



Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Lebak Tahun 2019



Pemerintah Kabupaten Lebak
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
2019

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN
DI KABUPATEN LEBAK
TAHUN 2019**



**PEMERINTAH KABUPATEN LEBAK
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
2019**

Halaman ini sengaja dikosongkan

TIM PENELITI

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak Tahun 2019 ini terselenggara atas kerjasama Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Lebak dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dibiayai oleh APBD Kabupaten Lebak Tahun Anggaran 2019.

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

- | | |
|--------------------------------------|---------|
| 1. Dr. Gandung Ismanto, S.Sos., M.M. | Ketua |
| 2. Dr. Arenawati, S.Sos., M.Si | Anggota |
| 3. Listyaningsih, S.Sos., M.Si | Anggota |
| 4. Yeni Widyastuti, M.Si | Anggota |
| 5. Ari Pandu Witantra, M.Si | Anggota |
| 6. Nikki Prafitri, M.Si | Anggota |

Serang, November 2019
Ketua Tim Peneliti,

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

Halaman ini sengaja dikosongkan

EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kabupaten Lebak merupakan bagian integral dari upaya terstruktur dan sistematis guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana menjadi tujuan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada implementasinya, survei ini secara teknis mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai pedoman pelaksanaannya.

Sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud diatas, survei kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari unit-unit penyelenggara pelayanan publik. Namun demikian, hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah keharusan adanya rumusan tentang saran perbaikan dari pemberi 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 yang secara khusus dilakukan terhadap fungsi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lebak yang eksistensinya diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; serta 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. Beberapa temuan dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Meski tidak signifikan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kabupaten Lebak tahun 2019 secara kuantitatif mengalami peningkatan dari sebesar 72,62 pada tahun 2018 menjadi sebesar 74,92 pada tahun 2019;
- b. Dengan capaian indeks sebesar 74,92 tersebut maka kepuasan masyarakat Kabupaten Lebak terhadap eksistensi PATEN masih terkategori cukup memuaskan, dengan kualifikasi mutu pelayanan C;
- c. Dari 10 (sepuluh) unsur yang disurvei terdapat 7 (tujuh) unsur yang secara kuantitatif telah memiliki kualifikasi memuaskan, dengan kategori mutu pelayanan B dengan indeks antara 76,61 – 88,30, yaitu: unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan;

- d. Masih terdapat 3 (tiga) unsur yang masih berkualifikasi cukup memuaskan dengan kategori mutu pelayanan C dengan indeks antara 65,00 - 76,60, yang terdiri dari: unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan unsur sarana prasarana pelayanan;
- e. Dari 31 (tigapuluh satu) indikator pada 10 (sepuluh) unsur komposit IKM, teridentifikasi bahwa sebagian besar indikator kompositnya telah mencapai kualifikasi memuaskan dengan kategori mutu pelayanan B, yaitu sebanyak 19 indikator atau sekira 61,29%, dan hanya terdapat 1 indikator yang telah mencapai kualifikasi A, yaitu indikator keamanan lingkungan pelayanan dari berbagai bentuk tindak kriminalitas. Sisanya sebanyak 6 indikator (19,35%) masih memiliki kualifikasi cukup memuaskan dengan kategori mutu pelayanan C, serta 5 indikator lainnya (16,13%) yang masih memiliki kualifikasi tidak memuaskan atau kategori mutu pelayanan D;
- f. Dengan menggunakan IKM Kabupaten sebesar 83,64 sebagai *threshold* maka didapati kenyataan bahwa 29 dari 31 indikator kepuasan masyarakat di PATEN se-Kabupaten Lebak, atau sekira 93,55%, memiliki masih kinerja di bawah rerata.
- g. Secara umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Lebak masih terkendala oleh beberapa permasalahan, antara lain:
 - kondisi sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih kurang memadai sebagaimana tampak dari: kondisi kebersihan, kerapihan, dan keasrian lingkungan sekitar tempat pelayanan, ketersediaan dan kebersihan sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti: toilet, ruang tunggu, kursi ruang tunggu, ketersediaan tempat sampah dan pengelolaan limbah, dan lain-lain; ketersediaan pemadam alat pemadam api ringan (APAR) sebagai standar keselamatan gedung-gedung perkantoran, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memperhatikan masyarakat yang berkebutuhan khusus, seperti: anak-anak, lansia, ibu hamil, ibu menyusui, serta kaum *diffable*;
 - penanganan pengaduan masyarakat yang belum dikelola secara sistematis sebagaimana tampak dari responsitas yang rendah, respon yang belum sesuai dengan harapan, belum tersedianya sarana/media/saluran pengaduan yang beragam, serta belum adanya unit atau petugas khusus yang mengelola pengaduan masyarakat; serta
 - maklumat pelayanan yang secara umum belum menumbuhkan keyakinan pada pengguna layanan bahwa instansi penyedia layanan berkomitmen dan bersungguh-sungguh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, sehingga belum tercermin pada sikap dan perilaku petugas pelayanan yang senafas dengan substansi maklumat pelayanan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur senantiasa Kami panjatkan ke hadirat Allah, karena hanya atas rahmat dan hidayah-Nya maka “*Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lebak Tahun 2019*” ini dapat tersusun dengan baik. Tentu dengan harapan semoga hasil survei ini dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya dalam menjawab persoalan dan tantangan yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Lebak.

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

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

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Rangkasbitung, November 2019
Kepala Bappeda,

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

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

Halaman muka	i
Susunan Tim Peneliti	ii
Executive Summary	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Grafik	x
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Sasaran	7
1.5 Landasan Hukum	7
1.6 Ruang Lingkup	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hakikat Pelayanan dan Pelayanan Publik	11
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.3 Kepuasan Pelayanan	21
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan	28
2.5 Kebijakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Survei	37
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	43
4.2 Gambaran Umum PATEN	51
4.3 Deskripsi Data	55
4.3.1 Profil Responden	56
4.3.2 IKM PATEN Menurut Unsur dan Indikator Kompositnya	58
4.3.3 IKM PATEN Menurut Kecamatan	62
1. PATEN Banjarsari	63
2. PATEN Bayah	68

3. PATEN Bojongmanik	73
4. PATEN Cibadak	78
5. PATEN Cibeber	83
6. PATEN Cigemblong	88
7. PATEN Cihara	93
8. PATEN Cijaku	98
9. PATEN Cikulur	103
10. PATEN Cileles	108
11. PATEN Ciligrang	113
12. PATEN Cimarga	118
13. PATEN Cipanas	123
14. PATEN Cirinten	128
15. PATEN Curugbitung	133
16. PATEN Gunungkencana	137
17. PATEN Kalanganyar	142
18. PATEN Lebakgedong	146
19. PATEN Leuwidamar	151
20. PATEN Maja	157
21. PATEN Malimping	163
22. PATEN Muncang	169
23. PATEN Panggarangan	175
24. PATEN Rangkasbitung	181
25. PATEN Sajira	186
26. PATEN Sobang	191
27. PATEN Wanasalam	196
28. PATEN Warunggunung	201
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	209
5.2 Rekomendasi	212
Daftar Pustaka	214

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	38
Tabel 3.2	Jumlah Sampel Penelitian	40
Tabel 3.3	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	41
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kabupaten Lebak Menurut Kecamatan	44
Tabel 4.2	Jumlah dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Tahun 2018	45
Tabel 4.3	Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Lebak Berdasar Perda No.8/2016	49
Tabel 4.4	IKM PATEN se-Kabupaten Lebak Berdasar IndikatorKomposit Tahun 2019	60
Tabel 4.5	IKM PATEN Banjarsari Berdasar Indikator	64
Tabel 4.6	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	66
Tabel 4.7	IKM PATEN Bayah Berdasar Indikator	69
Tabel 4.8	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	71
Tabel 4.9	IKM PATEN Bojongmanik Berdasar Indikator	73
Tabel 4.10	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	76
Tabel 4.11	IKM PATEN Cibadak Berdasar Indikator	78
Tabel 4.12	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	81
Tabel 4.13	IKM PATEN Cibeber Berdasar Indikator	83
Tabel 4.14	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	86
Tabel 4.15	IKM PATEN Cigemblong Berdasar Indikator	88
Tabel 4.16	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	91
Tabel 4.17	IKM PATEN Cihara Berdasar Indikator	93
Tabel 4.18	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	96
Tabel 4.19	IKM PATEN Cijaku Berdasar Indikator	98
Tabel 4.20	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	101
Tabel 4.21	IKM PATEN Cikulur Berdasar Indikator	103
Tabel 4.22	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	106
Tabel 4.23	IKM PATEN Cileles Berdasar Indikator	109
Tabel 4.24	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	111
Tabel 4.25	IKM PATEN Ciligrang Berdasar Indikator	113
Tabel 4.26	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	116
Tabel 4.27	IKM PATEN Cimarga Berdasar Indikator	118
Tabel 4.28	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	121
Tabel 4.29	IKM PATEN Cipanas Berdasar Indikator	124
Tabel 4.30	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	126
Tabel 4.31	IKM PATEN Cirinten Berdasar Indikator	129
Tabel 4.32	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	131

Tabel 4.33	IKM PATEN Curugbitung Berdasar Indikator	134
Tabel 4.34	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	136
Tabel 4.35	IKM PATEN Gunungkencana Berdasar Indikator	138
Tabel 4.36	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	140
Tabel 4.37	IKM PATEN Kalanganyar Berdasar Indikator	143
Tabel 4.38	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	145
Tabel 4.39	IKM PATEN Lebakgedong Berdasar Indikator	147
Tabel 4.40	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	149
Tabel 4.41	IKM PATEN Leuwidamar Berdasar Indikator	153
Tabel 4.42	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	155
Tabel 4.43	IKM PATEN Maja Berdasar Indikator	159
Tabel 4.44	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	161
Tabel 4.45	IKM PATEN Malimping Berdasar Indikator	165
Tabel 4.46	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	167
Tabel 4.47	IKM PATEN Muncang Berdasar Indikator	171
Tabel 4.48	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	173
Tabel 4.49	IKM PATEN Panggarangan Berdasar Indikator	177
Tabel 4.50	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	179
Tabel 4.51	IKM PATEN Rangkasbitung Berdasar Indikator	182
Tabel 4.52	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	184
Tabel 4.53	IKM PATEN Sajira Berdasar Indikator	187
Tabel 4.54	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	189
Tabel 4.55	IKM PATEN Sobang Berdasar Indikator	192
Tabel 4.56	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	194
Tabel 4.57	IKM PATEN Wanasalam Berdasar Indikator	197
Tabel 4.58	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	199
Tabel 4.59	IKM PATEN Wanasalam Berdasar Indikator	201
Tabel 4.60	Rekomendasi Perbaikan Berdasar Unsur	204
Tabel 4.61	Capaian IKM PATEN Berdasar Kecamatan Tahun 2018-2019	206

DAFTAR GRAFIK

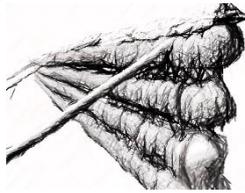
Grafik 4.1	Jumlah PNS Berdasarkan Golongan	47
Grafik 4.2	Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Grafik 4.3	Jumlah PNS Berdasarkan Jabatan	49
Grafik 4.4	Sebaran Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	56
Grafik 4.5	Sebaran Responden Berdasar Usia	57
Grafik 4.6	Sebaran Responden Berdasar Pekerjaan	57
Grafik 4.7	Perbandingan Capaian IKM PATEN Berdasar Unsur Komposit Tahun 2018-2019	58
Grafik 4.8	Postur Pelayanan Publik PATEN Tahun 2019	61
Grafik 4.9	IKM PATEN Banjarsari Berdasar Unsur	63
Grafik 4.10	Postur Pelayanan Publik di PATEN Banjarsari	65
Grafik 4.11	IKM PATEN Bayah Berdasar Unsur	68
Grafik 4.12	Postur Pelayanan Publik di PATEN Bayah	70
Grafik 4.13	IKM PATEN Bojongmanik Berdasar Unsur	73
Grafik 4.14	Postur Pelayanan Publik di PATEN Bojongmanik	75
Grafik 4.15	IKM PATEN Cibadak Berdasar Unsur	78
Grafik 4.16	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cibadak	80
Grafik 4.17	IKM PATEN Cibeber Berdasar Unsur	83
Grafik 4.18	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cibeber	85
Grafik 4.19	IKM PATEN Cigemblong Berdasar Unsur	88
Grafik 4.20	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cigemblong	90
Grafik 4.21	IKM PATEN Cihara Berdasar Unsur	93
Grafik 4.22	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cihara	95
Grafik 4.23	IKM PATEN Cijaku Berdasar Unsur	98
Grafik 4.24	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cijaku	100
Grafik 4.25	IKM PATEN Cikukur Berdasar Unsur	103
Grafik 4.26	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cikukur	105
Grafik 4.27	IKM PATEN Cileles Berdasar Unsur	108
Grafik 4.28	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cileles	110
Grafik 4.29	IKM PATEN Cilograng Berdasar Unsur	113
Grafik 4.30	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cilograng	115
Grafik 4.31	IKM PATEN Cimarga Berdasar Unsur	118
Grafik 4.32	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cimarga	120
Grafik 4.33	IKM PATEN Cipanas Berdasar Unsur	123
Grafik 4.34	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cipanas	125
Grafik 4.35	IKM PATEN Cirinten Berdasar Unsur	128
Grafik 4.36	Postur Pelayanan Publik di PATEN Cirinten	130
Grafik 4.37	IKM PATEN Curugbitung Berdasar Unsur	133
Grafik 4.38	Postur Pelayanan Publik PATEN Curugbitung	135
Grafik 4.39	IKM PATEN Gunungkencana Berdasar Unsur	133
Grafik 4.40	Postur Pelayanan Publik PATEN Gunungkencana	139

Grafik 4.41	IKM PATEN Kalanganyar Berdasar Unsur	142
Grafik 4.42	Postur Pelayanan Publik PATEN Kalanganyar	144
Grafik 4.43	IKM PATEN Lebakgedong Berdasar Unsur	146
Grafik 4.44	Postur Pelayanan Publik PATEN Lebakgedong	148
Grafik 4.45	IKM PATEN Leuwidamar Berdasar Unsur	151
Grafik 4.46	Postur Pelayanan Publik PATEN Leuwidamar	154
Grafik 4.47	IKM PATEN Maja Berdasar Unsur	157
Grafik 4.48	Postur Pelayanan Publik PATEN Maja	160
Grafik 4.49	IKM PATEN Malimping Berdasar Unsur	163
Grafik 4.50	Postur Pelayanan Publik PATEN Malimping	166
Grafik 4.51	IKM PATEN Muncang Berdasar Unsur	169
Grafik 4.52	Postur Pelayanan Publik PATEN Muncang	172
Grafik 4.53	IKM PATEN Panggarangan Berdasar Unsur	175
Grafik 4.54	Postur Pelayanan Publik PATEN Panggarangan	178
Grafik 4.55	IKM PATEN Rangkasbitung Berdasar Unsur	181
Grafik 4.56	Postur Pelayanan Publik PATEN Rangkasbitung	183
Grafik 4.57	IKM PATEN Sajira Berdasar Unsur	186
Grafik 4.58	Postur Pelayanan Publik PATEN Sajira	189
Grafik 4.59	IKM PATEN Sobang Berdasar Unsur	191
Grafik 4.60	Postur Pelayanan Publik PATEN Sobang	193
Grafik 4.61	IKM PATEN Wanasalam Berdasar Unsur	196
Grafik 4.62	Postur Pelayanan Publik PATEN Wanasalam	198
Grafik 4.63	IKM PATEN Warunggunung Berdasar Unsur	201
Grafik 4.64	Postur Pelayanan Publik PATEN Warunggunung	203

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 2.2	Model Segitiga Pelayanan	23
Gambar 4.1	Desk PATEN Banjarsari	67
Gambar 4.2	Ruang Tunggu PATEN Banjarsari	67
Gambar 4.3	Ruang Tunggu PATEN Bayah	72
Gambar 4.4	PATEN Bojongmanik	77
Gambar 4.5	PATEN Cibadak	82
Gambar 4.6	Loket PATEN Cibeber	87
Gambar 4.7	PATEN Cigemblong	92
Gambar 4.8	Desk PATEN Cihara	97
Gambar 4.9	PATEN Cijaku	102
Gambar 4.10	Loket PATEN Cikurur	107
Gambar 4.11	Loket PATEN Cileles	112
Gambar 4.12	Desk PATEN Ciligrang	117
Gambar 4.13	Kursi Ruang Tunggu PATEN Cimarga	122
Gambar 4.14	<i>Front Office</i> PATEN Cipanas	127
Gambar 4.15	Desk PATEN Cirinten	132
Gambar 4.16	PATEN Gunungkencana	141
Gambar 4.17	Loket PATEN Leuwidamar	156
Gambar 4.18	<i>Front Office</i> PATEN Maja	162
Gambar 4.19	Ruang Pelayanan PATEN Malimping	168
Gambar 4.20	Loket PATEN Muncang	174
Gambar 4.21	Loket PATEN Panggarangan	180
Gambar 4.22	PATEN Rangkasbitung	185
Gambar 4.23	PATEN Sobang	195
Gambar 4.24	PATEN Wanasalam	200
Gambar 4.25	PATEN Warunggunung	205

Halaman ini sengaja dikosongkan



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian integral dari upaya bangsa untuk mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945. Lebih esensial lagi adalah bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dipisahkan dari pemenuhan hak azasi manusia melalui pemenuhan 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* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya), dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) 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 *antithesis* terhadap paradigma *traditional public administration* pada era tahun 1970an yang menggambarkan karakteristik birokrasi pemerintahan dengan beberapa stereotipe, antara lain: *red tape*, lamban, paternalistik, boros, dan lebih berorientasi proses dan prosedur ketimbang berorientasi 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 *citizen*, sehingga berdampak pada tereduksinya peran negara dan pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsielementernya karena pengaruh liberalisasi serta pendekatannya yang sangat ekonomistik tersebut. Akibatnya, terjadi ketimpangan dalam keberpihakan yang cukup nyata dimana negara cenderung pro pasar (*private sector*) ketimbang melindungi segenap rakyatnya. Inilah yang melatari lahirnya paradigma kontemporer *New Public Services* (NPS) yang diformulasi oleh Denhardt dan Denhardt (2007), yang merevitalisasi nilai-nilai demokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang menempatkan rakyat sebagai *the people who own the boat*, sebagaimana idealitas *people sovereignty* dalam demokrasi.

Sejalan dengan perubahan paradigmatik dari *government* menjadi *governance* tersebut, meningkatnya tuntutan dan aspirasi masyarakat sebagai dampak dari meluasnya arus demokratisasi dan keterbukaan, serta perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, makin mendorong pemerintah untuk meningkatkan kreatifitas dan inovasi guna memenuhi ekspektasi publik dalam mewujudkan tujuan negara, serta sekaligus memelihara kepercayaan masyarakat (*public trust*) pada sisi lainnya sebagai konsekuensi dari liberalisasi politik yang menyertai perubahan paradigmatik dalam tata kelola negara dan pemerintahan dewasa ini. Pemerintah pada hari ini tidak lagi dapat bertindak dengan mengandalkan kekuasaan, melainkan dituntut untuk terus menghadirkan “kerja, kerja, dan kerja” serta karya nyata dalam melayani rakyatnya, dengan cara-cara yang “tak lagi biasa” sehingga tidak hanya (harus) populis namun juga efektif dalam menjawab ekspektasi publik sebagaimana dimaksud di atas.

Itu sebabnya paradigma kontemporer dimaksud dengan cepat diterima luas di negara-negara yang terpapar kuat demokrasi dan liberalisasi ekonomi, yang pada satu sisi telah berhasil “memarjinalkan” peran dasar negara dalam pemenuhan pelayanan publik yang sebagian telah dipaksa mengikuti mekanisme pasar. Karenanya kehadiran paradigma ini disebut sebagai manifestasi dari bangkitnya kesadaran etis dalam penyelenggaraan negara dan





pemerintahan, yang bertujuan mengembalikan peran negara dan pemerintah pada *basic function*-nya dalam memenuhi pelayanan publik yang berkualitas, karena warga negara (*the citizen*) adalah pemilik kedaulatan negara yang sah dan sebenarnya yang harusnya mendapatkan pelayanan paripurna dari negara karena negara harusnya bukan hanya mengendalikan (*steering rather than rowing*) dan memuaskan pelanggannya atau konstituennya saja sebagaimana dikenal dalam paradigma NPM, melainkan melayani seluruh warga negaranya tanpa terkecuali.

Lahirnya berbagai produk perundangan-undangan di era reformasi pascatahun 1998, seperti: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, dan lain-lain, merupakan manifestasi dan sekaligus implikasi dari pengaruh paradigma NPS. Dalam undang-undang pelayanan publik misalnya, orientasi pelayanan pada *citizen* sangat tampak pada penguatan *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 Pemerintahan Daerah di Indonesia, 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, peningkatan 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.

Sejak awal periode berlakunya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Lebak Tahun 2014-2019, Pemerintah Kabupaten Lebak telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen terpercaya 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.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dibatasi hanya pada Pelayanan Publik yang diselenggarakan di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai *locus*-nya. Pembatasan ini dilakukan mengingat bahwa survei serupa telah dilaksanakan di sejumlah unit penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Lebak, seperti: pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sejumlah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas); pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Adjidarmo; pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP); pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; serta pelayanan pajak dan retribusi daerah di Badan Pendapatan Daerah.

