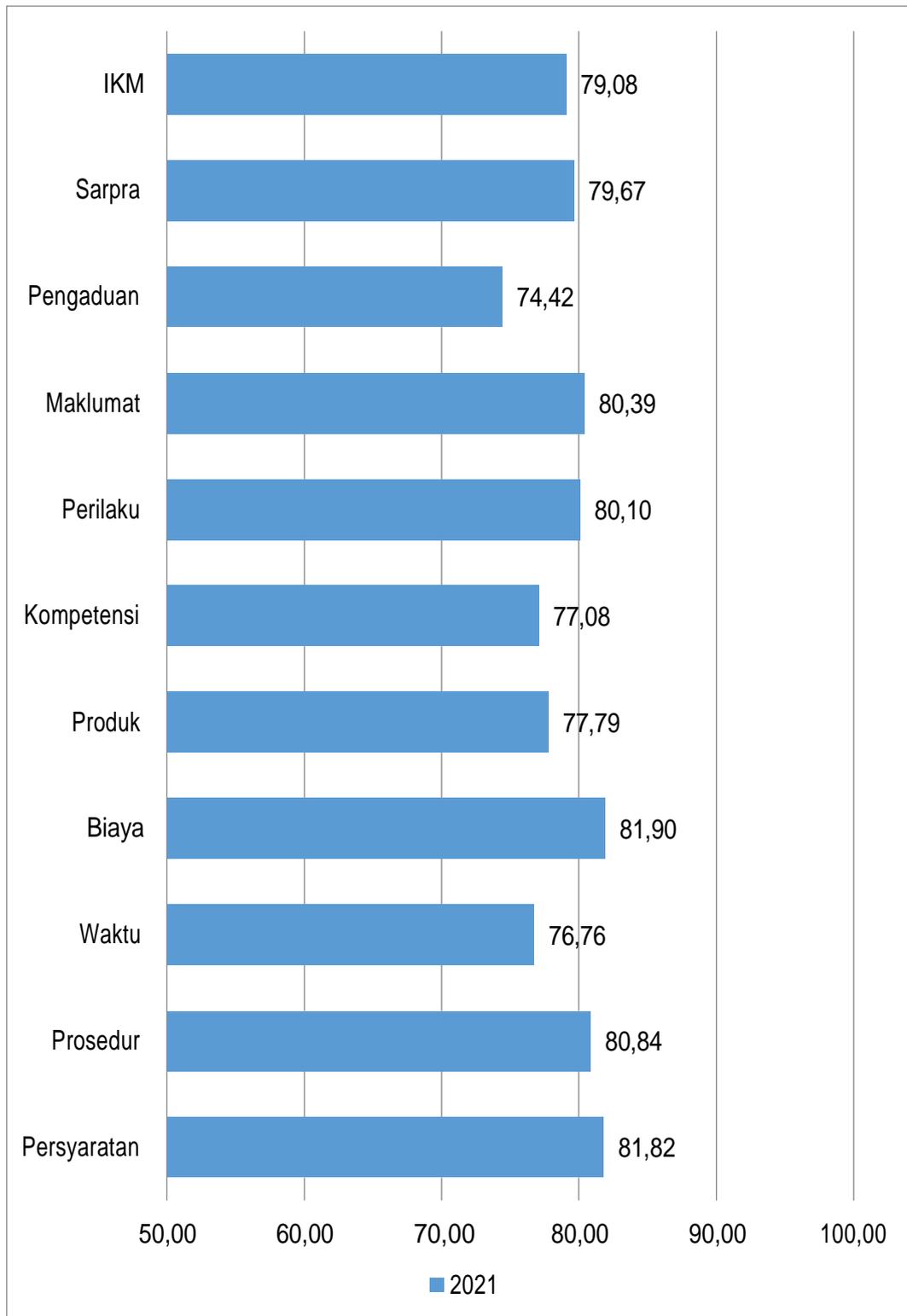


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.159
IKM Puskesmas Cihara Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



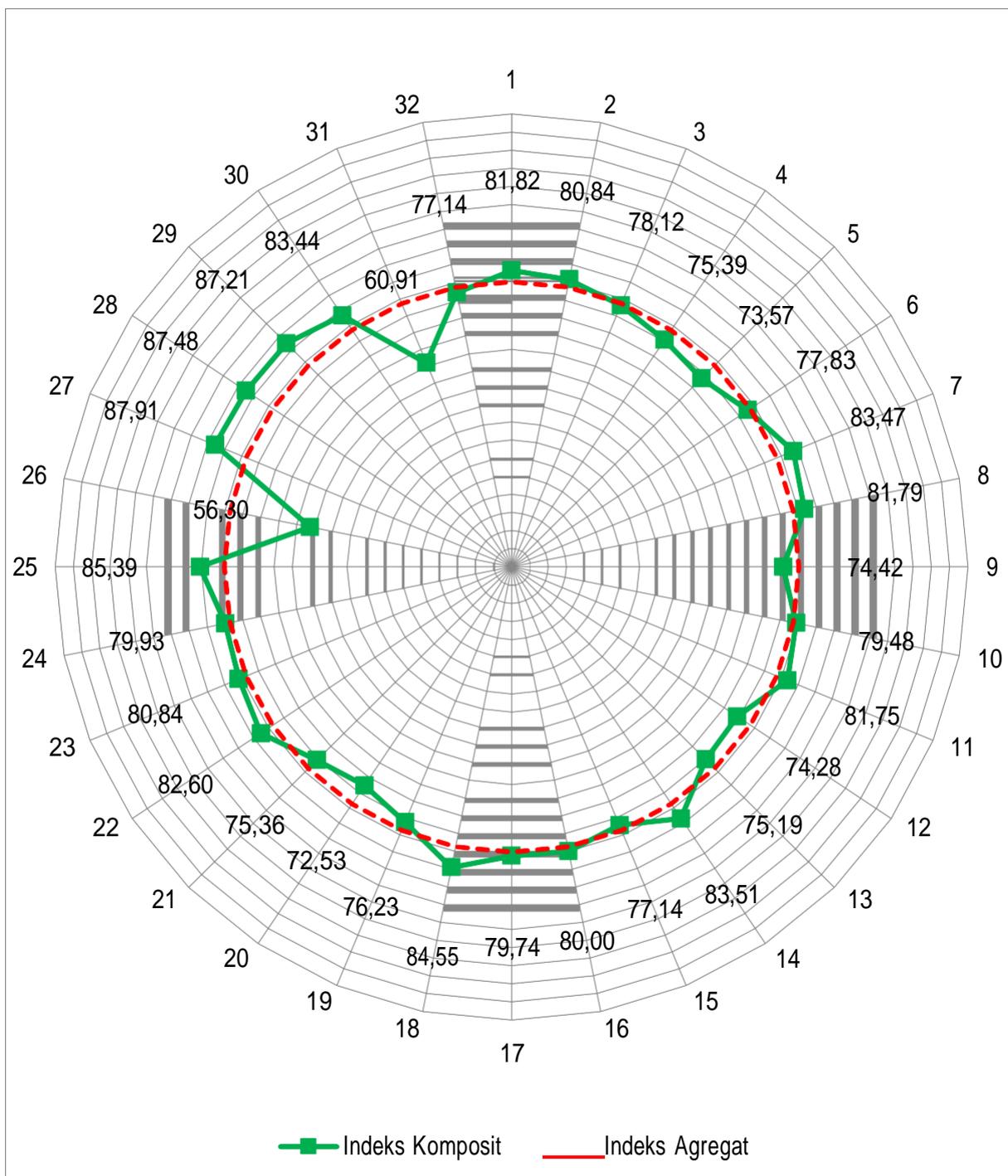
Tabel 4.73
IKM Puskesmas Cihara
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,82	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,84	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,12	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,39	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,57	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,83	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,47	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,79	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,42	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	79,48	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,75	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,28	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,19	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,51	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,14	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	80,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,74	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,55	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,23	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	72,53	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,36	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,60	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,84	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,93	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	85,39	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	56,30	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,91	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,48	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	87,21	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,44	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	60,91	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,14	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.160
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cihara
 Tahun 2021

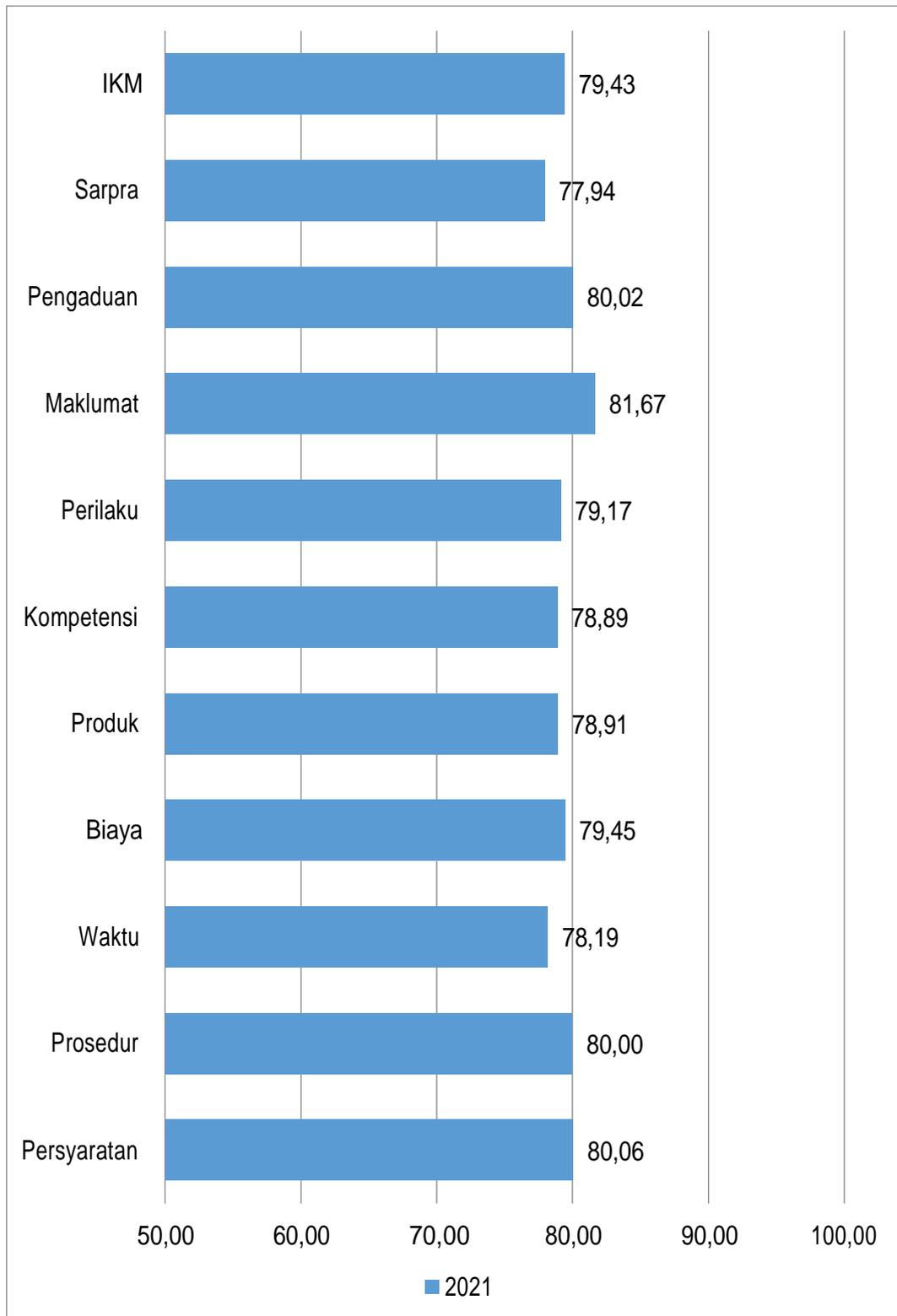


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.161
IKM Puskesmas Cijaku Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



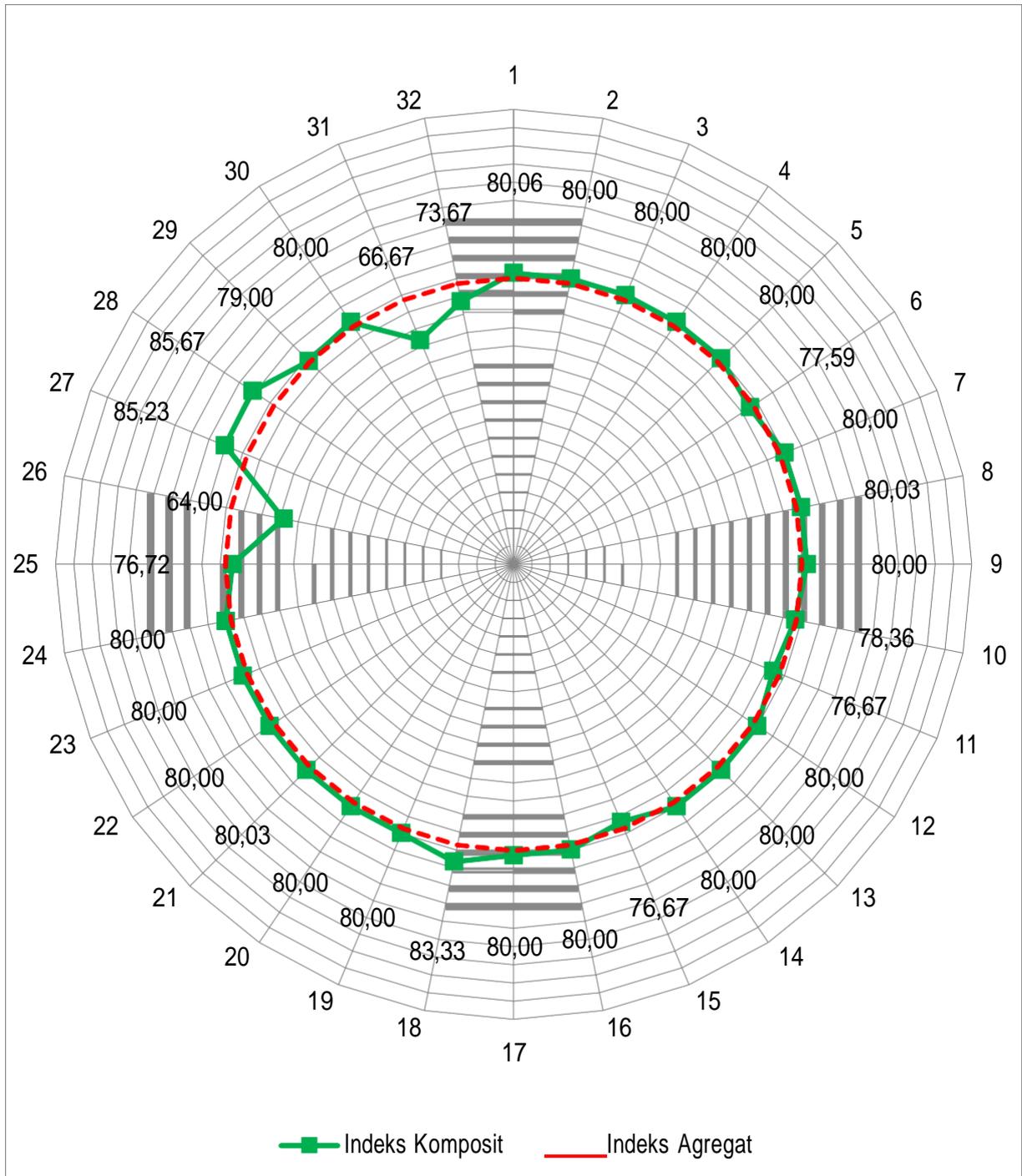
Tabel 4.74
IKM Puskesmas Cijaku
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,06	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,00	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,59	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,03	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,36	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,67	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	76,67	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	80,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,33	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,00	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,03	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,00	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,00	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	76,72	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,23	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,67	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	66,67	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,67	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.162
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cijaku
 Tahun 2021

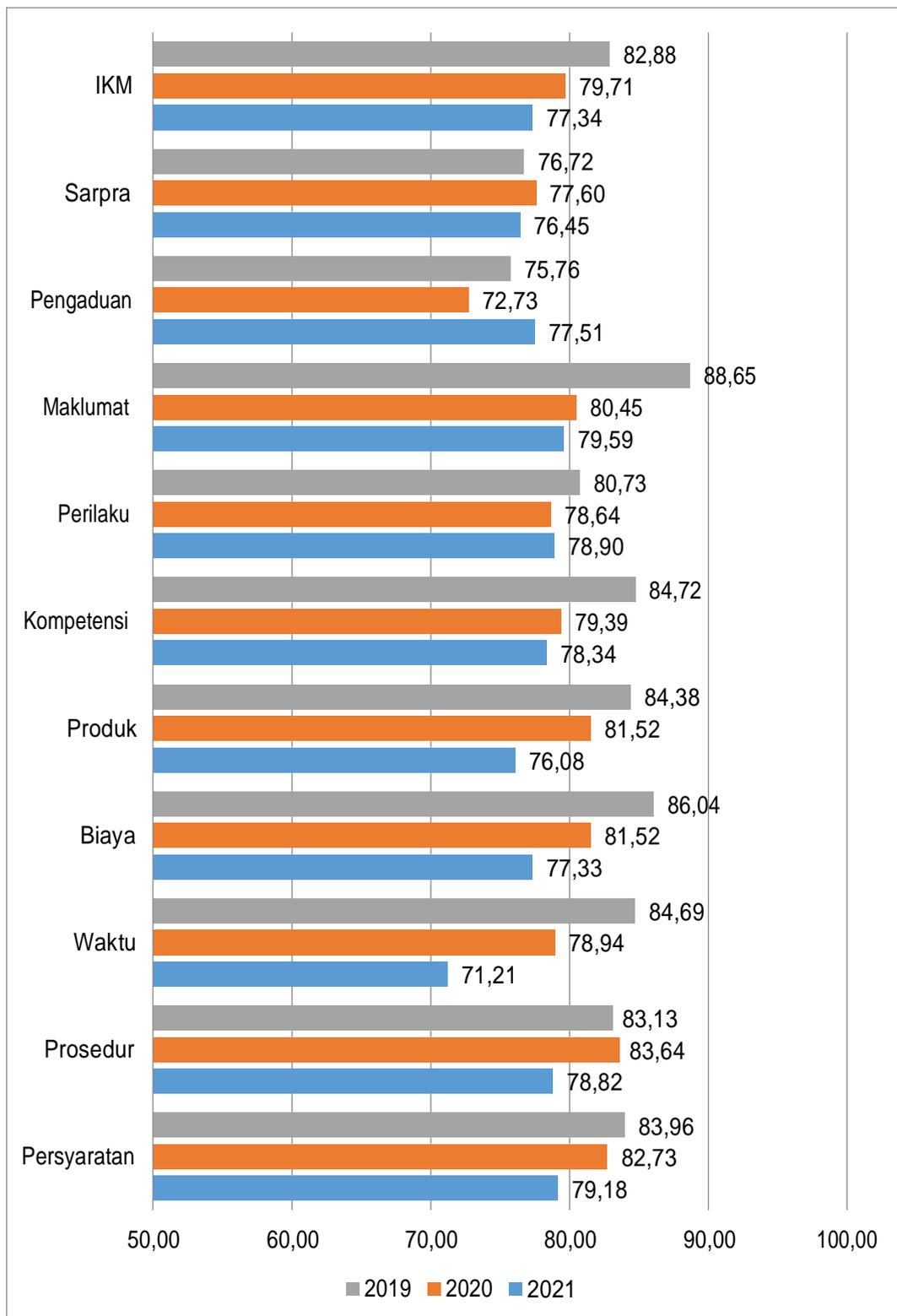


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.163
IKM Puskesmas Cikukur (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



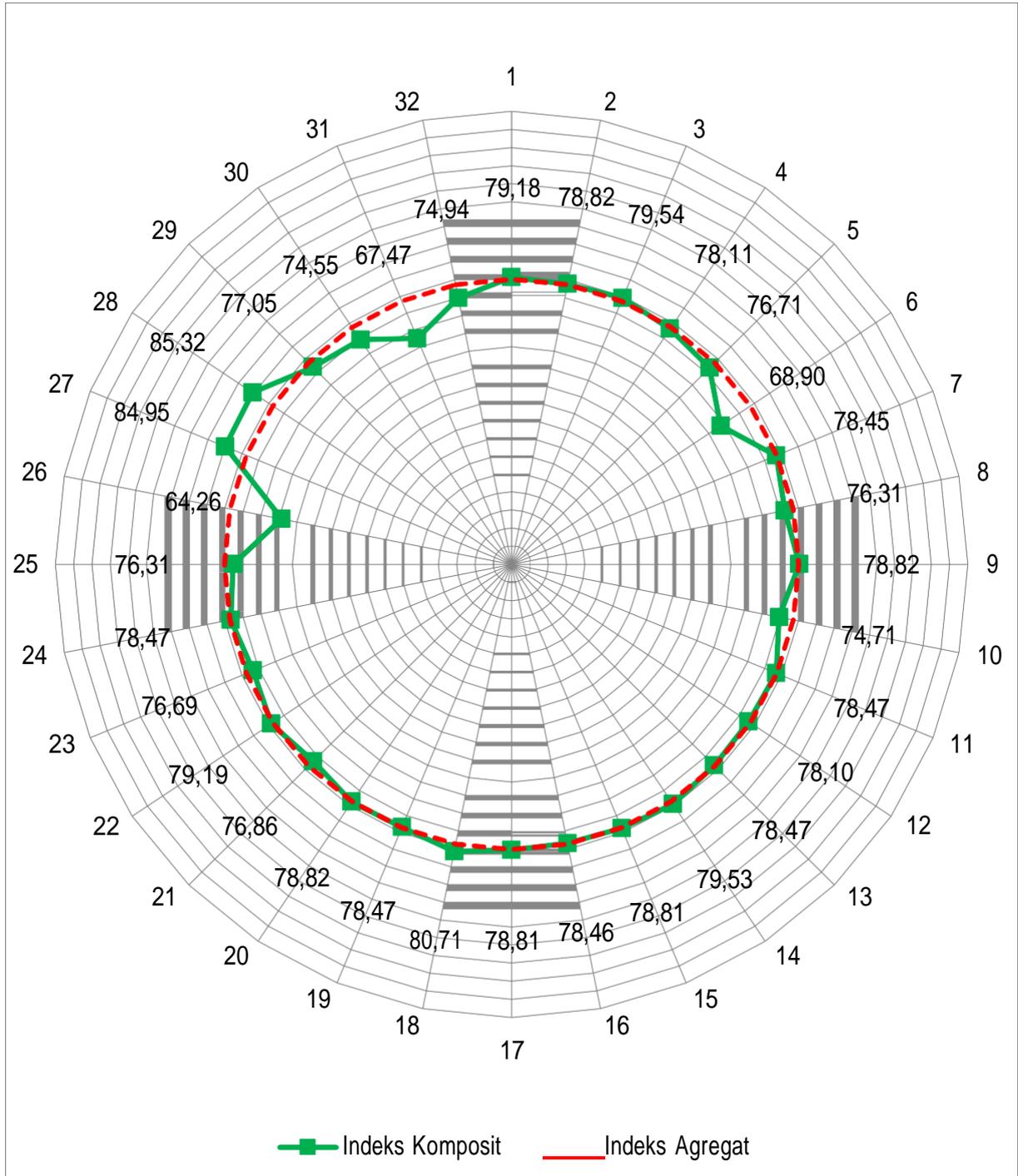
Tabel 4.75
IKM Puskesmas Cikukur (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,18	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,82	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,54	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,11	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,71	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	68,90	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,45	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	76,31	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,82	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	74,71	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,47	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,10	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,47	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,53	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,81	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,46	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,81	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,71	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,47	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,82	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,86	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,19	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,69	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,47	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,31	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,26	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,95	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,32	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,05	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,55	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	67,47	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,94	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.164
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cikukur (DTP)
 Tahun 2021

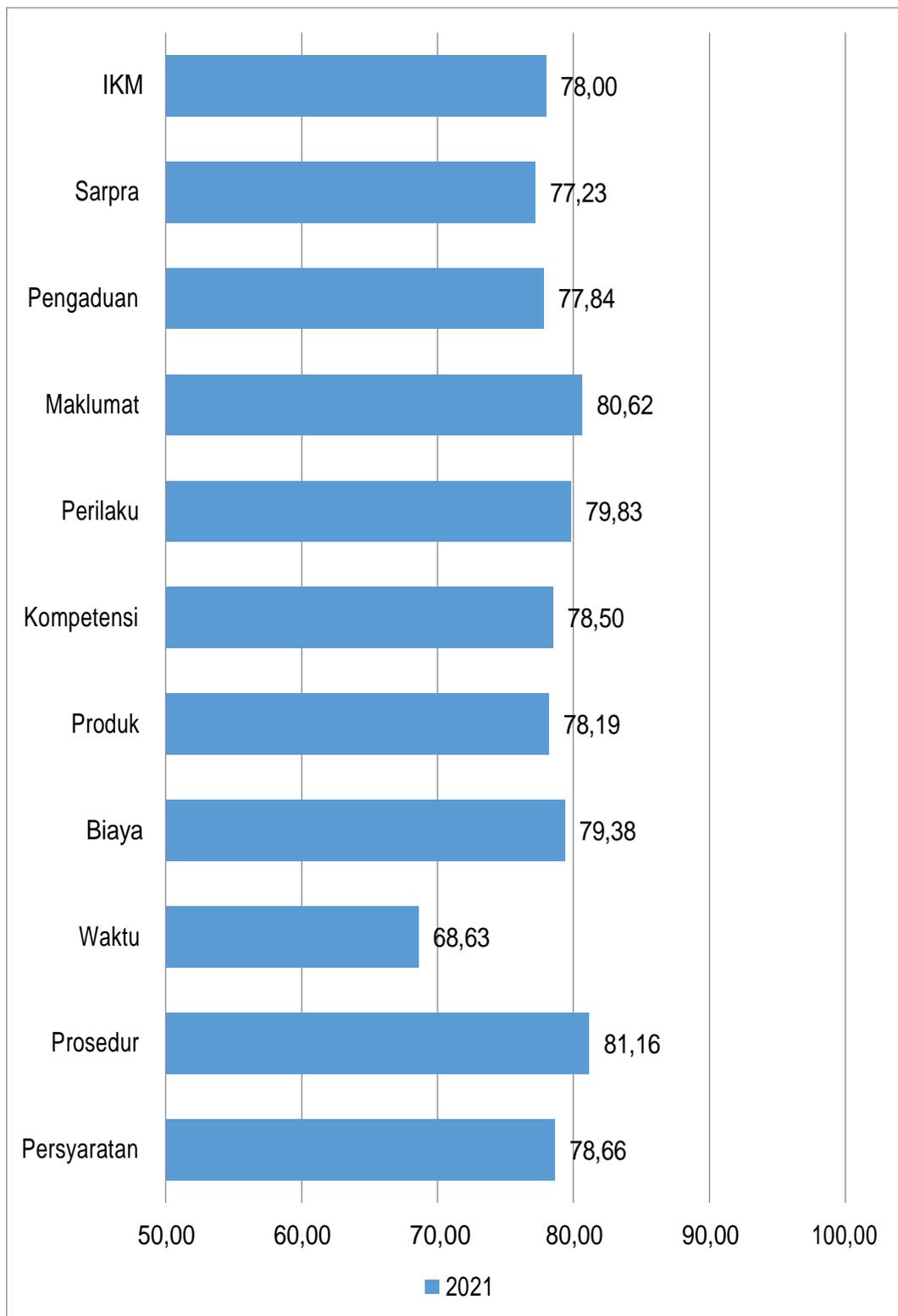


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.165
IKM Puskesmas Cileles Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



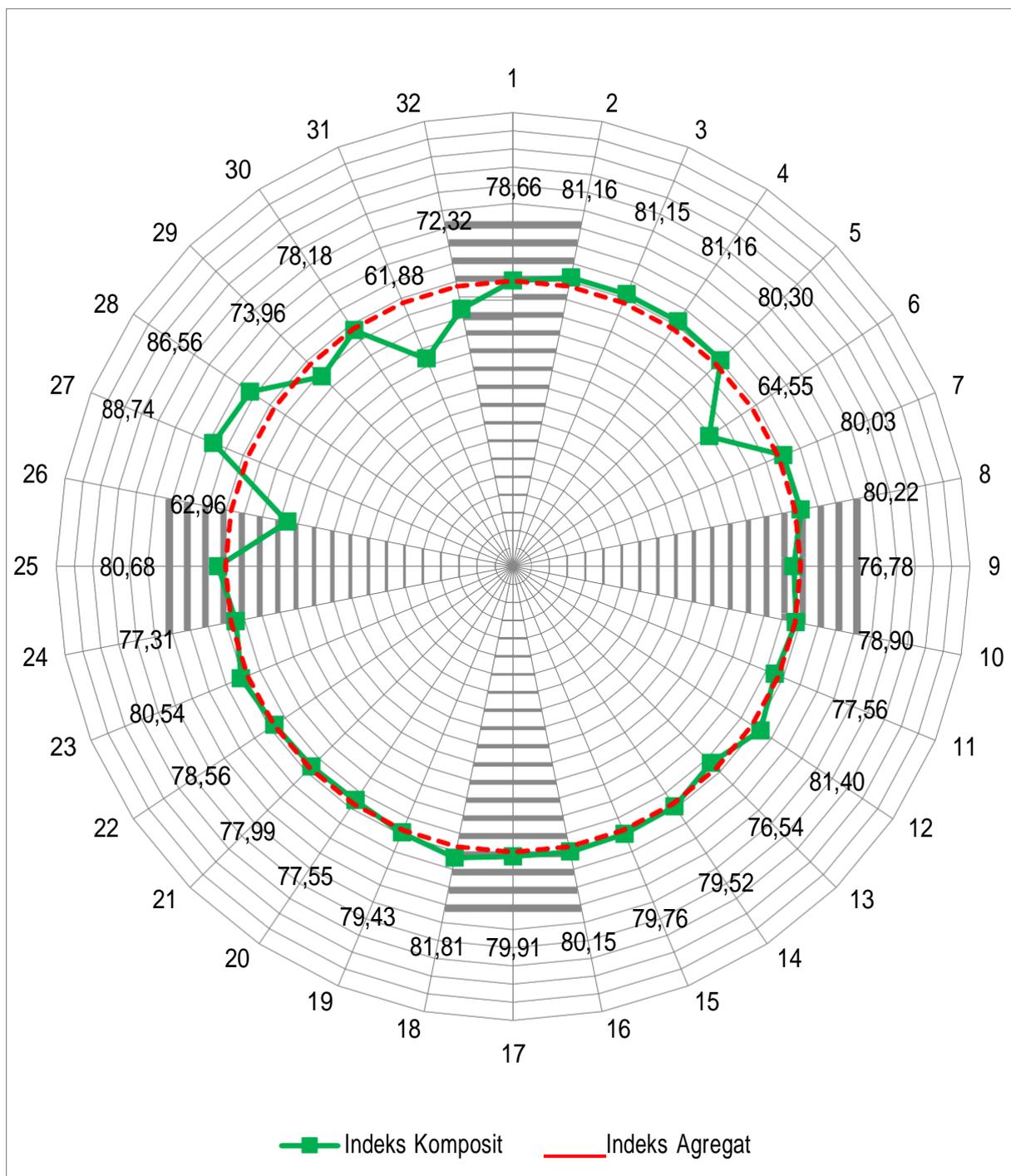
Tabel 4.76
IKM Puskesmas Cileles
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,66	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,16	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,15	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,16	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,30	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	64,55	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,03	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,22	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,78	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,90	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77,56	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,40	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	76,54	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,52	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,76	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,15	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,91	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,81	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,43	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	77,55	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,99	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,56	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,54	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,31	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,68	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,96	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,74	A	Di atas rerata
28	Keamanan	86,56	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,96	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,18	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	61,88	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,32	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.166
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cileles
 Tahun 2021

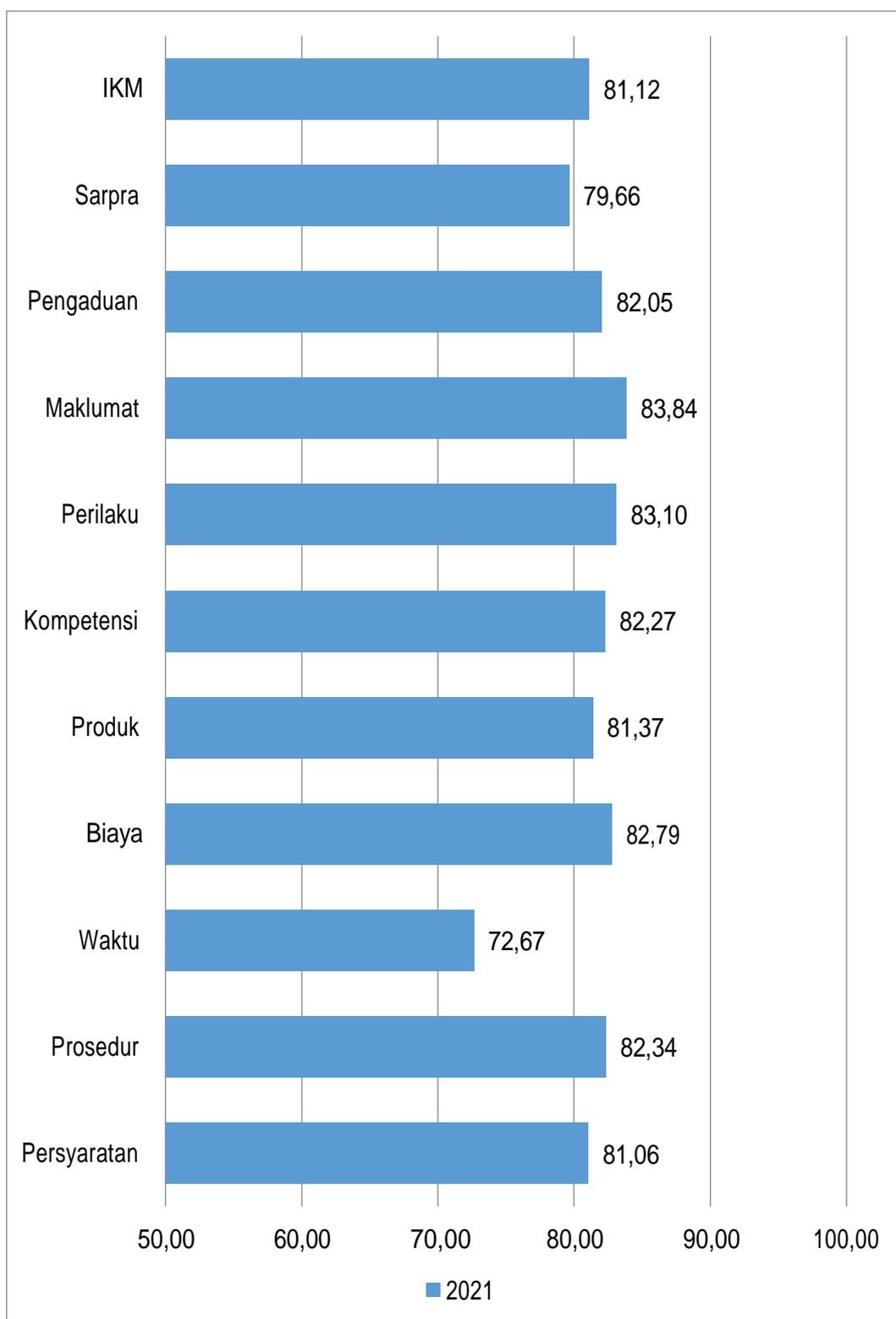


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.167
IKM Puskesmas Cilograng Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



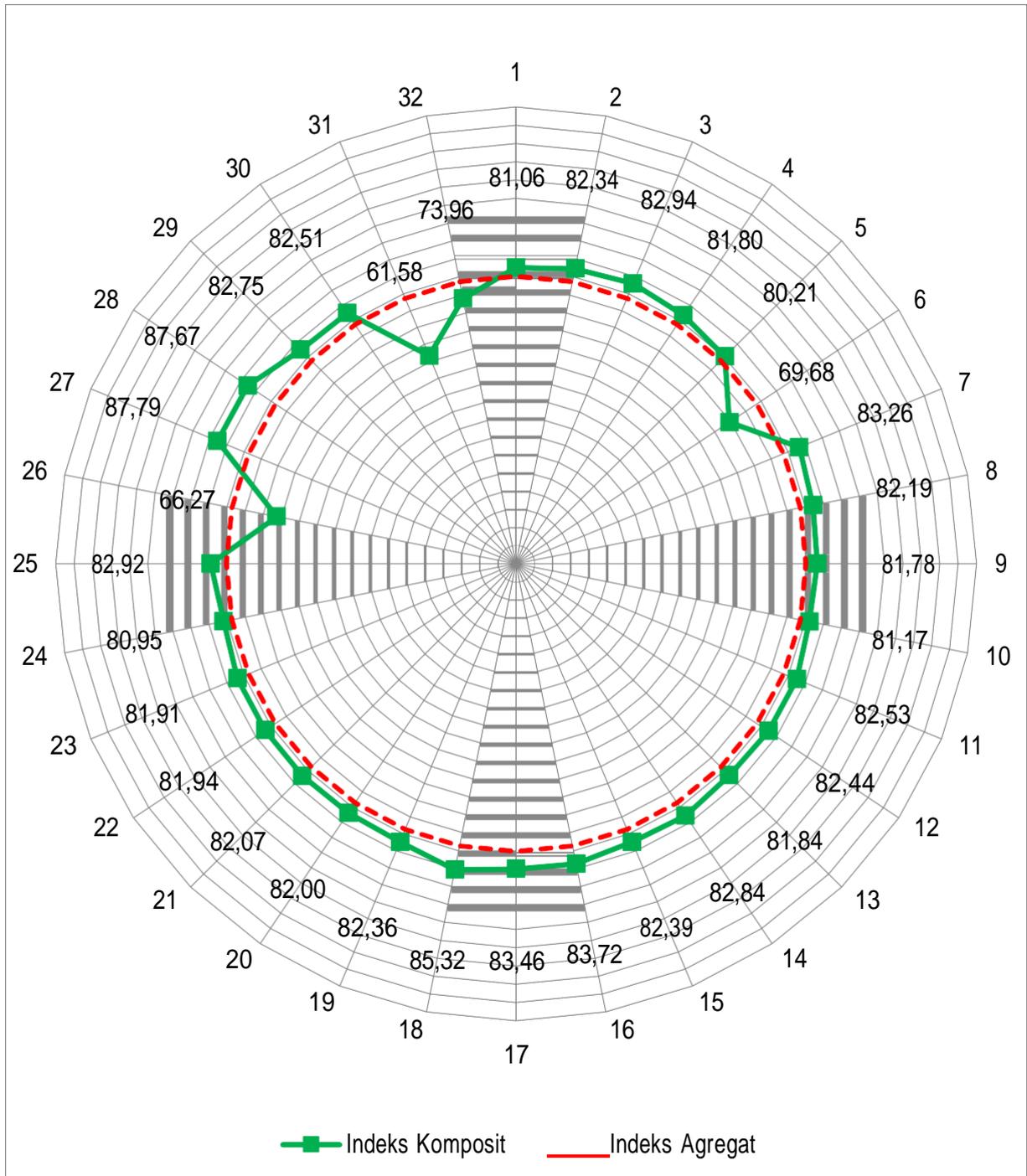
Tabel 4.77
IKM Puskesmas Cilograng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,06	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,34	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,94	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,80	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,21	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	69,68	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,26	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,19	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,78	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,17	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,53	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,44	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,84	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,84	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,39	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,72	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,46	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,32	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,36	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,07	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,94	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,91	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,95	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,92	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,27	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,79	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,67	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,75	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	82,51	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	61,58	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,96	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.168
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cilograng
 Tahun 2021

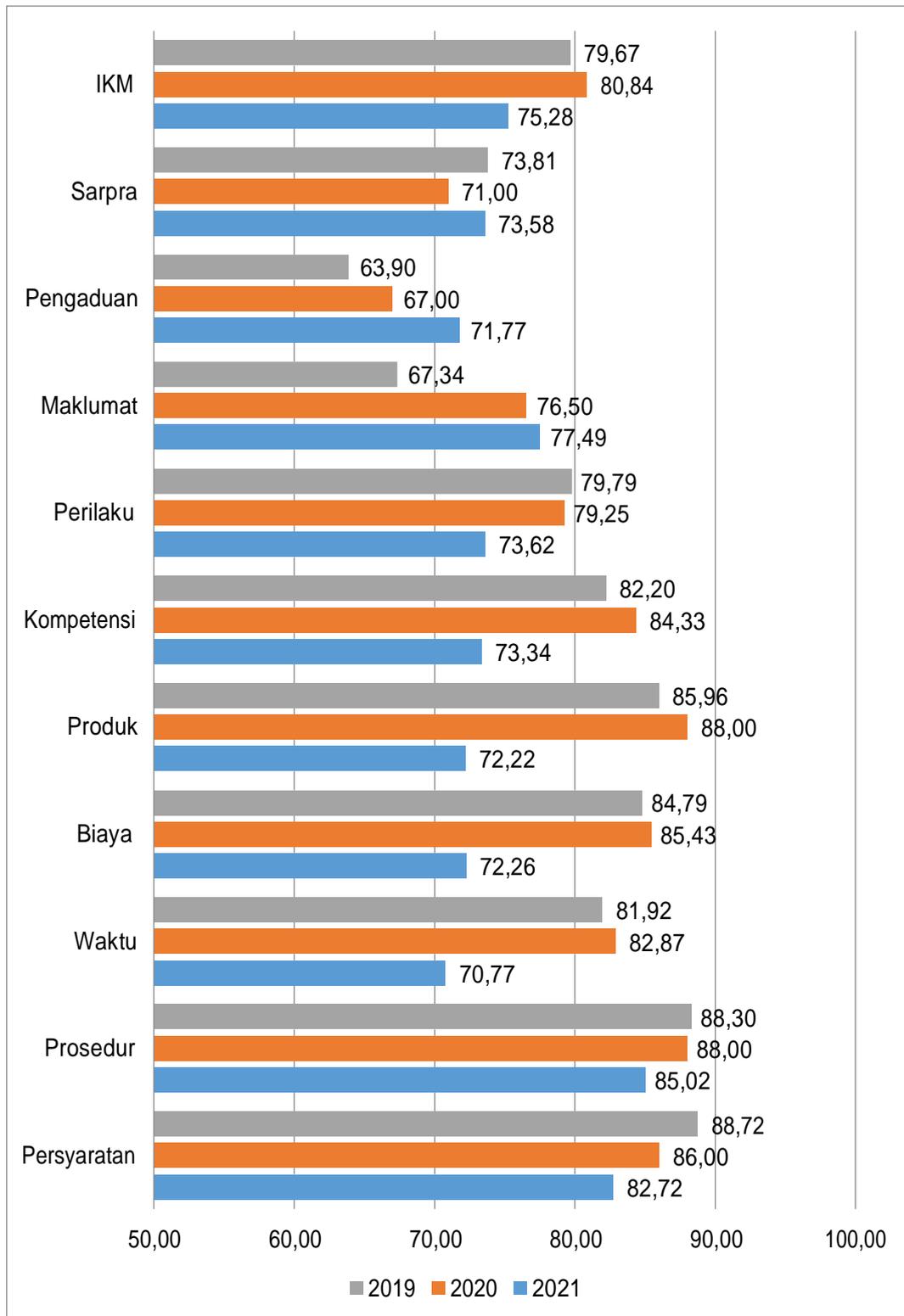


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.169
IKM Puskesmas Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



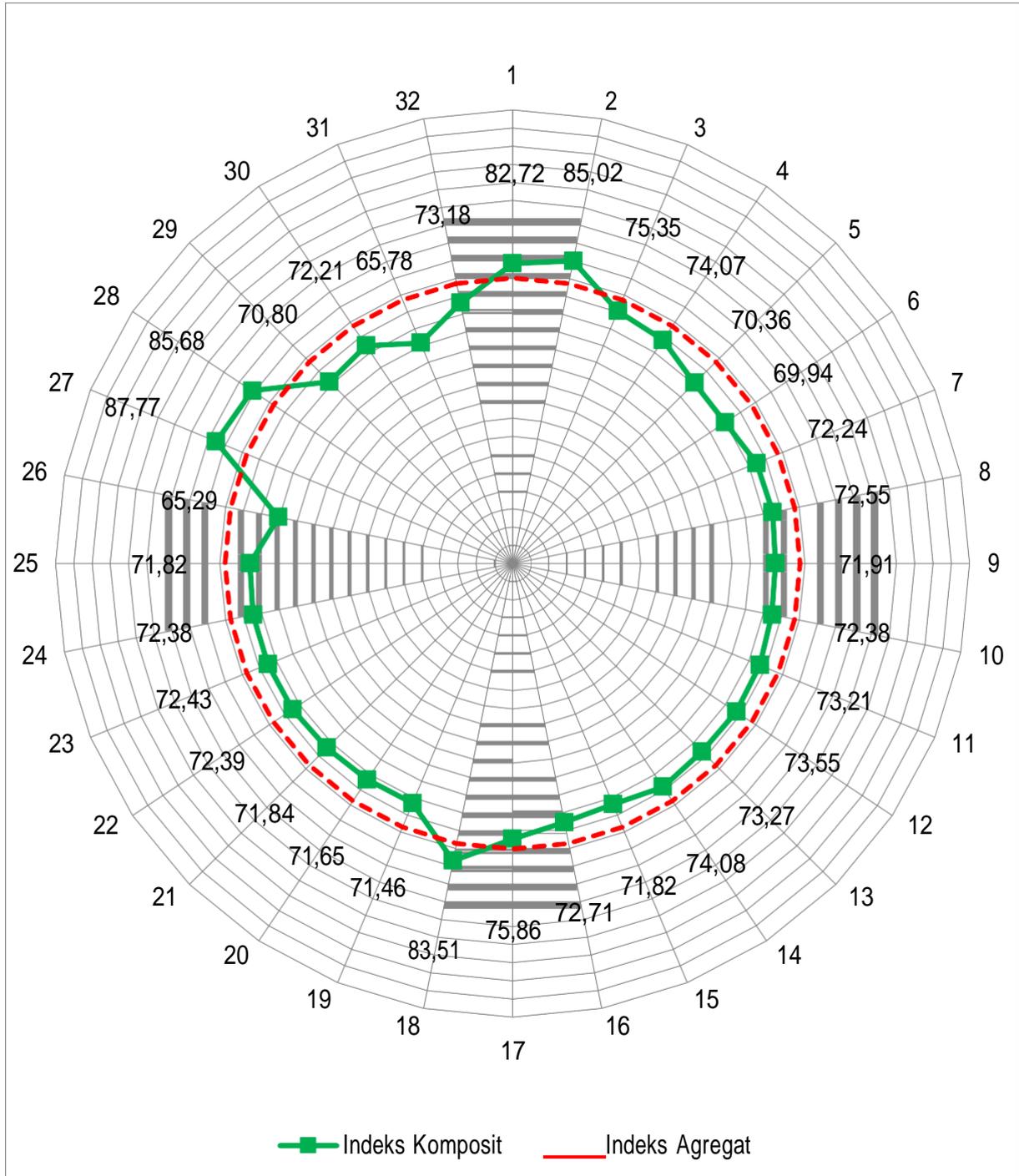
Tabel 4.78
IKM Puskesmas Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,72	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,02	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,35	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,07	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	70,36	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	69,94	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	72,24	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	72,55	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	71,91	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72,38	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	73,21	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,55	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	73,27	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74,08	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	71,82	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	72,71	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,86	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,51	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71,46	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71,65	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71,84	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72,39	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,43	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,38	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	71,82	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,29	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,77	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,68	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,80	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72,21	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	65,78	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,18	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.170
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cimarga
 Tahun 2021

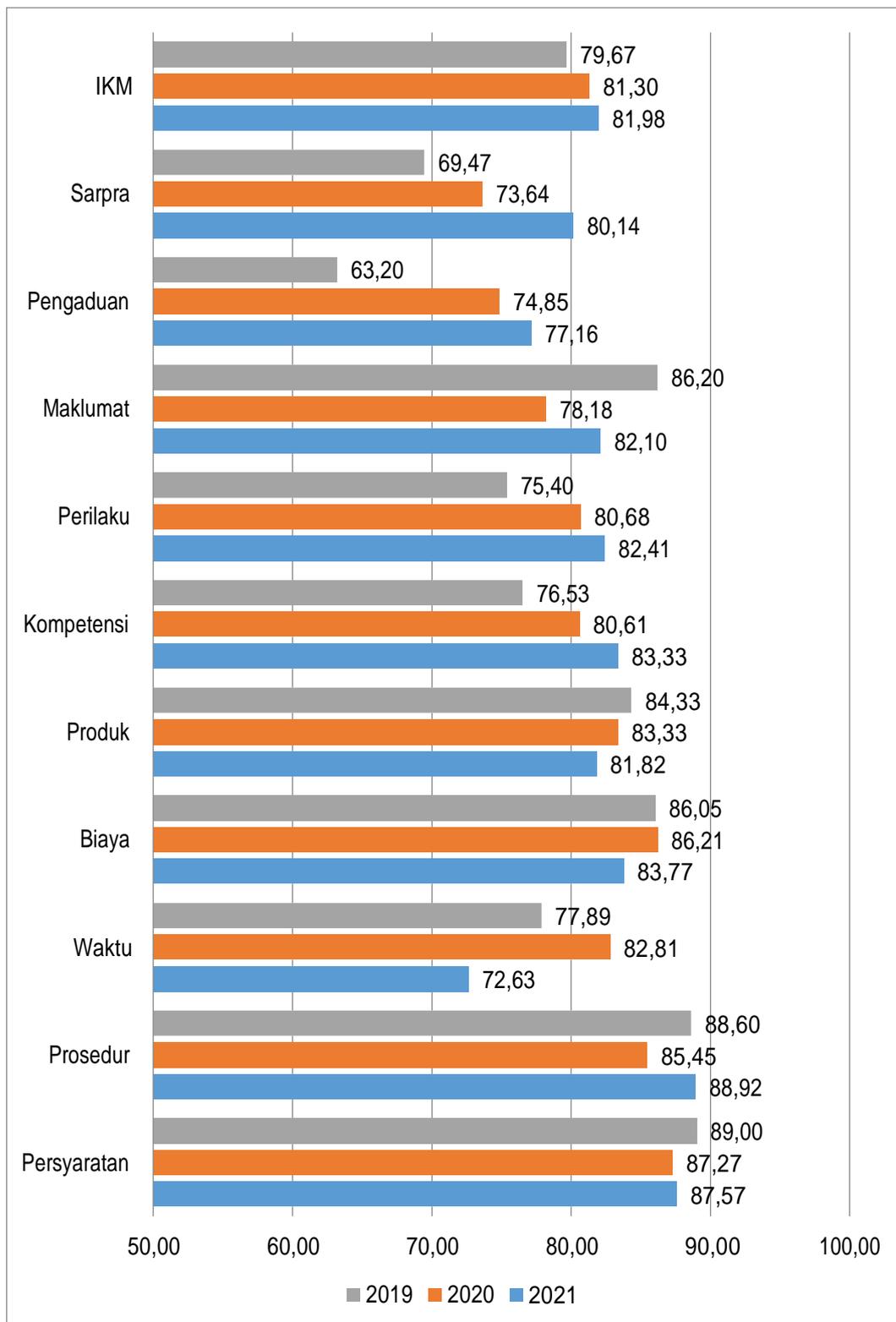


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.171
IKM Puskesmas Cipanas (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



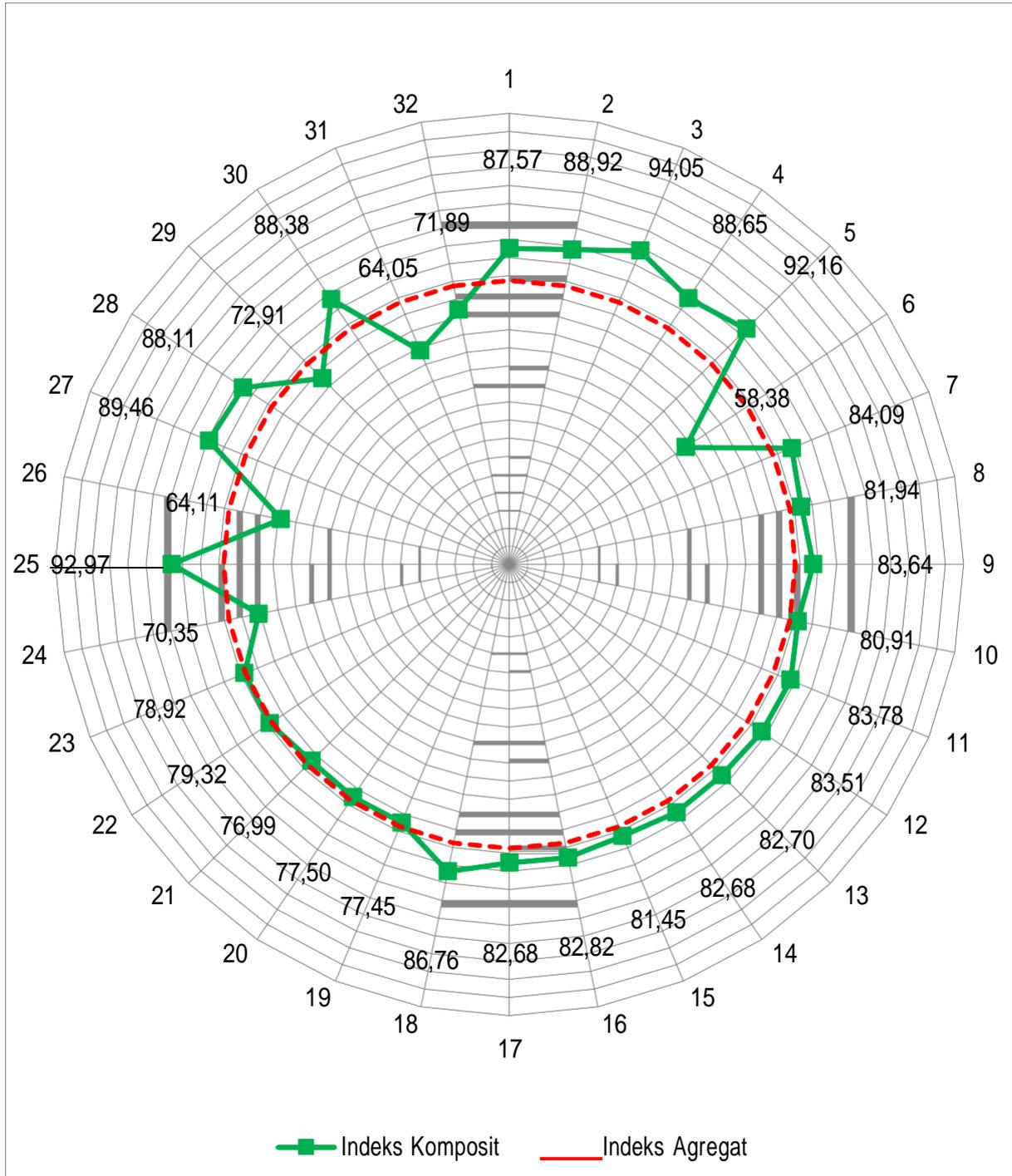
Tabel 4.79
IKM Puskesmas Cipanas (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87,57	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	88,92	A	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	94,05	A	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	88,65	A	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	92,16	A	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	58,38	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,09	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,94	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,64	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,91	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,78	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,51	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,70	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,68	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,45	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,82	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,68	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,76	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,45	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,50	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,99	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,32	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,92	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70,35	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	92,97	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,11	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,46	A	Di atas rerata
28	Keamanan	88,11	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,91	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	88,38	A	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	64,05	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,89	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.172
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cipanas (DTP)
 Tahun 2021

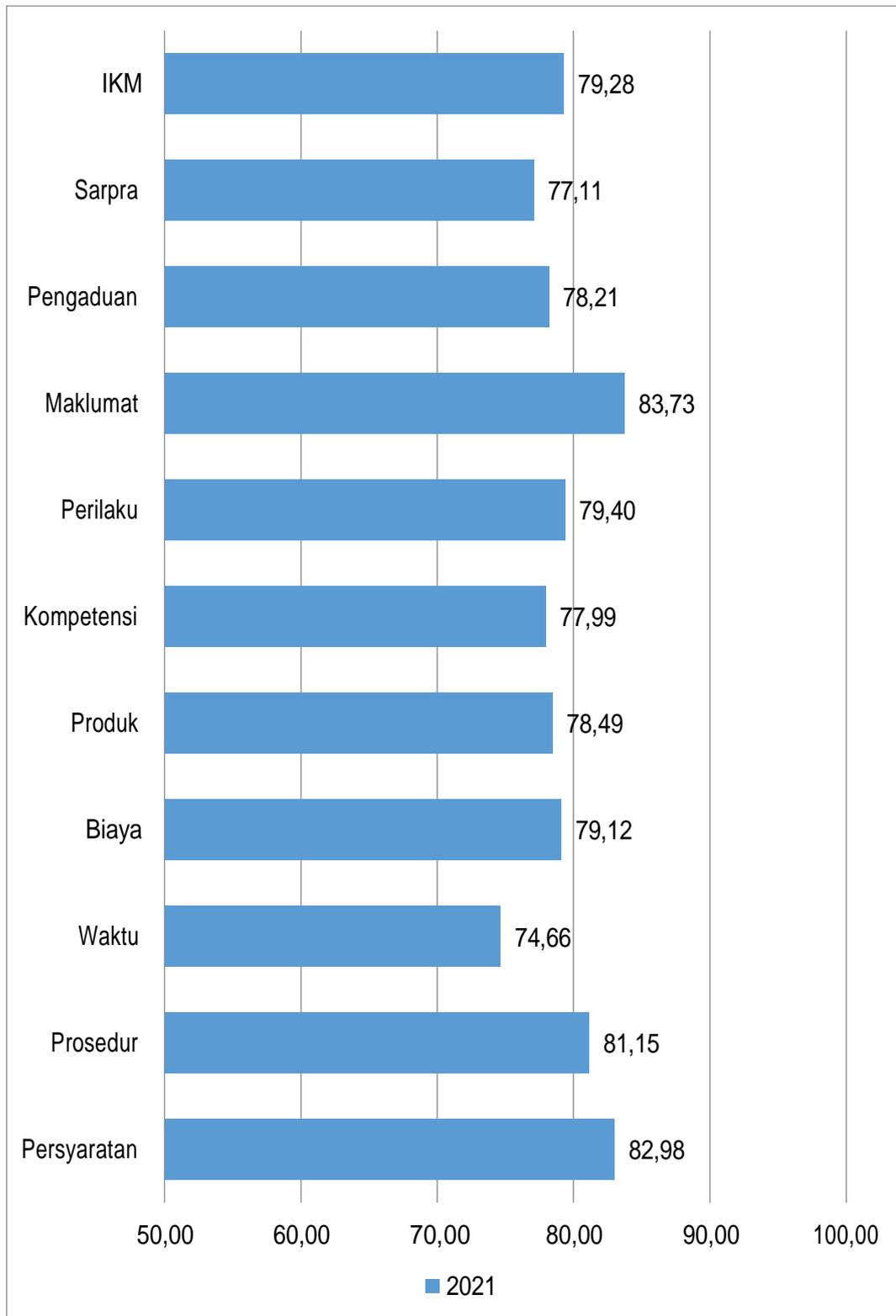


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.173
 IKM Puskesmas Cipeundeuy Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



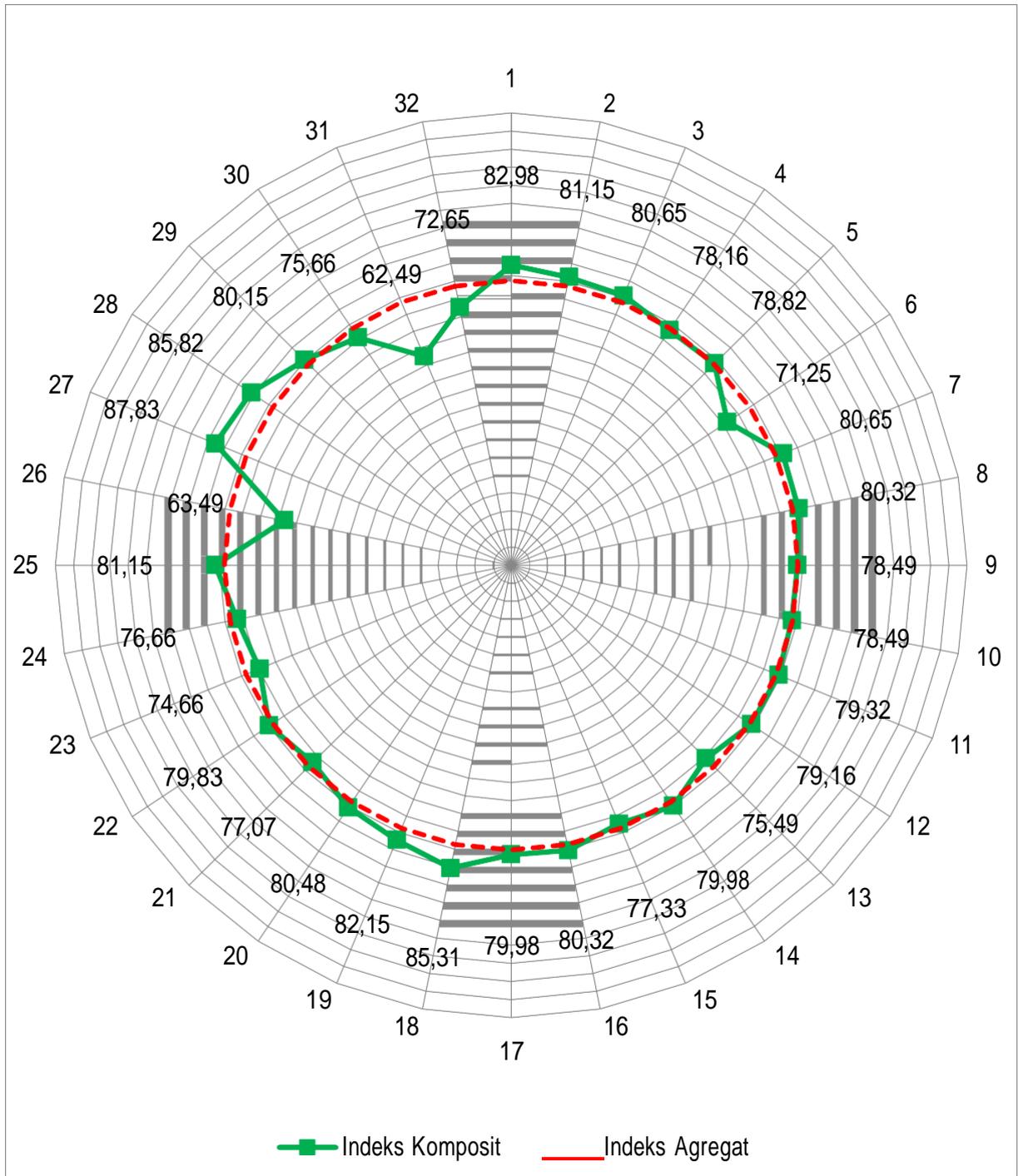
Tabel 4.80
IKM Puskesmas Cipeundeuy
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,98	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,15	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,65	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,16	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,82	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	71,25	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,65	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,32	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,49	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,49	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,32	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,16	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	75,49	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,98	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,33	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	80,32	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,98	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,31	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,15	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,48	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,07	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,83	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,66	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,66	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,15	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,49	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,83	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,82	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,15	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	75,66	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	62,49	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,65	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.174
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cipeundeuy
 Tahun 2021

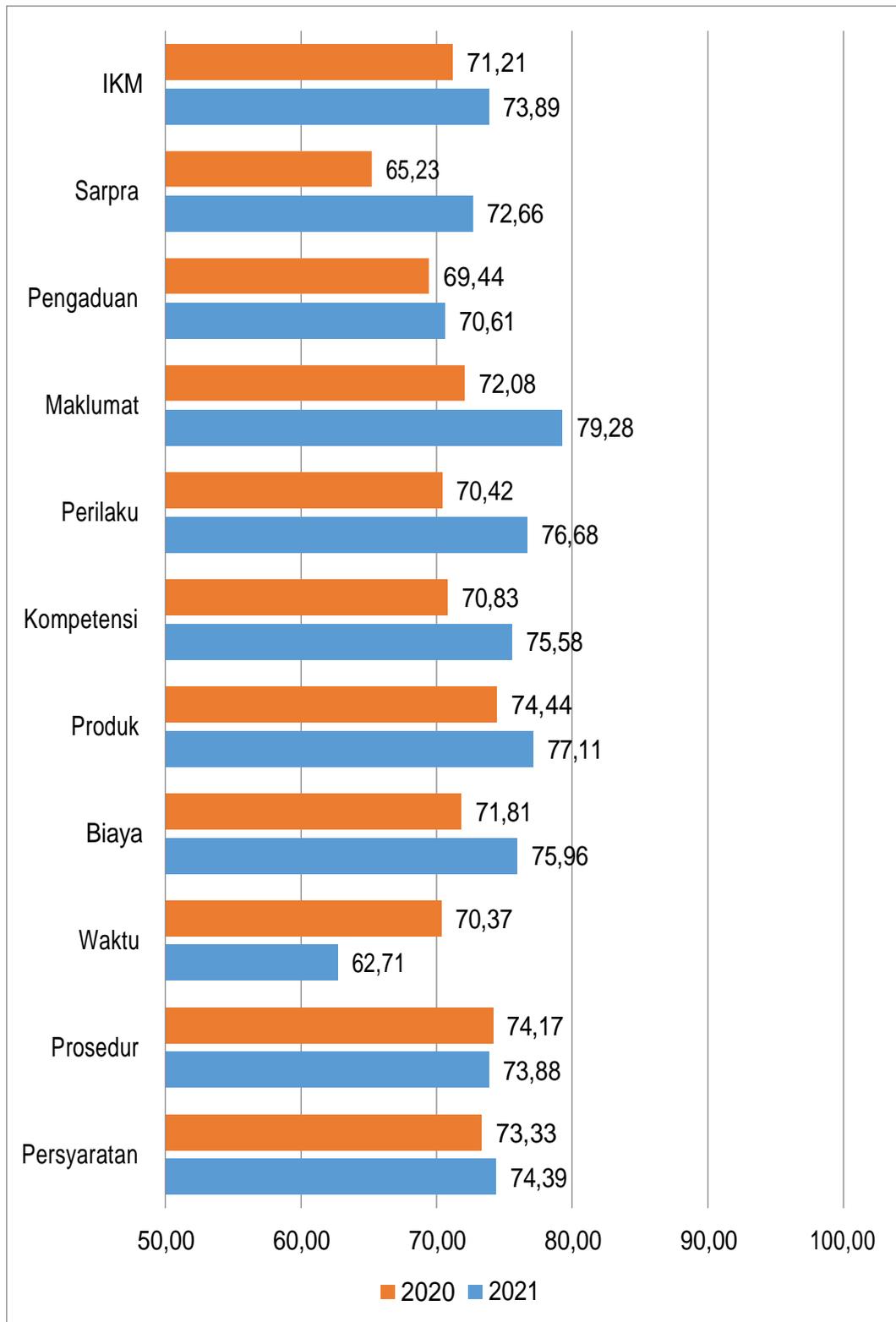


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.175
IKM Puskesmas Cirinten Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