Di samping itu, pembatasan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dilakukan mengingat bahwa fungsi PATEN yang telah diatur sejak tahun 2010 melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sejak mulai diimplementasikan pada tahun 2014 melalui Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, serta 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; sebelum tahun 2017 belum pernah dievaluasi pelaksanaannya. Padahal terdapat cukup banyak pelayanan publik yang didelegasikan pelaksanaannya di tiap-tiap kecamatan, baik pelayanan bidang perijinan yang berjumlah 6 (*enam*) jenis, maupun pelayanan bidang non perijinan yang berjumlah 39 (*tigapuluh sembilan*) jenis pelayanan. Pada tahun 2017, kinerja pelayanan PATEN mulai dievaluasi meski masih terbatas pada 6 (*enam*) kecamatan, yaitu: Kecamatan Warunggunung, Bayah, Maja, Cipanas, Malingping, dan Kecamatan Rangkasbitung. Keenam kecamatan tersebut dipilih mewakili 2 (*dua*) tipe wilayah kecamatan, yaitu tiga kecamatan yang berciri perkotaan, dan tiga kecamatan berciri perdesaan.

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN pada tahun 2017 lalu secara umum telah terkategori baik dengan capaian angka indeks sebesar 75,84. Dari 10 (*sepuluh*) unsur yang dievaluasi, terdapat 6 (*enam*) unsur yang telah memiliki kinerja optimum dengan kategori memuaskan yaitu: unsur waktu pelayanan, biaya pelayanan, spesifikasi atau produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan maklumat pelayanan. Sedangkan 4 (*empat*) unsur lainnya masih perlu ditingkatkan performanya karena masih memiliki indeks dibawah rata-rata, yaitu: unsur penunjang pelayanan, pengelolaan pengaduan, prosedur pelayanan, dan unsur persyaratan pelayanan.

Meski kesimpulan ini secara metodologis telah merepresentasi populasi kecamatan yang berjumlah 28 kecamatan, namun diyakini bahwa problem pelayanan publik di setiap kecamatan memiliki ragam permasalahan yang berbeda-beda. Karenanya kebutuhan untuk secara ideal mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PATEN di masing-masing kecamatan, diyakini memiliki urgensi untuk dilakukan guna menjamin terselenggaranya standar pelayanan publik yang merata di setiap unit penyelenggara pelayanan. Di samping itu, evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya merupakan kewajiban yuridis, sehingga evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di seluruh kecamatan menjadi makin urgen untuk dilaksanakan.

Berangkat dari latar belakang inilah, sejak tahun 2018 survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di seluruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Lebak ini dilakukan





sebagai instrumen evaluasi yang obyektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan PATEN 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. Hasilnya, capaian IKM PATEN terkoreksi menjadi sebesar 72,62 yang secara umum masih terkategori kurang dengan mutu C. Capaian ini disertai pula dengan catatan bahwa seluruh unsurnya berkinerja di bawah rerata IKM Kabupaten pada tahun 2018 yang telah mencapai 82,18, sehingga secara umum kondisi dan kinerja pelayanan public di PATEN se-Kabupaten Lebak masih perlu mendapatkan perhatian serius, terutama pada 4 unsur yang berkinerja paling rendah, yaitu: unsur penunjang, pengelolaan pengaduan, maklumat pelayanan, dan prosedur pelayanan.

Survei tahunan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 ini dilaksanakan tentu dalam rangka mengukur kembali efektivitas tindak lanjut temuan tahun 2018, sehingga dapat secara efektif memotret kemajuan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan, yang menurut Undang-Undang Pemerintahan Daerah berperan sebagai organisasi perangkat daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak?
2. Permasalahan apa sajakah yang dihadapi dalam penyelenggaraan PATEN di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak?

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan rumusan permasalahan penelitian dimaksud, pelaksanaan survei ini dimaksudkan dalam rangka:

- a) Mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh PATEN di seluruh kecamatan di Kabupaten Lebak;
- b) Mengetahui kelemahan dan/ atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara PATEN dimaksud;





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

Sedangkan tujuan dilaksanakannya survei ini adalah secara substantif bertujuan untuk:

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

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

1.4 Sasaran

Dengan dilaksanakannya survei indeks kepuasan masyarakat 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.

1.5 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 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);
3. 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 Republik Indonesia Nomor 4150);
4. 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);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
11. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014





- Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
12. 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;
 13. 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 Republik Indonesia Nomor 5149);
 14. 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);
 15. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 16. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
 17. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*;
 18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.
 20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
 21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;



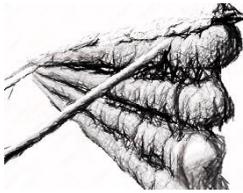


23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
25. Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 13 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lebak Tahun 2014-2019.
26. Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
27. 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.

1.6 Ruang Lingkup

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian latar belakang di atas, survei kepuasan masyarakat ini hanya dibatasi ruang lingkup pelaksanaannya pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di seluruh kecamatan di wilayah Kabupaten Lebak yang berjumlah 28 (*duapuluh delapan*) kecamatan.





BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hakikat Pelayanan dan Pelayanan Publik

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, 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 dikemukakan Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia....” (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*, karena jasa tidak berwujud, biasanya jasa dirasakan secara subyektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan dan keamanan adalah tolak ukur yang dipakai.
2. *Inseparability*, karena jasa merupakan serangkaian aktivitas atau proses dimana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan, maka tidak ada pra produksi untuk mengontrol kualitas lebih awal sebelum dijual atau dikonsumsi. Misalnya jasa seorang dokter hampir semuanya diproduksi pada saat pasien hadir dan menerima jasa tersebut.
3. *Perishability*, karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang.
4. *Variability*, karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia sedang manusia memiliki sifat yang tidak konsisten, sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama terhadap tiap-tiap pelanggan.

Berdasarkan sejumlah definisi di atas, Mahmudi (2005: 229) mendefinisikan pelayanan publik sebagai “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” McKevit (1998: 1) menggunakan istilah *core public service* sebagai “...those services which are important for the protection and promotion of citizen wellbeing, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal”. Sedangkan Sinambela (2010: 128) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.





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

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

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, dan lain-lain;
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik, yang dapat dibedakan lagi menjadi:
 - a. Yang bersifat primer, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.
 - b. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Dimensi pelayanan publik tentu berkaitan erat dengan derajat eksklusifitas 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 terkonsumsi 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.

Ini adalah barang/jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat tinggi, seperti misalnya makanan atau jasa potong rambut yang dapat dibagi-bagi untuk beberapa pengguna, tetapi yang kemudian tidak bersedia lagi untuk orang lain apabila telah dikonsumsi oleh seseorang pengguna.

b. Barang/Jasa Publik.

Ini adalah 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.

Peralatan publik ini 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.

Sedangkan barang/Jasa milik bersama adalah 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 penyelenggara pelayanan tersebut (Ratminto dan Winarsih, 2007: 10), yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti 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. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, 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 berdasarkan konseptual dan ketentuan formal, yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan fungsi pemerintah secara konseptual, dalam pelayanan terdapat:
 - 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/Kematian, dan sebagainya.
 - 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 atau 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 mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, dimana terjadi bahwa manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen 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 bahwakualitas pelayanan dapat dilihat dari sejumlah sarana fisik kantor pendukung pelayanan, seperti: komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan pegawai dalam menyediakan pelayanan terpercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan, keramahan sopan santun dan meyakinkan kepercayaan konsumen; serta
5. *Empathy*, yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memahami sepenuhnya perspektif keinginan dan harapan pengguna layanan.

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

1. Kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, berkerja dan melayani seandainya, maka terjadilah kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja pegawai.
2. Sistem, proses dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas dan kewajiban yang telah dibebankan kepadanya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran tugas yang ada.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup, akibatnya pegawai melakukan komersialisasi jasa pelayanan yang diberikannya.
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;
2. Mendapatkan pelayan yang wajar;
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transpran).

Mengingat pentingnya pelayanan publik, maka pemerintah harus mempersiapkan tenaga pelaksana yang profesional di bidangnya, berdedikasi tinggi, dan mampu untuk melayani masyarakat dengan berbagai karakter yang berbeda. Karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan besarnya tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh 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 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 prinsip administrasi klasik sebagaimana pandangan Denhardt dan Denhardt (2007: 42-43), bahwa administrasi publik – dan terutama pelayanan publik harus berpijak pada nilai-nilai dasar sebagai berikut:

1. *Service citizen not customers, public servant do not morely respond to demands of “customers” but rather focus on building relationships of trust and collaboration with among citizens.*
2. *Seek the public interest, public administrator must contribute to building a collective, shared notion of the public interest. The goal is not to find quick solution driven by individual choise. Rather it is the creation of shared interest and shared responsibility.*





3. *Value citizenship over entrepreneurship, The public interest is better advanced by public servants and citizens 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 pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada 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 demikian manajemen kualitas berorientasi pada upaya untuk 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 pelanggan atau 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 mereka peroleh dan apa yang mereka harapkan. Karenanya proses penilaian terhadap kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan evaluasi yang dilakukan dengan cara membandingkan antara persepsi dan harapan dari pengguna layanan. Hasil evaluasi tersebut kemudian menjadi umpan balik (*feedback*) yang akan digunakan dalam memperbaiki kualitas pelayanan sehingga mampu mempertahankan tingkat kepercayaan pelanggan / masyarakat terhadap organisasi publik yang bersangkutan.

2.3 Kepuasan Pelayanan

Tingkat kepuasan berkaitan erat dengan mutu suatu produk. Hubungan antara tingkat kepuasan dengan mutu adalah berbanding lurus, dimana tinggi rendahnya kepuasan ditentukan oleh tinggi



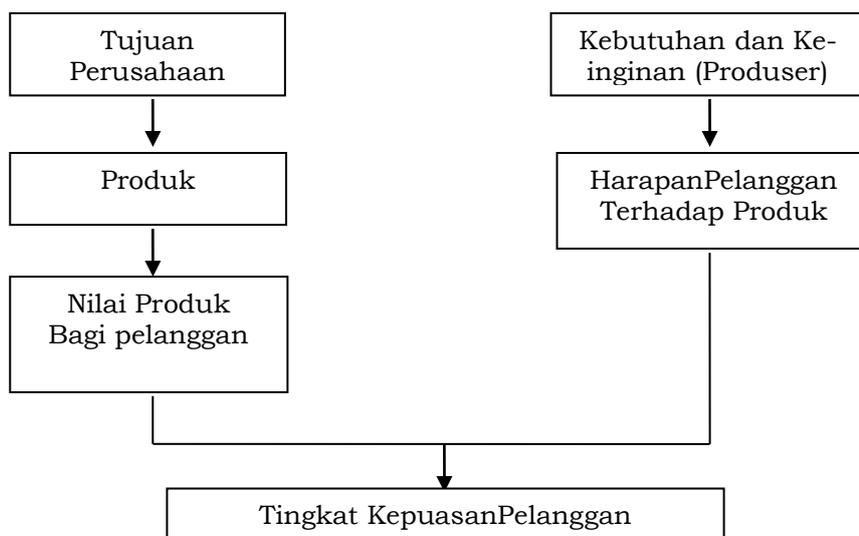


rendahnya mutu produk tersebut. Menurut Montgomery (Supranto: 2001: 2), “*Quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them.*” Jadi, suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang bila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Inilah kondisi yang disebut Koontz (1989: 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 terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Secara konseptual kepuasan pelanggan dimaksud 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 : $Z = Z / Y$, dimana Z adalah Kepuasan pelanggan, X adalah Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dan Y adalah





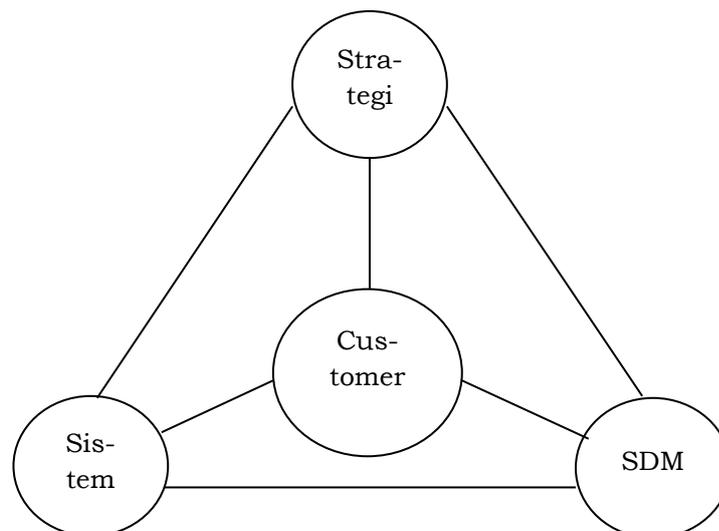
kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Jika $Z > 1$, maka kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu ratio atau dinyatakan kepuasan pelanggan tinggi dan sebaliknya $Z < 1$ berarti kepuasan pelanggan rendah, karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi dari pelanggan.”

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

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

Setiap organisasi khususnya di lembaga atau bda-badna publik penyelenggara pelayanan publik harus mampu mengelolaketiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Interaksi antara strategi, sistem, dan orang di garis depan 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:

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 semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotokopi/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.





- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan 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 dibidang pelayanan umum.
- 2) Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk suatu sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
- 3) Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang pelayanan umum.
- 4) Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan.
- 5) Karena adanya kelancaran dibidang 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 diidentifikasidengan konsep pelayanan prima yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2010: 17), pelayanan prima adalah :

- a. Pelayanan yang telah 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 pada dasarnya merupakan pola layanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, yang minimal memiliki tiga ciri pokok, yakni: kepedulian pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab petugas dalam pelaksanaannya.





2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan

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 keperbaikan.

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

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

1. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan. Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.





4. Produk pelayanan, Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayar oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.
5. Sarana dan prasarana, Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan masyarakat.
6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan, Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

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 keempatbelasunsur dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan 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 petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian 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 secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan 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 resiko-resiko 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 pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.





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

Pada tahun 2014, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian direvisi dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; serta
9. Sarana dan prasarana pelayanan.

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

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

- 1) Persyaratan, yaitu adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.





- 7) Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; serta
- 9) Sarana dan Prasarana Pelayanan, yaitu keseluruhan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Berbeda dengan pengaturan pengukuran IKM sebelumnya, hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat secara normatif tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). 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. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

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 terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun teknik survei yang dapat dilakukan, antara lain:

- 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.

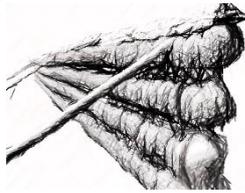
Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.





Halaman ini sengaja dikosongkan





BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Mengingat bahwa tujuan penelitian ini adalah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak, maka obyek penelitian survei IKM ini adalah seluruh unit penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di seluruh kecamatan di Kabupaten Lebak yang berjumlah 28 (*duapuluh delapan*) kecamatan. Karena tujuannya adalah melakukan pengukuran, 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 Penelitian

Survei dilakukan di Kabupaten Lebak Provinsi Banten, yang sesuai dengan ruang lingkup sebagaimana dijelaskan di atas, obyek penelitiannya adalah 28 (*duapuluh delapan*) unit penyelenggara PATEN pada seluruh kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak.

Adapun pelaksanaan survei dilakukan selama 14 (empatbelas) pekan, terhitung sejak bulan Agustus hingga November 2019, dengan detail jadwal penelitian sebagai berikut:





Tabel 3.1

Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	KEGIATAN	AGT		SEPTEMBER				OKTOBER				NOVEMBER			
		III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Ekspose Desain Riset	✓													
2	Penyusunan Instrumen	✓	✓												
3	Rekrutmen dan Training Enumerator		✓	✓											
4	Pengumpulan Data				✓	✓	✓	✓	✓						
5	Pengolahan dan Analisis Data								✓	✓	✓				
6	Penyusunan Laporan Awal									✓	✓	✓			
7	Ekspos Hasil Survei												✓		
8	Penyusunan Laporan Akhir												✓	✓	✓
9	Penyerahan Laporan														✓

3.3 Metode Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat ini menggunakan kuesioner dengan daftar pertanyaan kombinasi, yaitu pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan terbuka dimaksudkan untuk menjangkau data kualitatif berupa rasionalisasi terhadap pilihan jawaban atas pertanyaan tertutup yang merupakan skala sikap dengan 10 (*sepuluh*) opsi / pilihan, yang secara metodologis dikenal dengan *rating scale*. Kuesioner dimaksud disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang memuat 9 (*sembilan*) dimensi atau unsur pelayanan publik sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, ditambah dengan 1 unsur yang tetap dipertahankan agar konsisten dengan survei-survei sebelumnya, yaitu unsur maklumat pelayanan.

Adapun teknik pengumpulan data pada survei ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:





- a. Wawancara terstruktur secara tatap muka (*face to face interview*), dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan teknik *mall intercept interview* dalam rangka mengumpulkan data primer.
- b. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Observasi dilakukan dengan berperan serta, dimana observer bertindak secara langsung sebagai *ghost shopper* hanya pada aspek-aspek yang bersifat *tangibles* saja.
- c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari sejumlah dokumen yang dirilis secara resmi oleh lembaga yang otoritatif, yang dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder untuk dianalisis sesuai kebutuhan penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

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). Populasi pada hakikatnya adalah semesta dimana obyek, subyek, dan/ atau fokus penelitian berada dalam domainnya sehingga dapat dipelajari karakteristiknya secara cermat. Dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang mengakses pelayanan PATEN di 28 (*duapuluh delapan*) kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak.

Adapun besaran atau jumlah sampel ditentukan dengan teknik *quota sampling*, yaitu penentuan jumlah sampel berdasarkan besaran tertentu secara sama pada tiap unit penyelenggara layanan dengan tetap mempertimbangkan jumlah yang representatif untuk diolah dan dianalisis secara statistik (Likert dalam Riduwan, 2008; Roscoe dalam Sugiyono, 2005). Meski teknik ini secara teoritis dikategorikan sebagai *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 3.2
Jumlah Sampel Penelitian

No.	PATEN / Kecamatan	Jumlah Responden
1	Malingping	45
2	Wanasalam	45
3	Panggarangan	45
4	Cihara	45
5	Bayah	45
6	Cilograng	45
7	Cibeber	45
8	Cijaku	45
9	Cigemblong	45
10	Banjarsari	45
11	Cileles	45
12	Gunung Kencana	45
13	Bojongmanik	45
14	Cirinten	45
15	Leuwidamar	45
16	Muncang	45
17	Sobang	45
18	Cipanas	45
19	Lebak Gedong	45
20	Sajira	45
21	Cimarga	45
22	Cikulur	45
23	Warung Gunung	45
24	Cibadak	45
25	Rangkasbitung	45
26	Kalanganyar	45
27	Maja	45
28	Curugbitung	45
	Jumlah	1.260

3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

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





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

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

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

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. Tabel berikut menjelaskan tentang skoring nilai interval IKM dan nilai konversi IKM beserta interpretasi atas nilai IKM tersebut dalam bentuk mutu dan kinerja pelayanan secara kualitatif, sebagai berikut:

Tabel 3.3

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	10,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat baik

Sumber: PermenPAN & RB No.14/2017

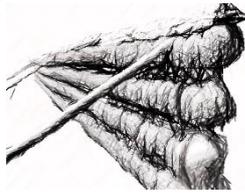
Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program komputer *Microsoft Office Excell 2013*. Demikian pula dengan analisis statistik deskriptif yang dilakukan guna mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan dengan melakukan klasifikasi data, penentuan nilai dan fungsi statistik, pembuatan grafik, diagram dan/atau gambar, serta analisis terhadap ukuran-ukuran tendensi sentral seperti: *mean*, *median*, dan *modus* pada domain statistik deskriptif. Sedangkan ukuran lainnya, seperti: ukuran persebaran data (*range*, *standard deviation*, *variance*), dan ukuran lokasi dari persebaran / distribusi data (*quartile*, *desile*, *percentile*); tidak disajikan dalam laporan ini.





Halaman ini sengaja dikosongkan.