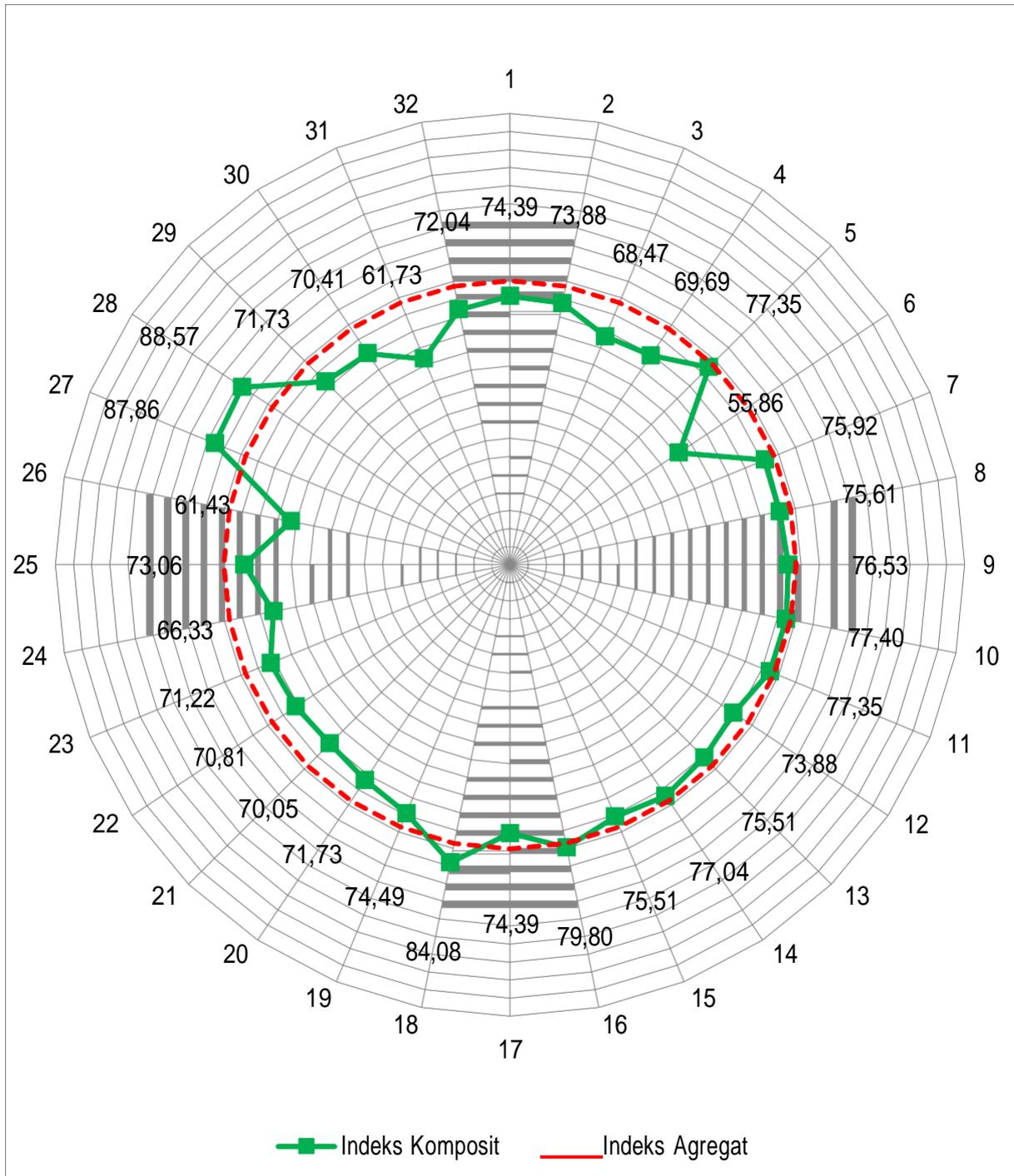
Tabel 4.81
IKM Puskesmas Cirinten
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	74,39	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	73,88	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	68,47	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	69,69	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,35	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	55,86	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75,92	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,61	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,53	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,40	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,35	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,88	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,51	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,04	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,51	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,80	B	Di atas rerata
17	Keramahan	74,39	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,08	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,49	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71,73	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70,05	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	70,81	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	71,22	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	66,33	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73,06	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61,43	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,86	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,57	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71,73	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70,41	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	61,73	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,04	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.176
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cirinten
 Tahun 2021

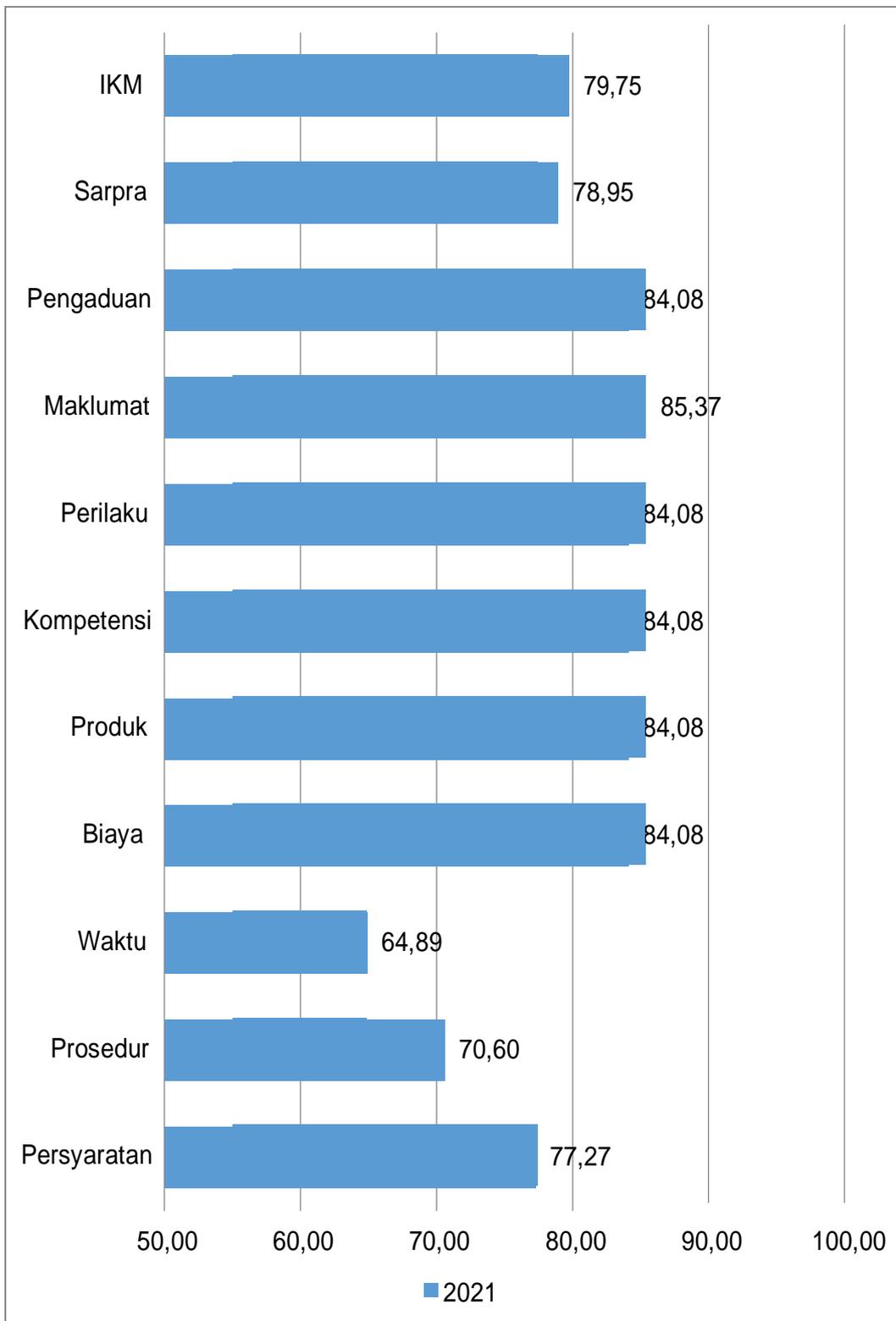


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.177
IKM Puskesmas Cisimeut Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



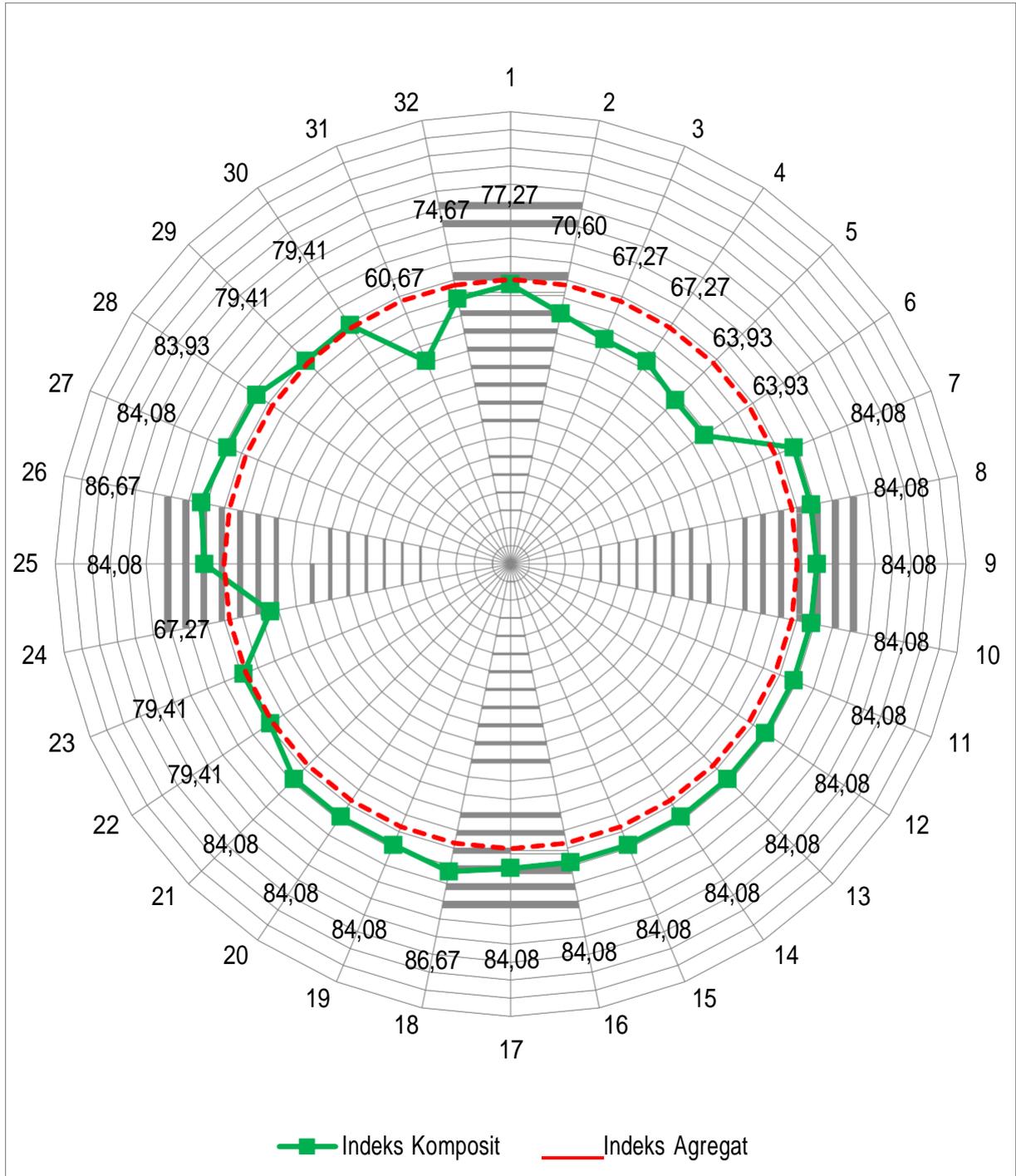
Tabel 4.82
IKM Puskesmas Cisimeut
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,27	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	70,60	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	67,27	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	67,27	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	63,93	D	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	63,93	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,08	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,08	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,08	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84,08	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84,08	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,08	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,08	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,08	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,08	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,08	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,08	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,08	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	84,08	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,08	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,41	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,41	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	67,27	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,08	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	86,67	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,08	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,93	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,41	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,41	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	60,67	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,67	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.178
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cisimeut
 Tahun 2021

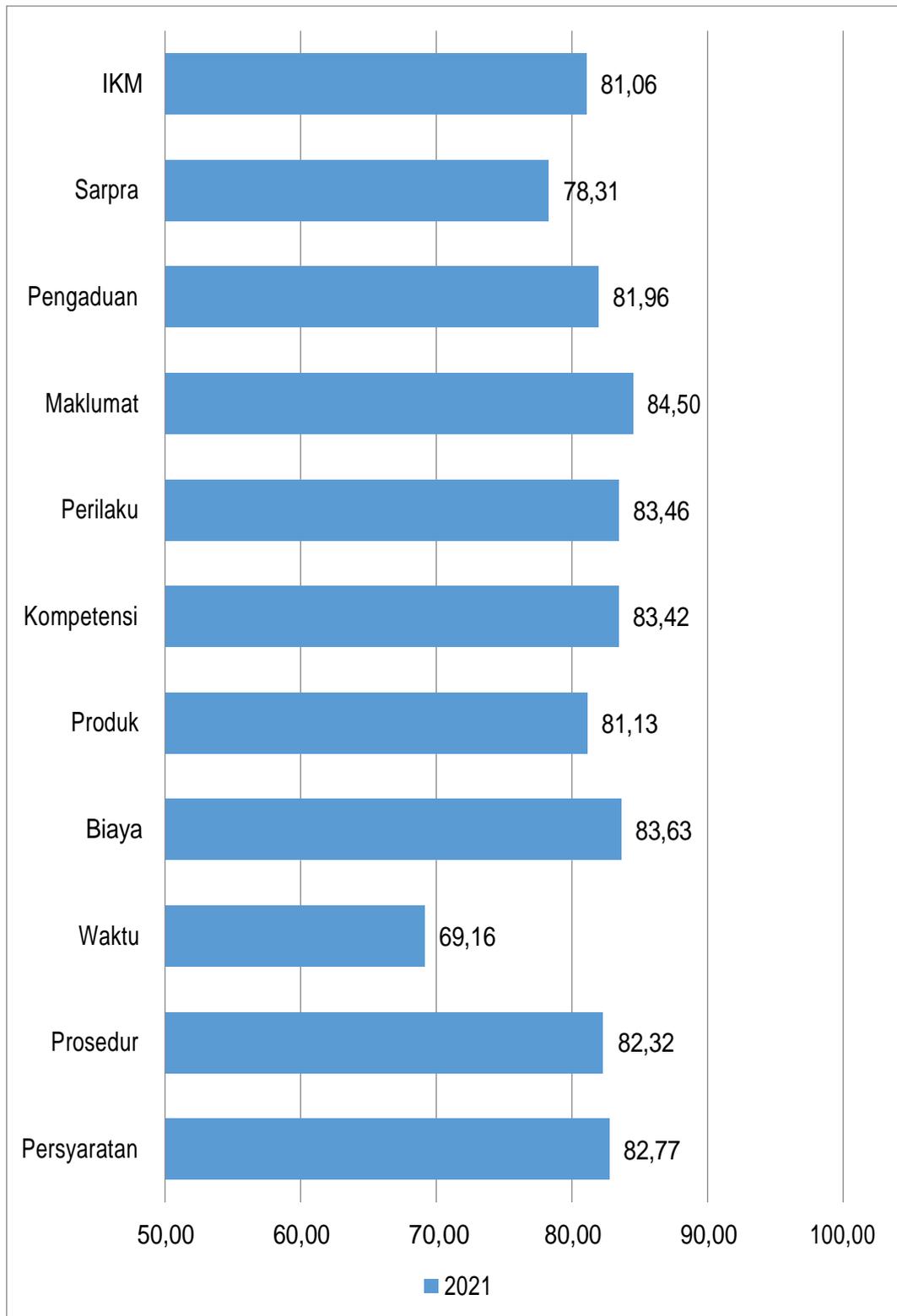


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.179
IKM Puskesmas Cisungsang Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



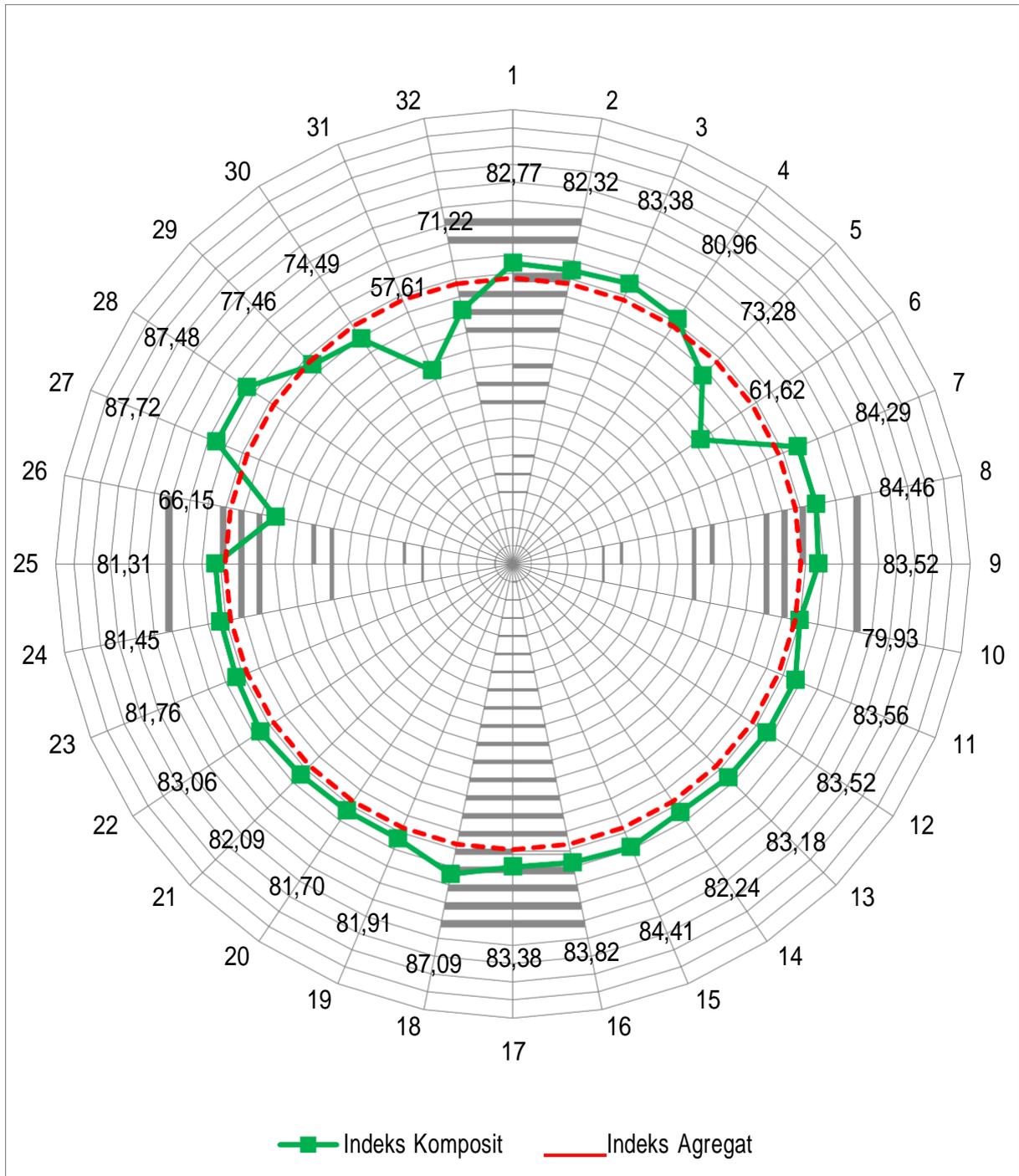
Tabel 4.83
IKM Puskesmas Cisungsang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,77	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,32	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,38	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,96	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,28	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	61,62	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,29	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,46	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,52	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,93	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,56	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,52	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,18	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,24	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,41	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,82	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,38	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,09	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,91	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,70	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,09	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,06	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,76	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,45	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,31	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,15	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,72	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,48	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,46	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,49	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	57,61	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,22	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.180
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Cisungsang
 Tahun 2021

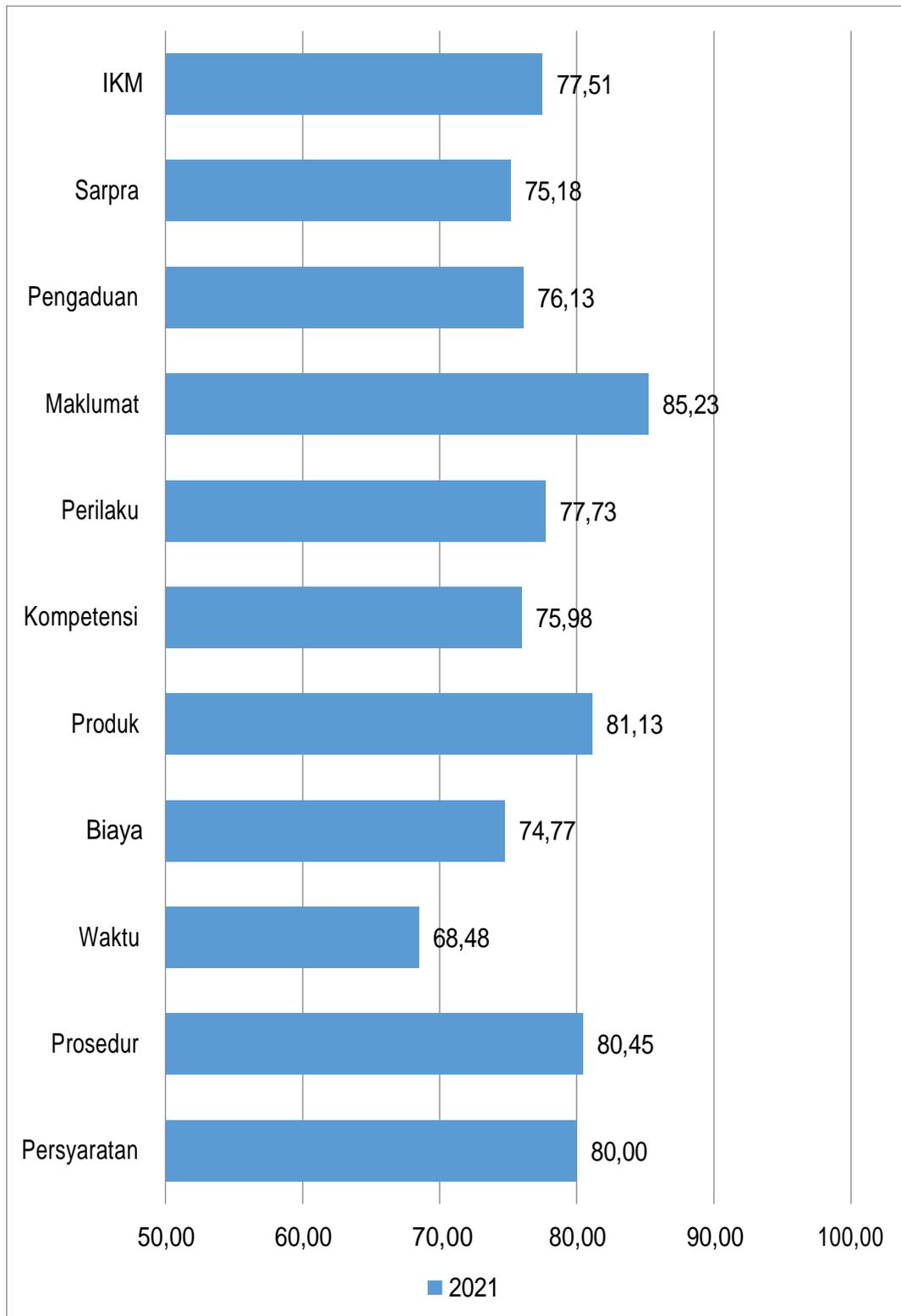


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.181
IKM Puskesmas Citorek Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



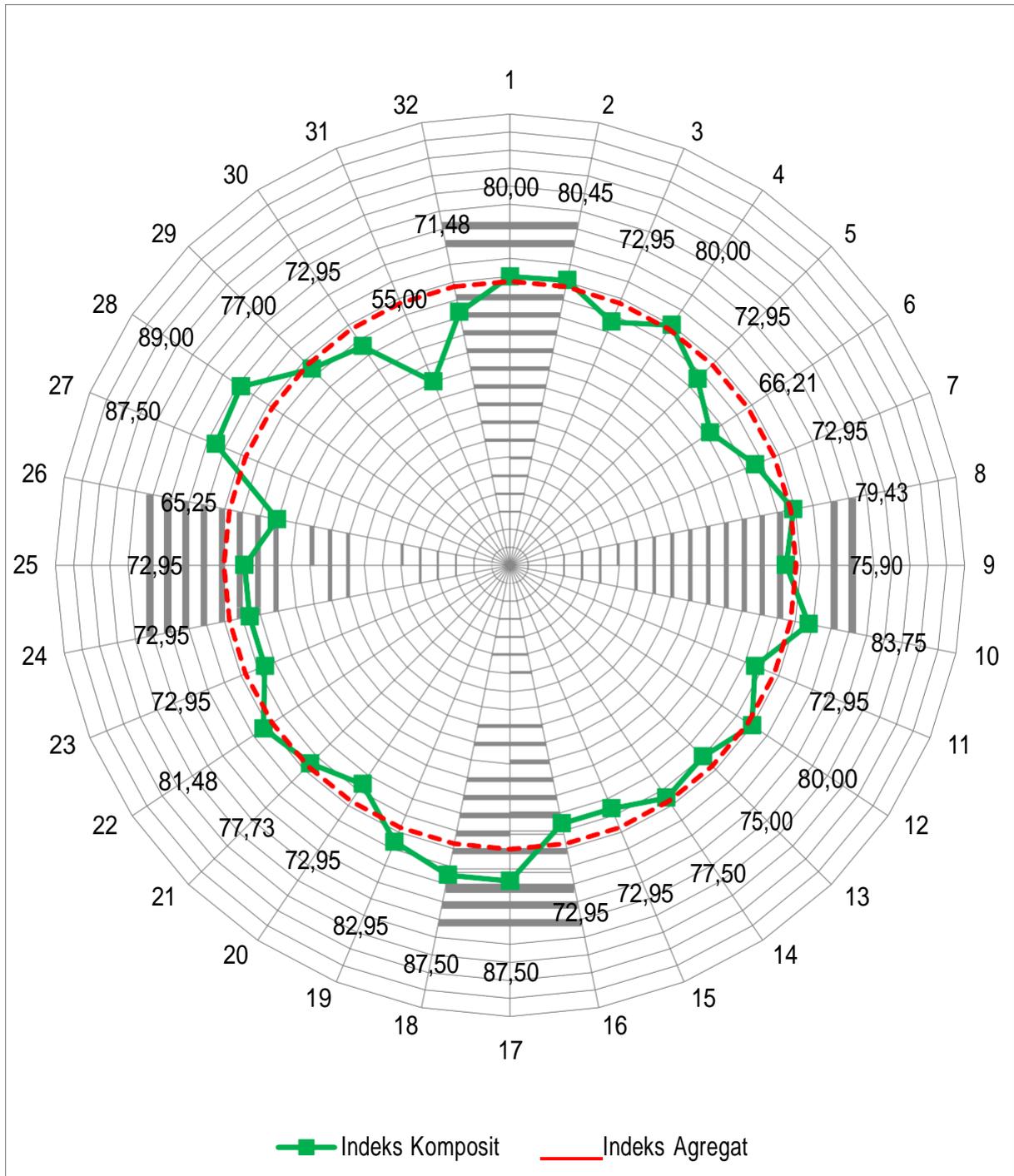
Tabel 4.84
IKM Puskesmas Citorek
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,45	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72,95	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,00	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	72,95	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	66,21	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	72,95	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79,43	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,90	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83,75	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	72,95	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	75,00	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,50	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	72,95	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	72,95	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	87,50	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,50	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,95	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	72,95	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,73	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,48	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,95	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,95	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72,95	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,25	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,50	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89,00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,00	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72,95	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	55,00	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,48	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.182
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Citorek
 Tahun 2021

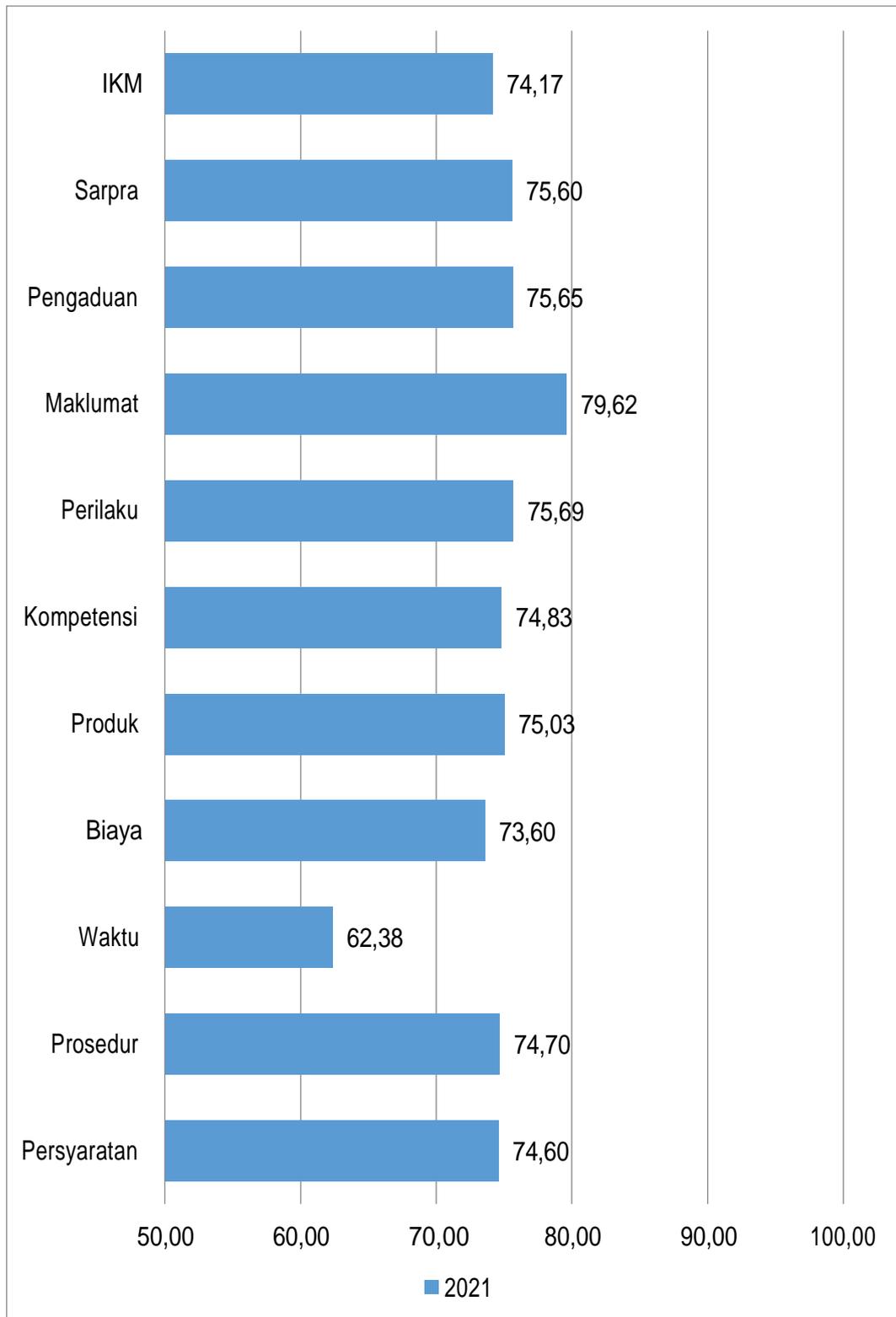


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.183
IKM Puskesmas Curugbitung Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



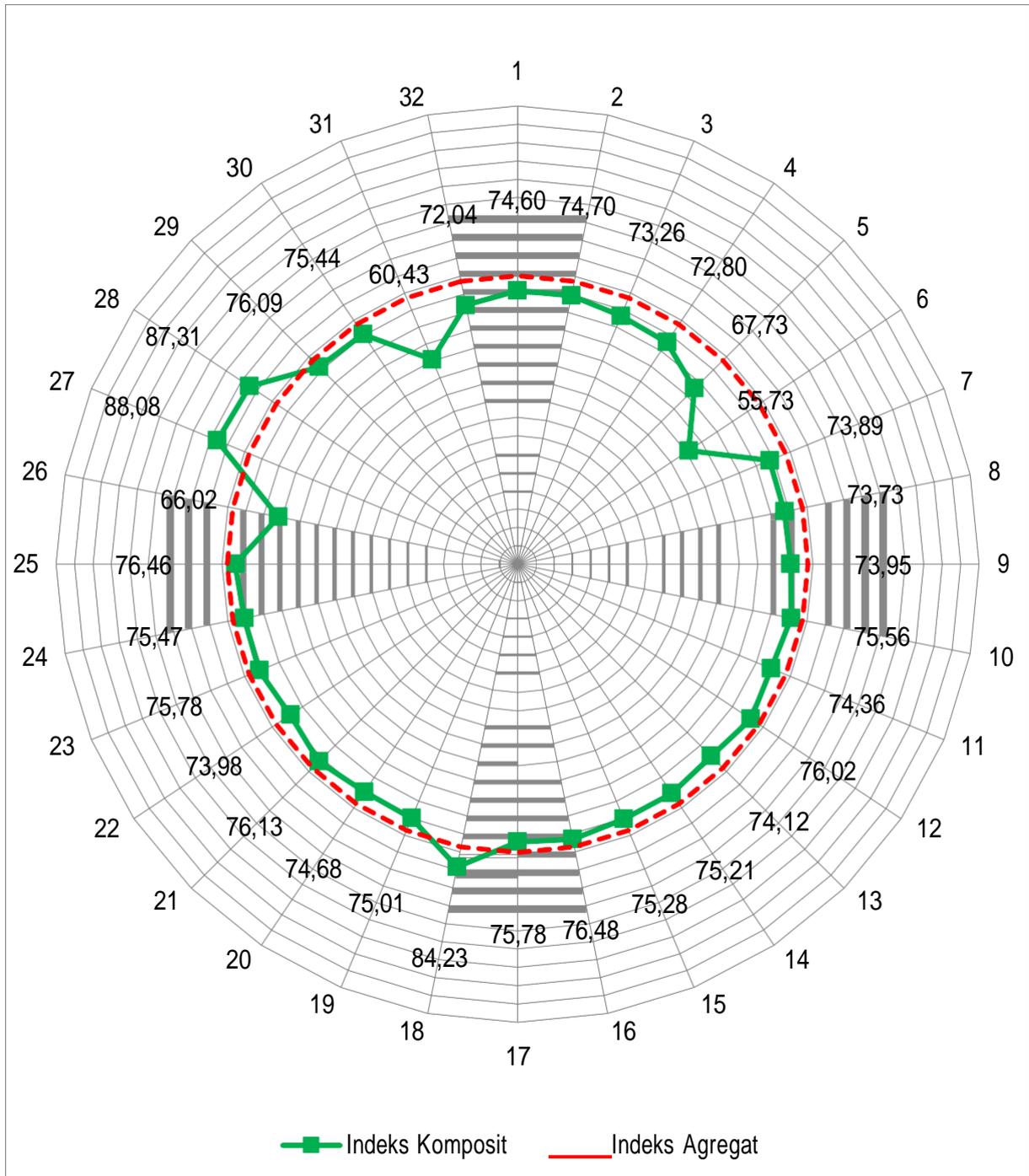
Tabel 4.85
IKM Puskesmas Curugbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	74,60	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	74,70	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	73,26	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72,80	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	67,73	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	55,73	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	73,89	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	73,73	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73,95	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,56	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,36	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,02	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,12	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,21	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,28	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,48	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,78	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,23	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,01	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74,68	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,13	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73,98	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,78	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,47	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,46	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,02	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,08	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,31	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,09	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,44	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	60,43	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,04	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.184
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Curugbitung
 Tahun 2021

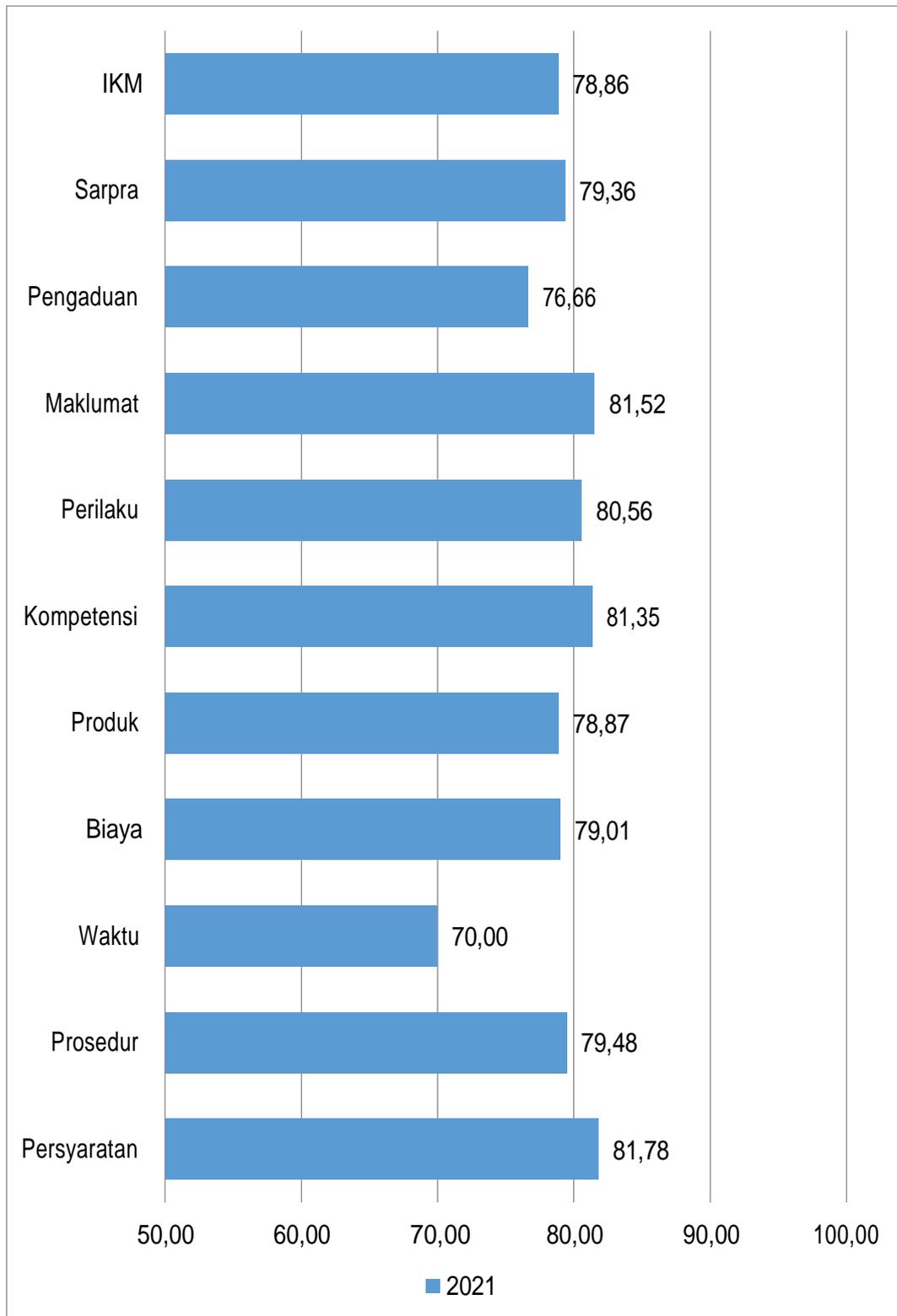


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.185
IKM Puskesmas Gunungkencana Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



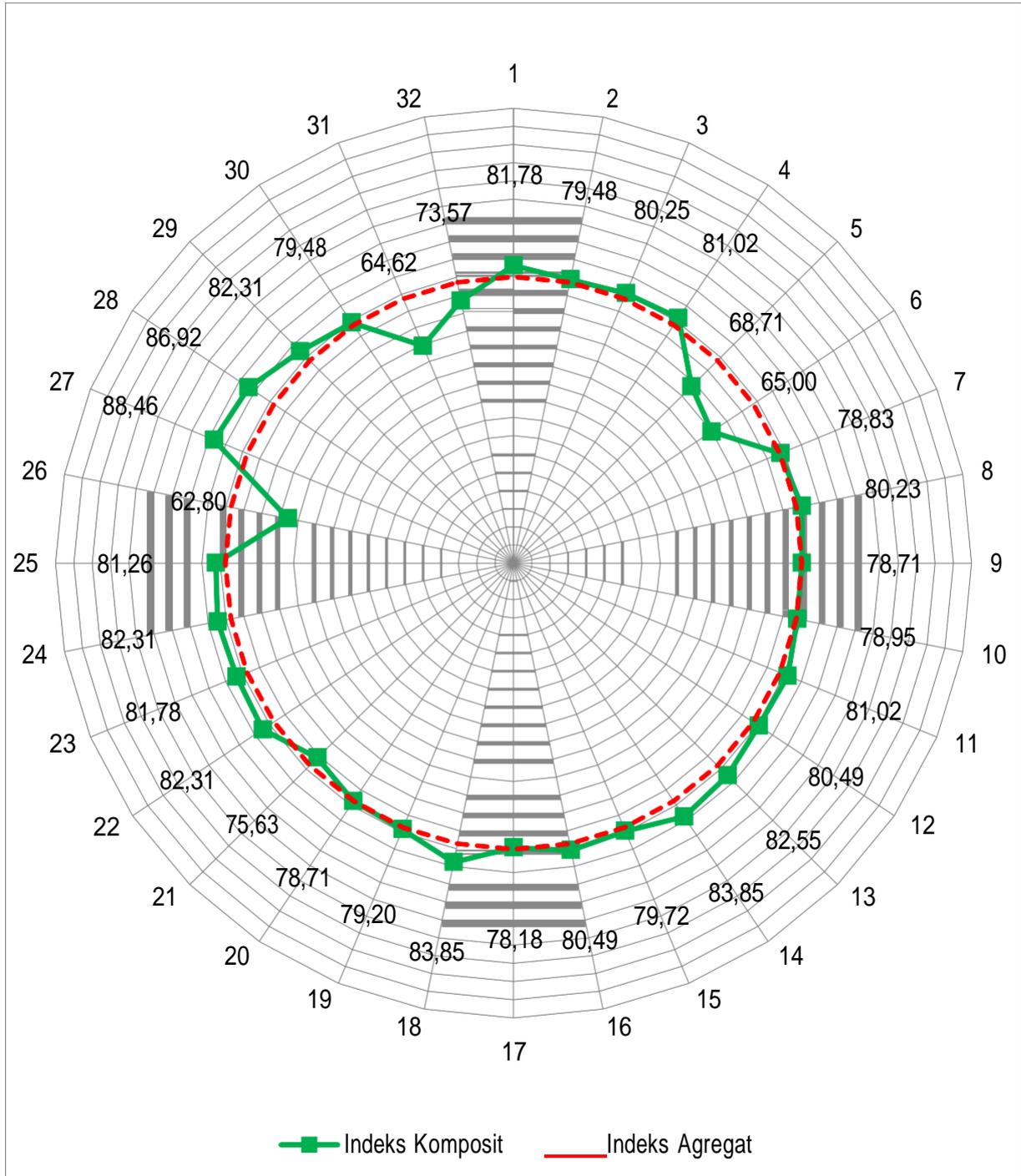
Tabel 4.86
IKM Puskesmas Gunungkencana
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,78	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,48	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,25	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,02	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	68,71	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	65,00	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,83	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,23	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,71	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,95	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,02	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,49	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,55	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,85	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,72	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,49	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,18	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,85	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,20	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78,71	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,63	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,31	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,78	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,31	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,26	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,80	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,46	A	Di atas rerata
28	Keamanan	86,92	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,31	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,48	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	64,62	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,57	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.186
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Gunungkencana
 Tahun 2021

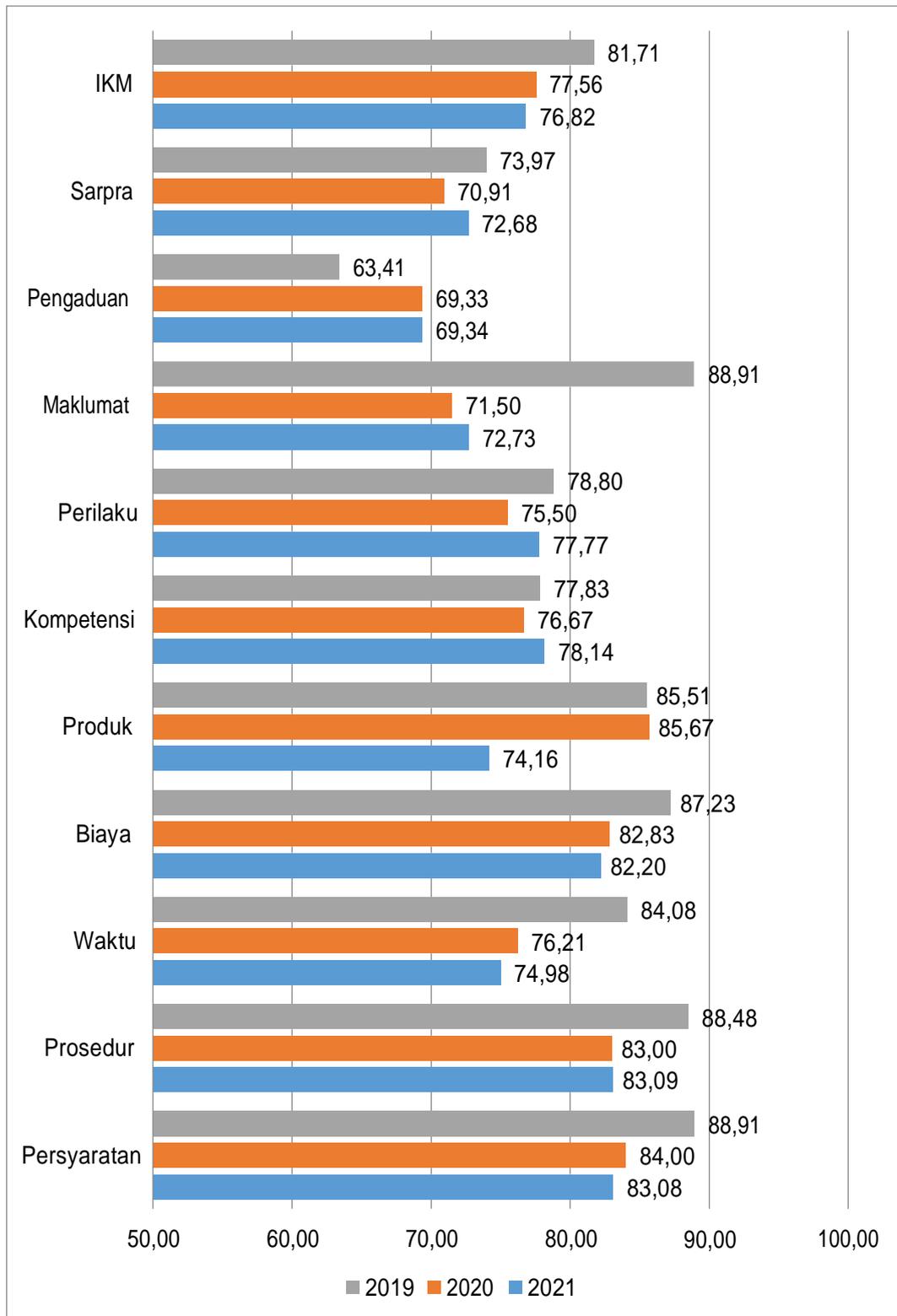


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.187
IKM Puskesmas Kalanganyar Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



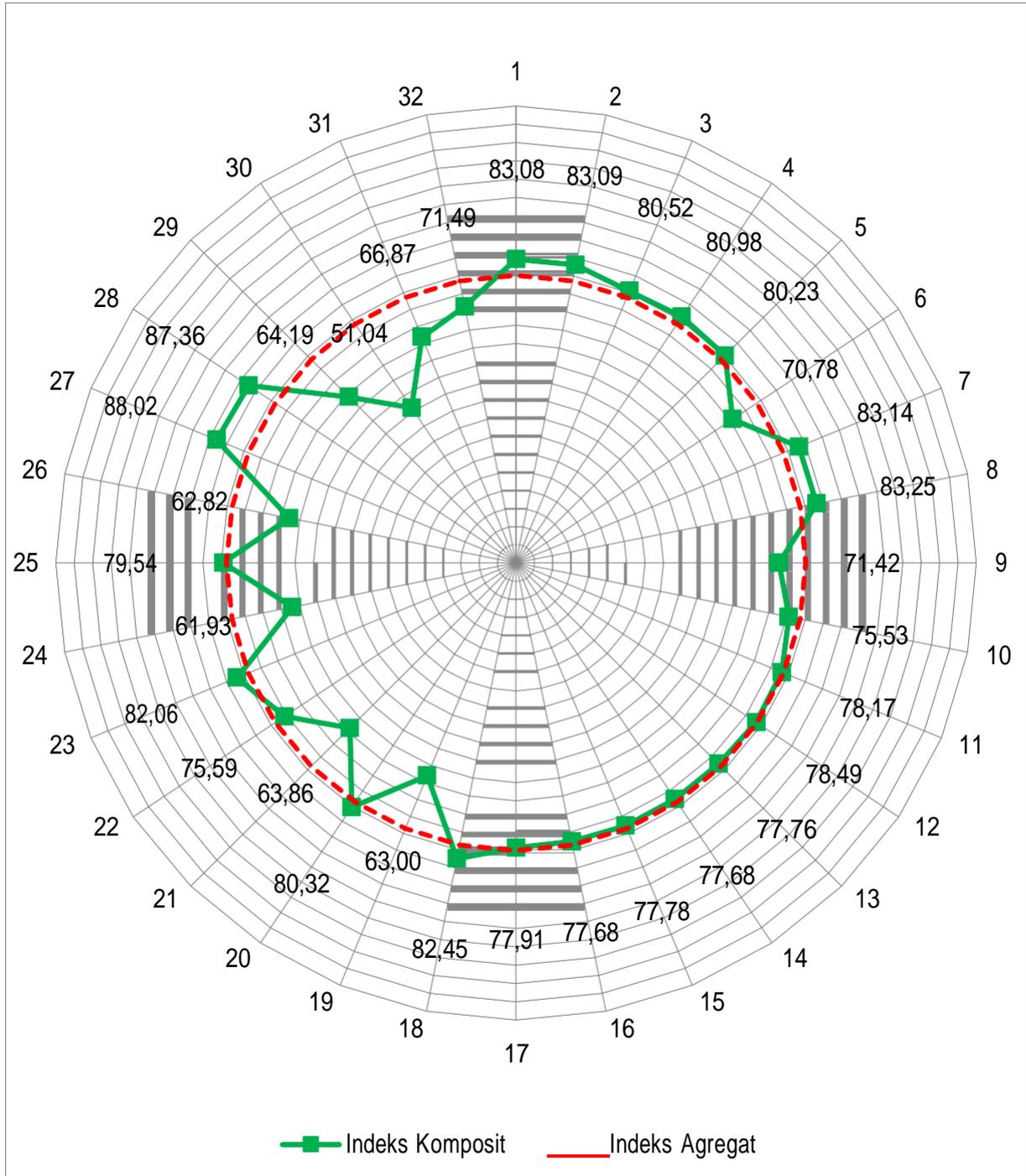
Tabel 4.87
IKM Puskesmas Kalanganyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,08	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,09	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,52	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,98	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,23	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	70,78	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,14	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,25	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	71,42	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,53	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,17	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,49	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,76	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,68	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,78	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,68	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,91	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,45	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	63,00	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,32	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	63,86	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,59	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,06	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	61,93	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,54	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,82	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,02	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,36	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64,19	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	51,04	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	66,87	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,49	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.188
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Kalanganyar
 Tahun 2021

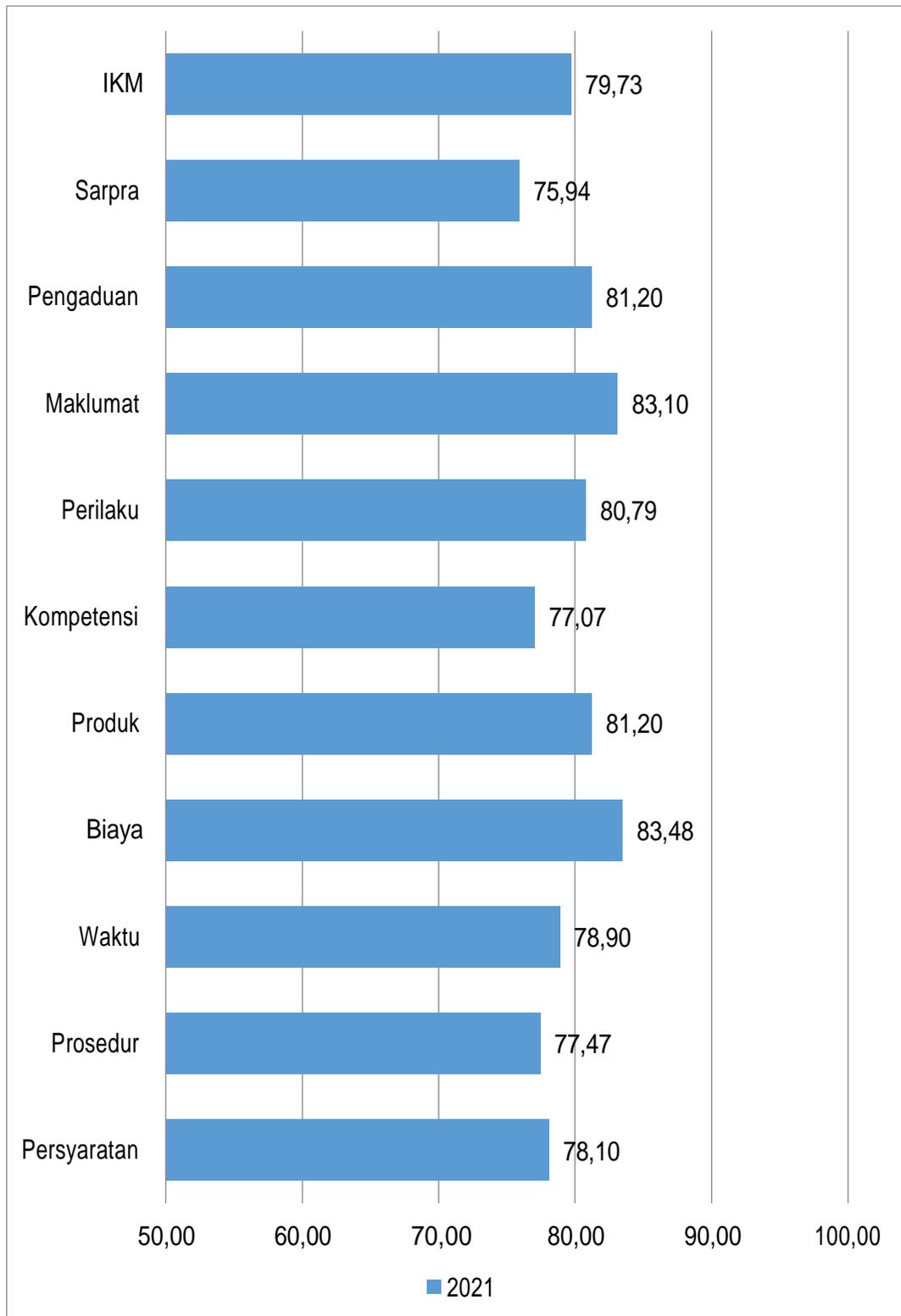


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.189
IKM Puskesmas Kolelet Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



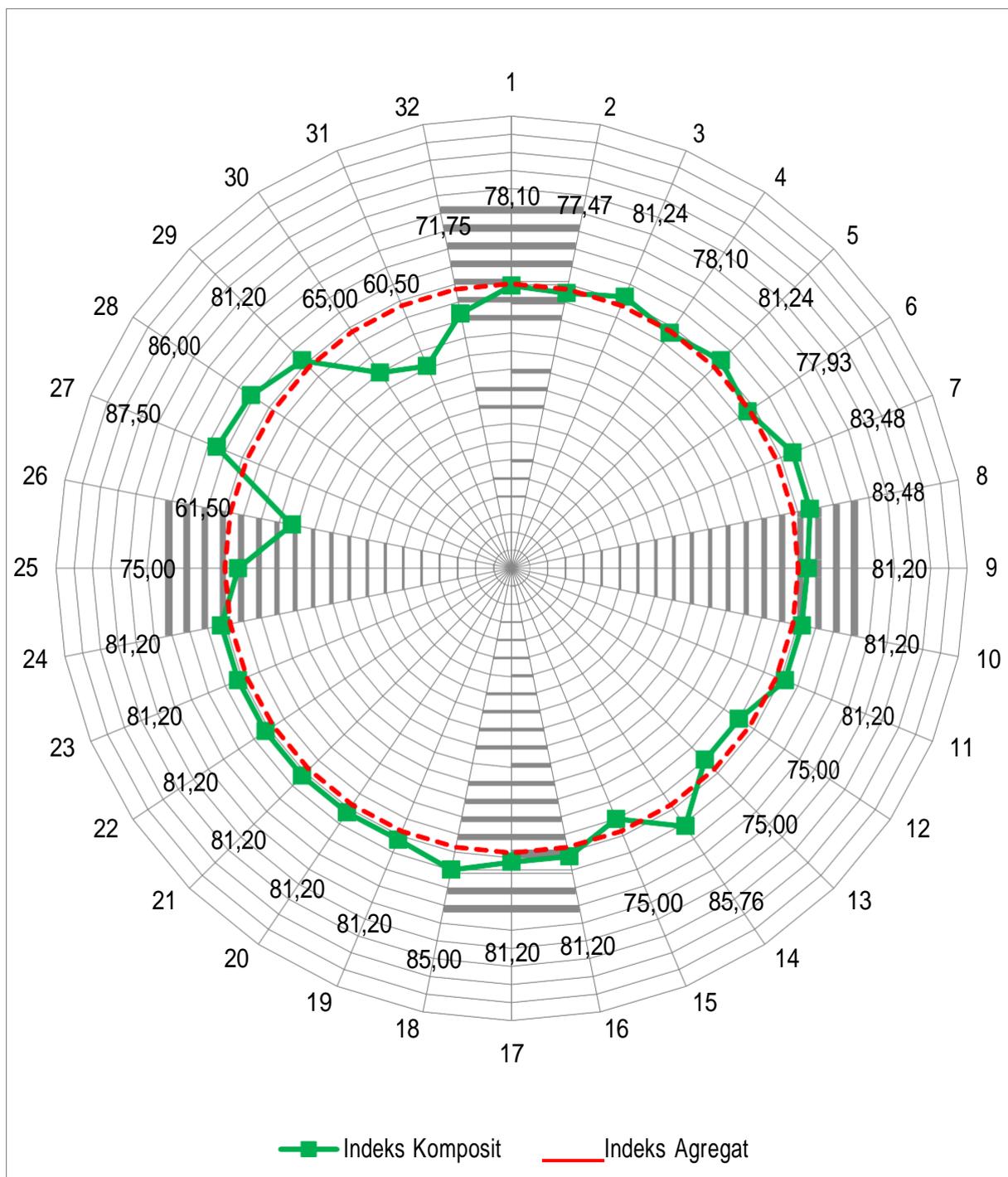
Tabel 4.88
IKM Puskesmas Kolelet
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,10	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,47	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,24	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,10	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,24	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,93	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,48	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,48	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,20	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,20	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,20	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,00	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75,00	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	85,76	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,00	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81,20	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,20	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,20	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,20	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,20	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,20	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,20	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,20	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	75,00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61,50	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,50	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,20	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	65,00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	60,50	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,75	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.190
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Kolelet
 Tahun 2021

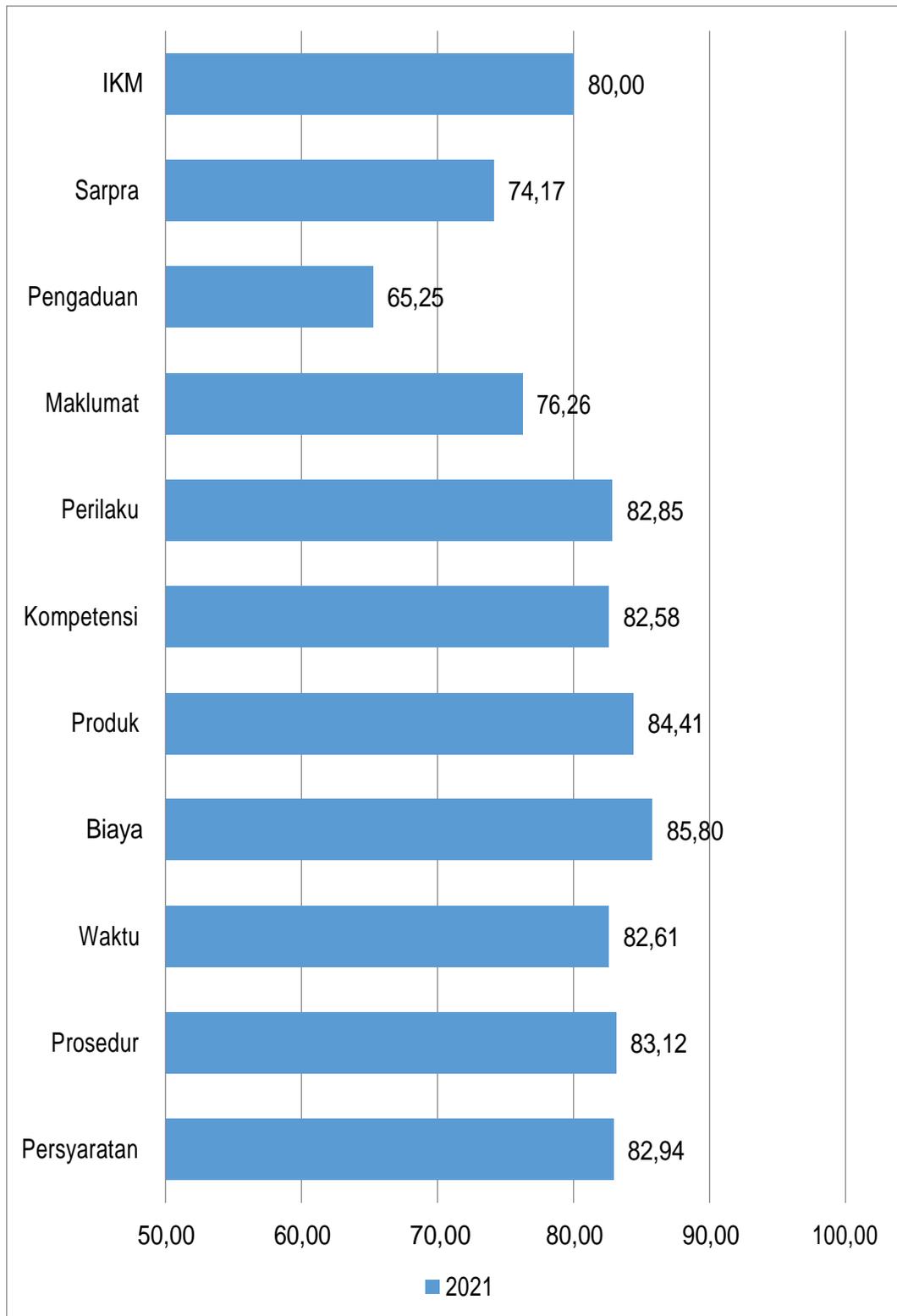


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.191
IKM Puskesmas Lebak Gedong Berdasar
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



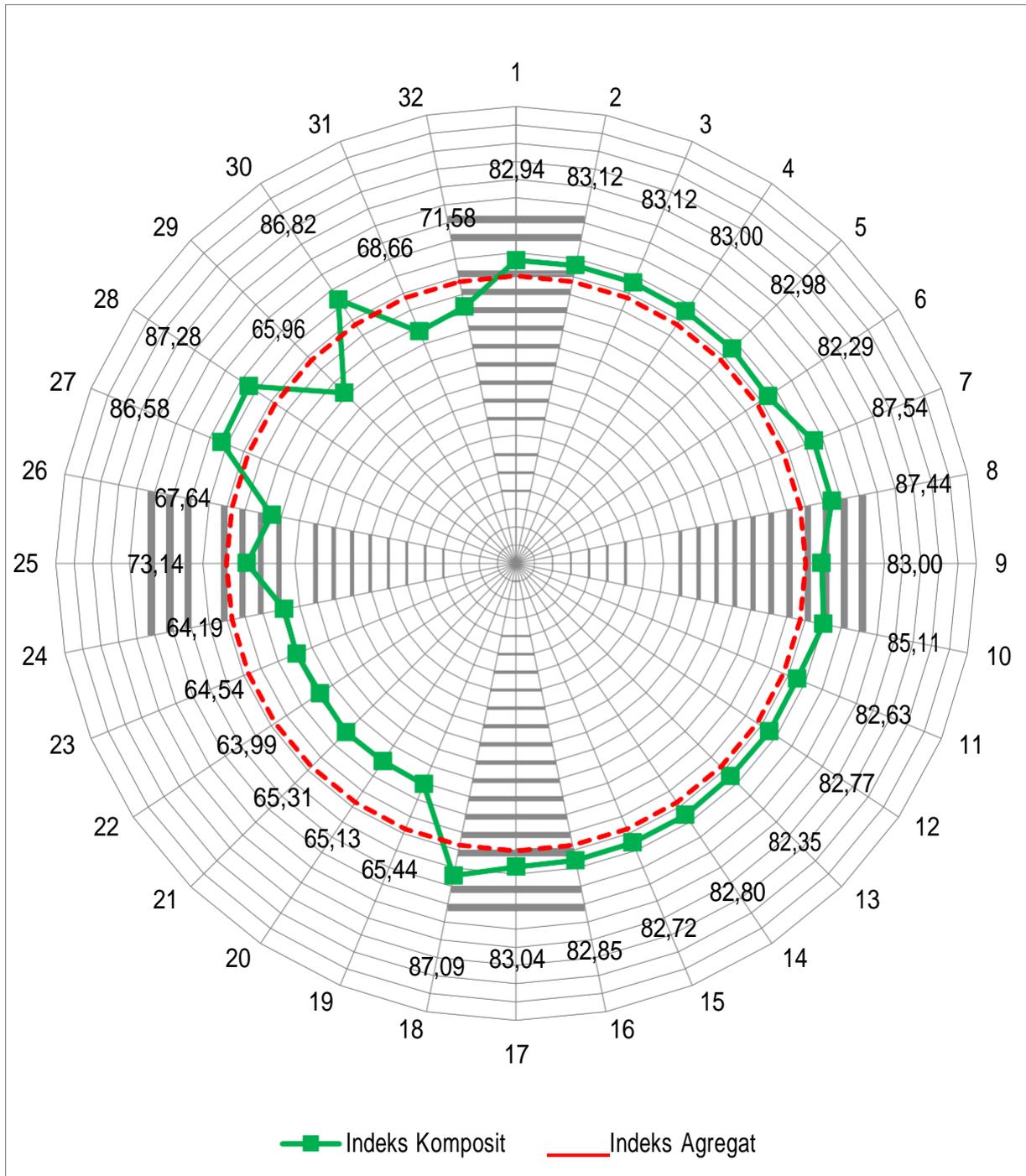
Tabel 4.89
IKM Puskesmas Lebak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,94	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,12	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,12	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,00	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,98	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,29	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	87,54	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87,44	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,11	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,63	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,77	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,35	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,80	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,72	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,85	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,04	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,09	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	65,44	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	65,13	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65,31	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	63,99	D	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	64,54	D	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	64,19	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	73,14	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,64	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,58	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,28	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	65,96	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	86,82	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	68,66	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,58	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.192
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Lebak Gedong
 Tahun 2021

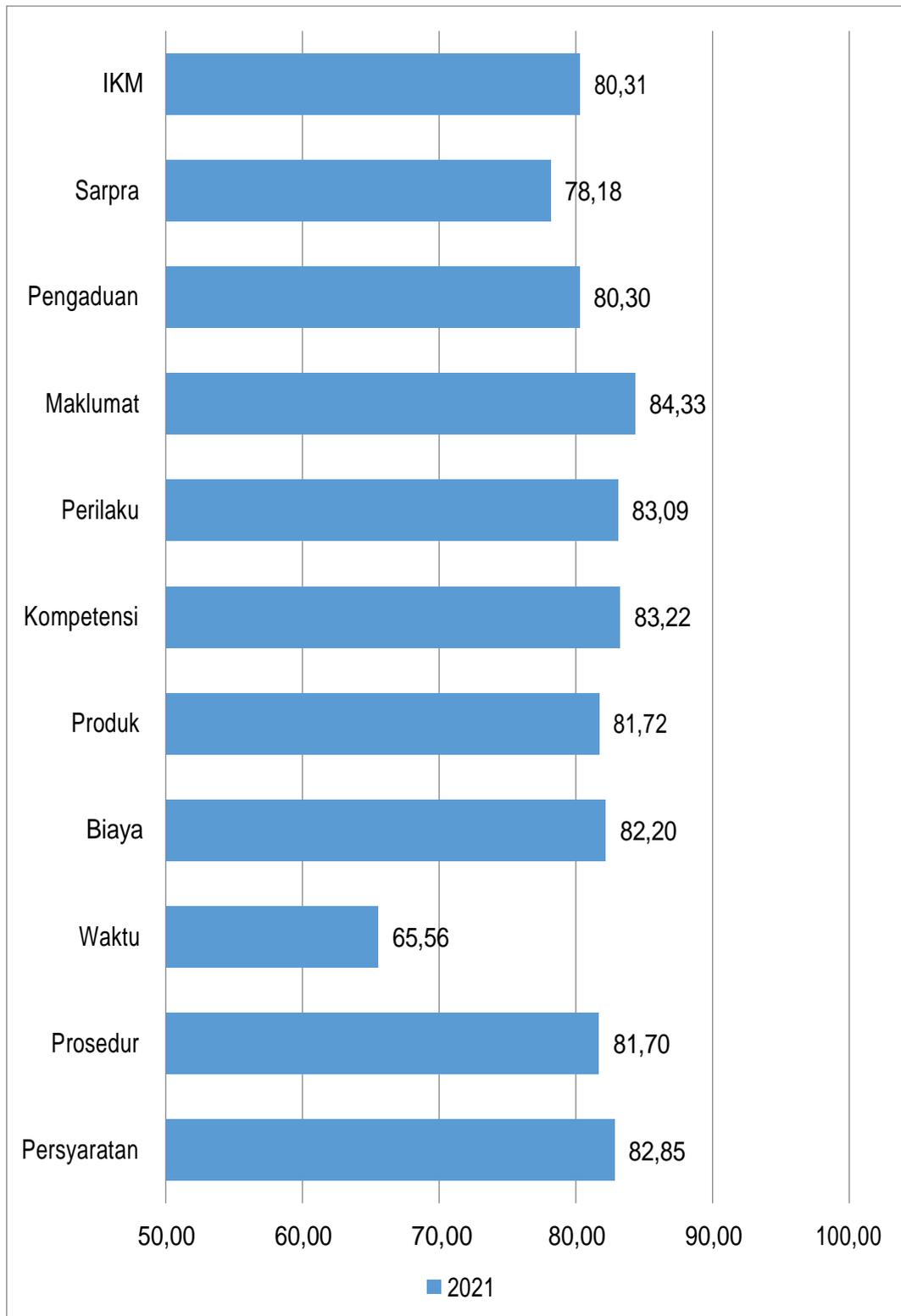


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.193
 IKM Puskesmas Leuwidamar Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