BAB IV HASIL PENELITIAN 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. Bentuk wilayah yang membujur dari Utara ke Selatan, menghubungkan Kabupaten Lebak dengan Kabupaten Serang dan sebagian dengan Kabupaten Tangerang di batas bagian Utaranya. Di batas bagian Timurnya berbatasan dengan dua kabupaten paling Barat di Provinsi Jawa Barat, yaitu Kabupaten Bogor dan Kabupaten Sukabumi. Sedangkan pada batas bagian Selatannya, wilayah Kabupaten Lebak terkoneksi langsung dengan Samudera Indonesia sehingga Kabupaten Lebak diberkahi dengan wilayah laut dengan luas mencapai 73,3 Km² serta dengan panjang pantai mencapai 91,42 Km. Bentang wilayah Kabupaten Lebak sebagaimana dijelaskan di atas secara astronomis terletak 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. Kabupaten Lebak bahkan menjadi kabupaten dengan luas wilayah terluas di Provinsi Banten. Wilayah Kabupaten Lebak ini secara administratif terbagi menjadi 28 (*duapuluh delapan*) wilayah administrative setingkat kecamatan, 340 (*tigaratus empatpuluh*) desa dan 5 (*lima*) kelurahan. Kecamatan Cibeber merupakan kecamatan dengan wilayah terluas yang mencapai sekira 12,13% dari luas wilayah Kabupaten Lebak, karena sebagian wilayahnya termasuk dalam Taman Nasional Gunung Halimun-Salak yang membentang hingga ke wilayah Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat. Tabel berikut ini menjelaskan pembagian wilayah kecamatan beserta luas wilayah masing-masing kecamatan tersebut, sebagai berikut:





Tabel 4.1

Luas Wilayah Kabupaten Lebak Menurut Kecamatan

No.	Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan	Luas (Ha)	Persentase
1	Malingping	14	10.201,47	3,09
2	Wanasalam	13	11.419,02	3,45
3	Panggarangan	11	17.715,51	5,36
4	Bayah	11	14.377,21	4,35
5	Cilograng	10	9.601,71	2,91
6	Cibeber	22	40.096,41	12,13
7	Cijaku	10	11.468,42	3,47
8	Banjarsari	20	15.955,50	4,83
9	Cileles	12	15.338,76	4,64
10	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	Lebakgedong	6	9.159,98	2,77
28	Kalanganyar	7	2.859,34	0,87
	Jumlah	345	330.507,16	100

Sumber : RTRW Kabupaten Lebak 2014-2034

Secara topografis, wilayah Kabupaten Lebak terdiri dari dataran tinggi hingga dataran yang relatif rendah di bagian utara dan selatan. Daerah dengan ketinggian antara 100 - 500 meter di atas permukaan laut (mdpl) meliputi sekira 80% wilayah yang tersebar di Kecamatan Banjarsari, Bayah, Bojongmanik, Cibadak, Cibeber, Cigemblong, Cihara, Cijaku, Cikukur, Cileles, Cilograng, Cimarga, Cipanas, Cirinten, Curugbitung, Gunungkencana, Kalanganyar, Lebakgedong, Malingping, Muncang, Panggarangan, Rangkasbitung, Maja, Wanasalam, Warunggunung, dan Kalanganyar. Daerah yang berada pada ketinggian





500 - 1000 mdpl meliputi 16% wilayah yang tersebar di sebagian Kecamatan Bayah, Bojongmanik, Cibeber, Cigemblong, Cijaku, Cileles, Cilograng, Cipanas, Cirinten, Gunungkencana, Lebakgedong, Leuwidamar, Panggarangan, Muncang, Sajira dan Sobang. Sedangkan kawasan yang berada pada ketinggian lebih dari 1.000 mdpl mencakup sekira 4% wilayah yang tersebar di sebagian kecil Kecamatan Cibeber, Cipanas, Lebakgedong, Muncang dan Sobang.

Meski memiliki wilayah paling luas di Provinsi Banten, jumlah penduduk Kabupaten Lebak terbilang sedikit yaitu sekira 1.288.103 jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 659.796 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 628.307 jiwa. Dengan jumlah tersebut kepadatan penduduk di Kabupaten Lebak terbilang rendah, yaitu sekira 423 jiwa/km². Meski demikian, terdapat beberapa kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk tinggi karena menjadi pusat aglomerasi, yaitu Kecamatan Rangkasbitung dengan kepadatan mencapai 2.494 jiwa/km², Kecamatan Cibadak dengan kepadatan 1.496 jiwa/km², dan Kecamatan Warunggunung dengan kepadatan mencapai 1.126 jiwa/km².

Tabel 4.2

**Jumlah dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan
Tahun 2018**

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Kepadatan/ km ²
1	Malingping	33.611	32.109	65.720	713
2	Wanasalam	28.168	26.684	54.852	408
3	Panggarangan	19.413	18.550	37.963	234
4	Cihara	16.389	15.645	32.034	201
5	Bayah	22.343	21.743	44.086	287
6	Cilograng	17.713	16.734	34.447	321
7	Cibeber	29.943	28.558	58.501	153
8	Cijaku	14.715	14.498	29.213	393
9	Cigemblong	10.919	10.656	21.575	287
10	Banjarsari	31.529	30.011	61.540	424
11	Cileles	25.552	24.739	50.291	402
12	Gunung Kencana	18.118	17.197	35.315	242
13	Bojongmanik	11.818	11.465	23.283	400
14	Cirinten	14.011	12.980	26.991	296
15	Leuwidamar	27.697	26.407	54.104	368
16	Muncang	17.417	16.775	34.192	402
17	Sobang	15.755	15.103	30.858	288





No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Kepadatan/ km ²
18	Cipanas	24.871	23.961	48.832	648
19	Lebak Gedong	12.105	11.303	23.408	374
20	Sajira	25.497	24.377	49.874	449
21	Cimarga	33.263	31.923	65.186	355
22	Cikulur	25.322	24.723	50.045	758
23	Warunggunung	28.760	27.264	56.024	1131
24	Cibadak	31.897	30.043	61.940	1498
25	Rangkasbitung	63.873	60.198	124.071	2506
26	Kalanganyar	17.832	16.591	34.423	1329
27	Maja	28.178	25.968	54.146	904
28	Curugbitung	16.802	15.794	32.596	449
	Jumlah	663.511	631.999	1.295.510	426

Sumber : Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2019

Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak merupakan penduduk usia produktif, yaitu penduduk usia 15-55 tahun, yang mencapai sekira 67%. Sisanya merupakan penduduk usia tidak produktif (*not economically active*), yaitu penduduk usia anak-anak (0-14 tahun) sekira 32%; dan lanjut usia sekira 1%. Dari total penduduk usia produktif tersebut 65%-nya merupakan penduduk yang benar-benar bekerja, atau sekira 43% dari total penduduk. Sisanya merupakan penduduk yang menganggur dan bukan angkatan kerja yang mencapai 35% dari total penduduk usia kerja.

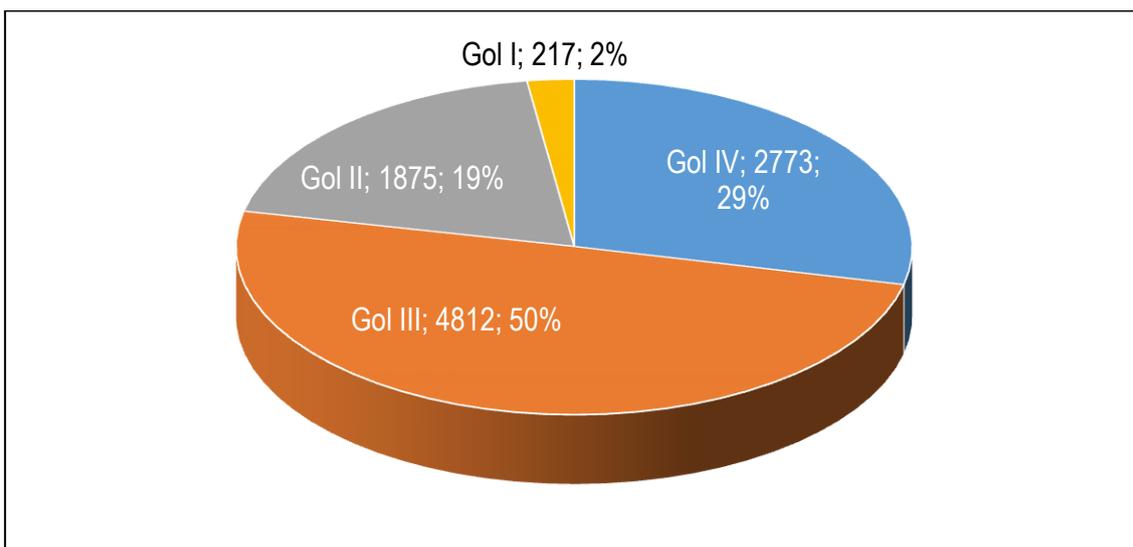
Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak memiliki matapencaharian di sektor primer, yaitu sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, perburuan dan perikanan yang mencapai sekira 35%. Sebagian lainnya bermatapencaharian di sektor perdagangan, rumah makan, dan jasa akomodasi yang mencapai sekira 22%; sektor 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 2018 yang secara makro masih didominasi oleh sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, peternakan dan perikanan yang kontribusinya mencapai sekira 27,55% dari total PDRB (adhb) Kabupaten Lebak pada tahun 2018 yang mencapai Rp.26,47 milyar (BPS, 2019).





Dalam konteks fokus penelitian ini, pelayanan publik di Kabupaten Lebak diselenggarakan oleh sekira 62 (enam puluh dua) organisasi perangkat daerah dan unit-unit penyelenggara pemerintahan daerah yang menjadi unsur pembantu kepala daerah dalam menjalankan tugas, fungsi, dan urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Ke-62 organisasi perangkat daerah tersebut terdiri dari organisasi yang berbentuk dinas daerah, badan, sekretariat, maupun kantor yang tersebar hingga di level kecamatan dan kelurahan di seluruh wilayah Kabupaten Lebak. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur sipil negara yang menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 disebut sebagai pelaksana pelayanan publik dengan seluruh tugas, fungsi dan kewajiban yang melekat pada statusnya sebagai aparatur sipil negara tersebut. Berdasarkan data BPS (2018), aparatur sipil negara yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak tercatat mencapai 9677 orang, yang terdiri dari sekira 5249 PNS berjenis kelamin laki-laki dan sekira 4428 PNS berjenis kelamin perempuan. Keseluruhan PNS tersebut sebagian besar merupakan PNS golongan III yang mencapai sekira 50% atau sebanyak 4812 orang; serta PNS golongan IV yang mencapai sekira 29% atau sebanyak 2773. Grafik berikut memberikan gambaran tentang jumlah PNS di Kabupaten Lebak berdasarkan golongan.

Grafik 4.1
Jumlah PNS Berdasarkan Golongan



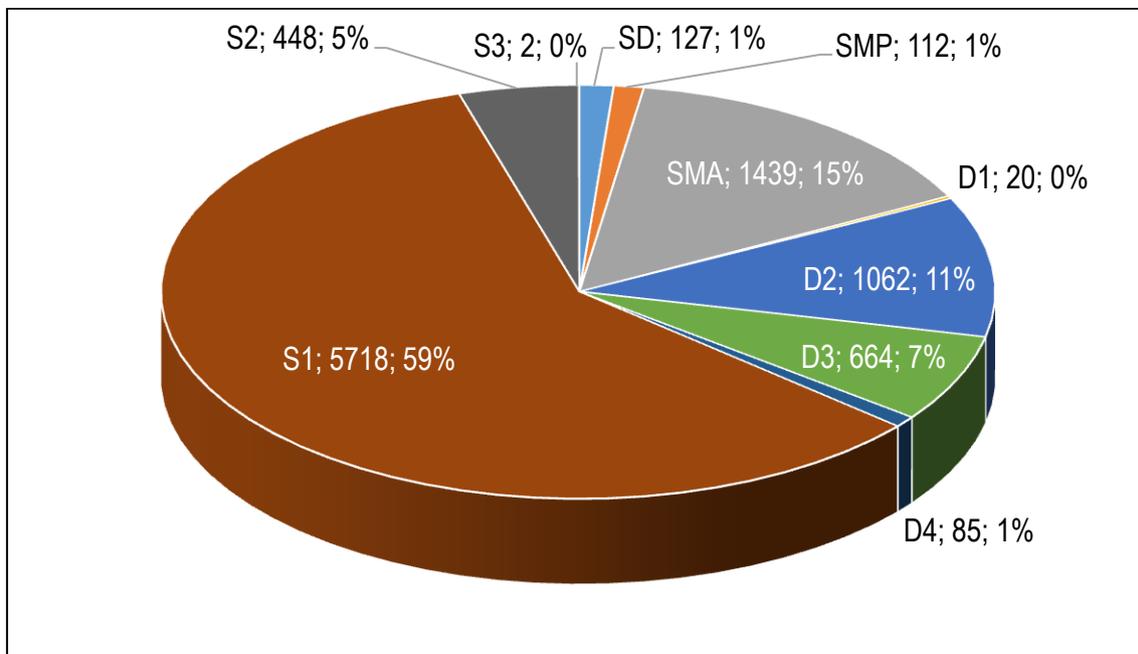
Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2019





Dilihat dari tingkat pendidikannya, sebagian besar PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak merupakan lulusan sarjana strata-1 yang mencapai sekira 59% atau sebanyak 5719 orang. Persentase ini bahkan akan lebih menggambarkan postur aparatur yang ideal bila tingkat pendidikan aparatur tersebut dilihat secara lebih rigid, dimana aparatur dengan pendidikan tinggi, mulai dari program diploma hingga program doktor, mencapai sekira 82%, terdiri dari sekira 1831 lulusan program diploma, 5718 lulusan program sarjana, 448 lulusan program magister dan 2 orang lulusan program doktor.

Grafik 4.2
Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan



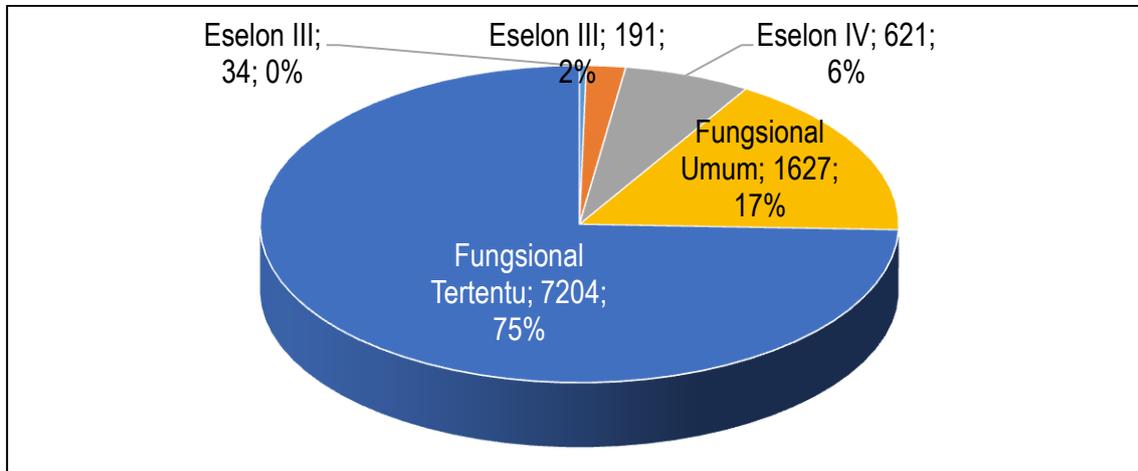
Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2019

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 8831 orang atau sekira 91,26%, terdiri dari sekira 7204 orang PNS dengan jabatan fungsional tertentu dan 1627 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 Berdasarkan Jabatan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2019

Keseluruhan PNS tersebut terdistribusi di 56 (*limapuluh enam*) perangkat daerah, unit pelaksana teknis daerah, serta perangkat kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang tersebar hingga di tingkat kelurahan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lebak, yang terdiri dari 2 sekretariat, 1 inspektorat, 23 dinas, 4 badan, dan 28 kecamatan sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
**Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Lebak
Berdasar Perda Nomor 8 Tahun 2016**

No	Lembaga	Tipe
1	Sekretariat Daerah	A
2	Sekretariat DPRD	A
3	Inspektorat Daerah	A
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	A
5	Dinas Kearsipandan Perpustakaan	A
6	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	A
7	Dinas Perikanan	B
8	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	B
9	Dinas Kesehatan	A
10	Satuan Polisi Pamong Praja	A
11	Dinas Komunikasi dan Informatika	A
12	Dinas Lingkungan Hidup	A
13	Dinas Pariwisata	A





No	Lembaga	Type
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	A
15	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	A
16	Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	A
17	Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu	B
18	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	A
19	Dinas Perhubungan	B
20	Dinas Pertanian dan Perkebunan	A
21	Dinas Peternakan	A
22	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	C
23	Dinas Sosial	A
24	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	B
25	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	A
26	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	A
27	Badan Pendapatan Daerah	A
28	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	B
29	Kecamatan Rangkasbitung	A
30	Kecamatan Kalanganyar	A
31	Kecamatan Cibadak	A
32	Kecamatan Warunggunung	A
33	Kecamatan Cimarga	A
34	Kecamatan Cikulur	A
35	Kecamatan Luewidamar	A
36	Kecamatan Maja	A
37	Kecamatan curugbitung	A
38	Kecamatan Muncang	A
39	Kecamatan Bojongmanik	A
40	Kecamatan Cirinten	A
41	Kecamatan Cipanas	A
42	Kecamatan Lebakgedong	A
43	Kecamatan Cileles	A
44	Kecamatan Gunungkencana	A
45	Kecamatan Banjarsari	A
46	Kecamatan Ciligrang	A
47	Kecamatan Cijaku	A
48	Kecamatan Cigemblong	A
49	Kecamatan Malingping	A
50	Kecamatan Panggarangan	A
51	Kecamatan Cihara	A
52	Kecamatan Bayah	A
53	Kecamatan Cibeber	A
54	Kecamatan Wanasalam	A
55	Kecamatan Sobang	A
56	Kecamatan Sajira	A

Sumber: Perda Kabupaten Lebak Nomor 8/2016





Dengan susunan organisasi perangkat daerah tersebut, fungsi-fungsi pelayanan publik diatur kembali dalam satuan-satuan kerja yang relevan dengan urusan-urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Demikian pula dengan seluruh aparatur sipil negara yang dimiliki oleh pemerintah daerah, yang didistribusikan dalam satuan-satuan organisasi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam sejumlah peraturan perundang-undangan dimaksud.

4.2 Gambaran Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada dasarnya merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah administratif setingkat kecamatan. Penyelenggaraan PATEN sendiri didasari oleh peran pemerintah kecamatan sebagai organisasi perangkat daerah sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Eksistensi, peran, dan fungsi PATEN selanjutnya secara detail diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang secara yuridis menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai landasan yuridisnya; Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

Sesuai dengan namanya, maka daerah kerja PATEN adalah di wilayah administratif kecamatan. Hal ini dimaksudkan dalam rangka mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di tingkat kabupaten sehingga dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, PATEN menyelenggarakan seluruh pelayanan perijinan dan non perijinan pada skala tertentu yang didelegasikan tugas dan kewenangannya oleh DPMPTSP kepada PATEN di kecamatan.





Pelaksanaan PATEN di Kabupaten Lebak diatur dalam Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang kemudian secara lebih detail dan teknis diatur kembali dalam Keputusan Bupati Lebak Nomor 138/kep.385/adm.pem-um/2014 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 Tentang PATEN. Mengacu pada kedua peraturan di atas, ruang lingkup pelayanan PATEN di Kabupaten Lebak terdiri dari dua jenis pelayanan yaitu: Pelayanan bidang perijinan dan Pelayanan bidang non perijinan. Adapun bidang perijinan berdasarkan Pasal 3 Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 tahun 2014 meliputi beberapa pelayanan perijinan sebagai berikut:

1. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan luas $\leq 100 \text{ m}^2$ untuk Rumah Tempat Tinggal tidak bertingkat beserta sarananya;
2. Ijin Reklame yang terdiri dari:
 - a. Spanduk;
 - b. Stiker;
 - c. Papan Nama Toko; dan
 - d. Baliho (Konstruksi sederhana/bukan permanen).
3. Pemberian Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) untuk skala usaha mikro, dengan modal usaha bersih diluar tanah dan bangunan \leq Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
4. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro dengan modal usaha bersih di luar tanah dan bangunan \leq Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
5. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) untuk skala usaha mikro, dengan modal usaha bersih diluar tanah dan bangunan \leq Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
6. Pemberian Surat Ijin Usaha Pondokan / Kontrakan / Tempat Kost.

Sedangkan untuk pelayanan bidang non perijinan diatur dalam pasal 4 Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 tahun 2014 yang meliputi beberapa pelayanan sebagai berikut:

1. Rekomendasi Perijinan Perusahaan yang surat penerbitannya di laksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu;





2. Rekomendasi Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk jenis bangunan yang wajib dilengkapi dokumen lingkungan (SPPL, UKL/UPL/AMDAL);
3. Rekomendasi Proposal Pendirian Sarana Pendidikan;
4. Surat Keterangan Domisili Partai Politik;
5. Surat Keterangan Pindah Penduduk (Antar Kecamatan dalam Daerah);
6. Surat Pengantar Pindah Penduduk antar Kabupaten;
7. Legalisasi Fotokopi Surat Pindah (Antar Kecamatan dalam Daerah);
8. Legalisasi Surat Keterangan Domisili Penduduk;
9. Legalisasi Surat Keterangan Kehilangan;
10. Legalisasi Surat Keterangan Usaha;
11. Legalisasi Surat Keterangan Janda/Duda;
12. Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris;
13. Rekomendasi Surat Permohonan Sarana Keagamaan;
14. Registrasi/Pengantar Permohonan Pembuatan KTP;
15. Registrasi /Pengantar Permohonan Pembuatan KK;
16. Registrasi SKCK;
17. Registrasi SKTM;
18. Surat permohonan Raskin;
19. Regiatrasi Ijin Keramaian;
20. Registrasi Surat Keterangan Dagang Eceran BBM;
21. Registrasi Kredit Verbank;
22. Registrasi Surat Keterangan Belum Menikah;
23. Registrasi Proposal Permohonan Bantuan Sosial;
24. Perekaman KTP;
25. Surat Keterangan Domisili (Pondok Pesantren, Madrasah, Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah);
26. Surat Keterangan Penentuan Lokasi Pembangunan Prasarana Pendidikan, Kesehatan, dan Keagamaan;
27. Surat Keterangan Penelitian Akademisi dan Praktek Kerja Lapangan;
28. Surat Keterangan Hak Milik Tanah;
29. Surat Keterangan Pelimpahan Hak Atas Tanah;
30. Surat Rekomendasi Ijin Operasional Lembaga Pendidikan/Keagamaan;
31. Rekomendasi Permohonan Bantuan Bencana Alam;





32. Surat Keterangan Penelitian;
33. Legalisasi Surat Taksiran Tanah;
34. Pengesahan Susunan Organisasi P3K Mitra Cai;
35. Rekomendasi Permohonan Bantuan Bangunan Prasarana Umum;
36. Surat Keterangan Tanah;
37. Registrasi Surat Keterangan Ahli Waris;
38. Registrasi Surat Keterangan Peralihan Garapan Tanah;
39. Registrasi Surat Keterangan Tidak Sengketa (Tanah).

Mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 15 Tahun 2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan serta kelurahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak, pelaksanaan PATEN tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kecamatan, dimana kecamatan mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan fungsi kecamatan berdasarkan Perda dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Koordinasi terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh perangkat daerah di Kecamatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terpadu.
- b. Pelaksanaan pembinaan terhadap kegiatan di bidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.
- c. Pelaksanaan pembinaan terhadap penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
- d. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan ekonomi dan pembangunan
- e. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan pembangunan desa;
- f. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan administrasi serta memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat Kecamatan.
- g. Pelaksanaan pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga.





4.3 Deskripsi Hasil Penelitian

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Lebak dilakukan pada 28 (*duapuluh delapan*) penyelenggara PATEN di 28 (*duapuluh delapan*) kecamatan sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan di masing-masing unit penyelenggara PATEN yang tersebar di Kabupaten Lebak, dengan masing-masing jumlah responden sesuai dengan rancangan penelitian pada Bab III. Pemilihan responden dalam penelitian ini dilakukan di lapangan dengan mengadopsi teknik *mall intercept interview*, yaitu wawancara terstruktur secara insidental dengan masyarakat pengguna layanan yang datang untuk mendapatkan pelayanan di unit-unit pelayanan yang disurvei.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik secara terpadu pada satu atap di kecamatan, yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu sistem loket pelayanan. Warga pengguna layanan cukup menyerahkan berkas ke meja petugas atau loket pelayanan, duduk menunggu untuk diproses /diverifikasi, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai sesuai dengan kebutuhannya. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar) secara resmi pada loket / petugas kasir. Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan sebagai pendapatan daerah. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun telah ditetapkan standarnya.

Secara teoritis terdapat sebanyak 1260 sampel yang direncanakan diperoleh secara *quota* sebanyak 45 responden per PATEN. Guna memperkecil tingkat kesalahan, realisasinya dapat terkumpul sebanyak 1399 responden pengguna layanan di 28 PATEN dimaksud, atau meningkat sebanyak lebih dari 10% dari total sampel yang direncanakan, dengan profil sebagaimana dipaparkan pada profil responden berikut ini.



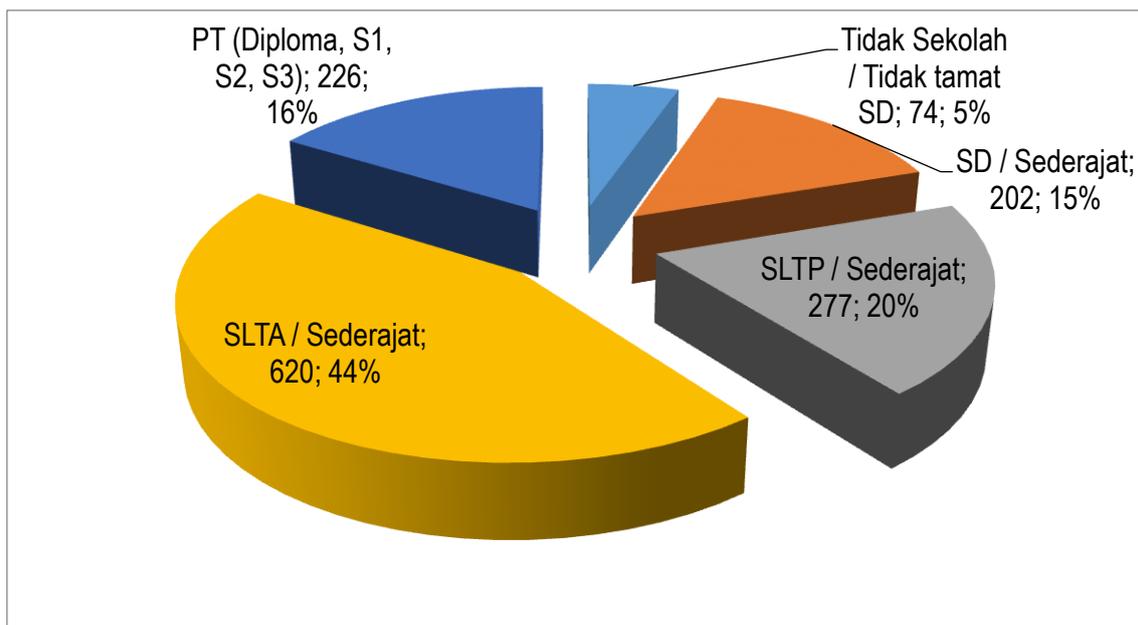


4.3.1 Profil Responden

Responden yang terpilih dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kabupaten Lebak sebanyak 1400 responden, dengan perincian masing-masing sebanyak rata-rata 45 orang untuk tiap kecamatan. Dari total 1399 responden tersebut, sebagian besar merupakan responden berjenis kelamin laki-laki mencapai sekira 54%. Sedangkan bila dilihat dari tingkat pendidikannya maka sebagian besar responden adalah lulusan SLTA atau sederajat sekira 44%. Sisanya tersebar pada kategori lulusan SD sekira 15%, lulusan SMP sekira 20%, dan pendidikan tinggi sekira 16%. Informasi di atas dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.4

Jumlah Responden Berdasa Tingkat Pendidikan



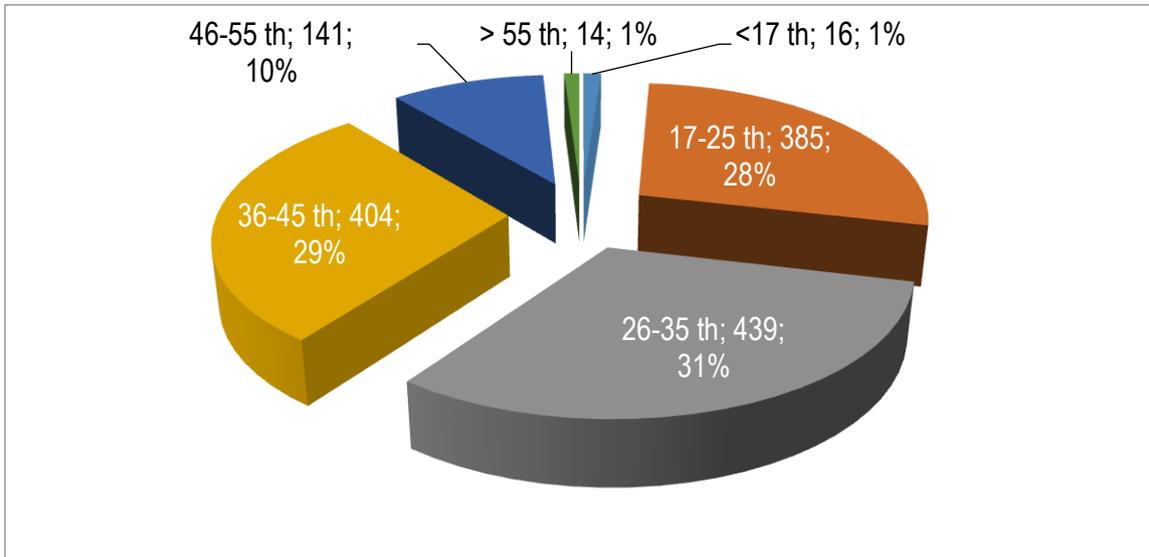
Sumber: Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan usianya, sebagian besar masyarakat yang datang untuk mengurus perijinan adalah mereka yang berada pada usia produktif yaitu ada pada rentang usia 26 tahun sampai dengan 45 tahun yaitu sebanyak 31%. Sisanya ada pada rentang 36-45 tahun sekira 29%; dan usia 17-25 tahun sebanyak 28%. Demikian pula dengan status pernikahan yang sebagian besar telah menikah (72%). Hanya sekira 26% responden yang berstatus belum menikah, sisanya berstatus duda / janda.



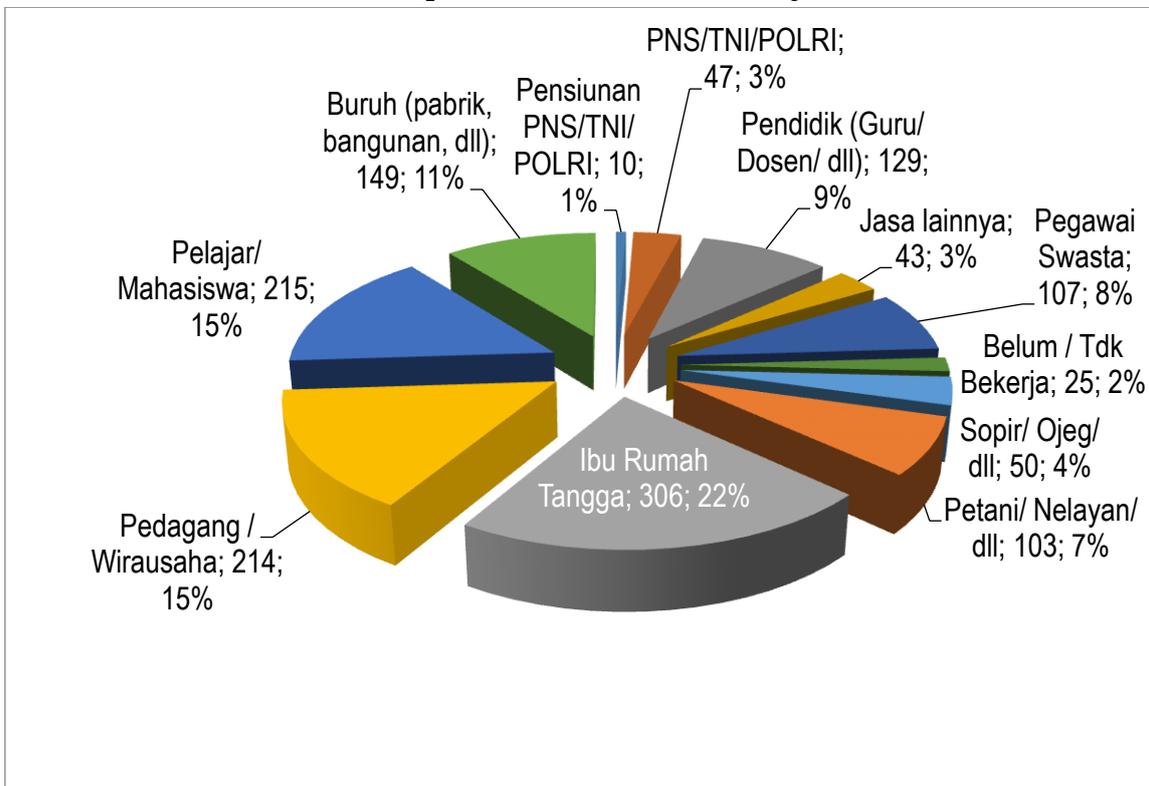


Grafik 4.5
Jumlah Responden Berdasar Usia



Sumber: Hasil Penelitian, 2019

Grafik 4.6
Jumlah Responden Berdasar Pekerjaan



Sumber: Hasil Penelitian, 2019

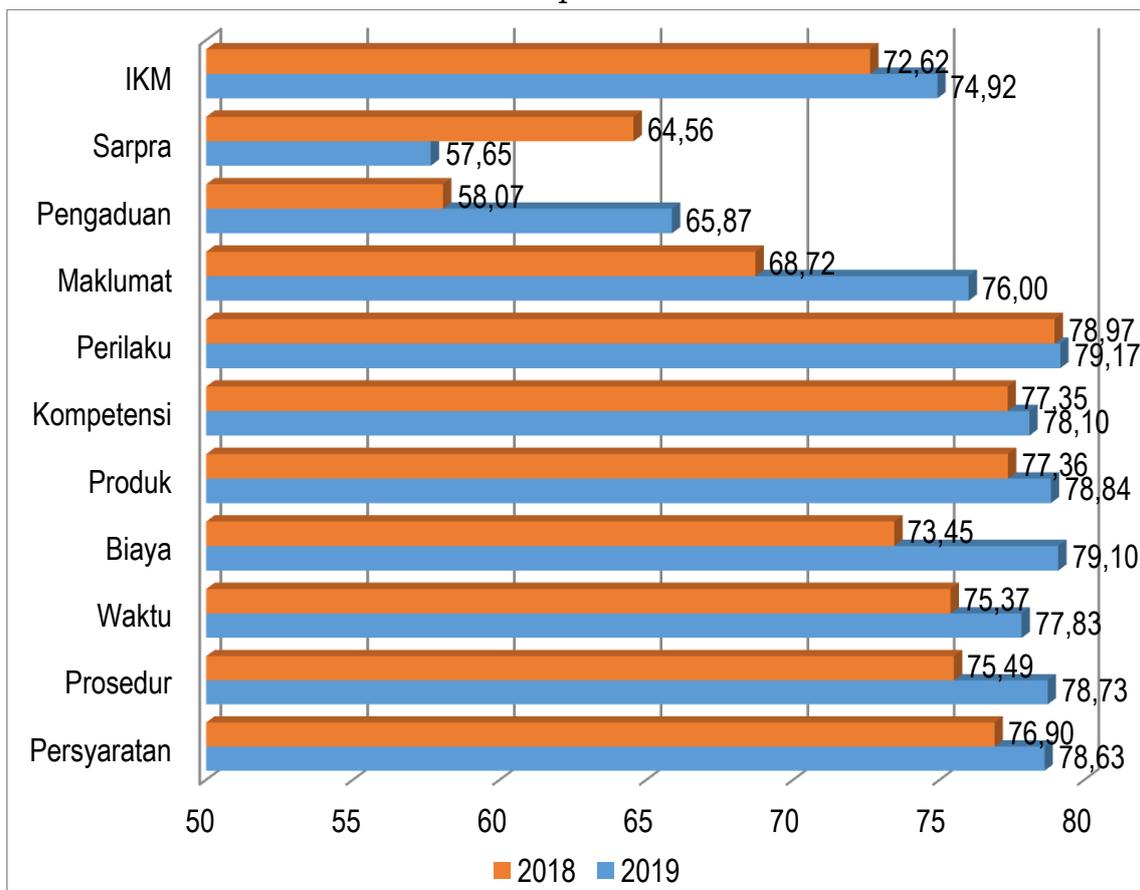




4.3.2 IKM PATEN Menurut Unsur dan Indikator Kompositnya

Berdasarkan hasil analisis data, secara umum kepuasan masyarakat Kabupaten Lebak terhadap pelayanan PATEN di 28 (*duapuluh delapan*) kecamatan berada pada kategori cukup baik dengan indeks sebesar 74,92 sehingga memiliki mutu atau kinerja pelayanan dengan kualifikasi C. Capaian ini mengalami kenaikan bila dibandingkan dengan indeks pada tahun 2018 yang mencapai 72,62. Meski naik, namun capaian IKM pada dua tahun terakhir masih pada level yang sama, yaitu cukup memuaskan dengan kualifikasi mutu C. Di samping itu, kenaikan yang tak terlalu signifikan, apalagi dengan indeks yang masih jauh di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 83,64; maka dapat disimpulkan kondisi mutu pelayanan PATEN yang tak banyak berubah dalam dua tahun terakhir.

Grafik 4.7
Perbandingan Capaian IKM PATEN di Kabupaten Lebak
Berdasar Unsur Komposit Tahun 2018-2019



Sumber: Hasil Penelitian, 2019





Dengan menggunakan indeks agregat kabupaten sebesar 83,64 maka secara faktual seluruh unsur komposit indeks kepuasan masyarakat di tingkat PATEN se-Kabupaten Lebak masih perlu mendapatkan perhatian serius untuk ditingkatkan standard an kinerjanya, mengingat diskrepansi yang cukup lebar antara kepuasan pelayanan publik di tingkat kecamatan dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sejumlah organisasi perangkat daerah yang berlokus di ibukota kabupaten. Meski demikian, dari 10 unsur yang disurvei terdapat 7 (tujuh) unsur yang secara kuantitatif telah memiliki kualifikasi memuaskan, dengan kategori mutu pelayanan B, yaitu: unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan. Sedangkan 3 (tiga) unsur lainnya masih berkualifikasi cukup memuaskan dengan kategori mutu pelayanan C, yang terdiri dari: unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan unsur sarana prasarana pelayanan.

Selanjutnya, dari 31 indikator pada 10 unsur komposit di atas, teridentifikasi bahwa sebagian besar indikator telah mencapai kualifikasi memuaskan dengan kategori mutu pelayanan B, yaitu sebanyak 19 indikator atau sekira 61,29%, dan hanya terdapat 1 indikator yang telah mencapai kualifikasi A, yaitu indikator keamanan lingkungan pelayanan dari berbagai bentuk tindak kriminalitas. Sisanya sebanyak 6 indikator (19,35%) masih memiliki kualifikasi cukup memuaskan dengan kategori mutu pelayanan C. Demikian pula dengan 5 indikator lainnya (16,13%) yang masih memiliki kualifikasi tidak memuaskan atau kategori mutu pelayanan D.

Dalam perspektif analisis berdasarkan nilai ambang batas *threshold* indeks agregat kabupaten sebesar 83,64; maka didapati kenyataan bahwa 29 dari 31 indikator kepuasan masyarakat di PATEN se-Kabupaten Lebak, atau sekira 93,55%, memiliki kinerja di bawah rerata. Karenanya merujuk pada informasi di atas, tampaknya upaya keras dan serius perlu dilakukan guna memperbaiki kinerja hampir seluruh indikator tersebut, sebagaimana secara detail dapat dilihat pada tabel berikut.