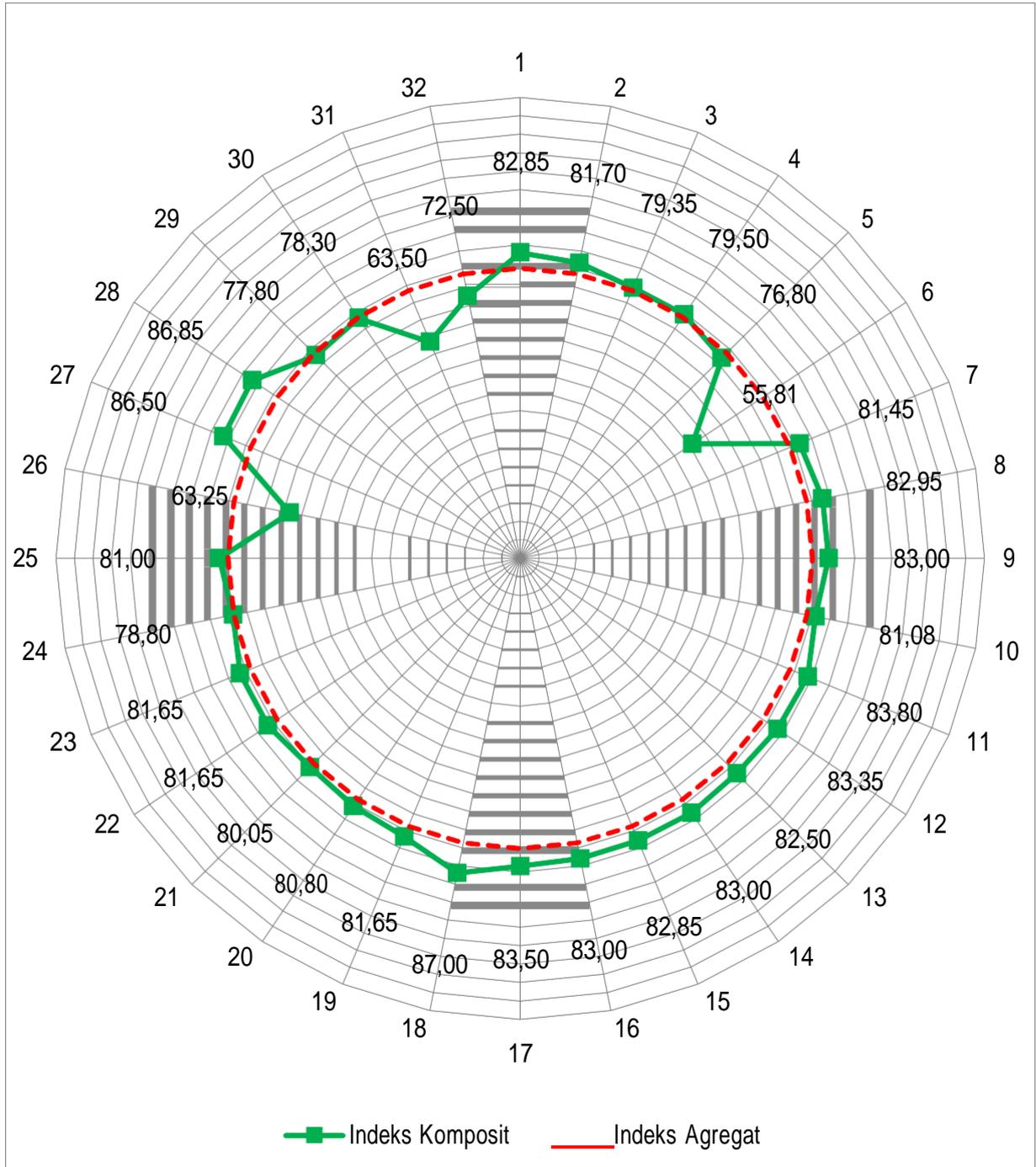
Tabel 4.90
IKM Puskesmas Leuwidamar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,85	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,70	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,35	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,50	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,80	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	55,81	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,45	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,95	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,08	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,80	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,35	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,50	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,85	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,50	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,65	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,80	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,05	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,65	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,65	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,80	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,25	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,50	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,85	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,80	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,30	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63,50	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,50	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.194
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Leuwidamar
 Tahun 2021

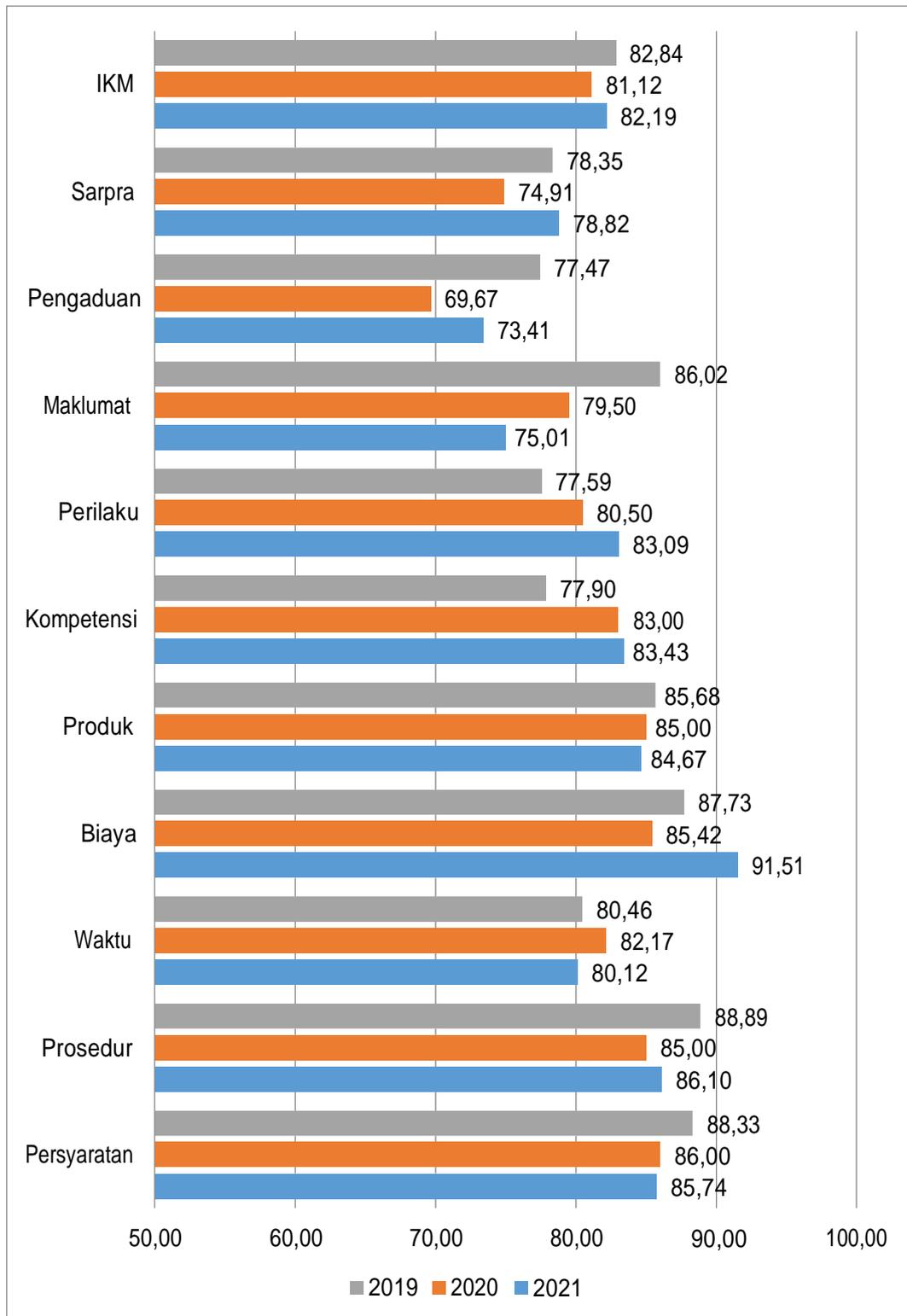


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.195
IKM Puskesmas Maja (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



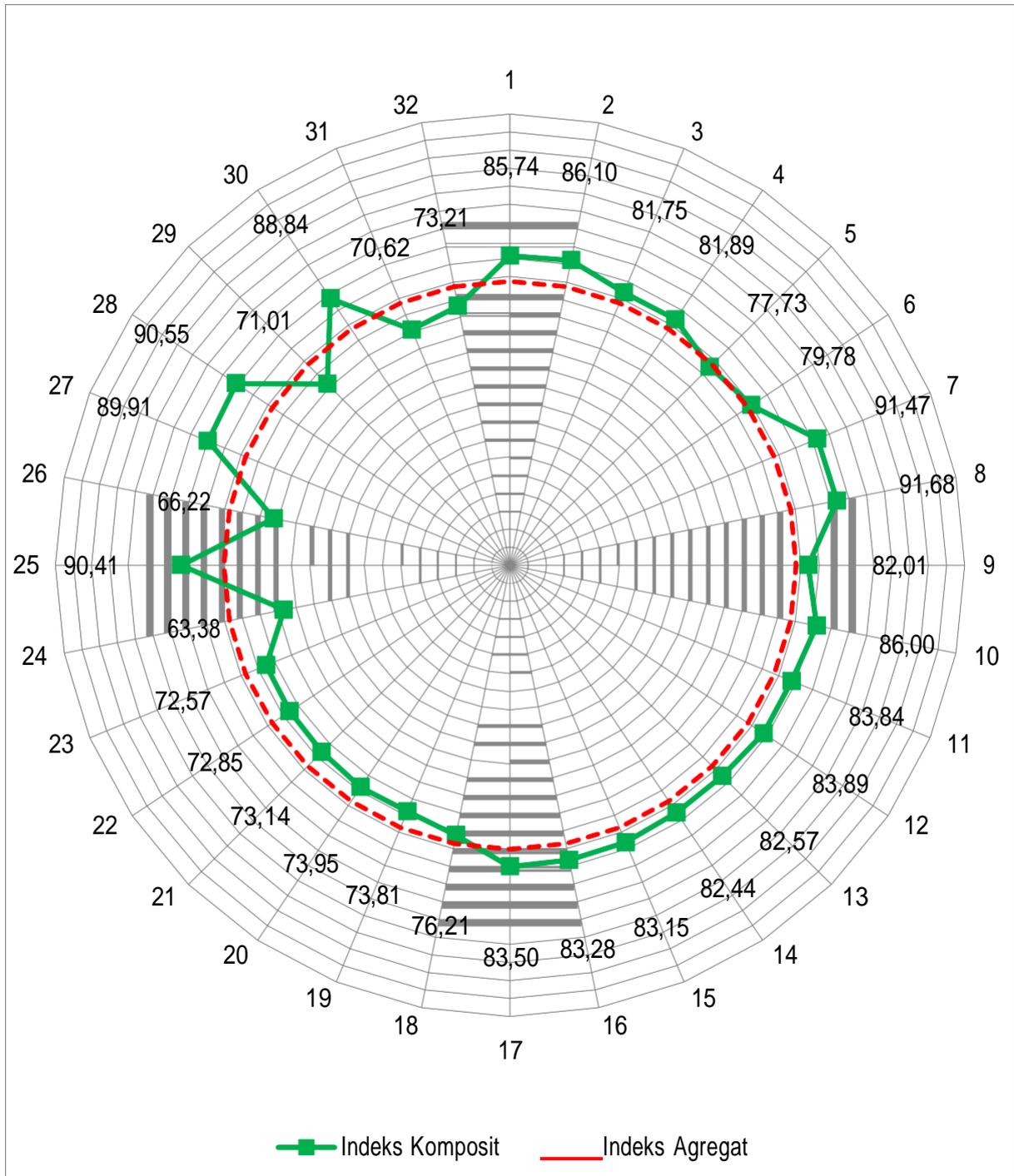
Tabel 4.91
IKM Puskesmas Maja (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,74	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,10	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,75	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,89	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,73	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,78	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	91,47	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	91,68	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,01	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	86,00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,84	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,89	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,57	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,44	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,15	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,28	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,50	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	76,21	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,81	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	73,95	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,14	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72,85	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,57	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	63,38	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	90,41	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,22	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,91	A	Di atas rerata
28	Keamanan	90,55	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71,01	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	88,84	A	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	70,62	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,21	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.196
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Maja (DTP)
 Tahun 2021

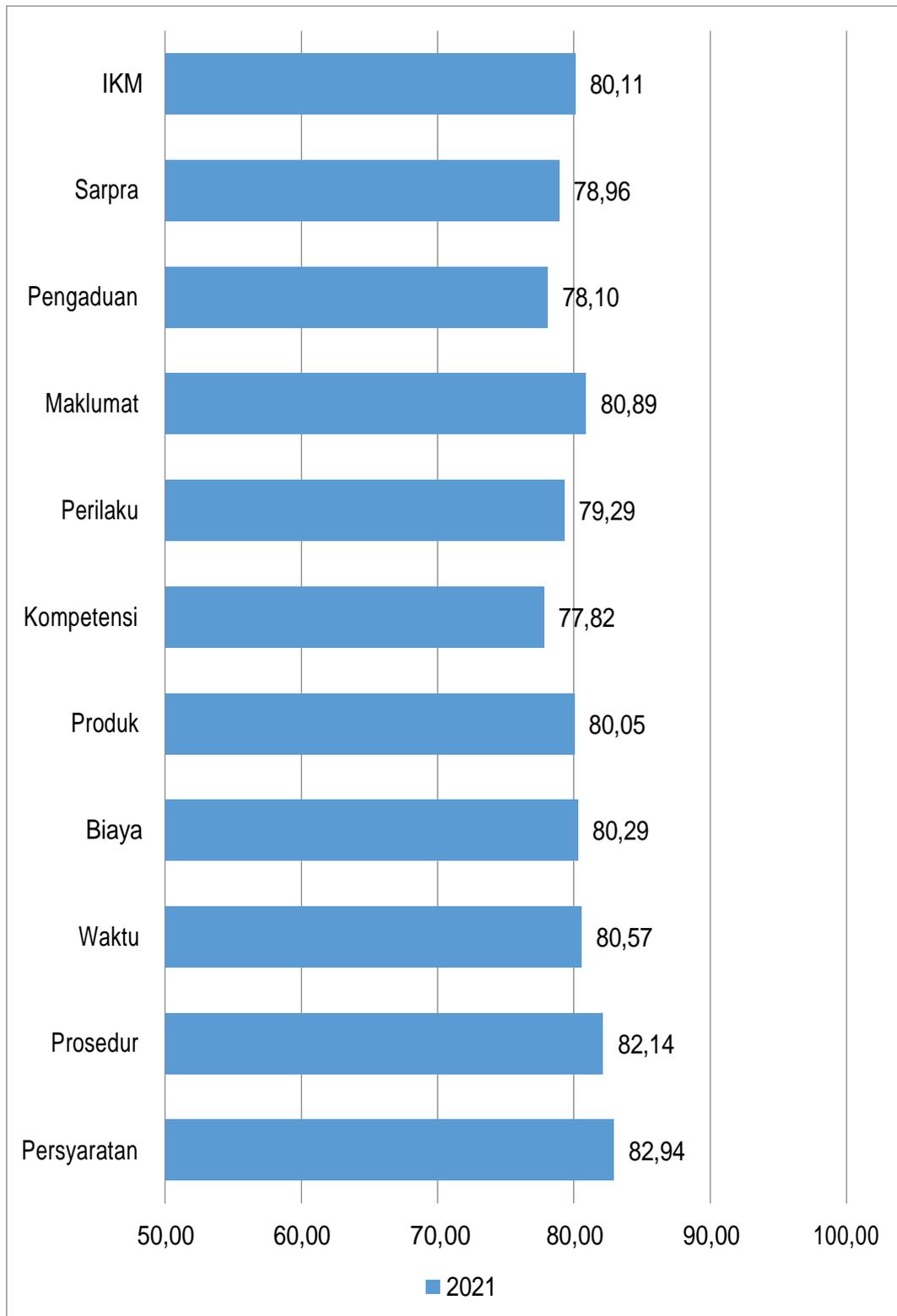


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.197
IKM Puskesmas Malingping Berdasar
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



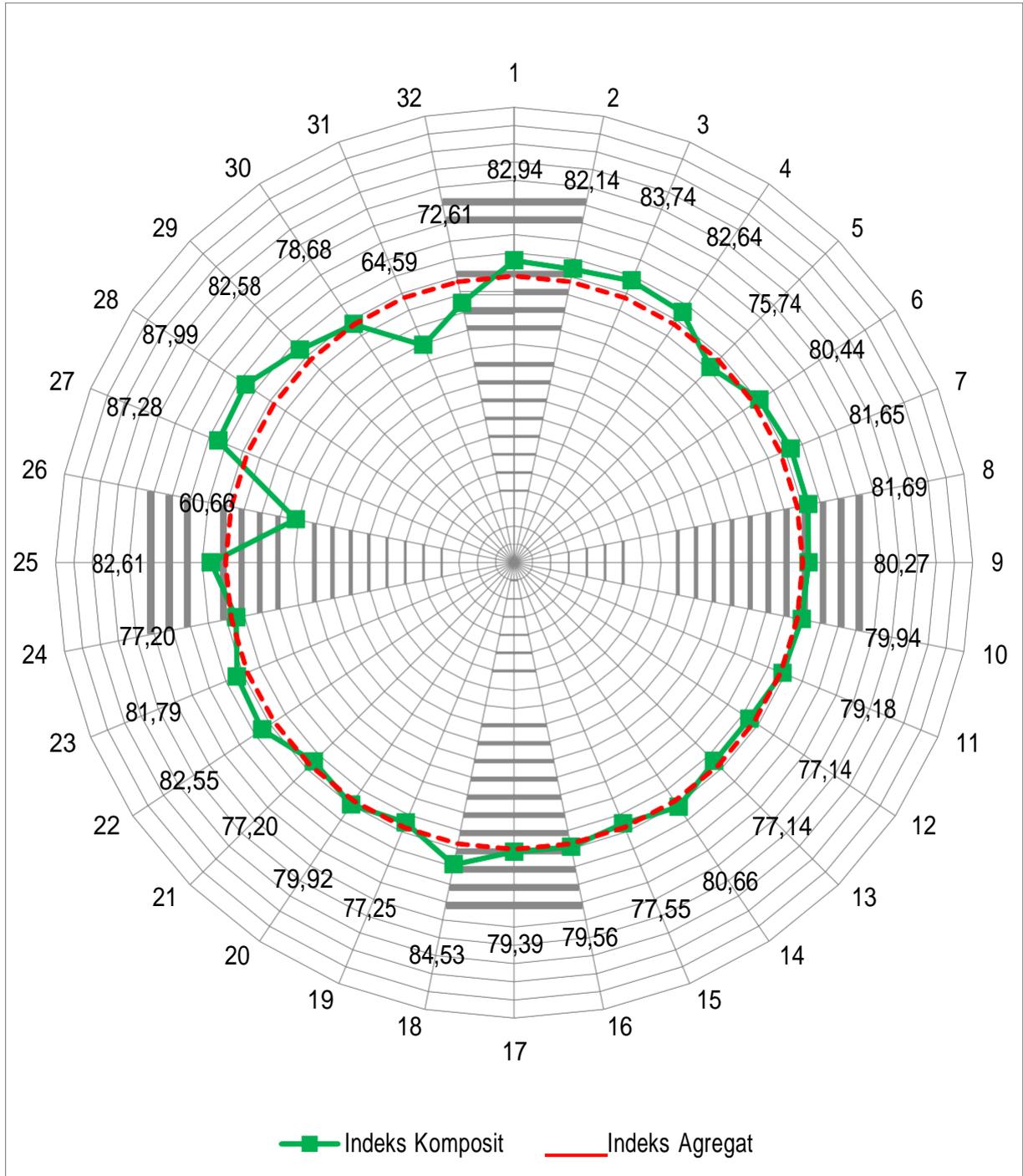
Tabel 4.92
IKM Puskesmas
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,94	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,14	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,74	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,64	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,74	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,44	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,65	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,69	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,27	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,94	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,18	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,14	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,14	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,66	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,55	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,56	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,39	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,53	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,25	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,92	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,20	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,55	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,79	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,20	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,61	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	60,66	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,28	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,99	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,58	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,68	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	64,59	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,61	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.198
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Malingping
 Tahun 2021

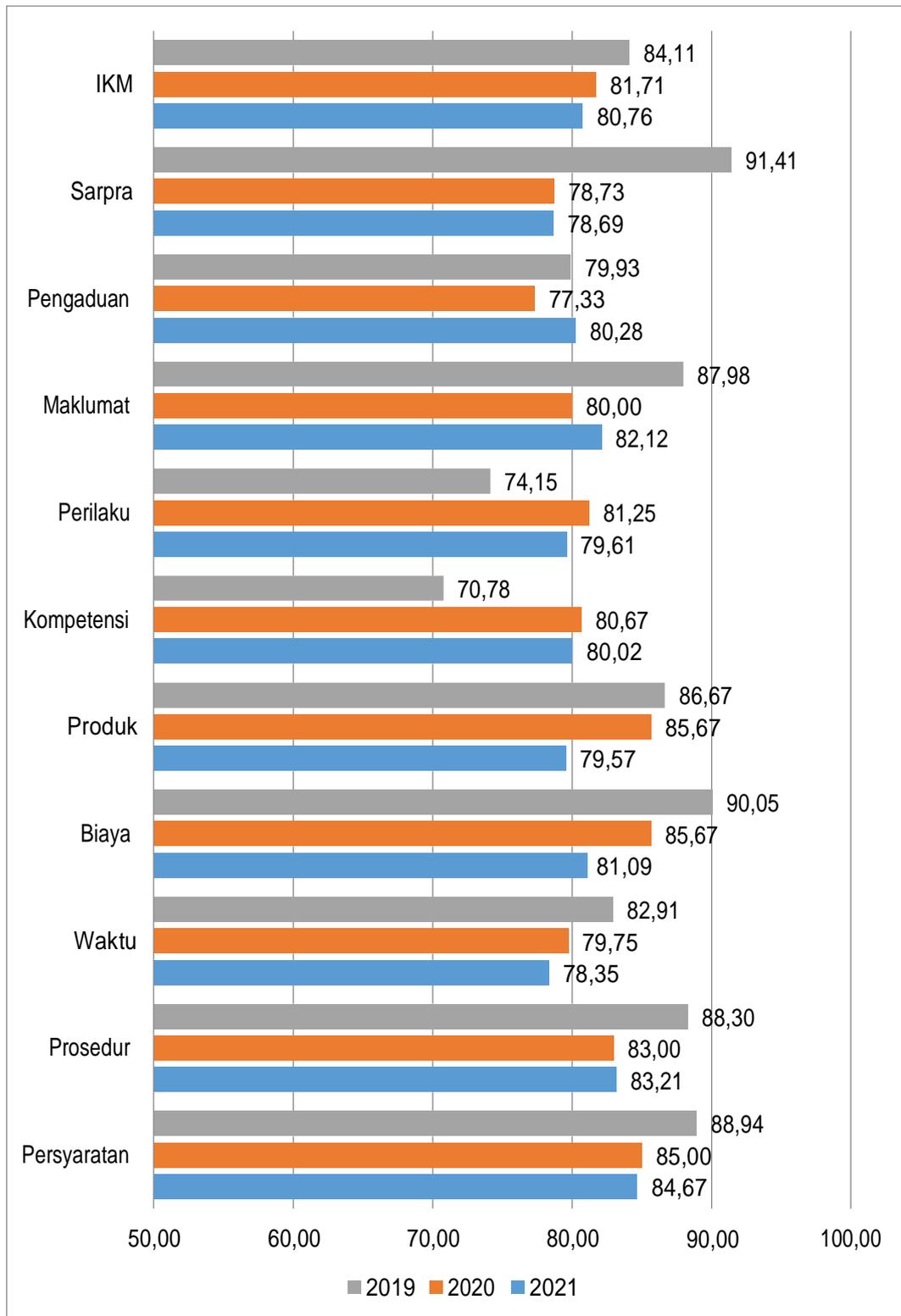


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.199
IKM Puskesmas Mandala Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



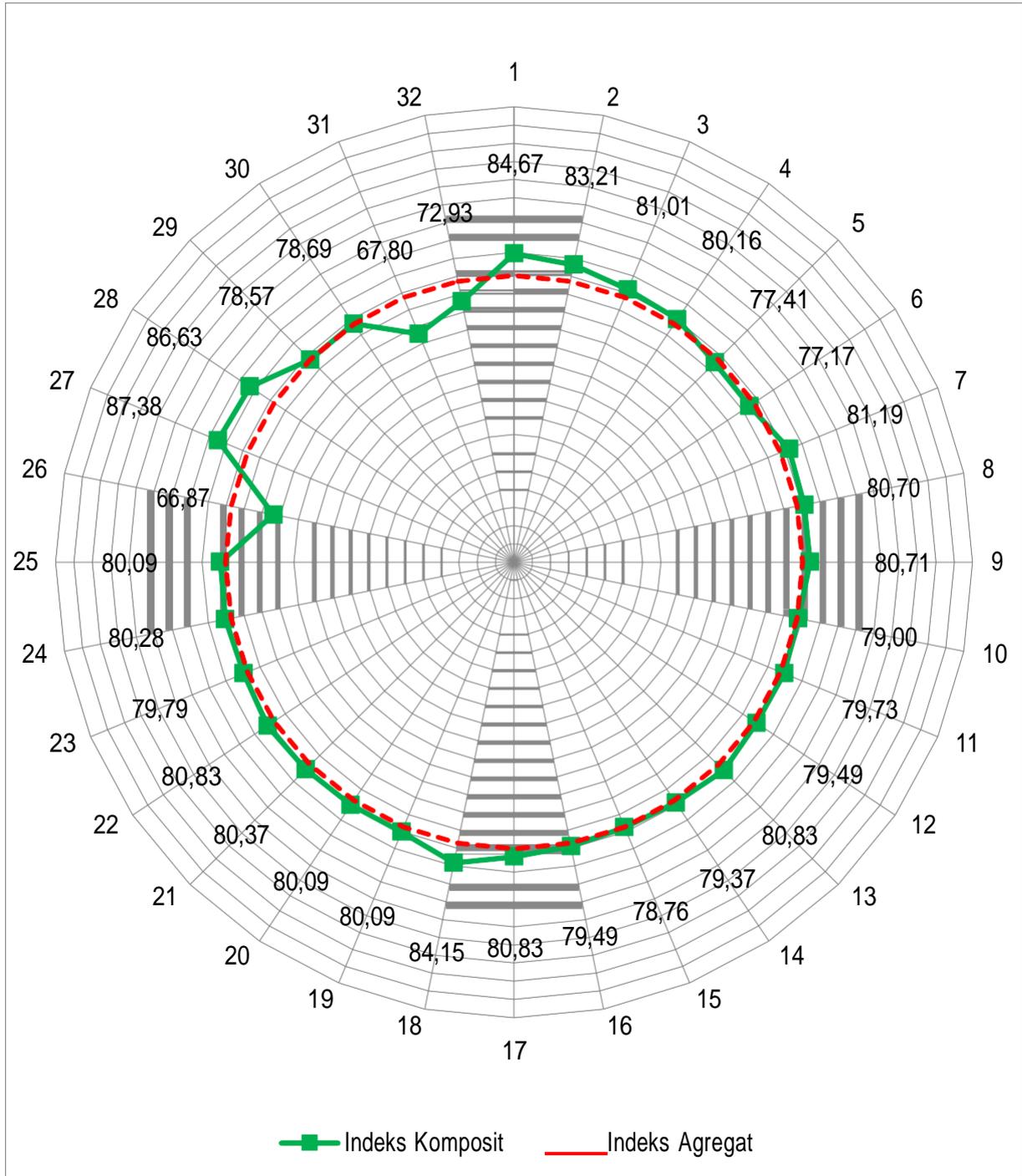
Tabel 4.93
IKM Puskesmas Mandala
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,21	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,01	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,16	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,41	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,17	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,19	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,70	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,71	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,73	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,49	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,83	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,37	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,76	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,49	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,83	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,15	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,09	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,09	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,37	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,83	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,79	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,28	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,09	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,87	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,38	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,63	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,57	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,69	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	67,80	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,93	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.200
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Mandala
 Tahun 2021

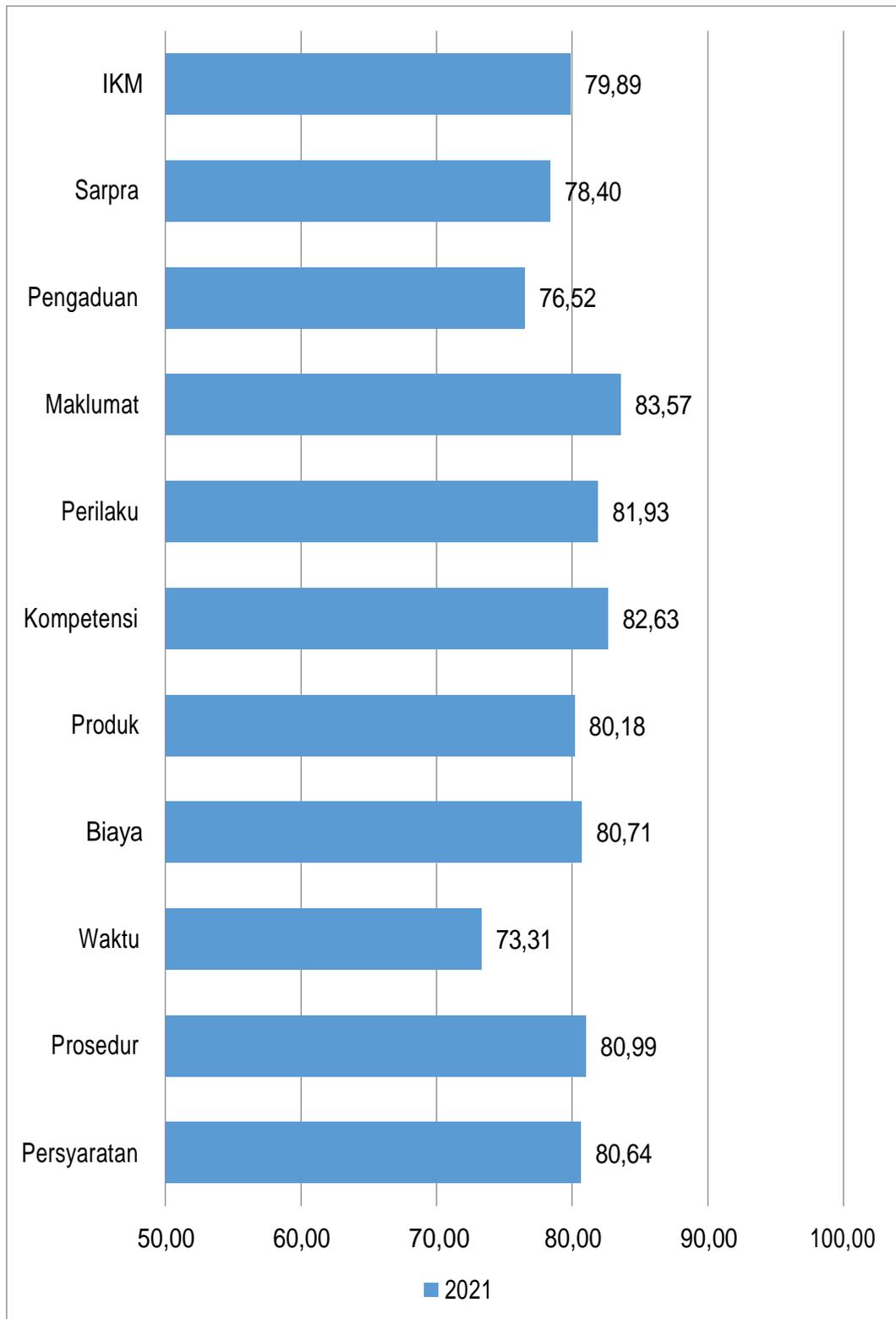


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.201
IKM Puskesmas Mekarsari Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