Tabel 4.4
IKM PATEN se-Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2019

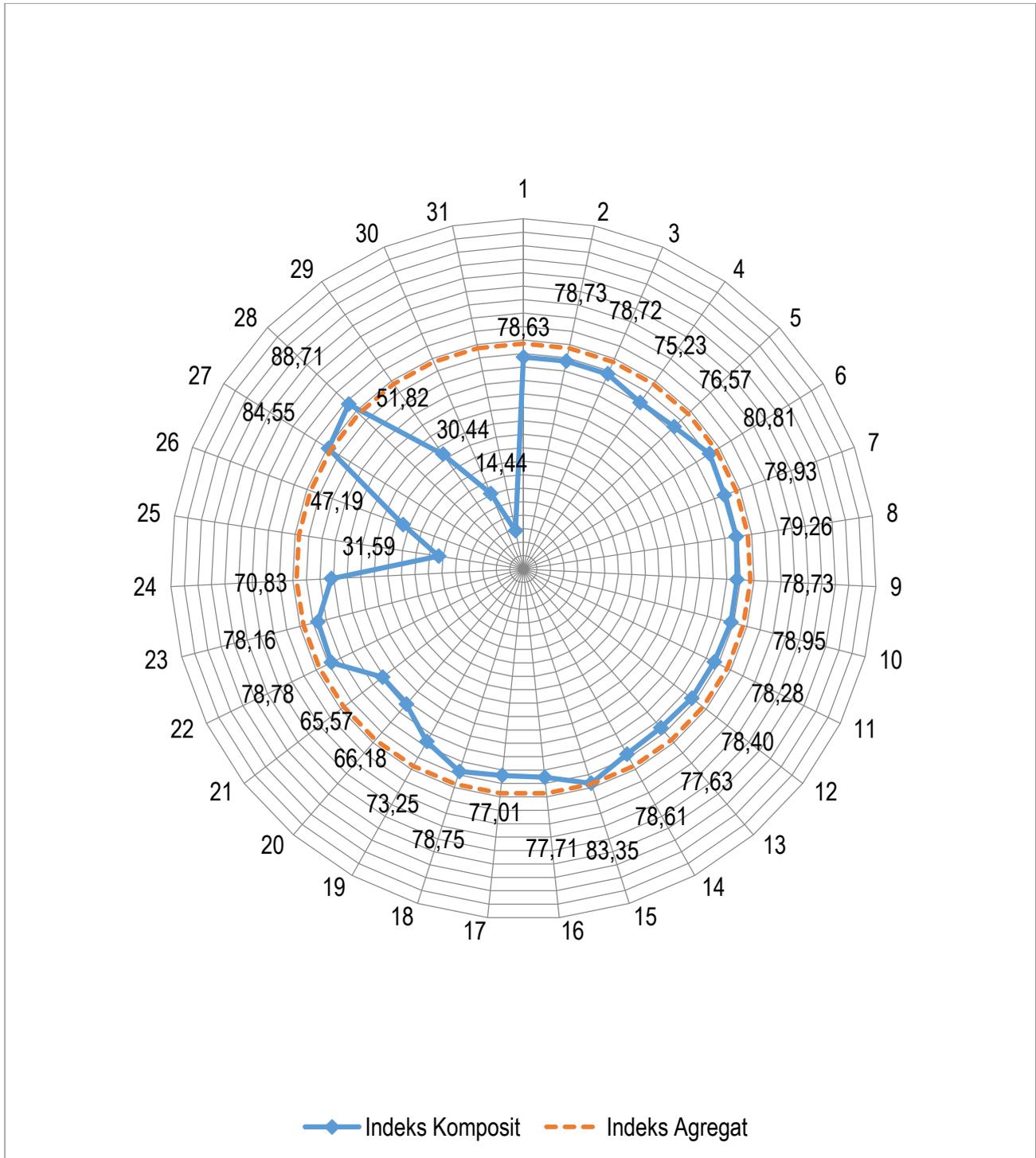
Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	78,63	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,73	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	78,72	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	75,23	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	76,57	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Tunggu Pelayanan	80,81	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya Pelayanan	78,93	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungutan Liar	79,26	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,73	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain / Keluhan	78,95	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,28	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Komunikasi dan Informasi	78,40	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,63	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,61	B	Di bawah rerata
15	Sikap Non Diskriminatif	83,35	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan Petugas	77,71	B	Di bawah rerata
17	Keramahan Petugas	77,01	B	Di bawah rerata
18	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	78,75	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,25	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	66,18	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65,57	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan Pelayanan	78,78	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan	78,16	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70,83	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan Pemadam Api Ringan	31,59	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	47,19	D	Di bawah rerata
27	Sarana/Prasarana Tidak Membahayakan	84,55	B	Di atas rerata
28	Keamanan dari tindak kriminalitas	88,71	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarana/prasarana Afirmasi	51,82	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	30,44	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	14,44	D	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian, 2019





Grafik 4.8
Postur Pelayanan Publik di PATEN se-Kabupaten Lebak
Tahun 2019



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

4.3.3 IKM PATEN Menurut Kecamatan

Berdasarkan penjelasan pada bagian sebelumnya, secara agregat kepuasan masyarakat Kabupaten Lebak terhadap pelayanan PATEN di 28 (*duapuluh delapan*) kecamatan berada pada kategori baik dengan indeks sebesar 74,92 sehingga memiliki mutu atau kinerja pelayanan dengan kualifikasi B. indeks agregat ini pada tahap selanjutnya digunakan sebagai indeks ambang batas (*treshold*) guna menjustifikasi kinerja pelayanan dan/ kepuasan masyarakat secara diskrit atau kategoris, yaitu kinerja PATEN dengan kepuasan masyarakat di atas rata-rata atau di bawah rata-rata pada populasi PATEN tersebut. Indeks ambang batas ini akan digunakan baik untuk menjustifikasi kesimpulan pada seluruh unit analisis, baik pada level indikator, unsur atau dimensi, maupun pada level obyek analisis yaitu kondisi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di masing-masing PATEN dimaksud.

Di samping indeks ambang batas berdasarkan indeks agregat PATEN secara internal di atas, digunakan pula indeks agregat pada level Kabupaten, yaitu capaian IKM kabupaten pada tahun 2019 sebesar 83,64 sebagai ambang batas guna menjustifikasi eksistensi dan kondisi PATEN terhadap kondisi pelayanan publik di Kabupaten Lebak secara makro. Dengan demikian diperoleh potret yang lebih nyata dalam melihat posisi pelayanan PATEN bila dibandingkan dengan kondisi pelayanan publik secara umum di level Kabupaten tersebut. Di samping itu, dengan membandingkan capaian IKM PATEN secara agregat maupun parsial dapat pula bermanfaat guna melihat kontribusi PATEN terhadap capaian indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Lebak secara keseluruhan pada tahun 2019. Berikut adalah deskripsi capaian IKM masing-masing PATEN yang disajikan secara alfabetis.



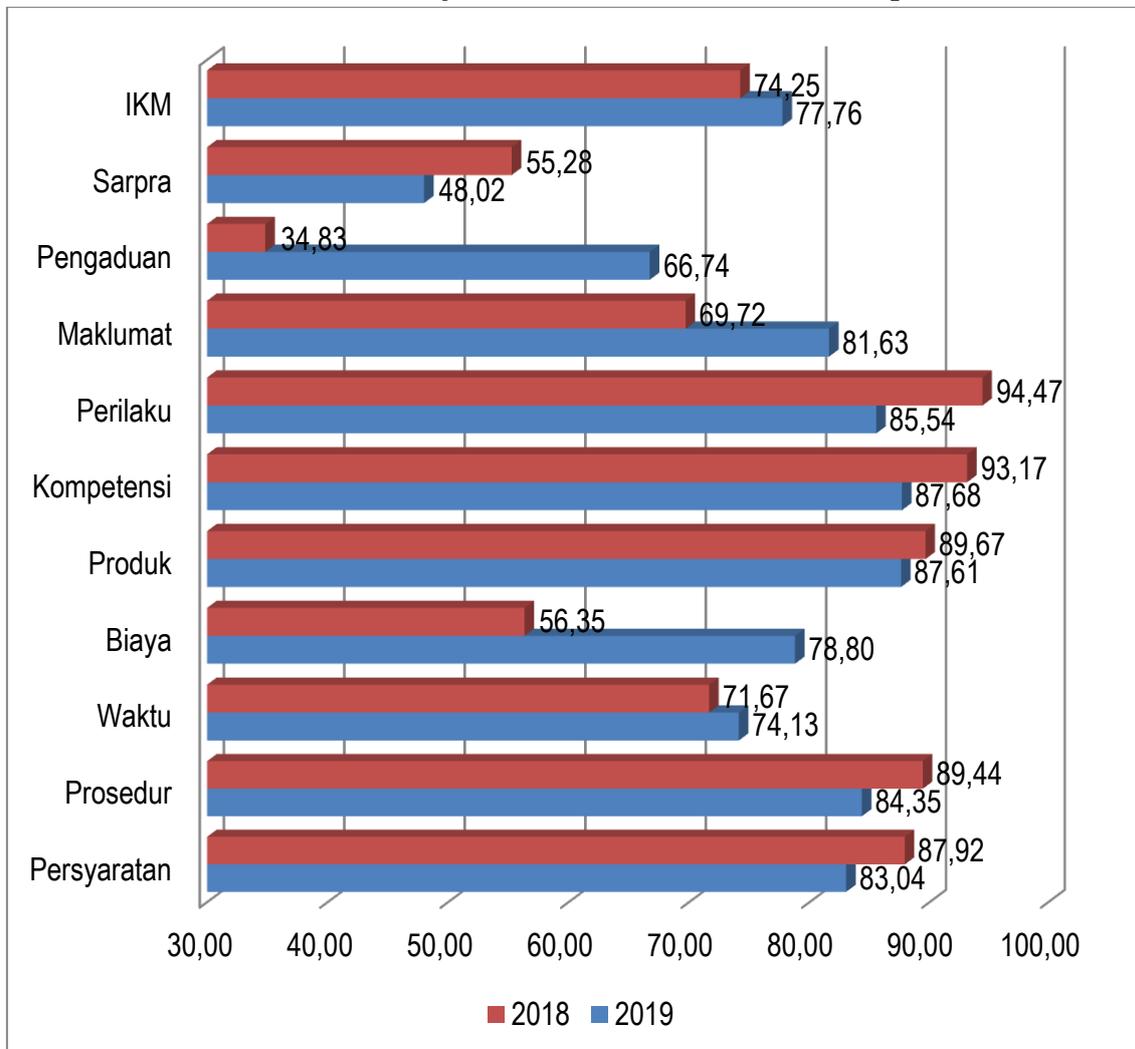


1. PATEN Banjarsari

Dengan capaian indeks sebesar 77,76, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Banjarsari terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak terlalu signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.9

IKM PATEN Banjarsari Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.5
IKM PATEN Banjarsari Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	83,04	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,35	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	72,39	C	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	74,78	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	75,00	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	74,35	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,26	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79,35	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,52	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	88,70	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	88,04	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	88,48	A	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86,52	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	87,17	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminatif	87,39	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,87	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,74	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	87,61	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,65	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	69,35	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	64,13	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,78	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,48	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,57	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	10,00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	93,48	A	Di atas rerata
28	Keamanan	93,91	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10,00	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	10,00	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10,00	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Banjarsari	77,76	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

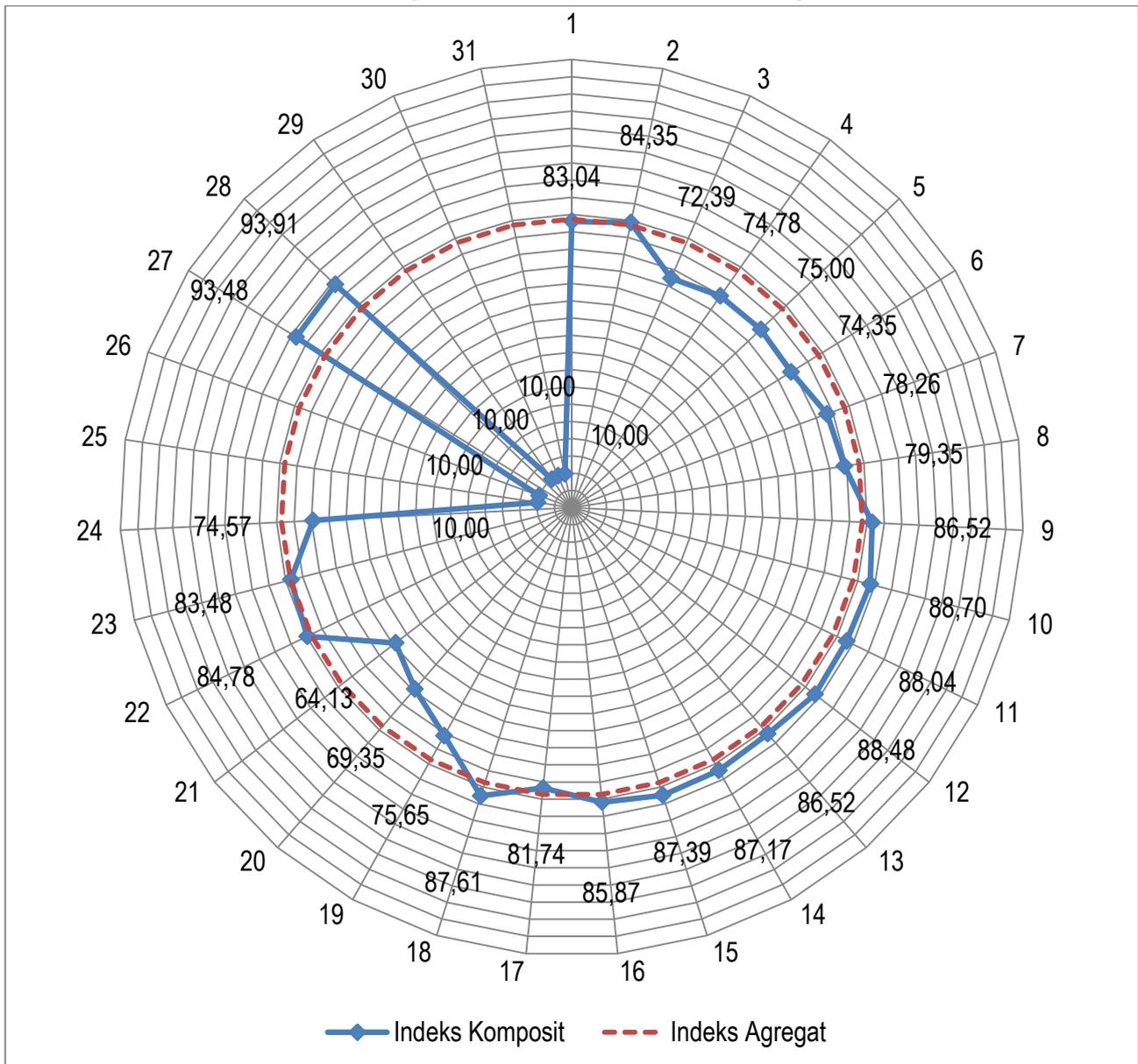




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 7 dari 31 indikator, atau sekira 22,58% indikator masih berkualifikasi C, 6 indikator (19,35%) masih terkategori D; 14 indikator (45,16%) telah terkategori B, dan 4 indikator (12,90%) telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 13 indikator di antaranya (41,94%) telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.10

Postur Pelayanan Publik di PATEN Banjarsari



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Banjarsari dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

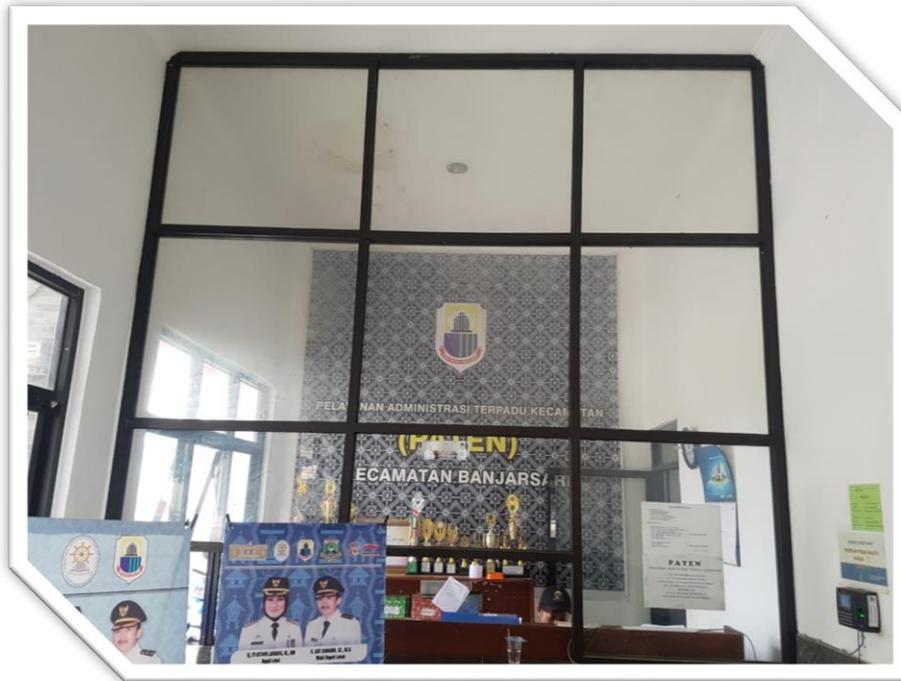
Tabel 4.6

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dst.
2	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
3	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi "bebas pungli" secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
4	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
5	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
6	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman

Sumber: Hasil Penelitian, 2019





Gambar 4.1
Desk PATEN Banjarsari



Gambar 4.2
Ruang Tunggu PATEN Banjarsari

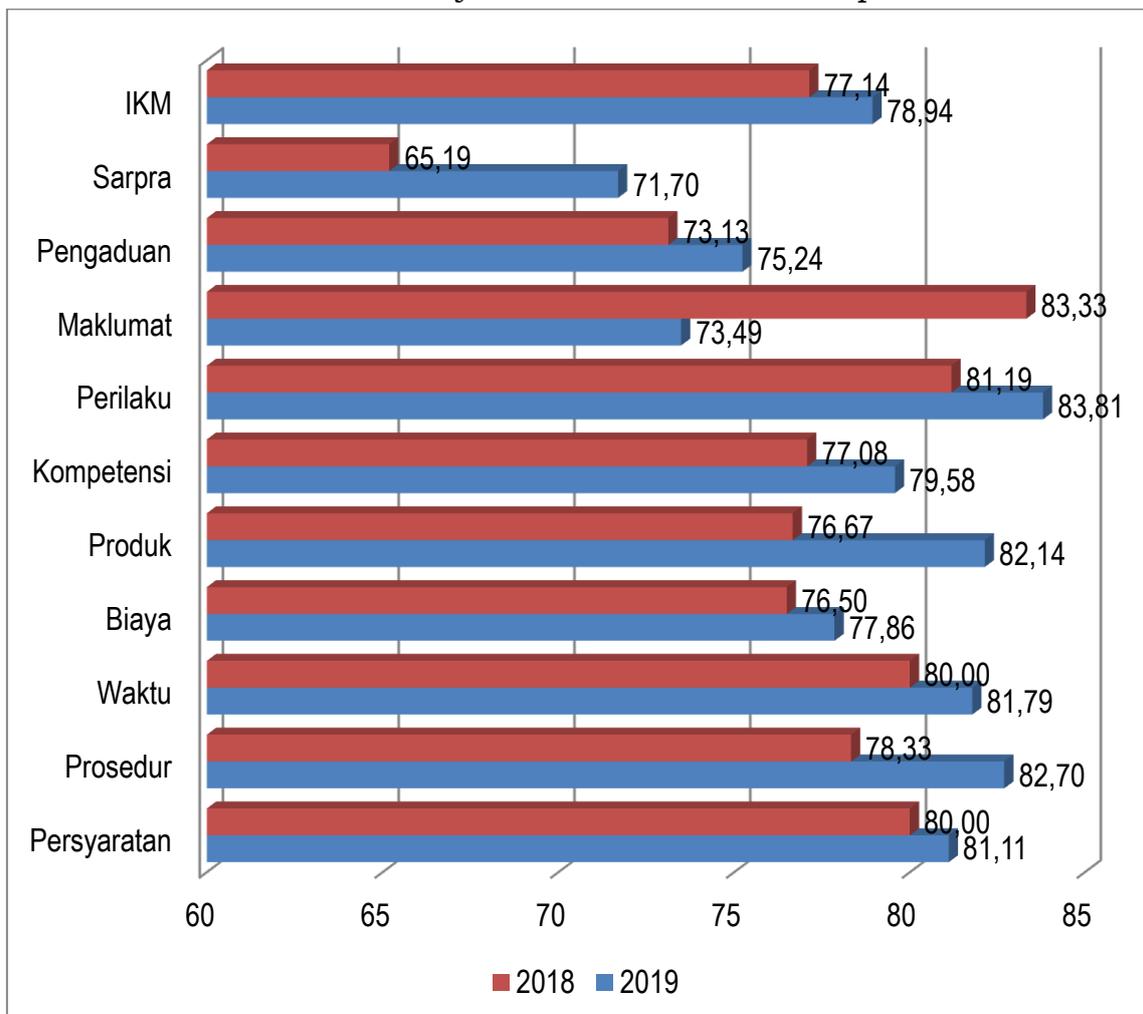


2. PATEN Bayah

Dengan capaian indeks sebesar 78,94, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bayah terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak terlalu signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 9 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.11

IKM PATEN Bayah Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.7
IKM PATEN Bayah Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	87,40	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,80	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,60	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82,00	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	79,00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	82,80	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,20	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81,20	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,80	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,80	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,80	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,20	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	72,60	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,80	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	81,40	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	71,20	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71,60	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81,20	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,40	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	67,00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	60,00	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,60	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,40	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,20	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	60,60	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61,00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,40	B	Di atas rerata
28	Keamanan	95,80	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,80	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	58,20	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	12,40	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Bayah	78,94	B	Di bawah rerata