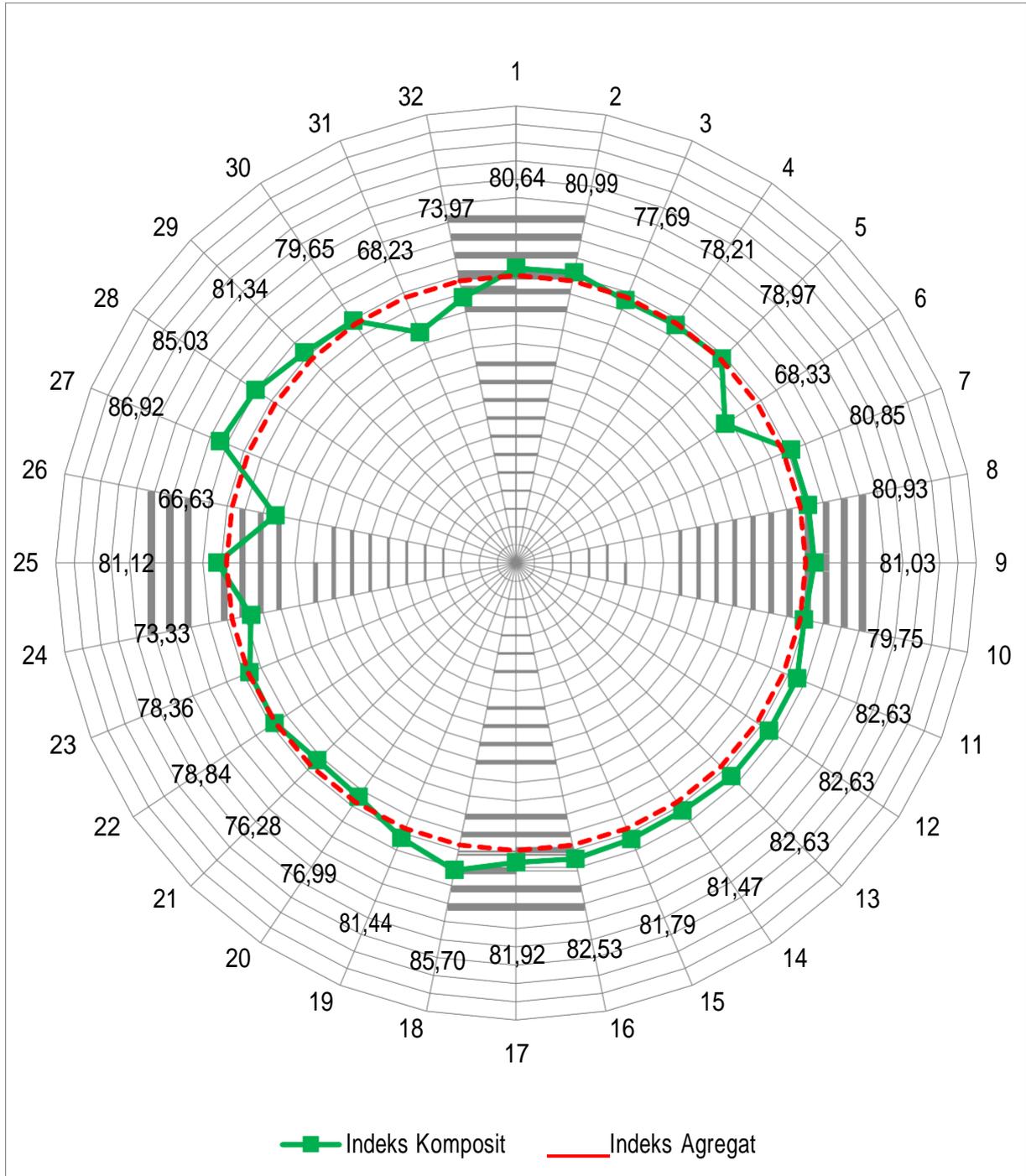
Tabel 4.94
IKM Puskesmas Mekarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,64	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,99	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,69	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,21	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,97	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	68,33	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,85	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,93	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,03	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,75	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,63	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,63	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,63	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,47	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,79	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,53	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,92	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,70	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,44	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	76,99	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,28	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,84	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,36	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,33	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,12	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,63	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,92	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,03	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,34	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,65	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	68,23	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,97	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.202
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Mekarsari
 Tahun 2021

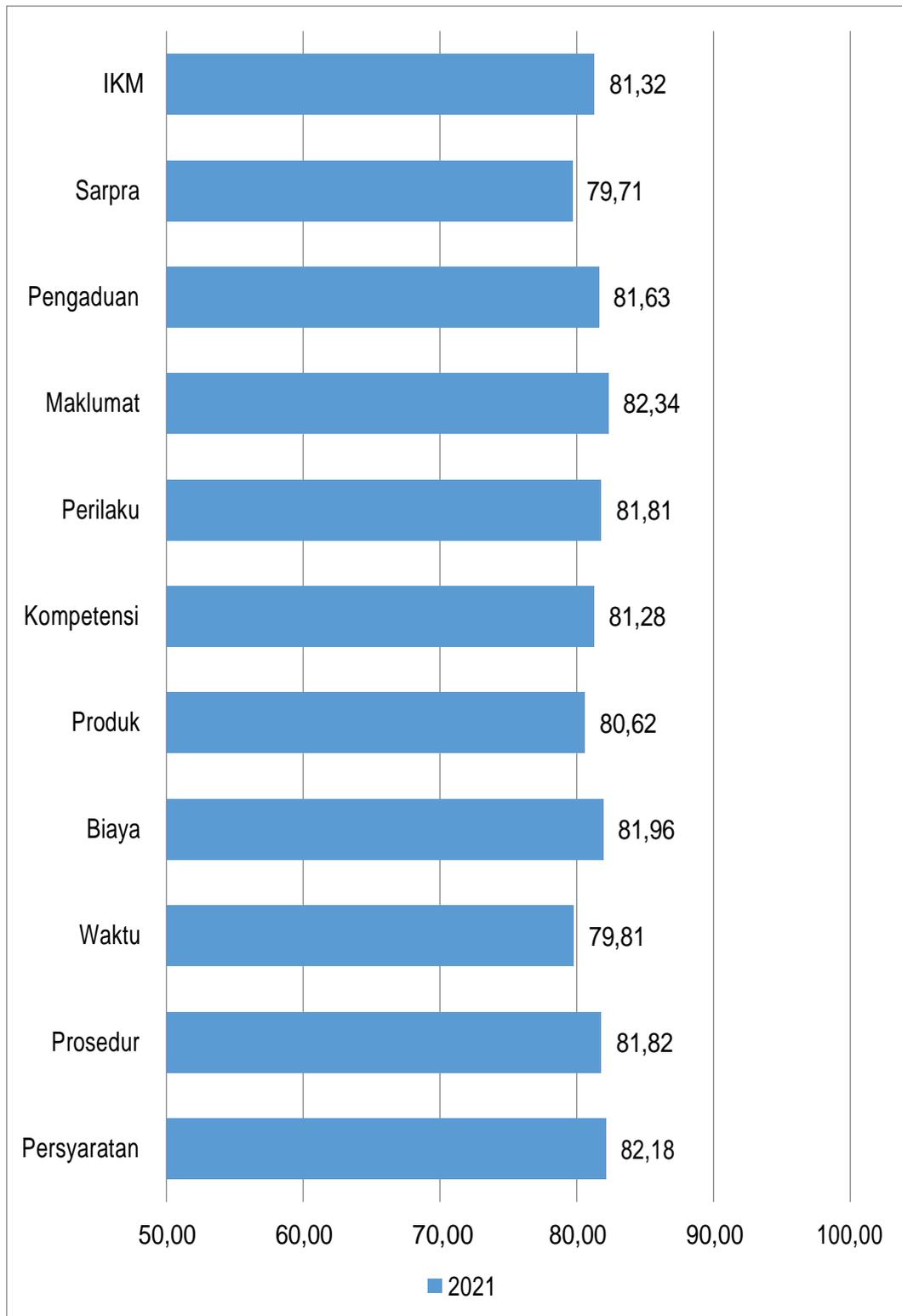


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.203
 IKM Puskesmas Muncang Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



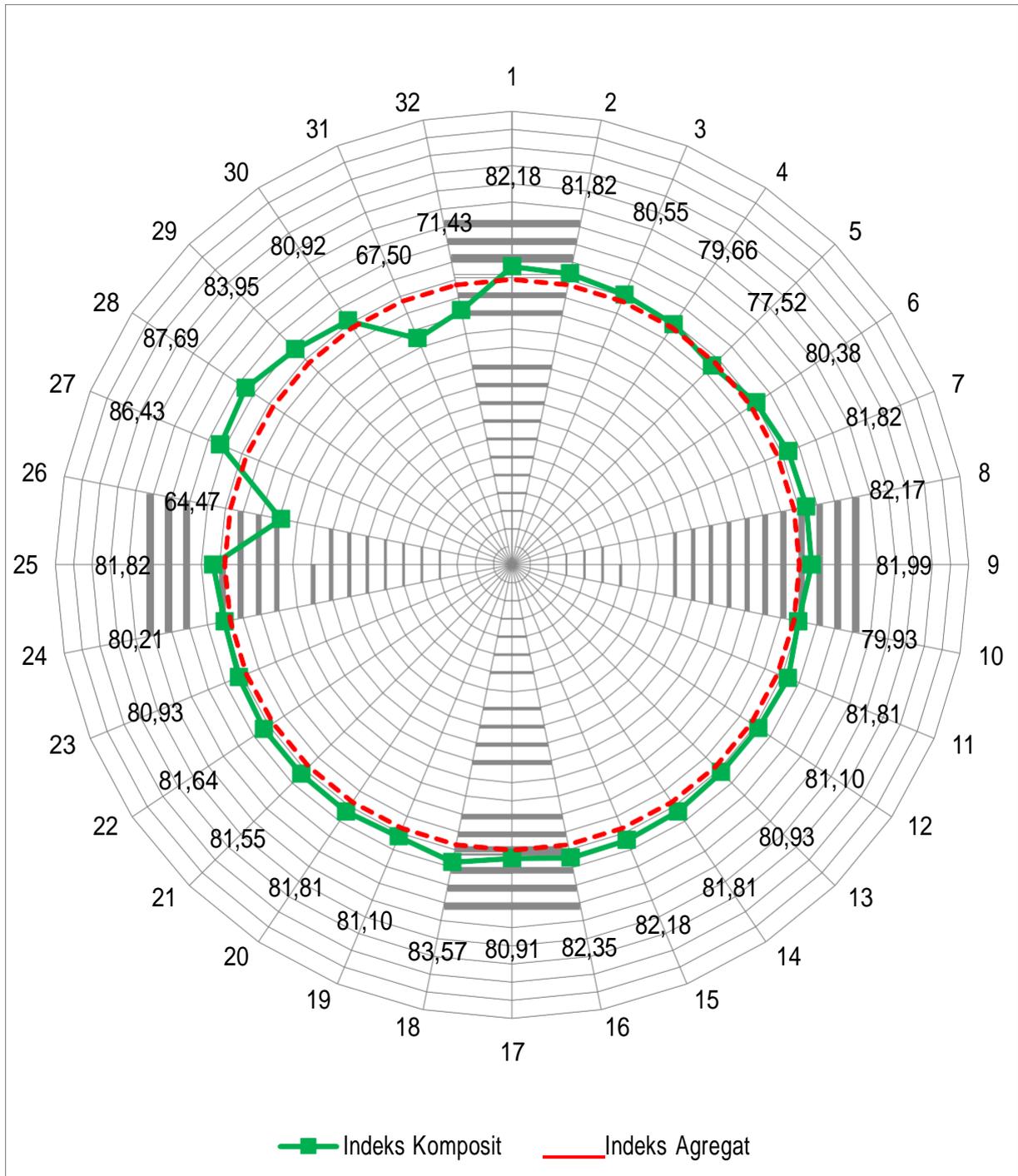
Tabel 4.95
IKM Puskesmas Muncang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,18	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,82	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,55	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,66	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,52	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,38	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,82	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,17	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,99	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,93	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	81,81	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,10	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,93	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,81	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,18	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,35	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,91	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,57	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,10	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,81	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,55	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,64	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,93	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,21	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,82	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,47	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,43	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,69	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,95	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,92	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	67,50	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,43	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.204
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Muncang
 Tahun 2021

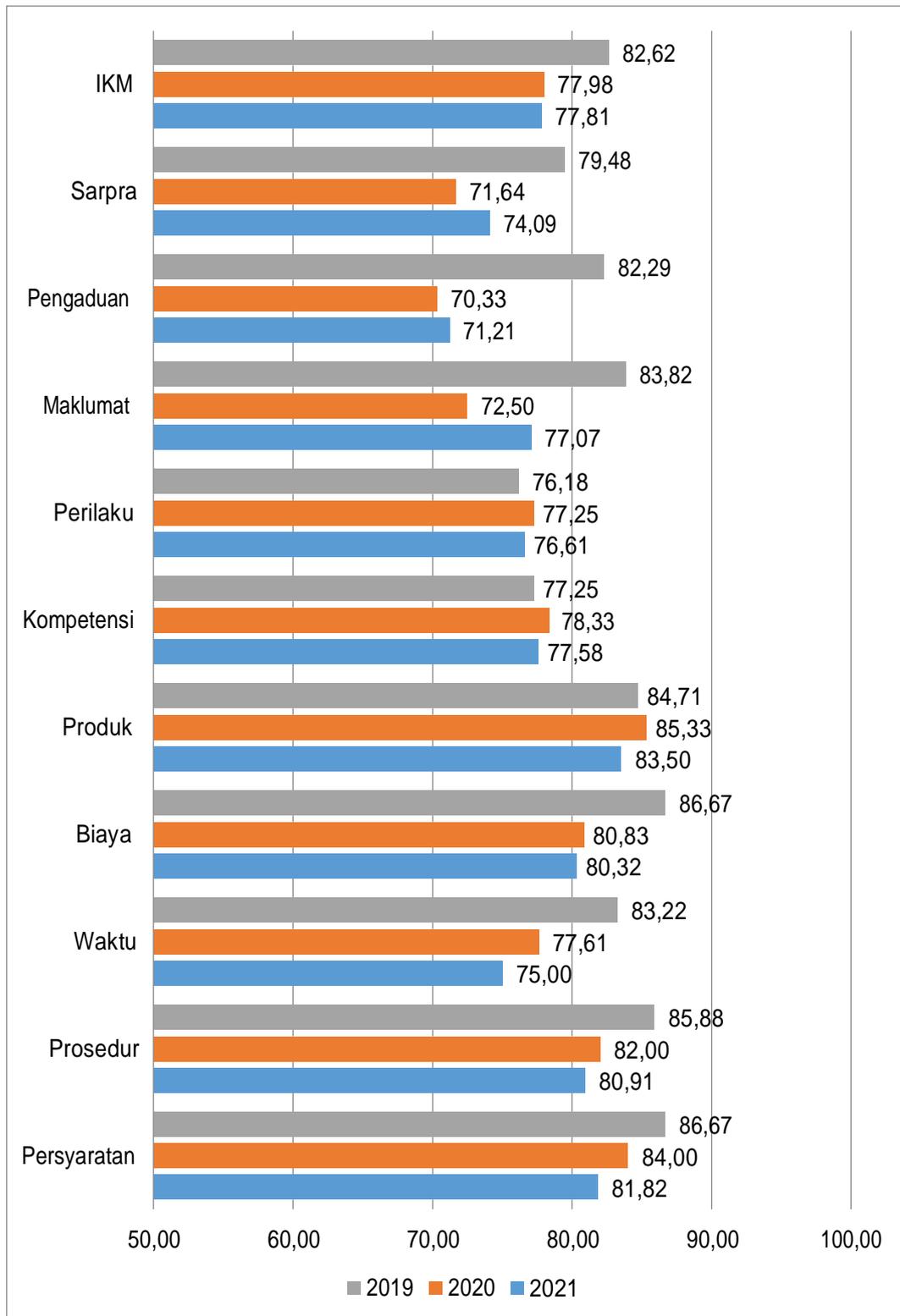


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.205
IKM Puskesmas Pajagan Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



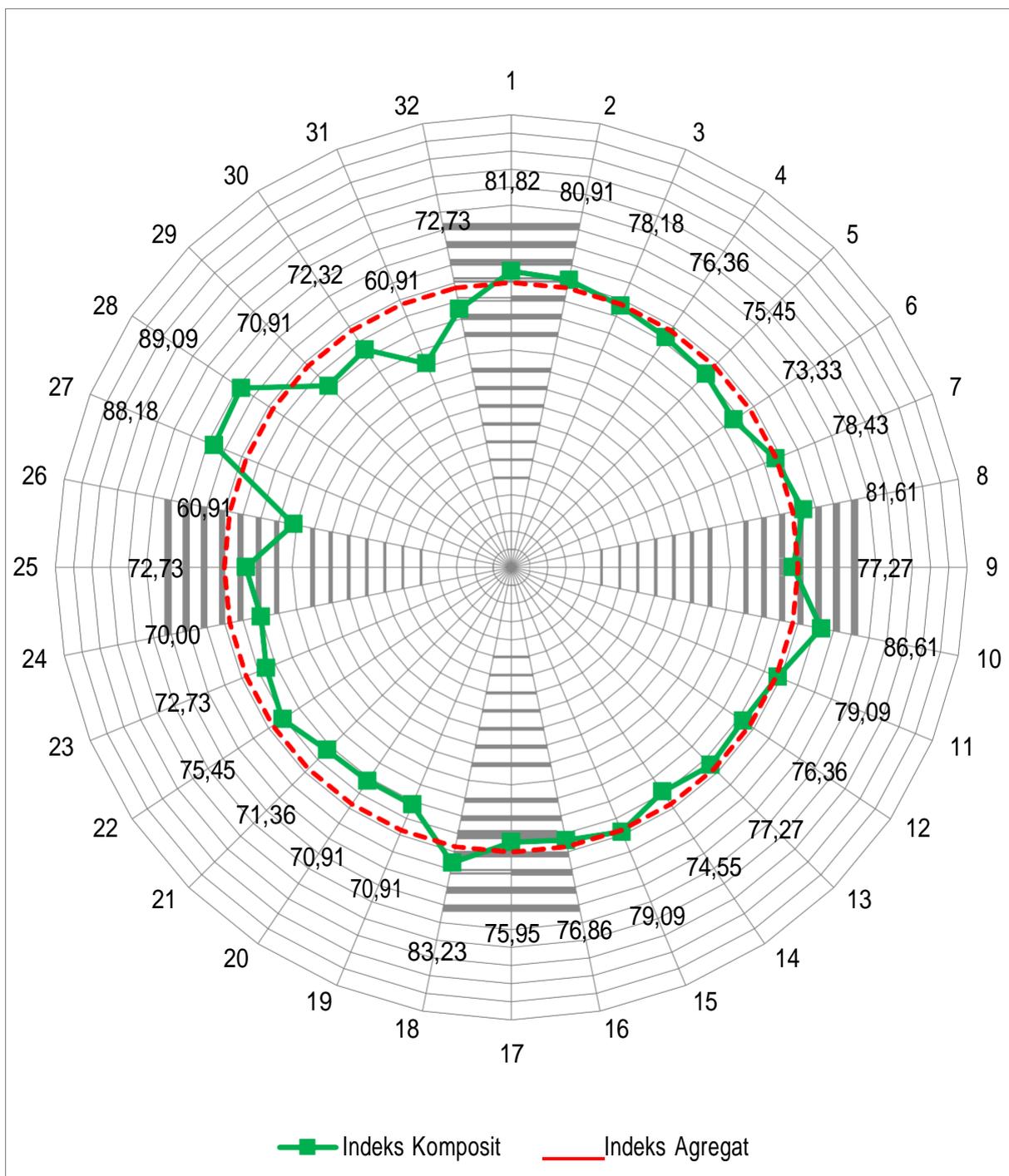
Tabel 4.96
IKM Puskesmas Pajagan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,82	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,91	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,18	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,36	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,45	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73,33	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,43	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81,61	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,27	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	86,61	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,09	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,36	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,27	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74,55	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,09	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76,86	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,95	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,23	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,91	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	75,45	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,73	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70,00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72,73	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	60,91	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,18	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89,09	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,91	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72,32	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	60,91	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,73	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.206
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Pajagan
 Tahun 2021

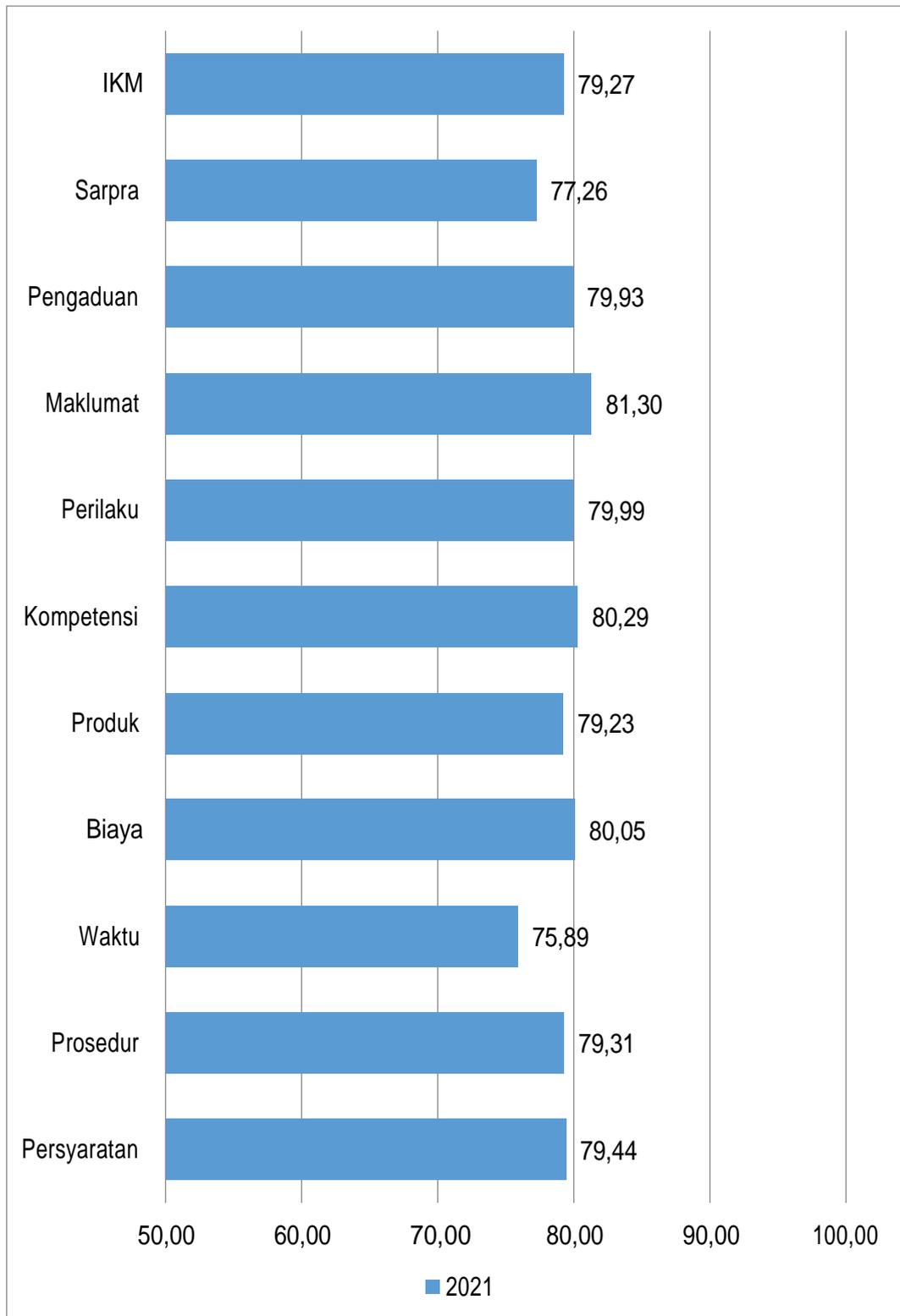


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.207
IKM Puskesmas Pamandegan Berdasar
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



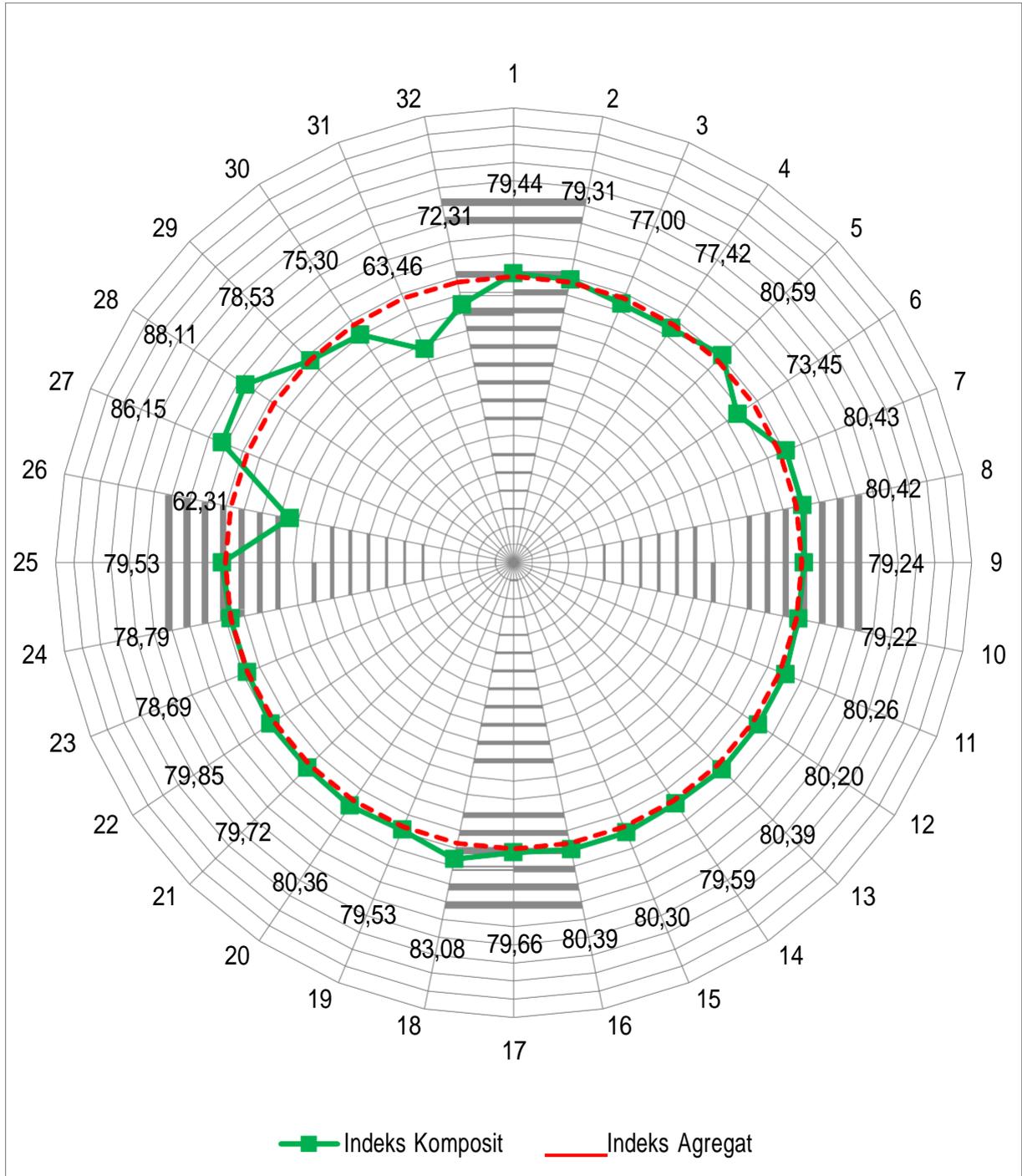
Tabel 4.97
IKM Puskesmas
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,44	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,31	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,00	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,42	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,59	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73,45	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,43	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,42	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,24	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,22	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,26	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,20	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,39	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,59	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,30	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,39	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,66	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,08	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,53	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,36	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,72	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,85	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,69	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,79	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	79,53	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,31	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,15	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,11	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,53	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,30	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63,46	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,31	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.208
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Pamandegan
 Tahun 2021

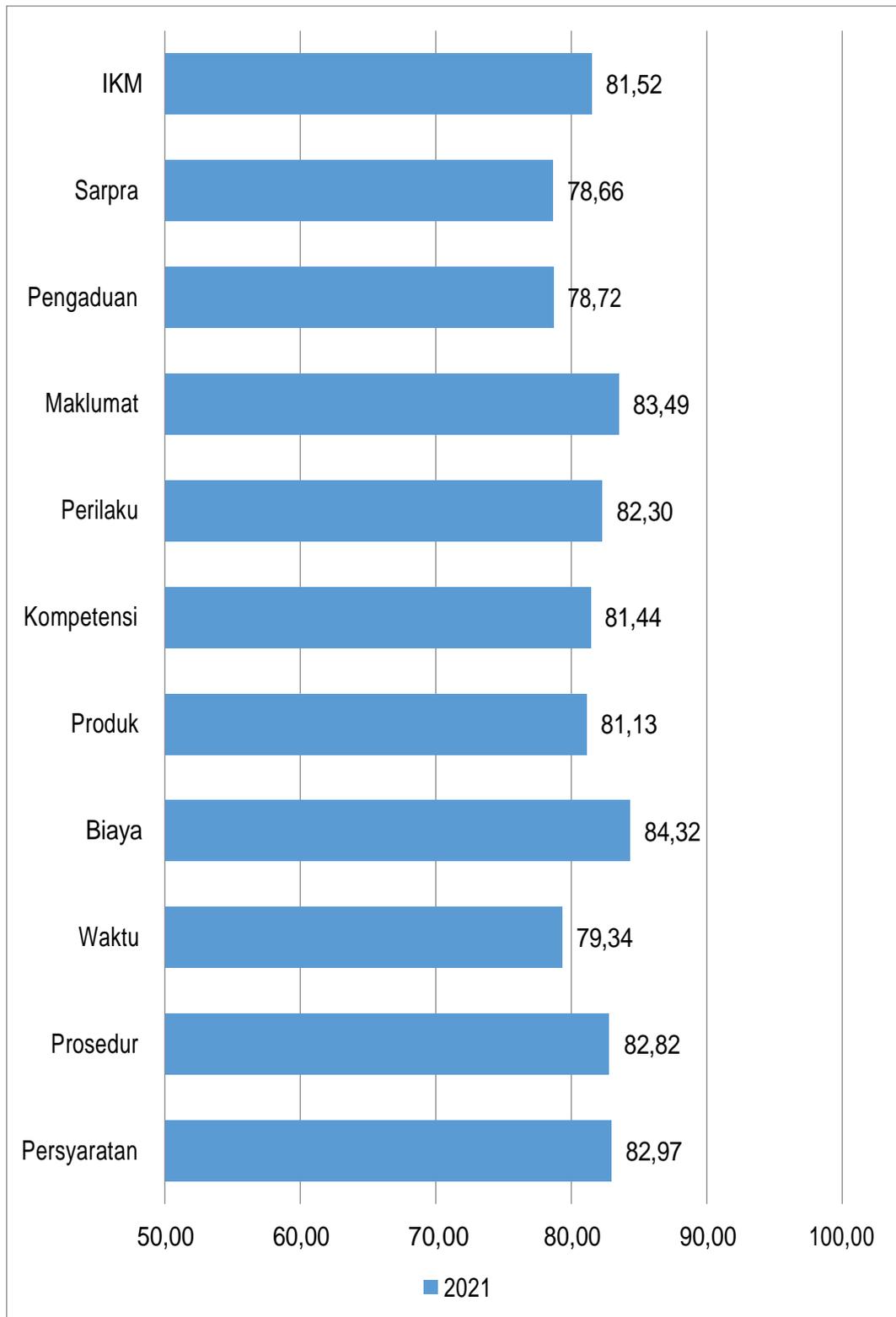


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.209
IKM Puskesmas Panggarangan Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



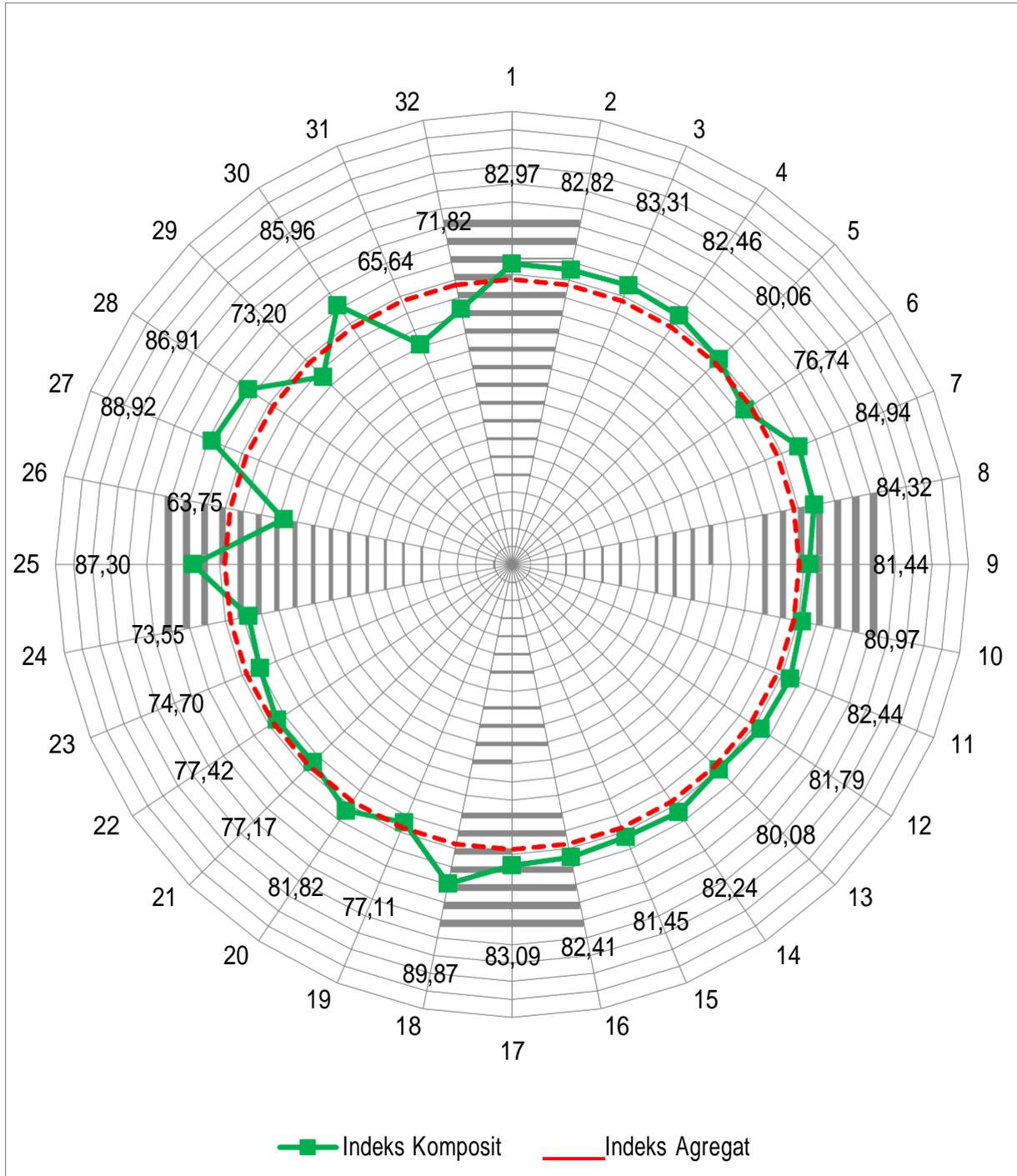
Tabel 4.98
IKM Puskesmas Panggarangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,97	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,82	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,31	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,46	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,06	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,74	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,94	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,32	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,44	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,97	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,44	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,79	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,08	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,24	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,45	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,41	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,09	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	89,87	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,11	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	81,82	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,17	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,42	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,70	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,55	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87,30	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,75	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,92	A	Di atas rerata
28	Keamanan	86,91	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,20	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	85,96	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	65,64	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,82	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.210
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Panggarangan
 Tahun 2021