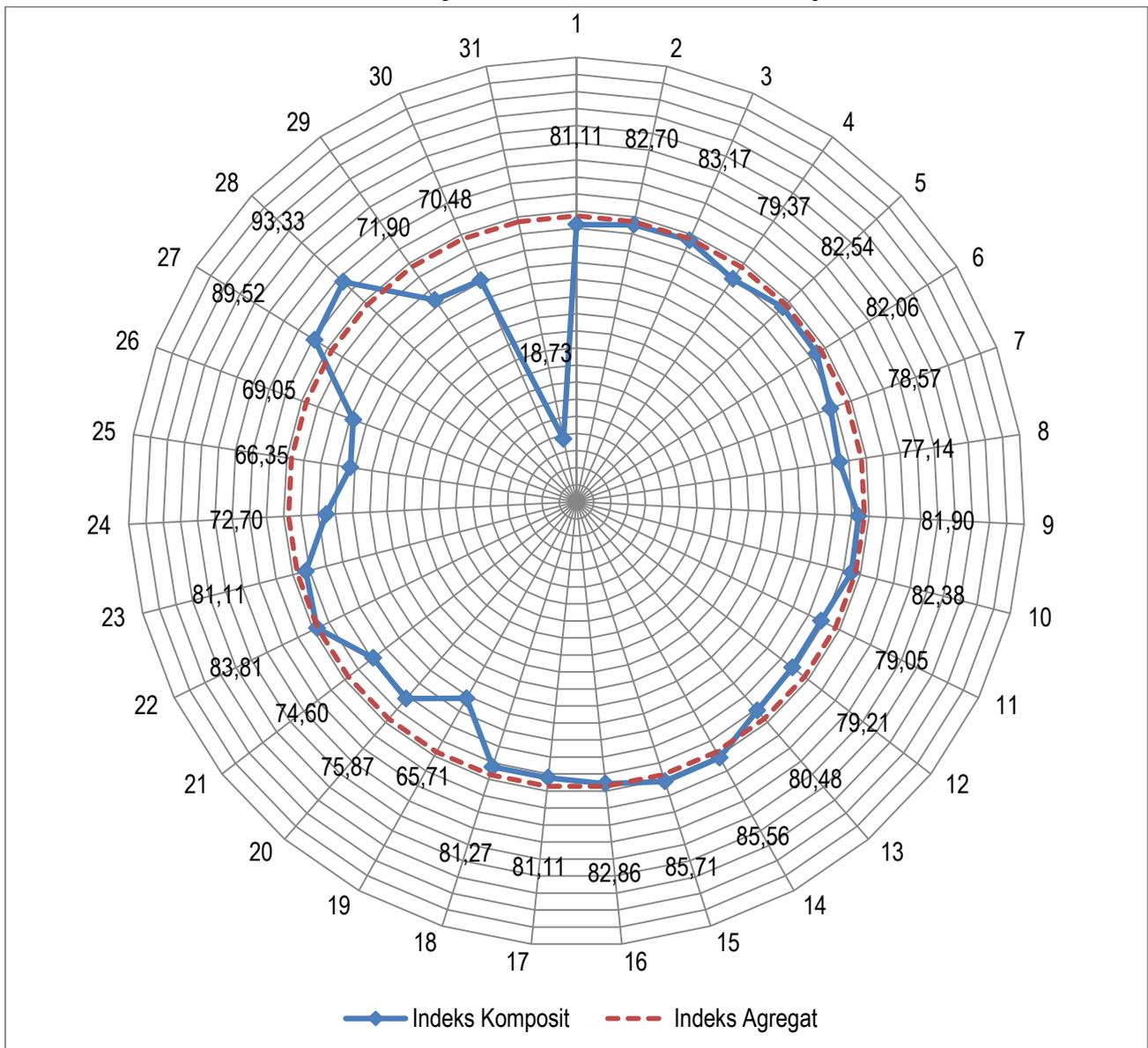
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 7 dari 31 indikator, atau sekira 22,58% indikator masih berkualifikasi C, 5 indikator (16,13%) masih terkategori D; 18 indikator (58,06%) telah terkategori B, dan 1 indikator (3,23%) telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 4 indikator di antaranya (12,9%) telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.12
Postur Pelayanan Publik di PATEN Bayah



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Bayah dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.8
Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan



Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
7	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
8	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
9	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman

Sumber: Hasil Penelitian, 2019



Gambar 4.3
Ruang Tunggu PATEN Bayah

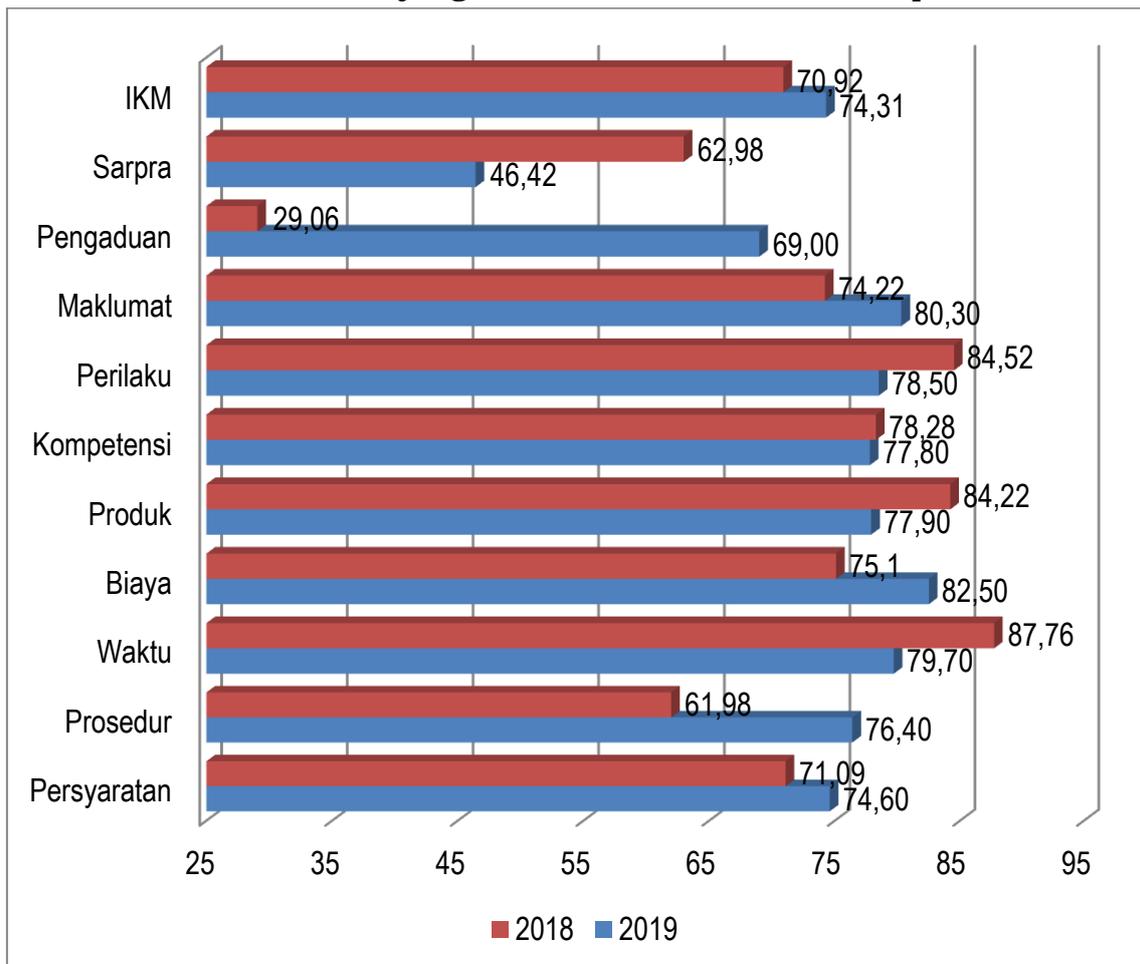


3. PATEN Bojongmanik

Dengan capaian indeks sebesar 74,31, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bojongmanik terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak terlalu signifikan dibandingkan capaian tahun 2018 sebesar 70,92. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten sebesar 83,64 sebagai *threshold*, teridentifikasi permasalahan pada seluruh unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.13

IKM PATEN Bojongmanik Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.9
IKM PATEN Bojongmanik Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	74,60	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,40	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	78,20	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	79,80	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	79,60	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	81,20	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,20	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,80	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,20	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,60	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,80	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,80	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,80	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,80	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	85,40	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	73,80	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,00	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,80	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,80	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	70,80	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	67,20	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,20	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,80	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,80	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	10,00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	91,80	A	Di atas rerata
28	Keamanan	91,60	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10,00	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	10,00	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10,00	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Bojongmanik	74,31	C	Di bawah rerata

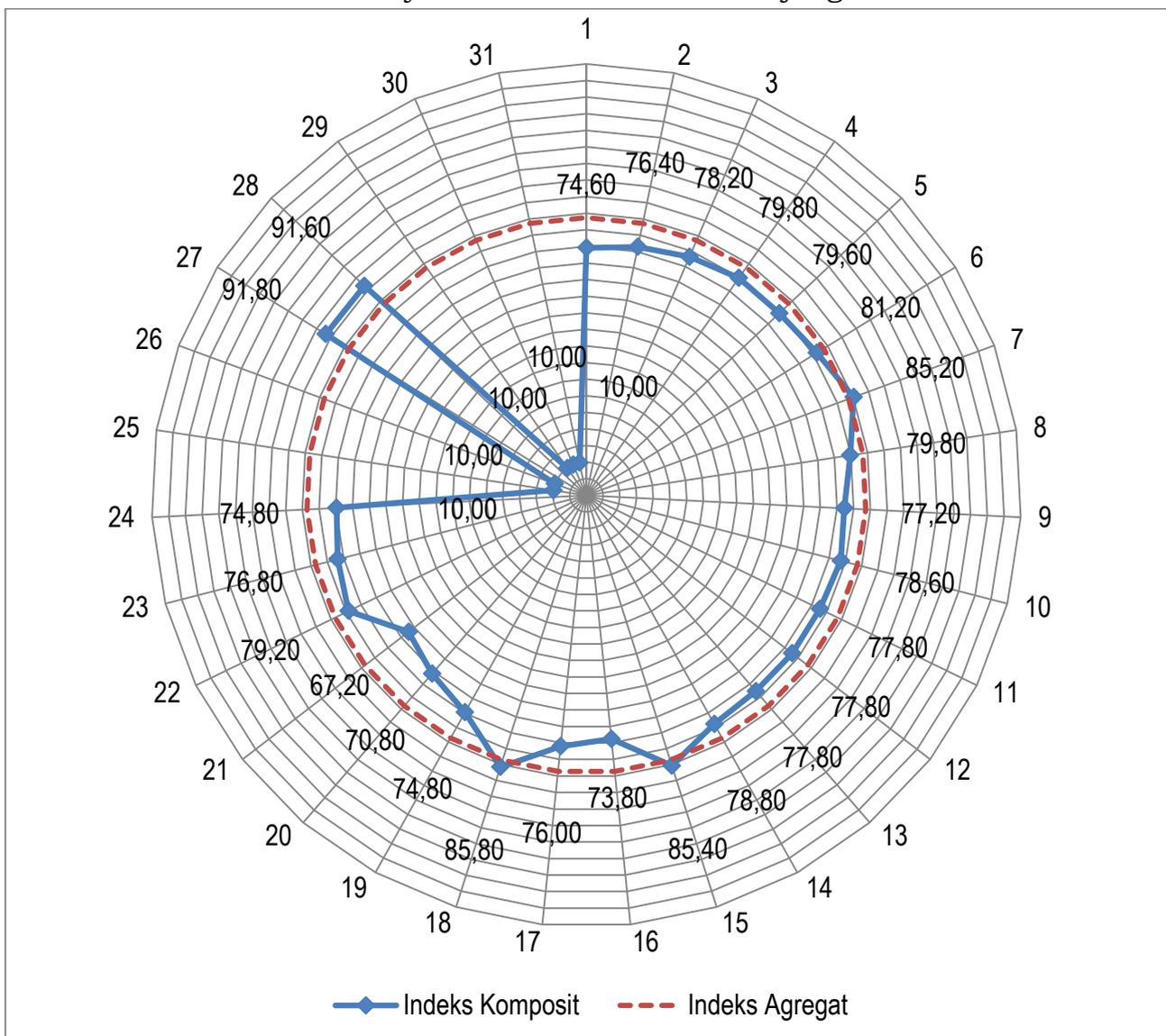
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 31 indikator, atau sekira 25,81% indikator masih berkualifikasi C, 5 indikator (16,13%) masih terkategori D; 16 indikator (51,61%) telah terkategori B, dan 2 indikator (6,45%) telah mencapai kategori A. Dari 31 indikator tersebut, 5 indikator di antaranya (16,13%) telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.14
Postur Pelayanan Publik di PATEN Bojongmanik



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Bojongmanik dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.10

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dst
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus pelayanan informasi
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi "bebas pungli" secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti BinteK tentang Pelayanan Prima bagi petugas





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar asri dan nyaman



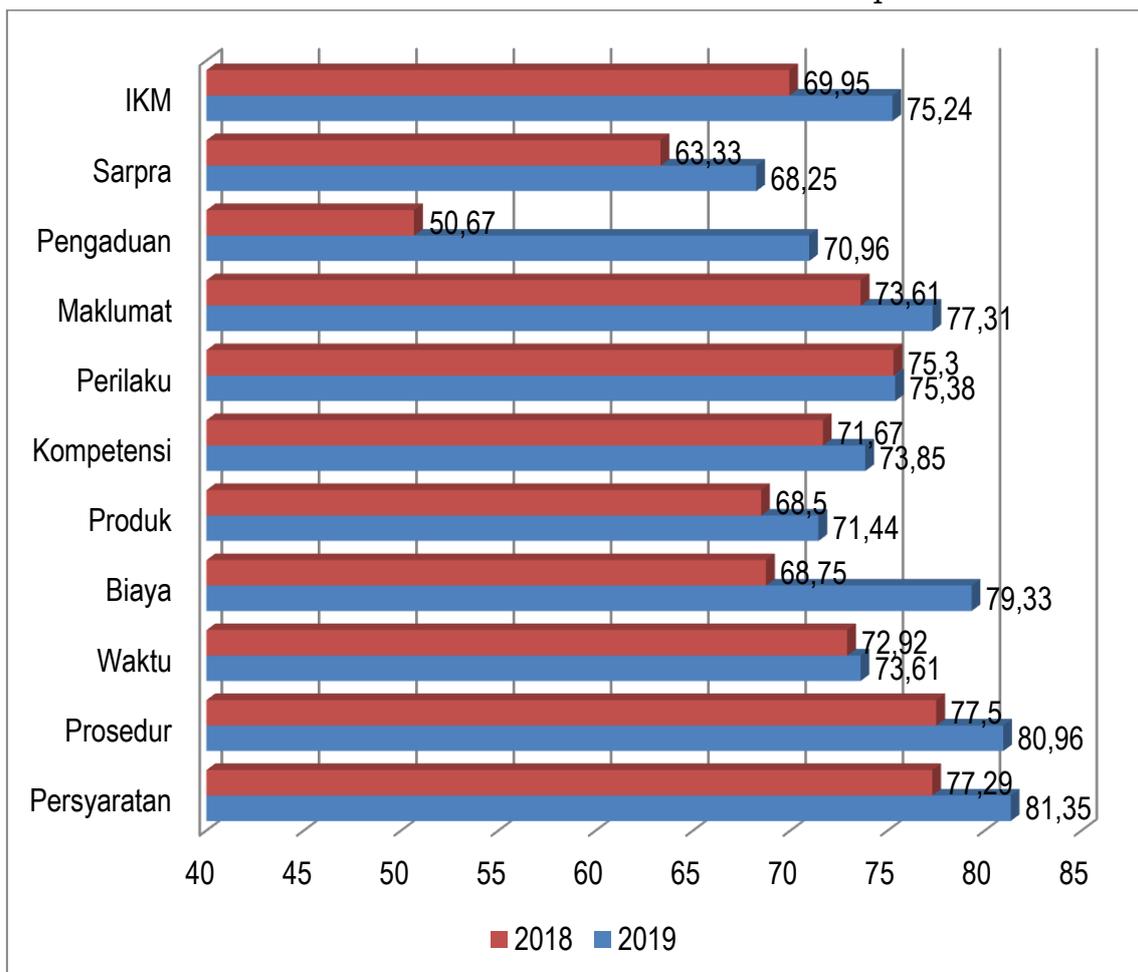
Gambar 4.4
PATEN Bojongmanik



4. PATEN Cibadak

Dengan capaian indeks sebesar 75,24, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cibadak terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat meningkat cukup signifikan bila dibandingkan capaian tahun 2018 yang hanya sebesar 69,95. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten sebesar 83,64 sebagai *threshold*, teridentifikasi permasalahan pada seluruh unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.15
IKM PATEN Cibadak Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.11
IKM PATEN Cibadak Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	81,35	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,96	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	75,00	C	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	71,92	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	73,08	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	74,42	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,23	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79,42	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	71,54	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	71,35	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	73,27	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,04	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,23	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73,46	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	80,19	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	73,85	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74,04	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	80,96	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,65	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	68,65	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,27	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73,27	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,65	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70,19	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,19	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,58	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83,08	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	86,92	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	67,12	C	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	69,81	C	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	12,69	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cibadak	75,24	C	Di bawah rerata

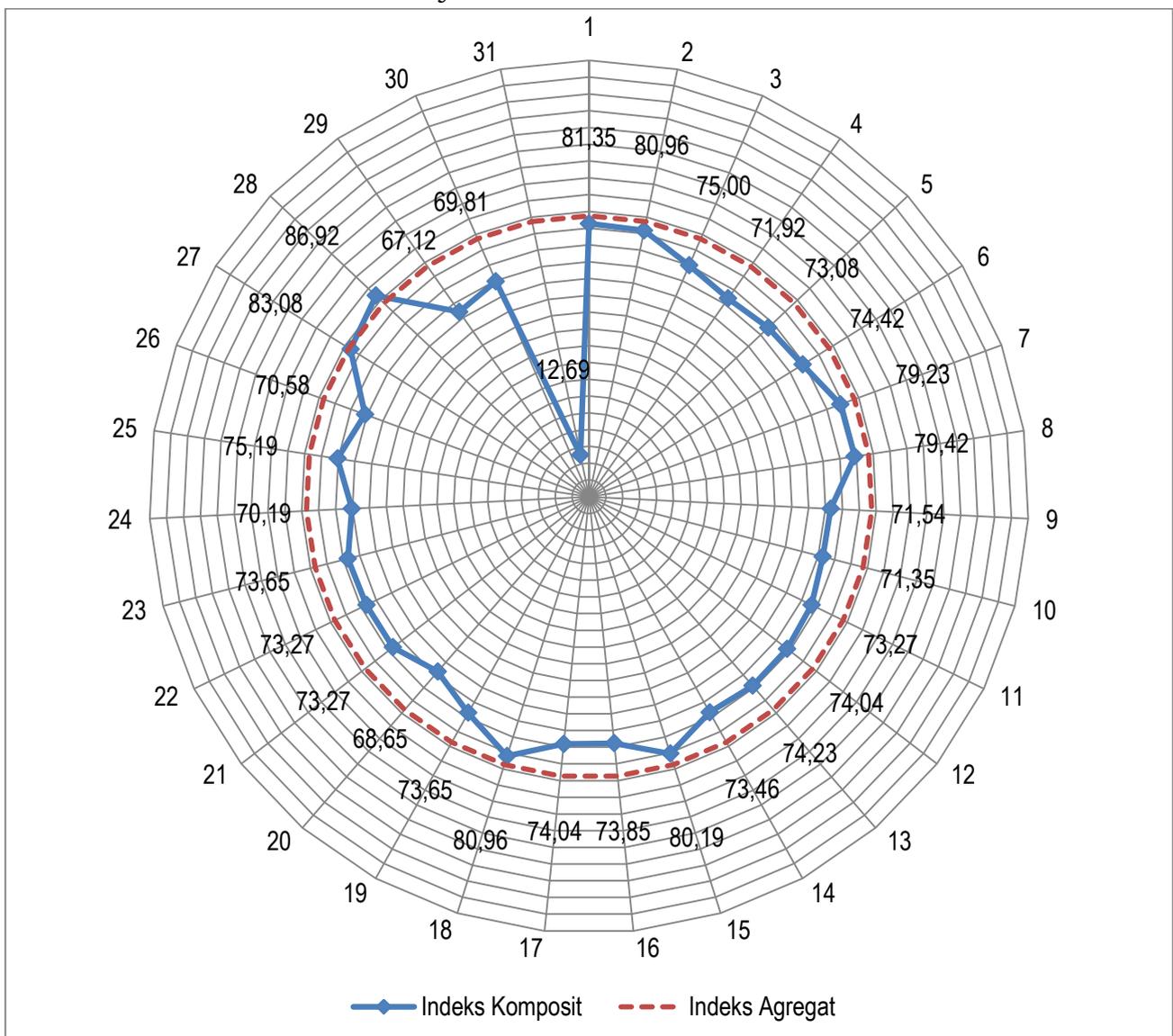
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 22 dari 31 indikator, atau sekira 70,97% indikator masih berkualifikasi C, 1 indikator (3,23%) masih terkategori D; 8 indikator (25,81%) telah terkategori B, dan belum ada satupun indikator yang terkategori A. Dari 31 indikator tersebut, 30 indikator di antaranya (96,77%) masih di bawah indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.16
Postur Pelayanan Publik di PATEN Cibadak



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikasinya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikasinya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Cibadak dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.12

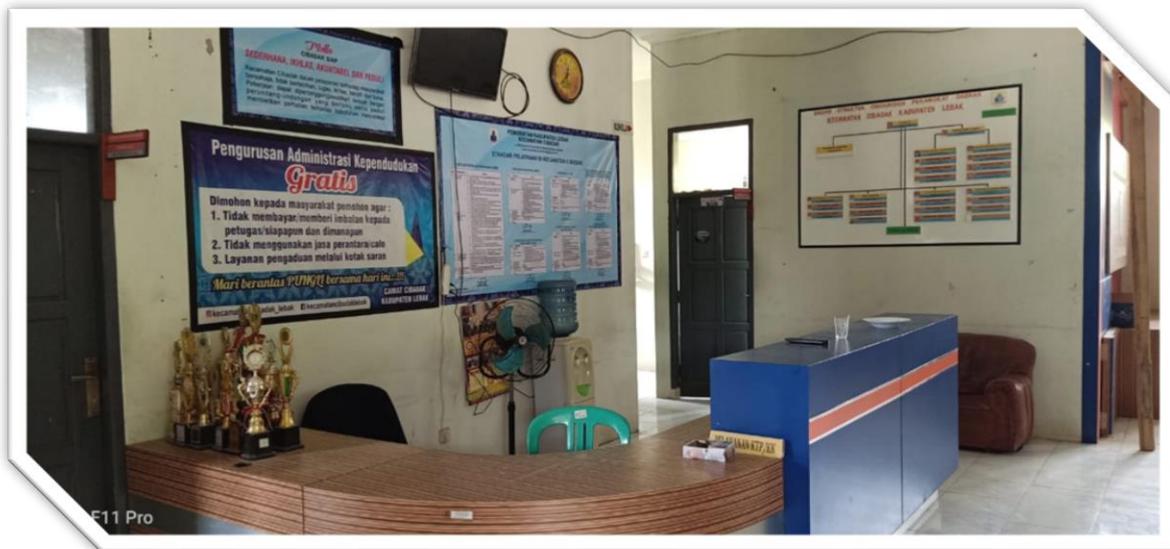
Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi "bebas pungli" secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
		<ul style="list-style-type: none"> Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan Mengikuti Bintel tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Redesigning media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll Mengefektifkan petugas keamanan kantor; Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan Menata ulang lingkungan pelayanan agar asri dan nyaman