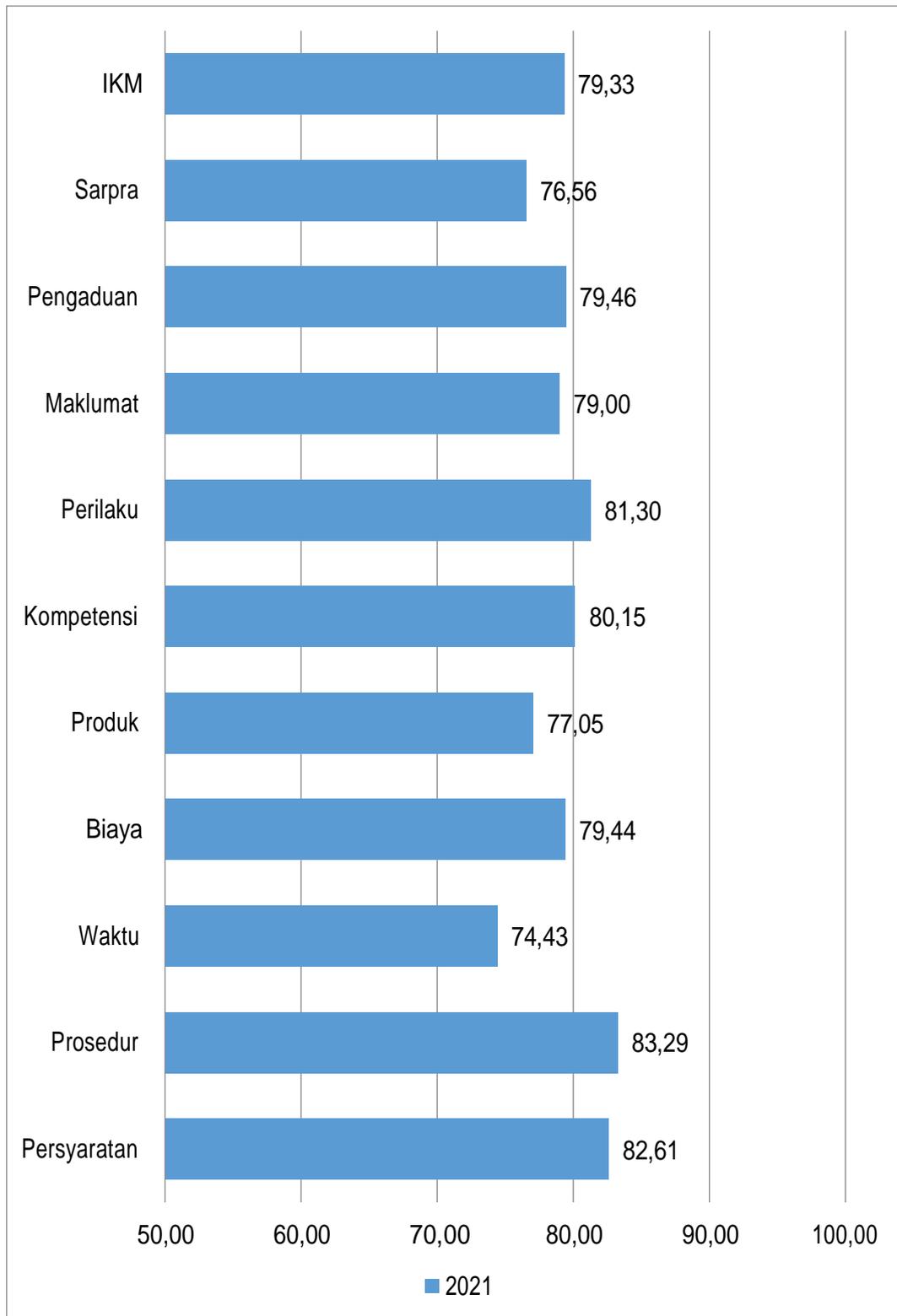


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.211
 IKM Puskesmas Parungsari Berdasar Unsur
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



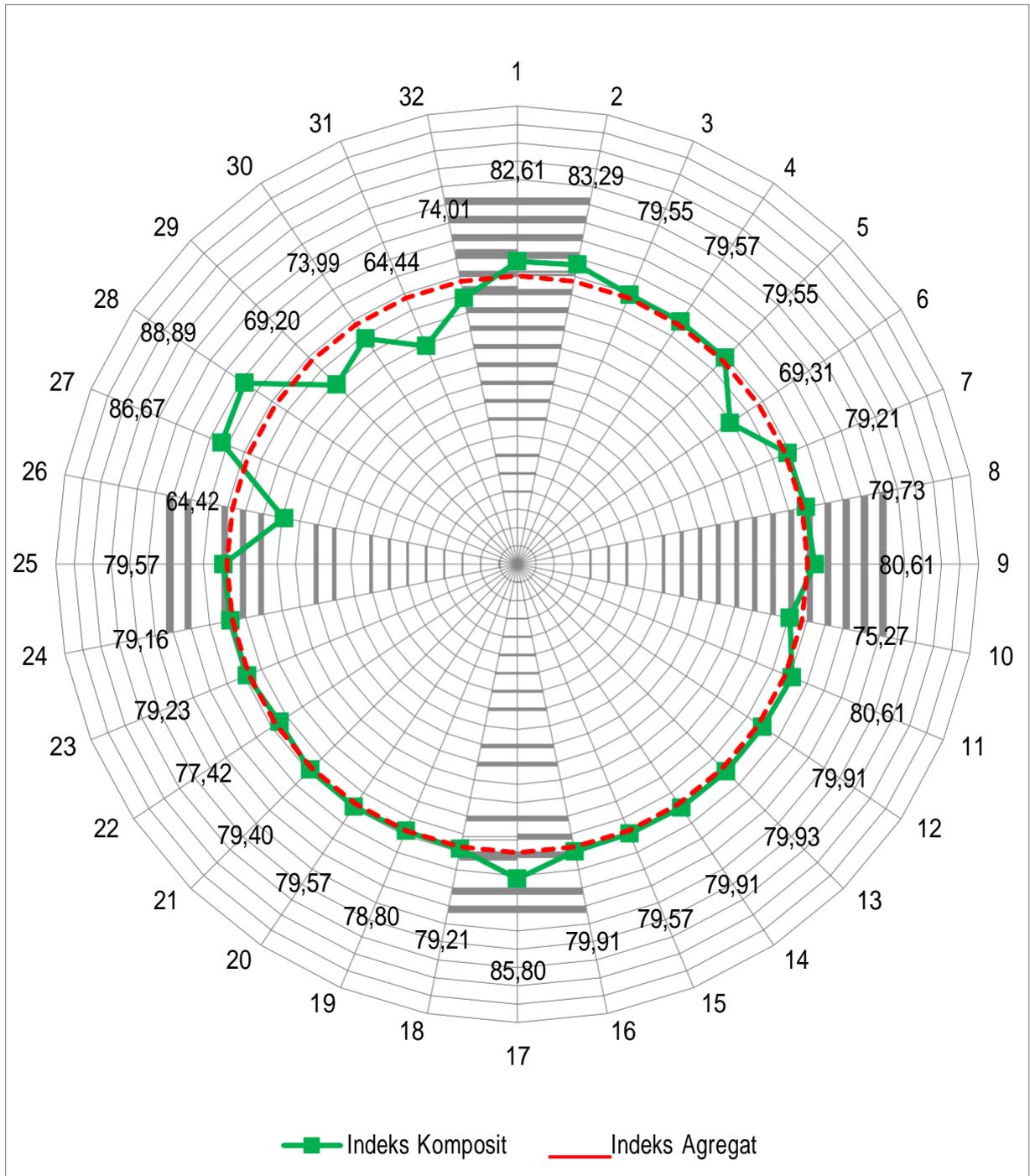
Tabel 4.99
IKM Puskesmas Parungsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,61	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,29	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,55	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,57	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,55	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	69,31	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,21	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,73	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,61	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	75,27	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,61	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,91	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,93	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,91	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,57	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,91	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,80	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,21	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,80	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,57	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,40	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,42	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,23	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,16	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	79,57	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	64,42	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,67	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,89	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	69,20	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73,99	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	64,44	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,01	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.212
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Parungsari
 Tahun 2021

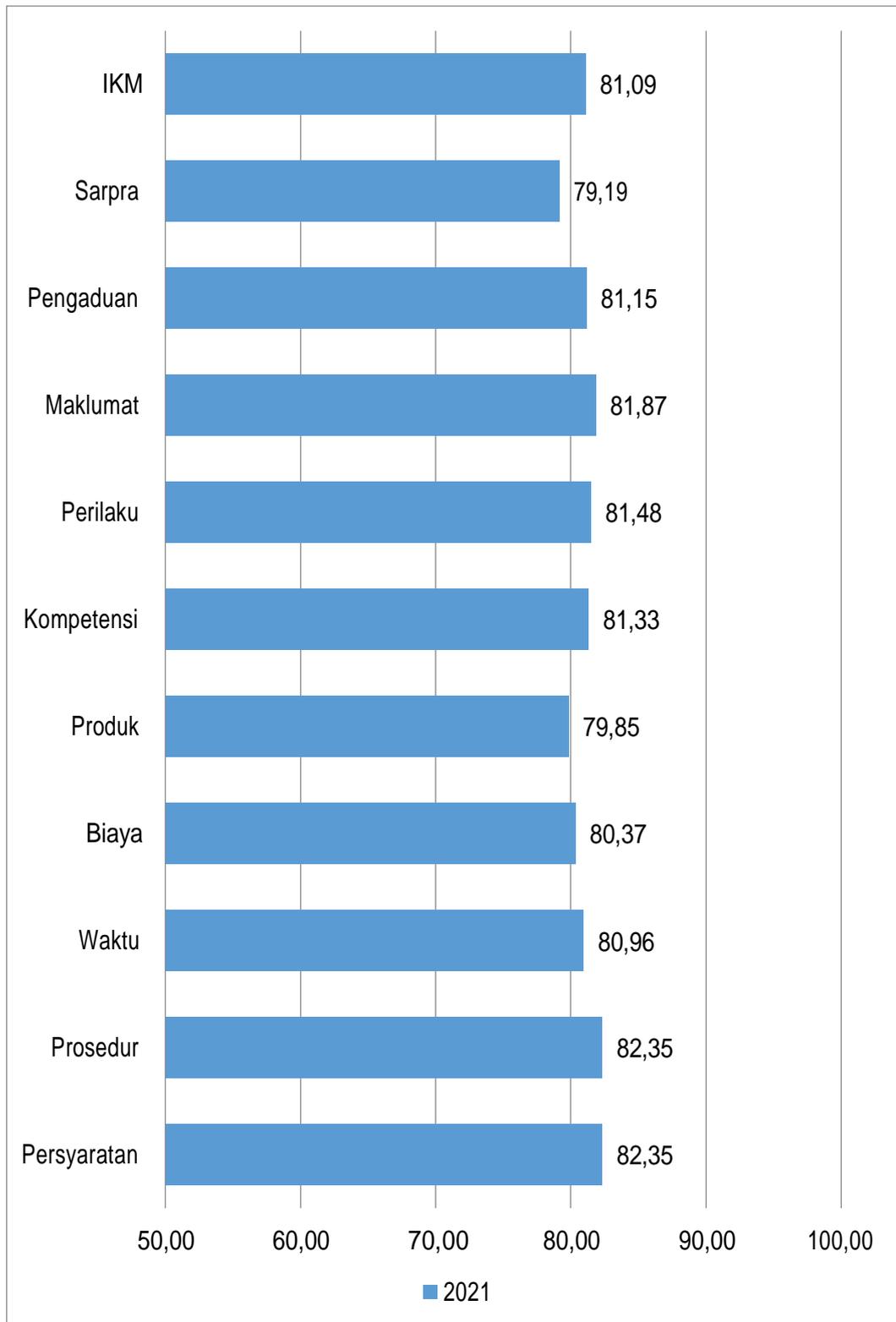


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.213
IKM Puskesmas Prabugantungan Berdasar Unsur
Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



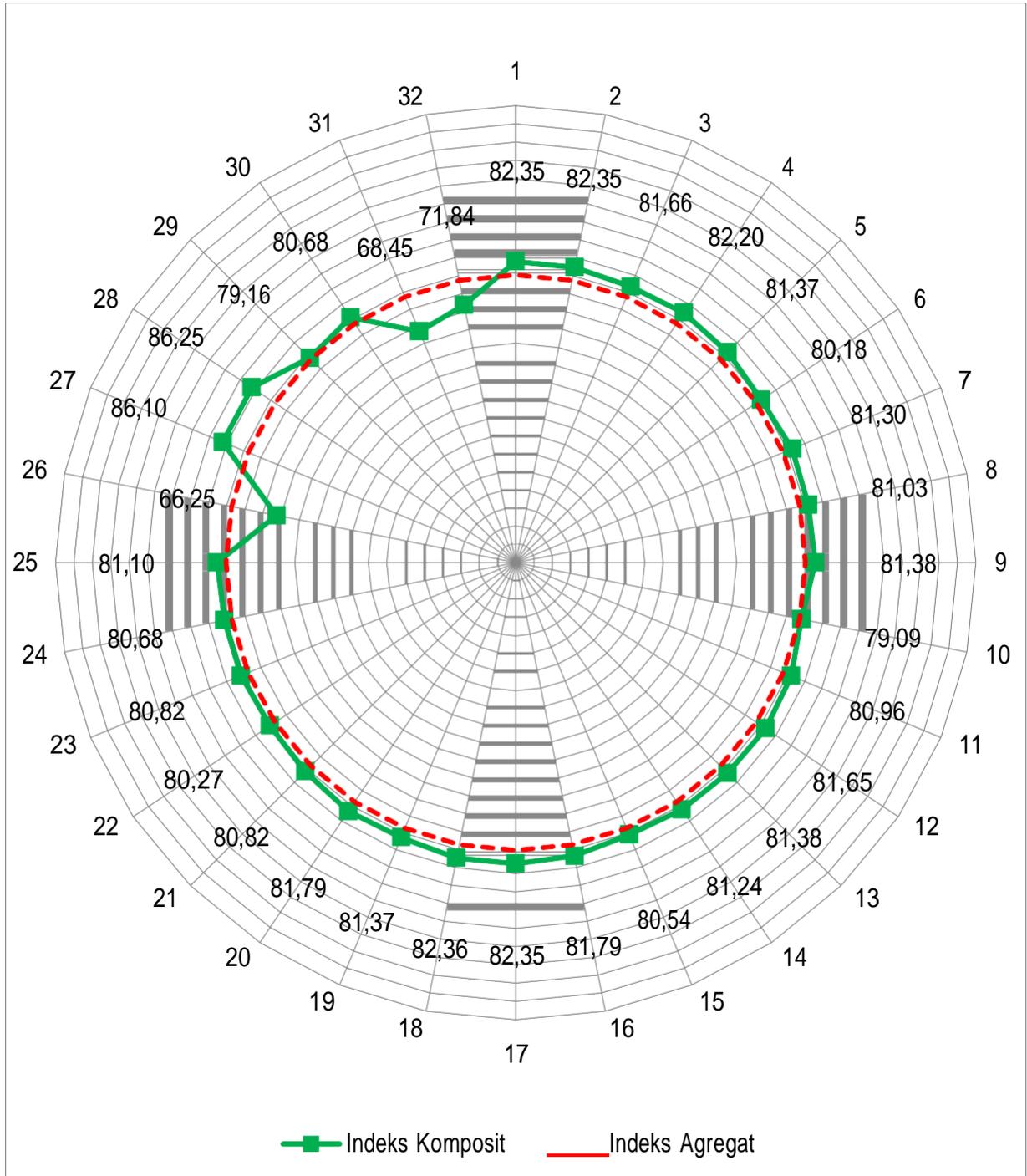
Tabel 4.100
IKM Puskesmas Prabugantungan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,35	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,35	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,66	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,20	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,37	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,18	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,30	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,03	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,38	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,09	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,96	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,65	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,38	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,24	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,54	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,79	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,35	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,36	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,37	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,79	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,82	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,27	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,82	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,68	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,10	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,25	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,10	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,25	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,16	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,68	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	68,45	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	71,84	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.214
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Prabugantungan
 Tahun 2021

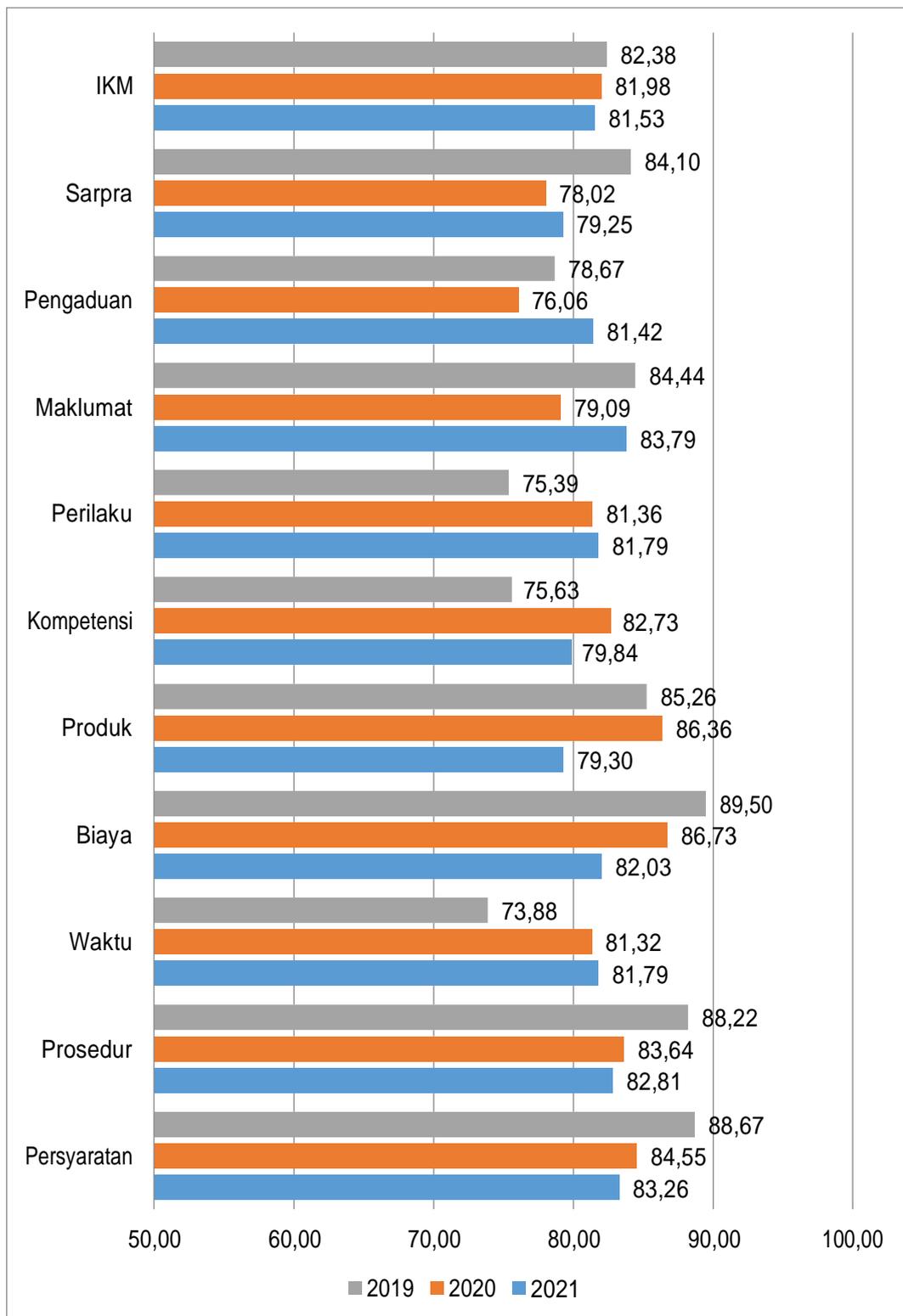


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.215
IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



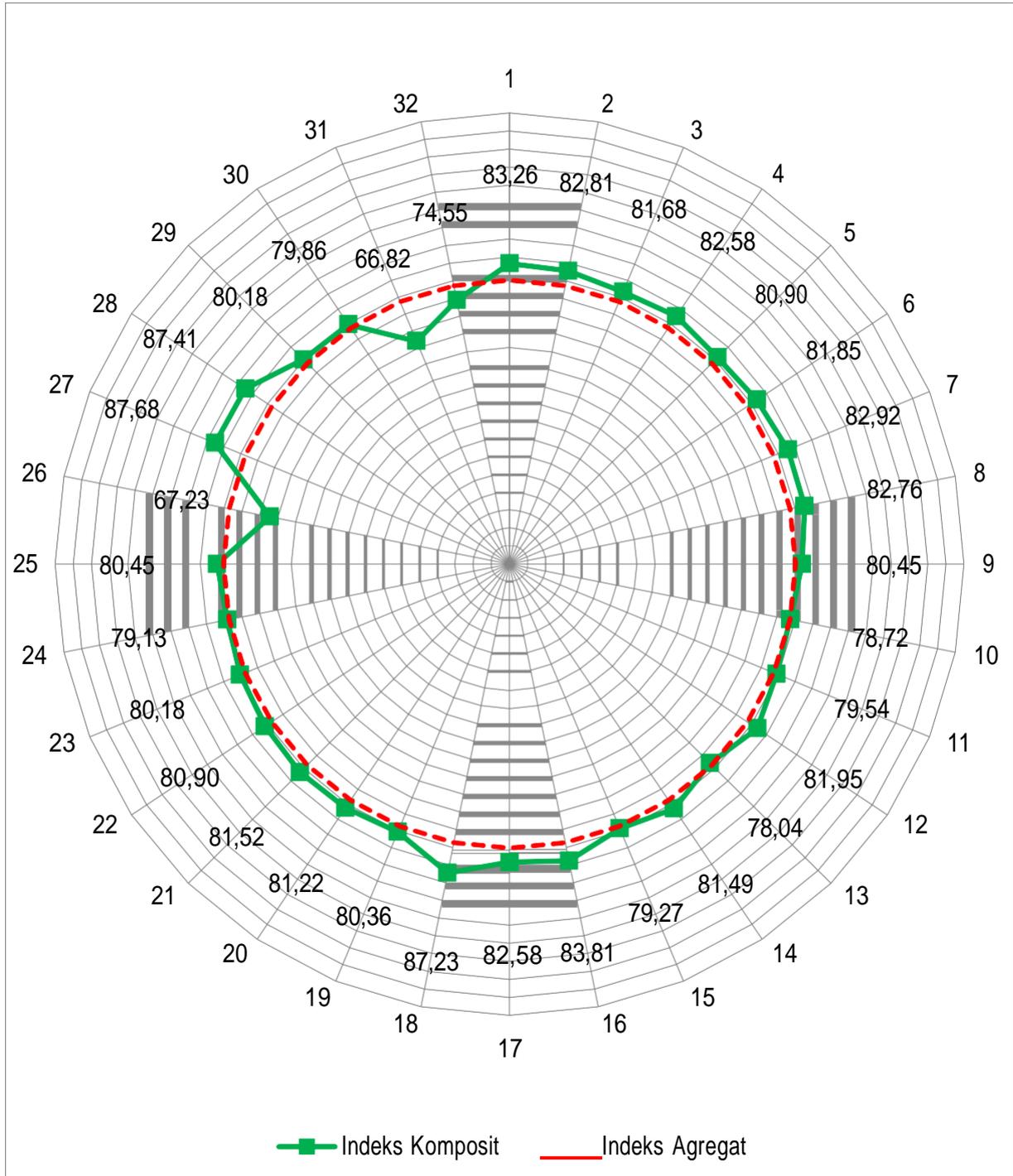
Tabel 4.101
IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,26	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,81	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,68	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,58	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,90	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,85	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,92	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,76	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,45	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,72	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,54	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,95	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,04	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,49	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,27	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,81	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,58	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,23	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,36	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,22	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,52	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,90	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,18	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,13	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,45	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,23	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,68	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,41	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,18	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,86	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	66,82	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	74,55	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.216
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
 Tahun 2021

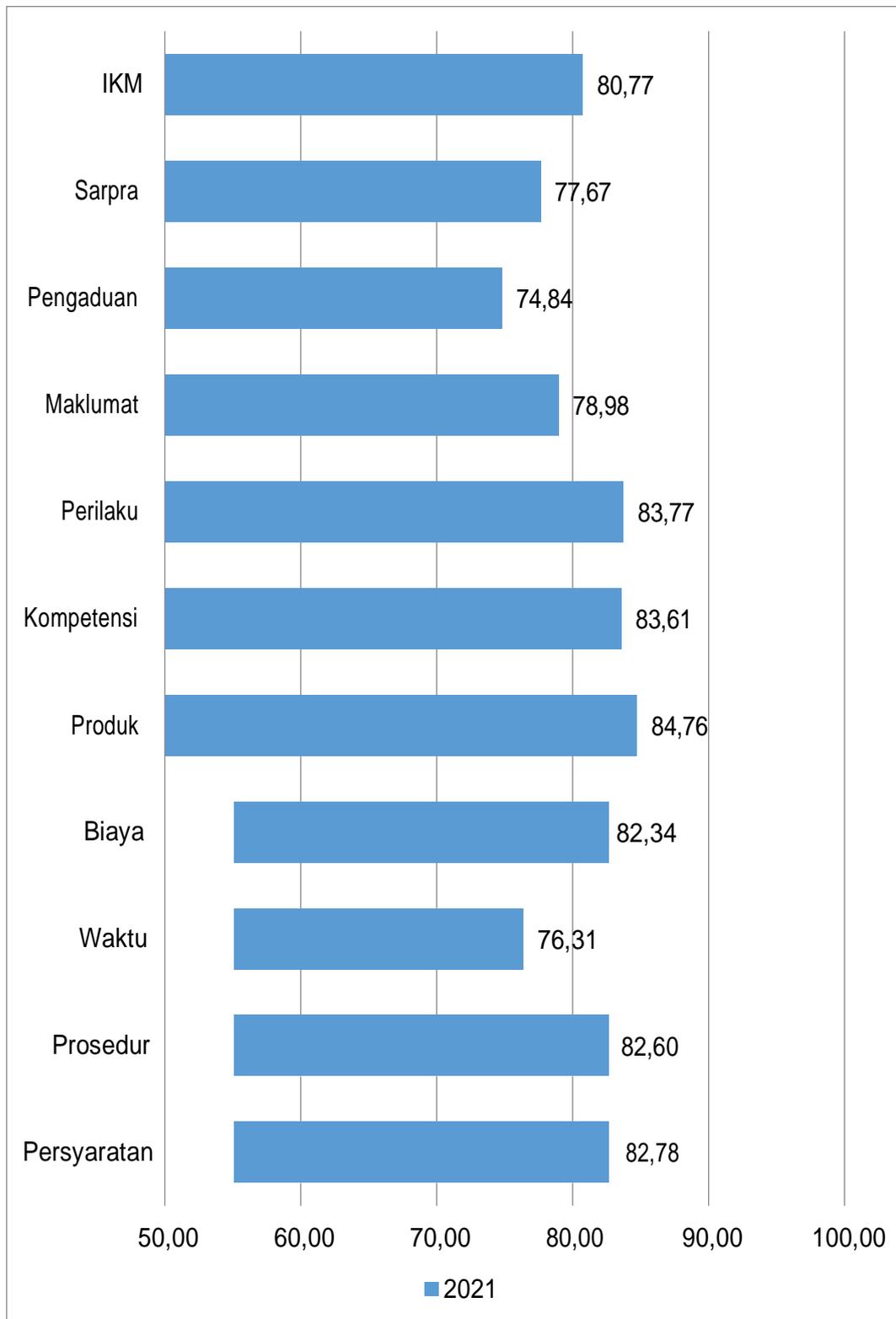


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.217
 IKM Puskesmas Sajira
 Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



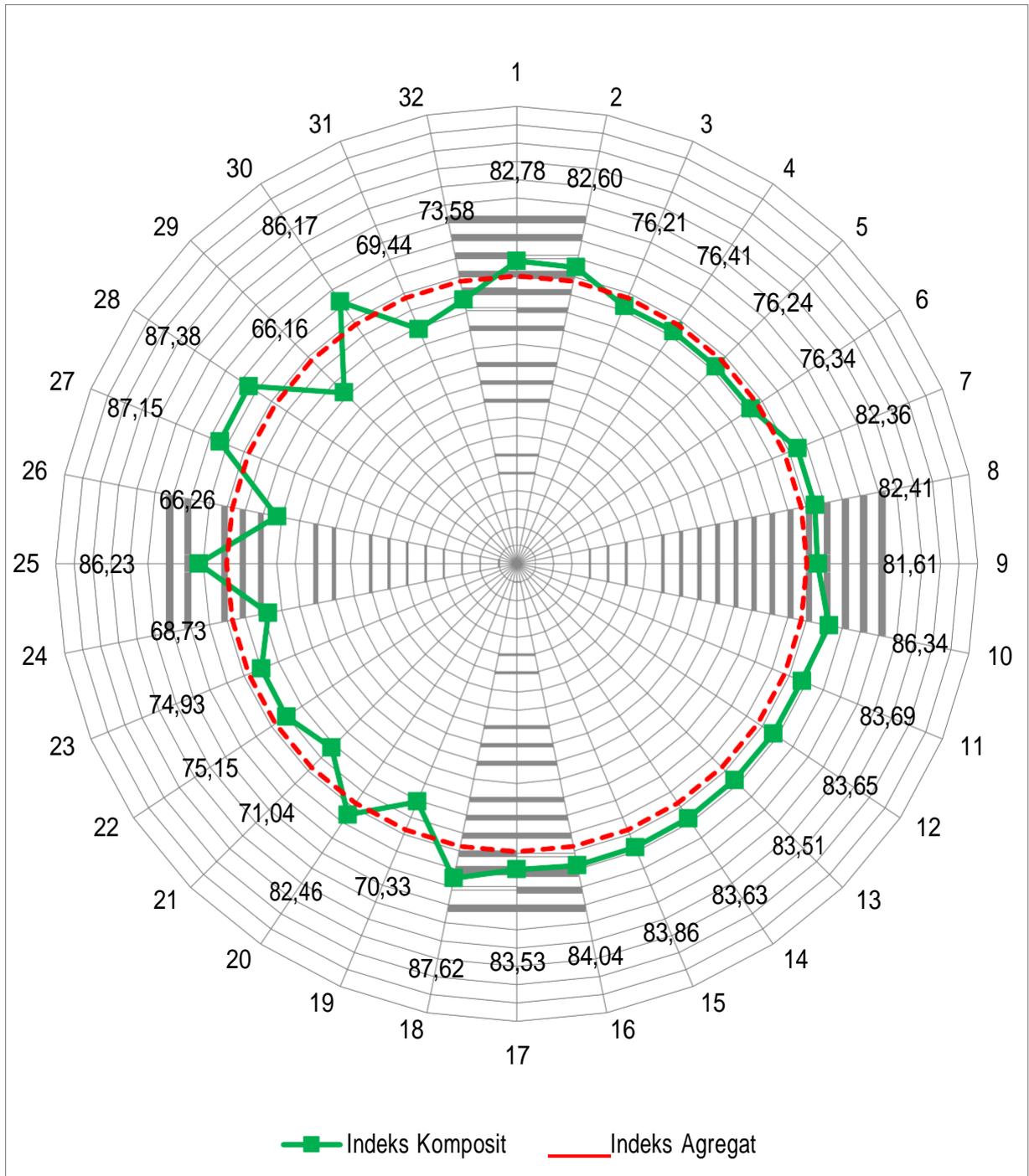
Tabel 4.102
IKM Puskesmas Sajira
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,78	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,60	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76,21	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,41	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,24	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,34	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,36	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,41	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,61	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	86,34	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,69	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,65	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,51	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,63	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,86	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,04	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,53	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,62	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,33	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	82,46	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71,04	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,15	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,93	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	68,73	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,23	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,26	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,15	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,38	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	66,16	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	86,17	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	69,44	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,58	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.218
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Sajira
 Tahun 2021

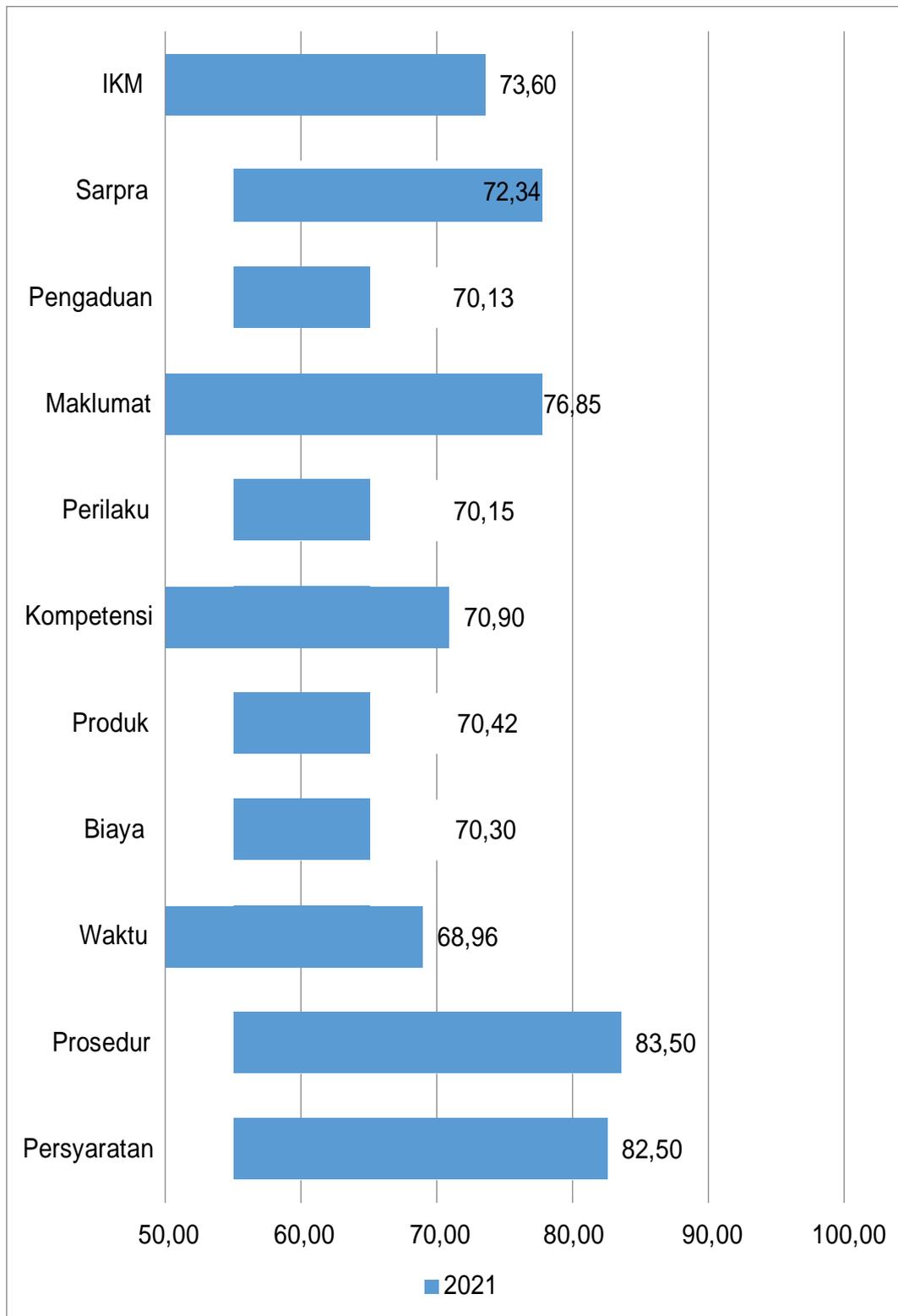


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.219
 IKM Puskesmas Sarageni
 Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



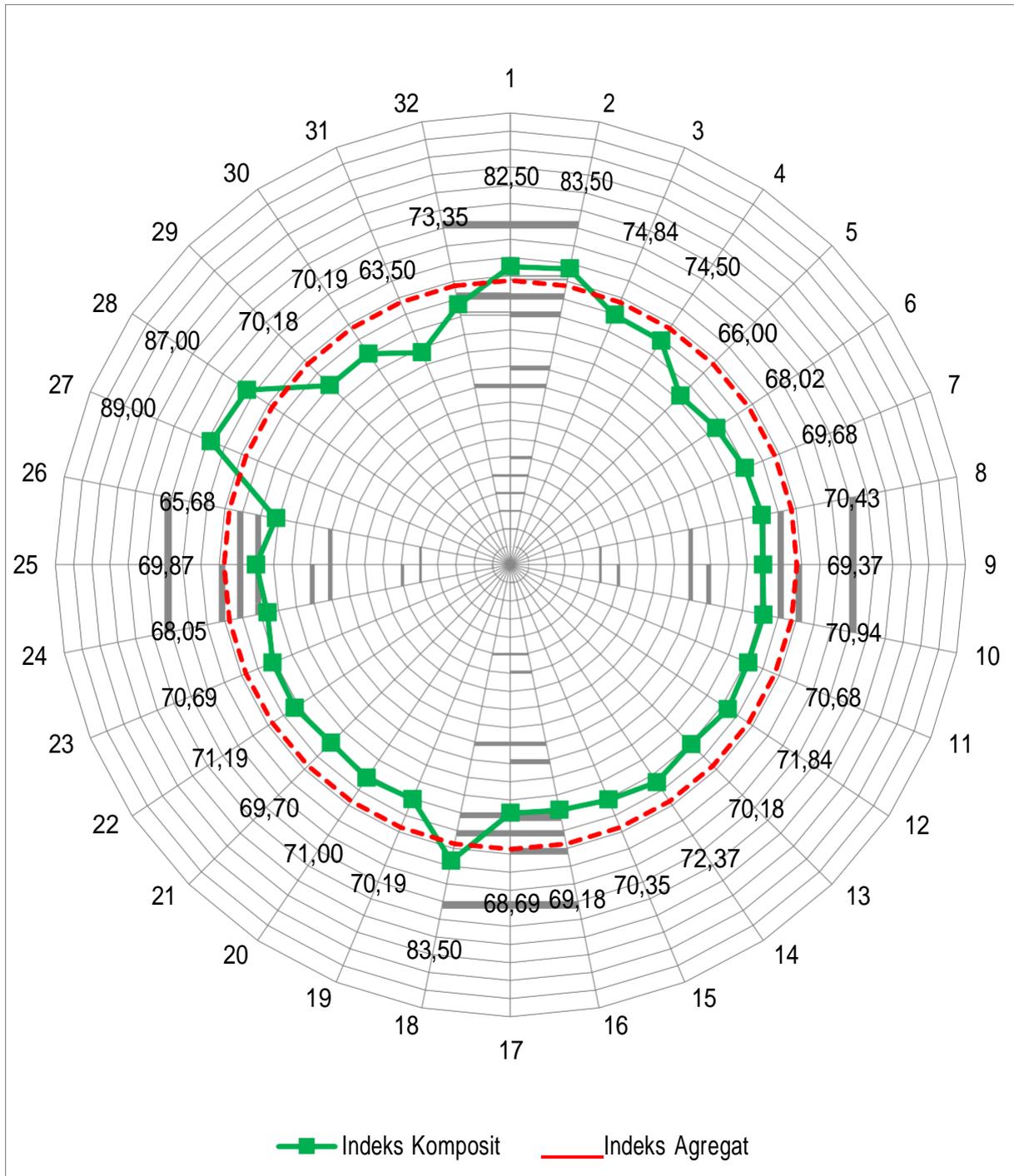
Tabel 4.103
IKM Puskesmas Sarageni
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,50	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	74,84	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,50	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	66,00	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	68,02	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	69,68	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	70,43	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	69,37	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	70,94	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	70,68	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	71,84	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	70,18	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	72,37	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	70,35	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	69,18	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	68,69	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,50	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,19	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	71,00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	69,70	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	71,19	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	70,69	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	68,05	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	69,87	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,68	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,00	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,18	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70,19	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	63,50	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	73,35	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.220
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Sarageni
 Tahun 2021

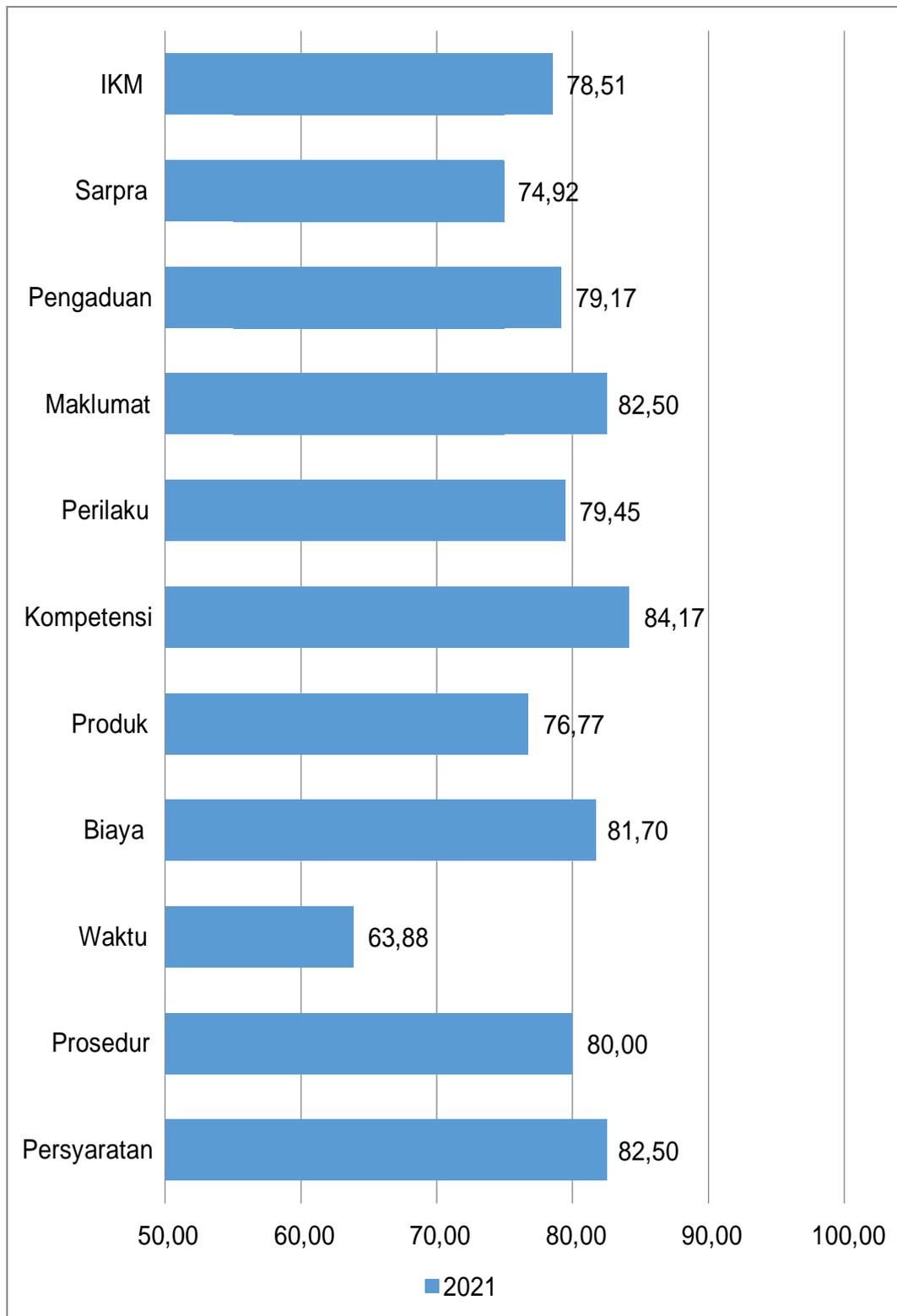


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.221
 IKM Puskesmas Sobang
 Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



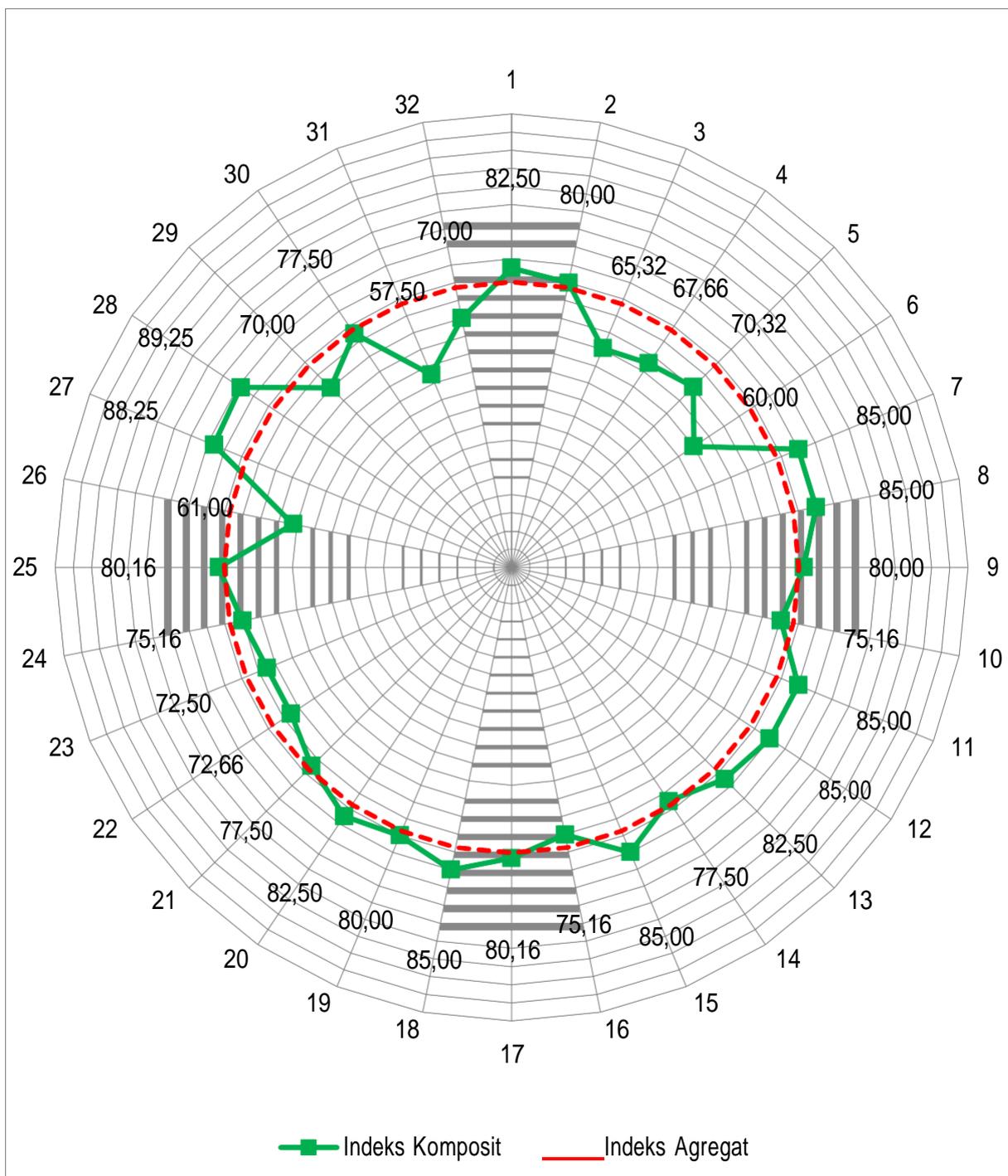
Tabel 4.104
IKM Puskesmas Sobang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,50	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	65,32	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	67,66	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	70,32	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	60,00	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	75,16	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	85,00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,50	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77,50	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	75,16	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	80,16	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,00	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,50	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,50	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72,66	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,50	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,16	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,16	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61,00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,25	B	Di atas rerata
28	Keamanan	89,25	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,50	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	57,50	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70,00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.222
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Sobang
 Tahun 2021

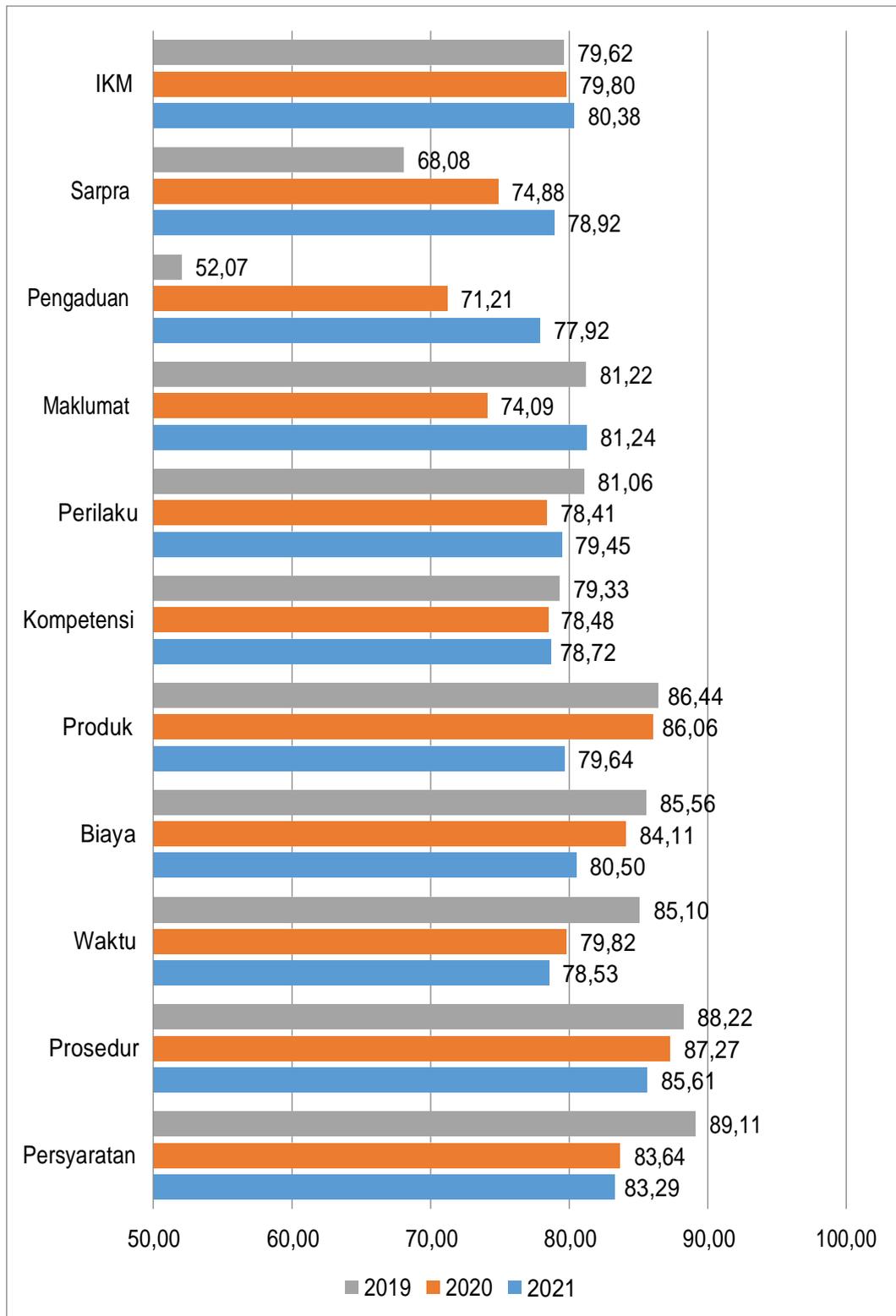


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.223
IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



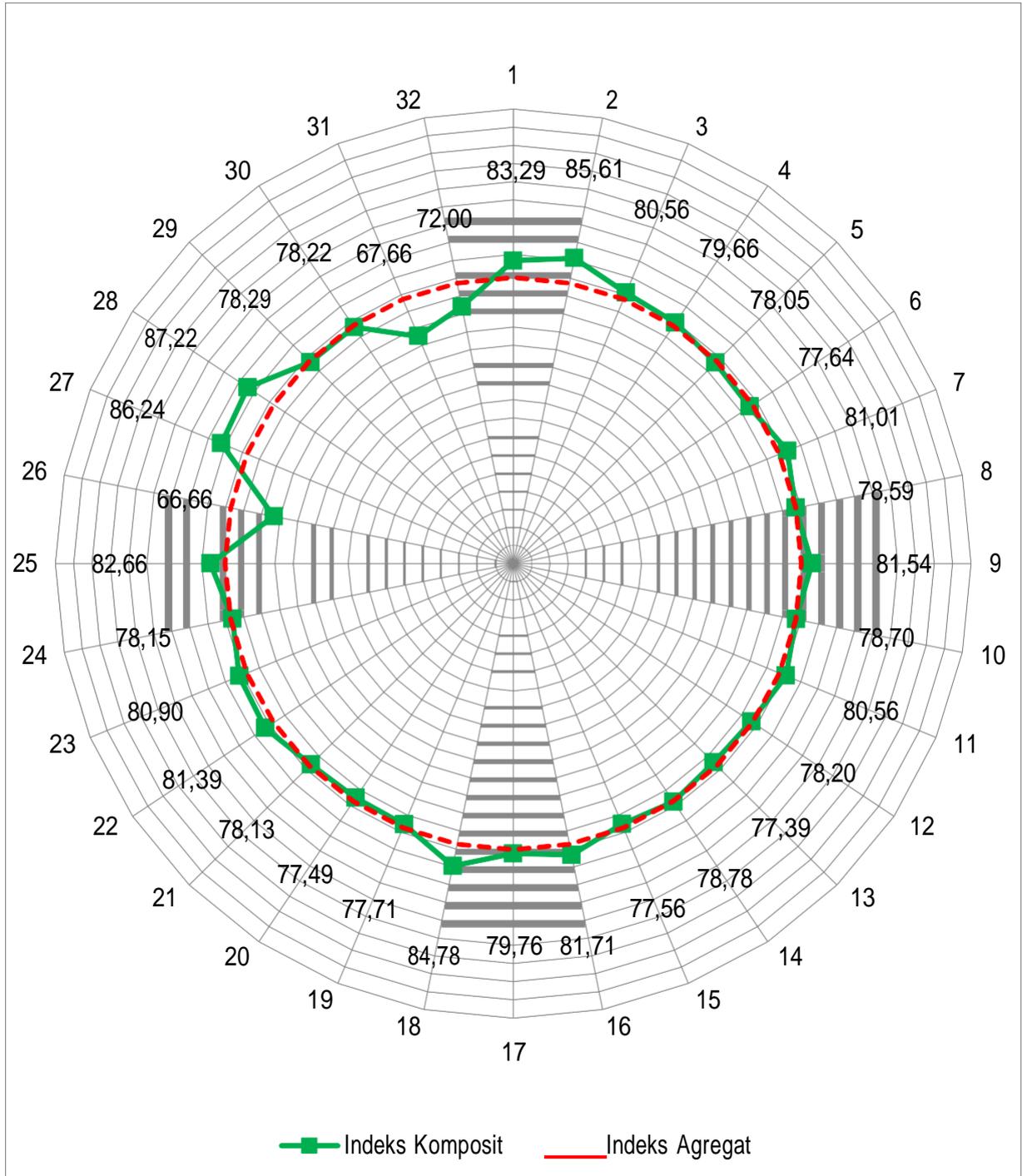
Tabel 4.105
IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,29	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,61	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,56	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,66	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,05	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,64	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,01	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,59	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,54	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,70	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,56	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,20	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,39	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,78	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,56	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81,71	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,76	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,78	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,71	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,49	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,13	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,39	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,90	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,15	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,66	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	66,66	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,24	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,29	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,22	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	67,66	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	72,00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.224
 Postur Pelayanan Publik
 Puskesmas Warunggunung (DTP)
 Tahun 2021

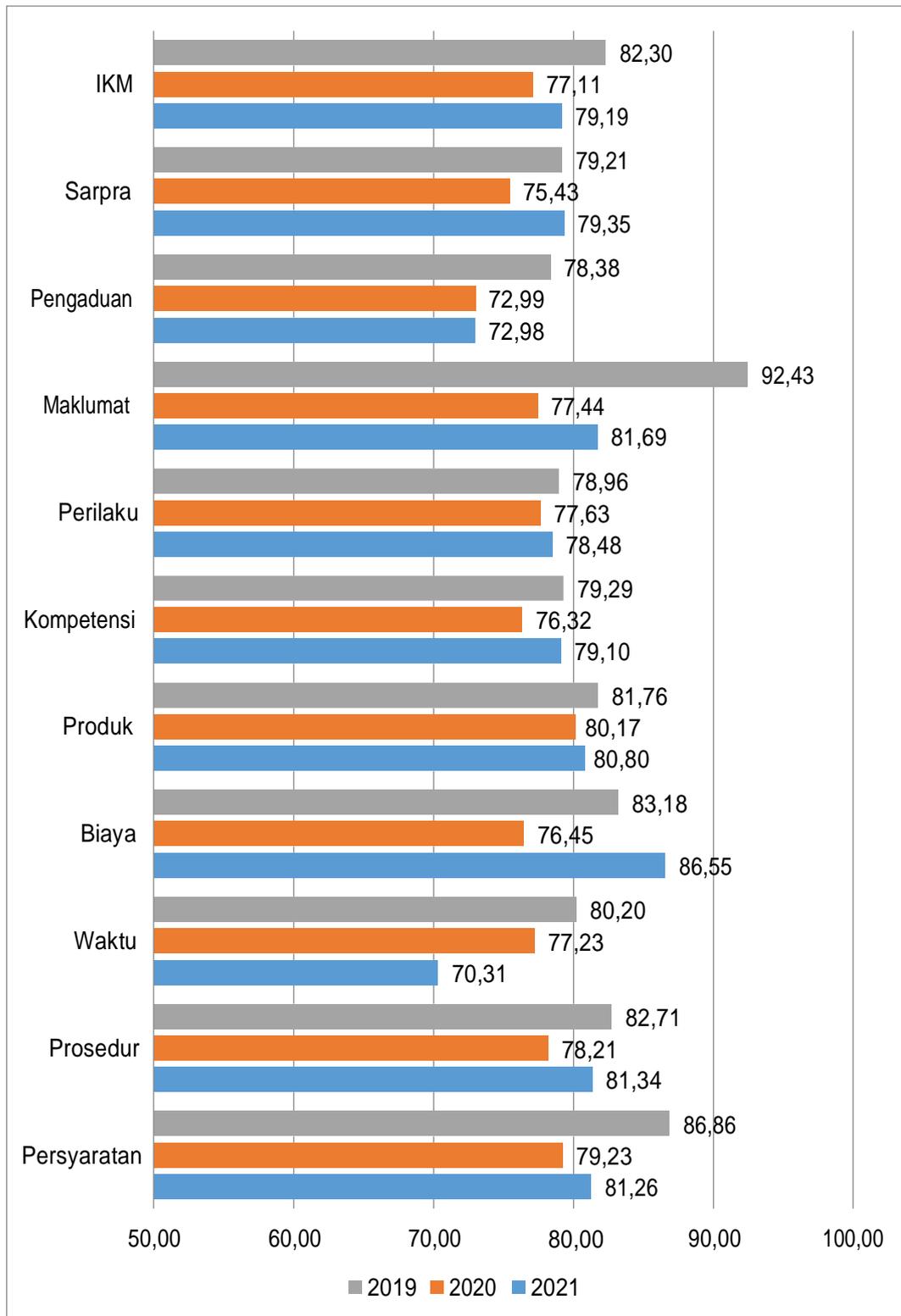


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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



Grafik 4.225
Perbandingan IKM RSUD dr. Adjidarmo
Berdasar Unsur Tahun 2018-2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



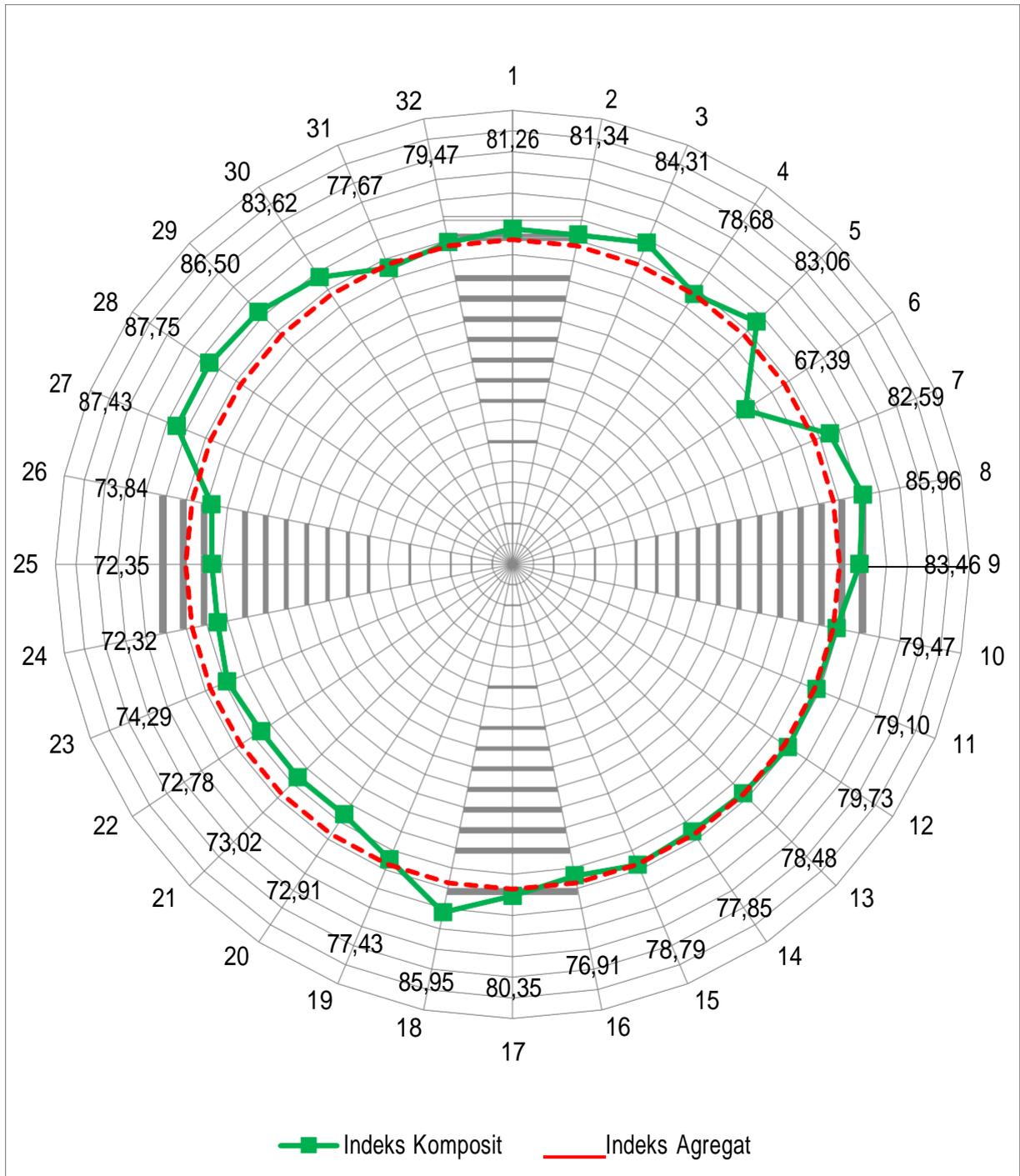
Tabel 4.106
IKM RSUD dr. Adjidarmo
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2021

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,26	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,34	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,31	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,68	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,06	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	67,39	C	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,59	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,96	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,46	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,47	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,10	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,73	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,48	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77,85	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,79	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	76,91	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,35	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,95	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,43	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	72,91	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,02	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72,78	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,29	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,32	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72,35	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73,84	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,43	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	87,75	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,50	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	83,62	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	77,67	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79,47	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021



Grafik 4.226
 Postur Pelayanan Publik
 RSUD dr. Adjidarmo
 Tahun 2021



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2021

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





BAB V P E N U T U P

5.1 Kesimpulan

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

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

- a. Secara umum capaian kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak tahun 2021 telah terkategori baik atau memuaskan dengan capaian indeks sebesar 78,65; terkoreksi tidak signifikan dibandingkan dengan capaian pada tahun 2020 sebesar 78,96; maupun capaian pada tahun 2019 dengan indeks sebesar 83,64. Meski mengalami penurunan, namun secara kualitatif mutu pelayanan pada tahun 2021 tetap dapat dipertahankan pada kualifikasi mutu yang sama dengan tahun capaian tahun 2020, yaitu mutu pelayanan B;



- b. 90% unsur kepuasan masyarakat teridentifikasi telah mencapai kualifikasi baik atau memuaskan dengan kualifikasi mutu pelayanan B, hanya unsur pengelolaan pengaduan yang masih berkinerja di bawah indeks agregat kabupaten serta masih berkualifikasi C. Dan meski belum ada indikator yang mencapai kualifikasi A, namun 75% indikator kepuasan telah berkualifikasi B dan 25% sisanya masih berkualifikasi C;
- c. Dibandingkan dengan kondisi pada tahun 2020, secara umum seluruh unsur mengalami tekanan oleh perubahan kebijakan dan ritme pelayanan akibat pandemi, terutama unsur waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan yang juga mengalami depresiasi karena perubahan persepsi kepuasan pengguna layanan. Di samping itu, perubahan cakupan survei yang pada tahun 2020-2021 telah mencakup hampir seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Lebak, yaitu 32 (tigapuluh dua) perangkat daerah, 28 (duapuluh delapan) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), 42 (empatpuluh dua) Puskesmas, RSUD, dan beberapa Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD); teridentifikasi menjadi faktor sekundernya.
- d. Secara umum pelayanan publik di Kabupaten Lebak pada tahun 2021 terkendala oleh unsur pengelolaan pengaduan masyarakat yang belum dikelola secara sistematis, yang diindikasikan oleh 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.

5.2 Rekomendasi

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



1. Perangkat Daerah

Permasalahan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat perangkat daerah (PD) terletak pada unsur pengelolaan pengaduan masyarakat yang secara umum belum dikelola dengan baik sesuai standar Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Karenanya fokus prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat PD sebaiknya diarahkan pada unsur dimaksud beserta keseluruhan indikator kompositnya.

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Permasalahan yang teridentifikasi pada penyelenggaraan PATEN secara umum masih ditemukan merata pada 90% unturnya yang bahkan tercatat memiliki indeks di bawah IKM kabupaten Lebak Tahun 2021 sebesar 78,65; kecuali unsur biaya pelayanan yang kinerjanya telah mencapai di atas IKM kabupaten. Fokus perbaikan pada 10 indikator (31,25%) yang masih berkualifikasi C, dan 2 indikator sisanya yang masih berkualifikasi D sangat urgen guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Demikian pula dengan perbaikan pada 12 indikator (37,50%) yang indeksnya masih berada di bawah agregat kabupaten.

Fokus perbaikan juga hendaknya ditujukan pada 22 (dua puluh dua) PATEN / kecamatan (68,75%) yang masih memiliki capaian IKM di bawah IKM kabupaten; khususnya 12 (37,50%) kecamatan di antaranya yang memiliki IKM dengan mutu pelayanan C, yaitu: Banjarsari, Bojongmanik, Cibeber, Cigemblong, Cijaku, Cikulur, Cilograng, Cirinten, Leuwidamar, Muncang, Panggarangan, dan Wanasalam.

3. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan RSUD

Permasalahan yang teridentifikasi pada penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas secara umum terletak pada 3 unturnya, yaitu unsur waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta unsur sarana prasarana penunjang pelayanan. Ketiga unsur tersebut bahkan tercatat masih memiliki indeks di



bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,65. Sedangkan di RSUD unsur waktu pelayanan dan pengelolaan pengaduan masih menjadi fokus permasalahan. Karenanya fokus peningkatan kinerja pelayanan publik dapat lebih diarahkan pada ketiga unsur dimaksud beserta seluruh indikator kompositnya guna meningkatkan kinerja pelayanan publik di puskesmas. Fokus perbaikan juga direkomendasikan pada 10 indikator kepuasan masyarakat yang masih berkualifikasi C, termasuk 13 indikator lainnya yang kinerjanya masih berada di bawah indeks agregat kabupaten.

Sedangkan pada level organisasi, fokus perbaikan direkomendasikan pada 13 (tiga belas) puskesmas atau sekira 30% puskesmas kinerja IKM-nya berada di bawah indeks agregat kabupaten, yaitu: Puskesmas Sobang, Sarageni, Pajagan, Kalanganyar, Curugbitung, Citorek, Cirinten, Cimarga, Cileles, Cikulur, Cigemblong, Cibeber, dan Bojongmanik; khususnya pada 5 (lima) puskesmas yang kualifikasi mutu pelayanannya masih berlevel C, yaitu: Sarageni, Curugbitung, Cirinten, Cimarga, dan Cibeber.

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 78,65 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. Washington D.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, Polikliniky 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 2021 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2021 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Covid-19 dan/atau dalam rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6516);
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia



- Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
- Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2019 tentang Kesehatan Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6444);
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6487);
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
- Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19;
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;



Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19;

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2021 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi;

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/413/2021 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19;

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2021 tentang Pedoman Adaptasi Kebiasaan Baru Produktif dan Aman Covid-19 bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;

Keputusan Bupati Lebak Nomor 138/kep.385/adm.pem-um/2014 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;

Surat Edaran MenpanRB Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam 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>