Gambar 4.5
PATEN Cibadak

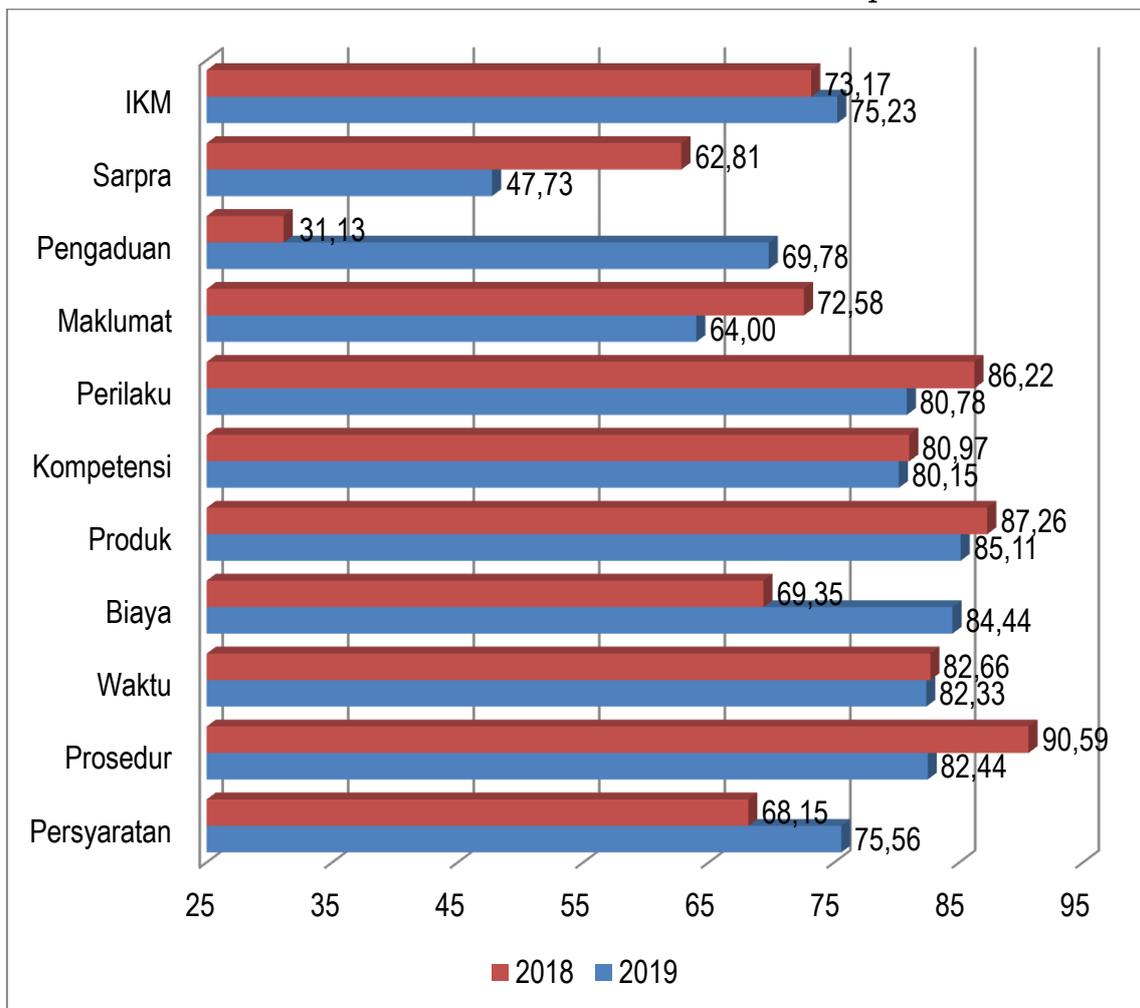


5. PATEN Cibeber

Dengan capaian indeks sebesar 75,23 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cibeber terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak signifikan bila dibandingkan capaian tahun 2018 sebesar 73,17. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten sebesar 83,64 sebagai *threshold*, teridentifikasi permasalahan pada hamper seluruh unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.17

IKM PATEN Cibeber Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.13
IKM PATEN Cibeber Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	75,56	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,44	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	85,11	B	Di atas rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,22	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82,44	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	81,56	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,11	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,78	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,67	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	87,56	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,33	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,44	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80,67	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,33	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	85,78	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,11	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,89	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	62,22	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	65,78	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	72,67	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	66,89	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,78	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,56	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,78	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	12,89	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	20,44	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	87,56	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,44	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	10,67	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	11,78	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	18,44	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cibeber	75,23	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

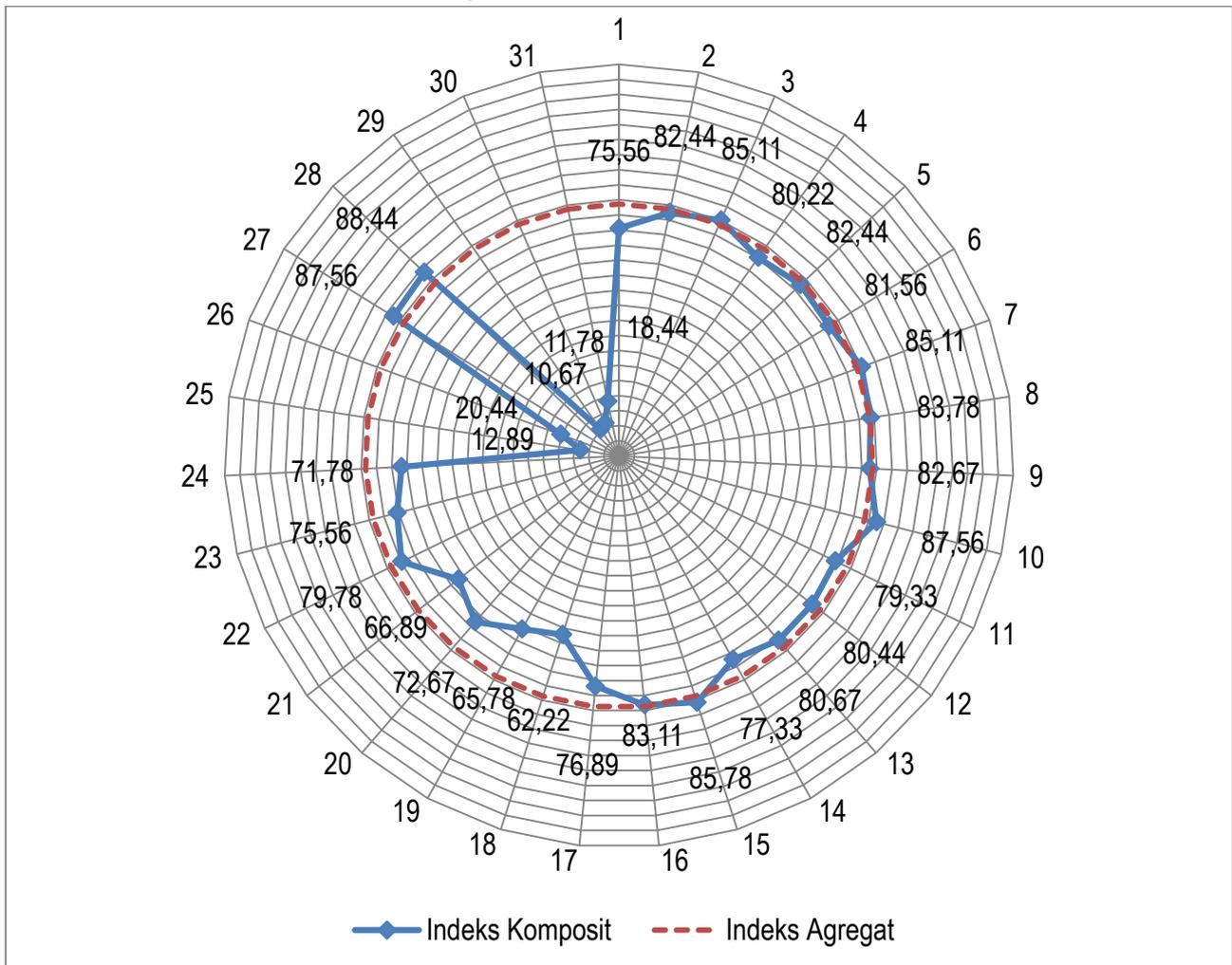




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 6 dari 31 indikator, atau sekira 19,35% indikator masih berkualifikasi C, 6 indikator (19,35%) masih terkategori D; 18 indikator (58,06%) telah terkategori B, dan baru 1 indikator (3,23%) terkategori A. Dari 31 indikator tersebut, 24 indikator di antaranya (77,42%) masih di bawah indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.18

Postur Pelayanan Publik di PATEN Cibeber



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang





kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Cibeber dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.14

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
6	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
7	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.





Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
8	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
9	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar asri dan nyaman



Gambar 4.6
Loket PATEN Cibeber

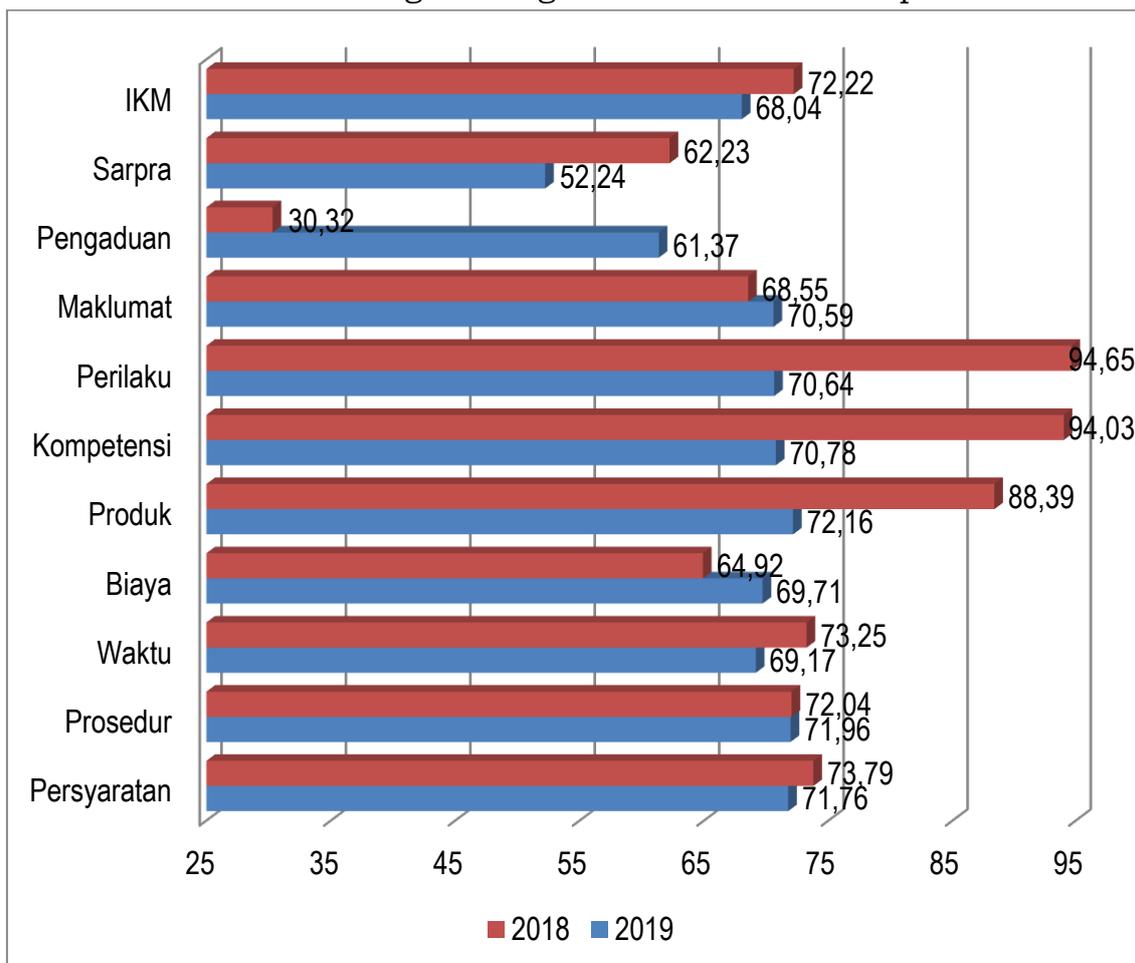


6. PATEN Cigemblong

Dengan capaian indeks sebesar 68,04 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cigemblong terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat menurun meski tidak terlalu signifikan bila dibandingkan capaian tahun 2018 sebesar 72,22. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten sebesar 83,64 sebagai *threshold*, teridentifikasi permasalahan pada seluruh unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.19

IKM PATEN Cigemblong Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.15
IKM PATEN Cigemblong Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	71,76	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	71,96	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	69,02	C	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	68,63	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	69,80	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	69,22	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	70,20	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	69,22	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	71,57	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72,75	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	71,18	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	70,20	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	70,98	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	69,02	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	67,65	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	72,75	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73,14	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	70,98	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,20	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	62,35	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	60,39	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,90	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,92	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69,61	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	32,35	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	32,75	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	73,92	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	74,51	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	46,86	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	26,86	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	16,67	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cigemblong	75,23	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

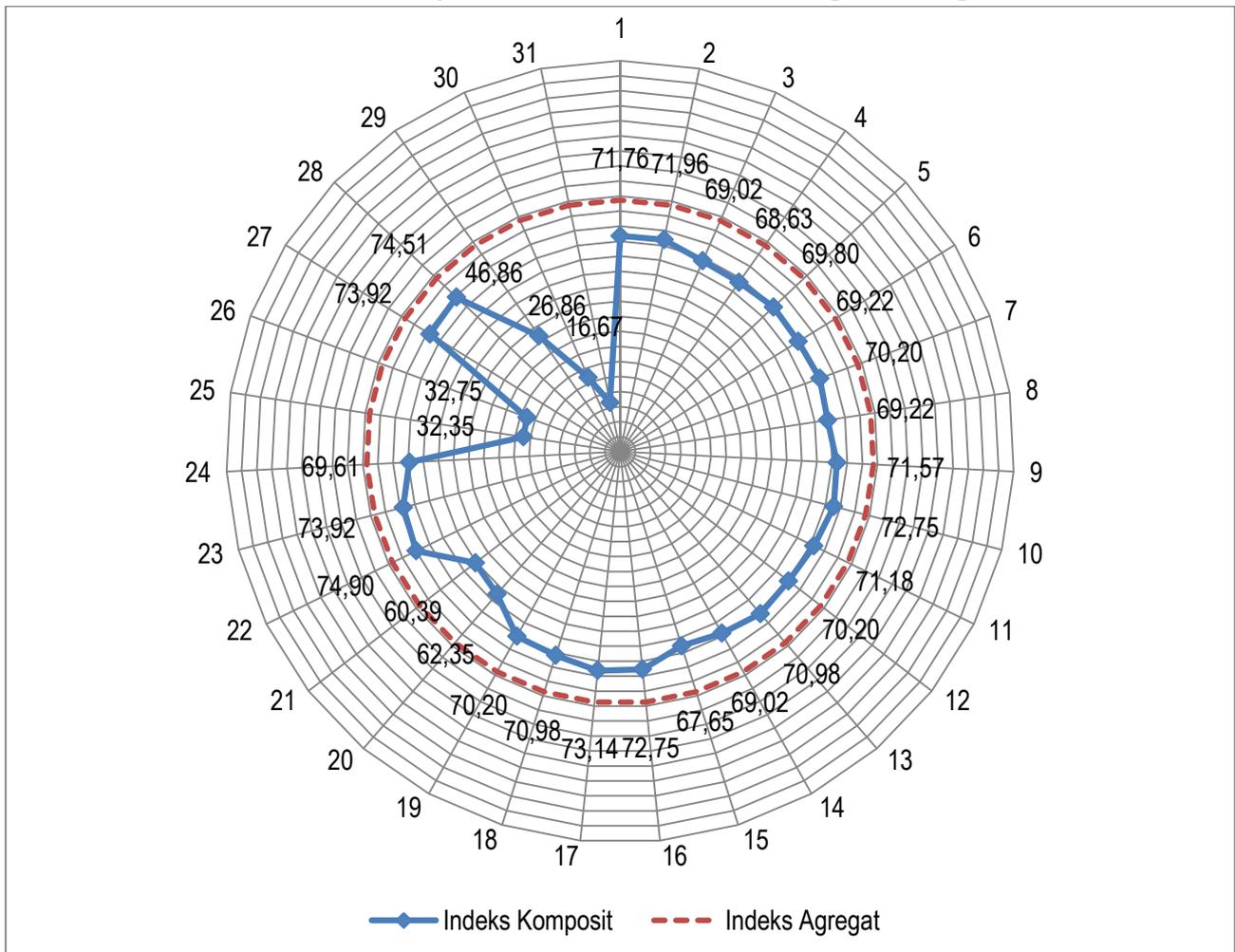




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 24 dari 31 indikator, atau sekira 77,42% indikator masih berkualifikasi C, 7 indikator (22,58%) masih terkategori D; dan belum ada satupun indikator yang berkualifikasi B apalagi A. Dari 31 indikator tersebut, seluruh indikatornya (100%) masih di bawah indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.20

Postur Pelayanan Publik di PATEN Cigemblong



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang seluruhnya dibawah indeks agregat dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja





antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Cigemblong dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.16

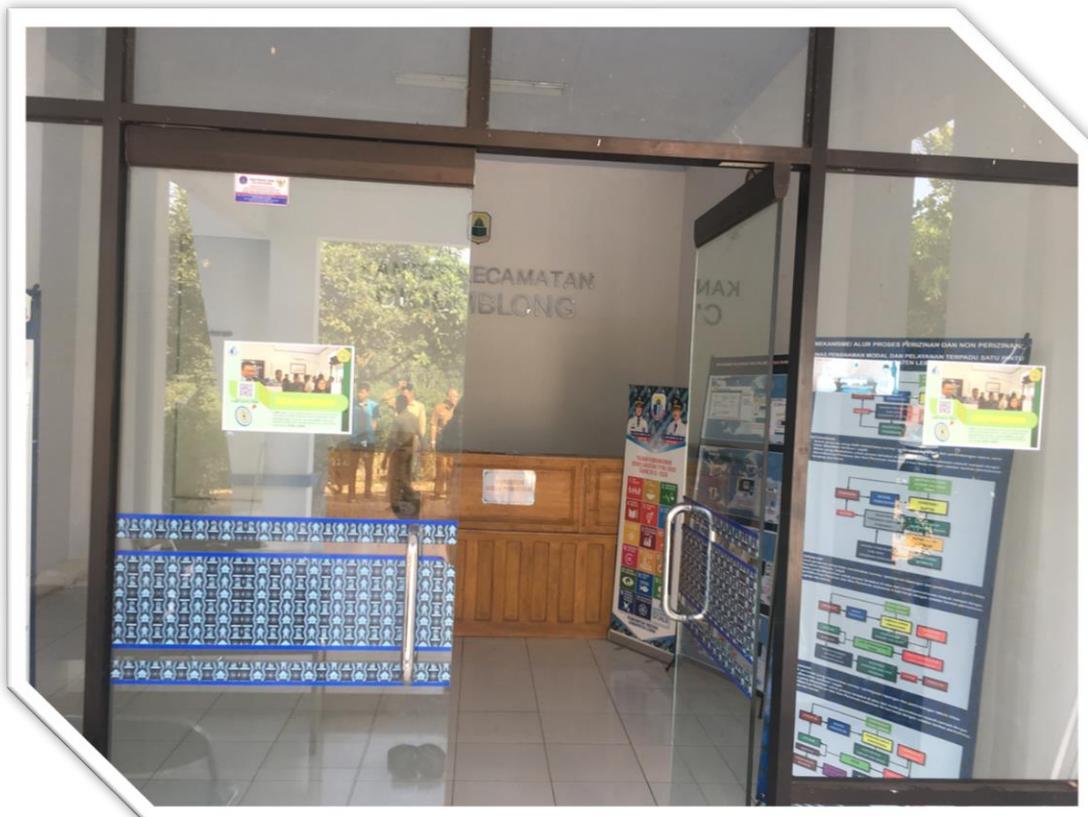
Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintel yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintel tentang Pelayanan Prima bagi petugas
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif





Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



Gambar 4.7
PATEN Cigemblong

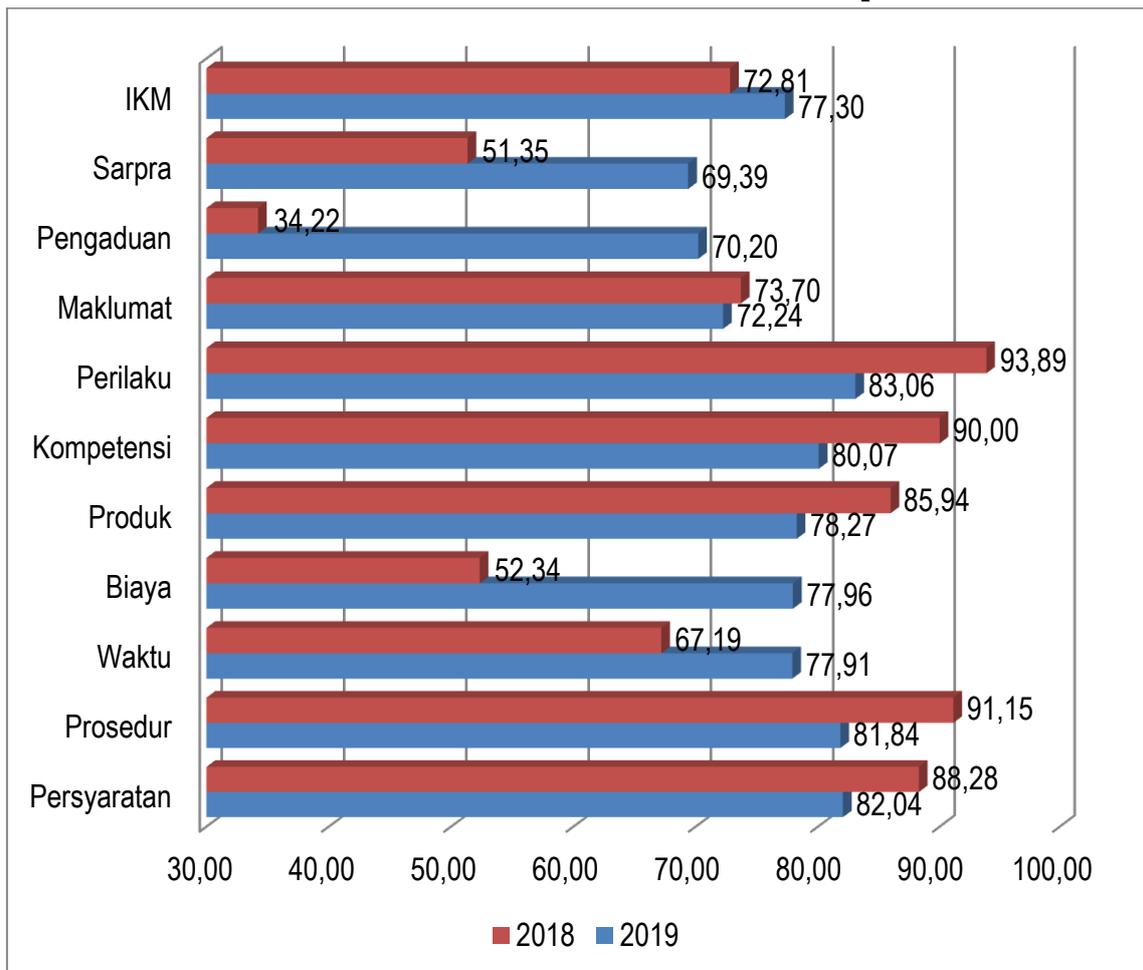


7. PATEN Cihara

Dengan capaian indeks sebesar 77,30 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cihara terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat cukup signifikan bila dibandingkan capaian tahun 2018 sebesar 72,81. Meski meningkat, capaian ini masih lebih rendah bila dibandingkan dengan indeks agregat IKM Kabupaten sebesar 83,64 sebagai *threshold*-nya, sehingga tampak nyata permasalahan pada seluruh unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.21

IKM PATEN Cihara Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.17
IKM PATEN Cihara Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	82,04	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,84	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,84	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	74,29	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	77,14	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	78,37	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,73	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79,18	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	74,49	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82,04	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,76	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,22	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,22	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82,86	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	83,47	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	83,67	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,24	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	74,08	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,41	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	71,22	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	69,18	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,10	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,51	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,63	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,16	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69,39	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	80,41	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83,88	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,27	C	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	75,10	C	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	11,43	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cihara	77,30	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

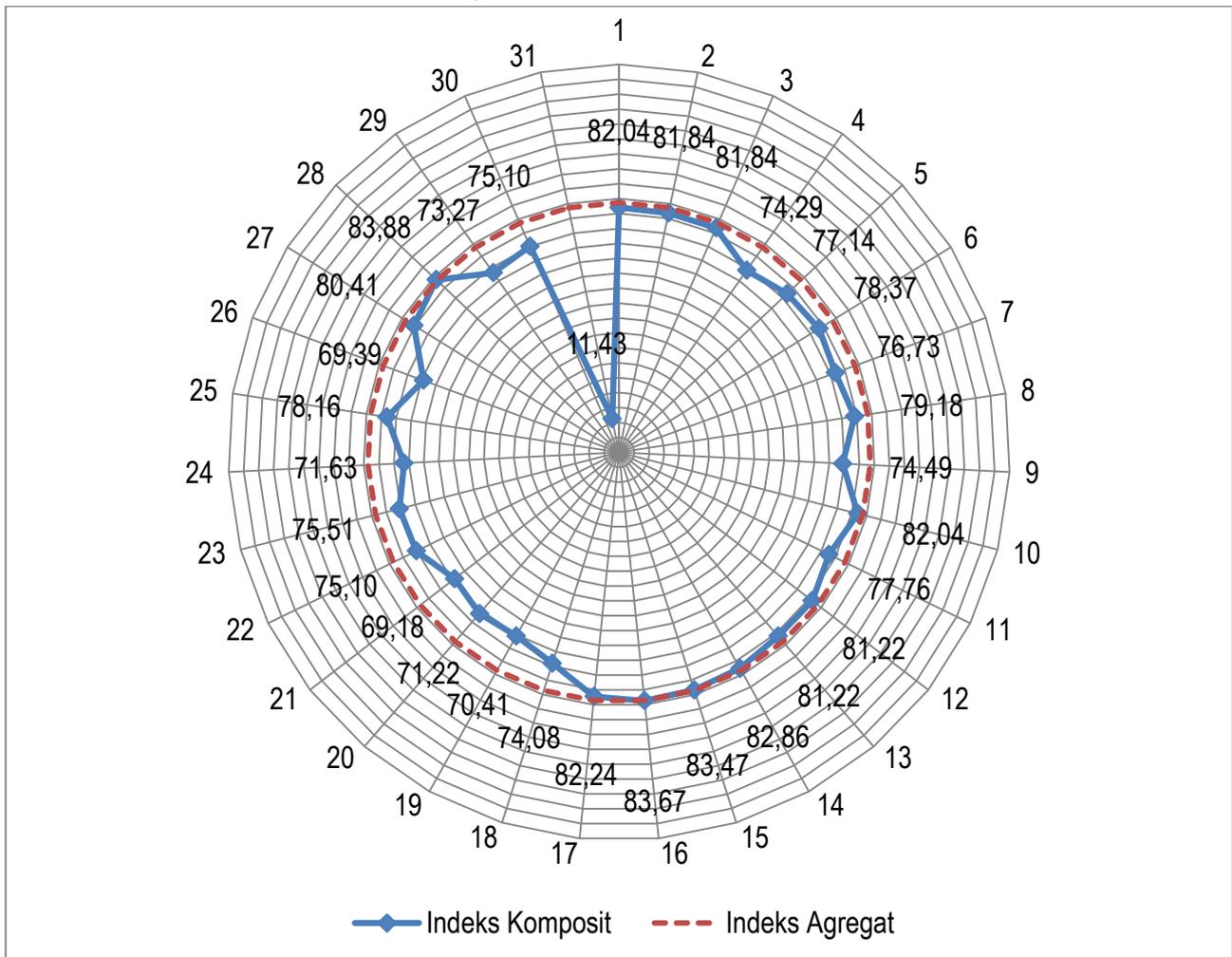




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 12 dari 31 indikator, atau sekira 38,71% indikator masih berkualifikasi C, 1 indikator (3,23%) masih terkategori D; 18 indikator (58,06%) berkualifikasi B, dan belum ada satupun indikator yang berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 29 indikatornya (93,55%) masih di bawah indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.22

Postur Pelayanan Publik di PATEN Cihara



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang seluruhnya dibawah indeks agregat dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja





antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Cihara dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.18

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti BinteK tentang Pelayanan Prima bagi petugas
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



Gambar 4.8
Desk PATEN Cihara

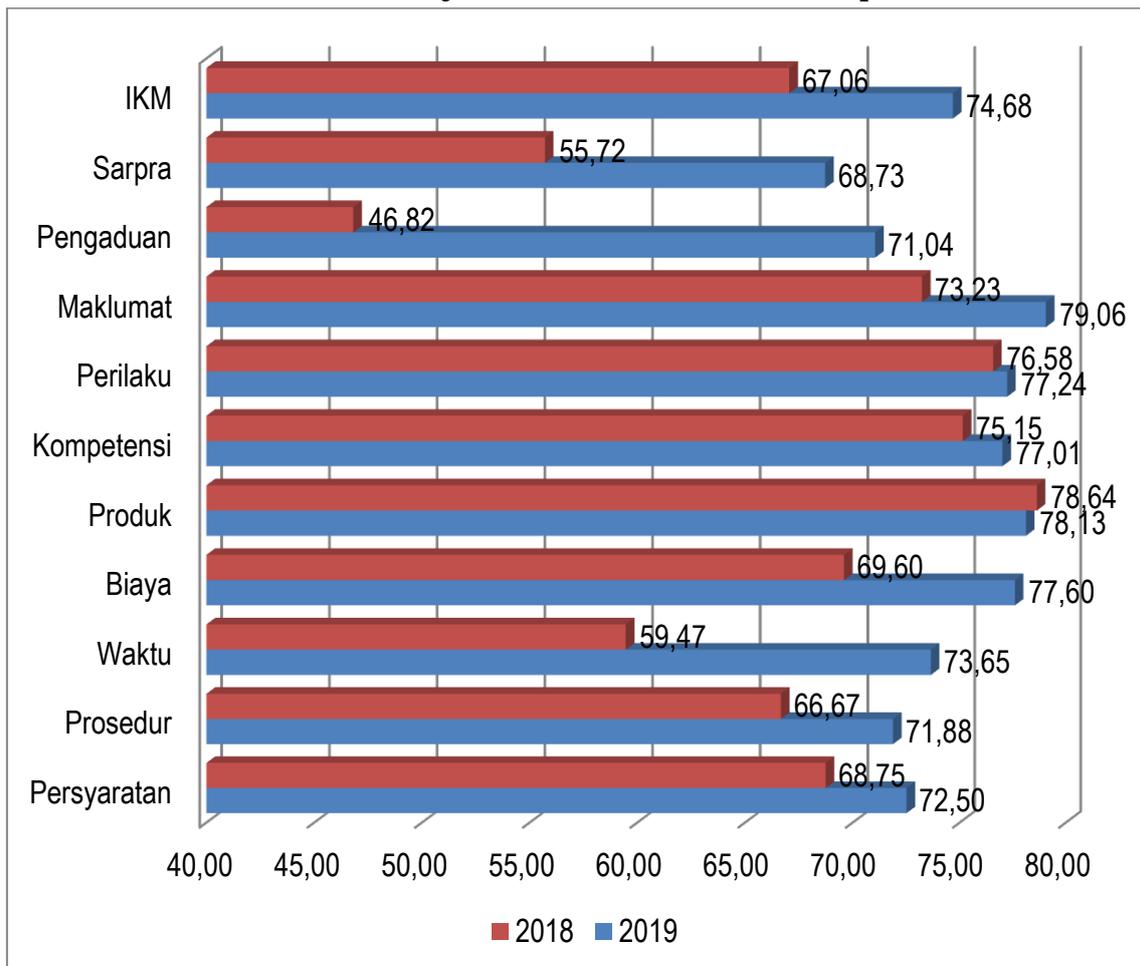


8. PATEN Cijaku

Dengan capaian indeks sebesar 74,68 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cijaku terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat meningkat signifikan bila dibandingkan capaian tahun 2018 sebesar 67,06. Meski meningkat, capaian ini masih lebih rendah bila dibandingkan dengan indeks agregat IKM Kabupaten sebesar 83,64 sebagai *threshold*-nya, sehingga tampak nyata permasalahan pada seluruh unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.23

IKM PATEN Cijaku Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.19
IKM PATEN Cijaku Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	72,50	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	71,88	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	73,75	C	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	69,38	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	73,96	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	77,50	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,92	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	77,29	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,17	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,08	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,08	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,67	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,29	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,83	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	79,58	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,46	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,08	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83,75	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,38	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	71,25	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70,83	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,67	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,88	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,54	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,88	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,88	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	78,54	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	81,25	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	67,92	C	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	72,29	C	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	11,46	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cijaku	74,68	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

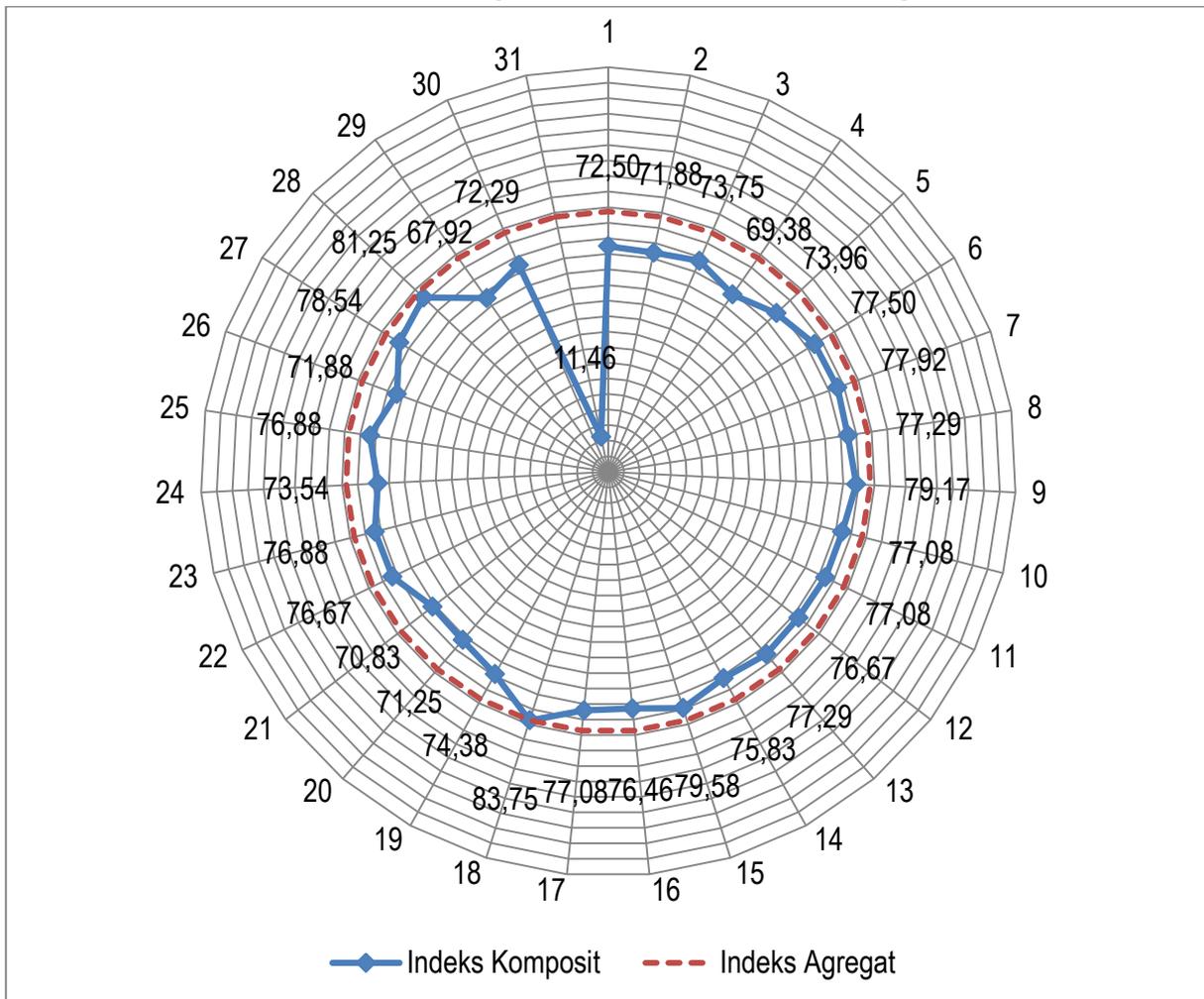




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 14 dari 31 indikator, atau sekira 45,16% indikator masih berkualifikasi C, 1 indikator (3,23%) masih terkategori D; 16 indikator (51,61%) berkualifikasi B, dan belum ada satupun indikator yang berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 30 indikatornya (96,77%) masih di bawah indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.24

Postur Pelayanan Publik di PATEN Cijaku



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang hamper seluruhnya dibawah indeks agregat dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja





antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Cijaku dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.20

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintel yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintel tentang Pelayanan Prima bagi petugas
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif





Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
		<ul style="list-style-type: none">▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar asri dan nyaman



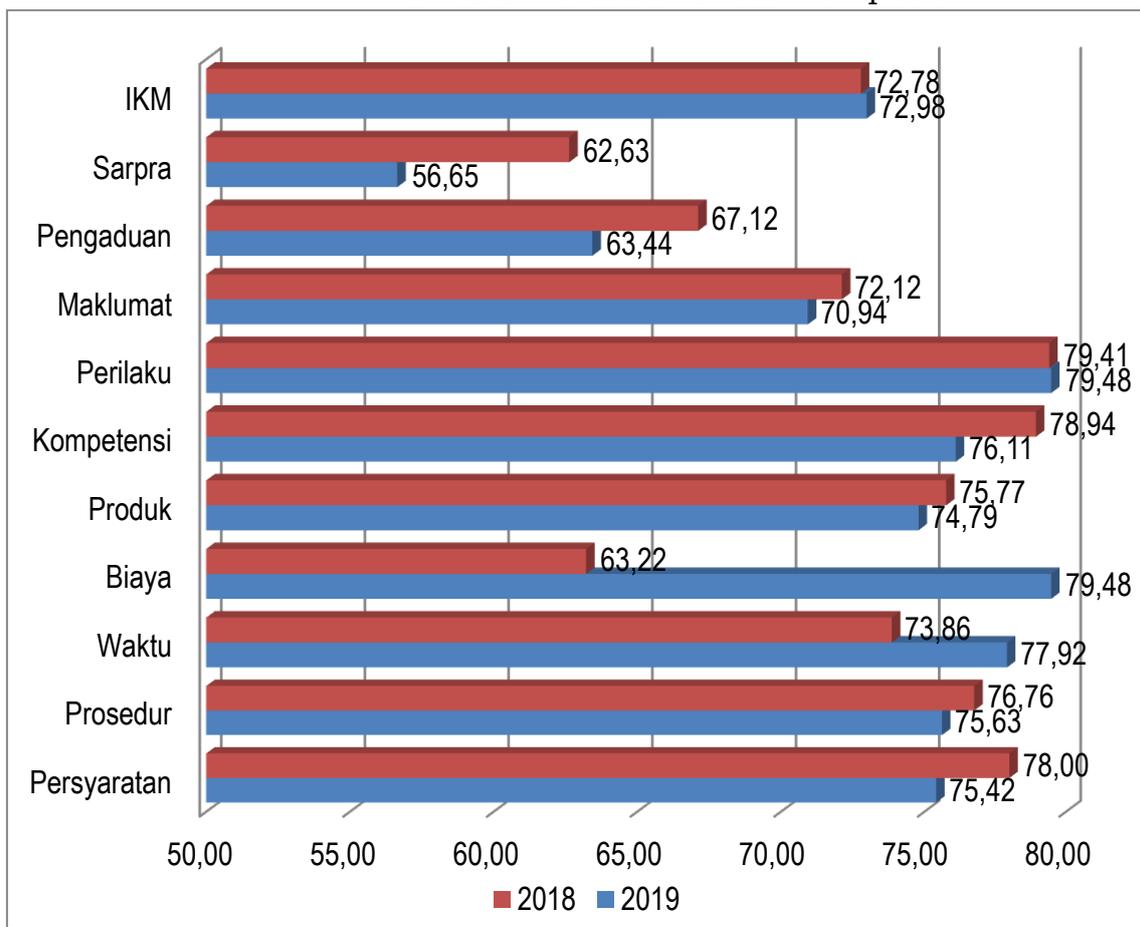
Gambar 4.9
PATEN Cijaku



9. PATEN Cikulur

Secara umum, dengan capaian indeks sebesar 72,98 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cikulur terkategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Dibandingkan dengan capaian tahun 2018, capaian ini tercatat meningkat meski semua sifatnya mengingat kenaikannya yang tidak signifikan. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka semua unsur teridentifikasi berada dibawah indeks agregat IKM kabupaten Lebak. Kesepuluh unsur tersebut adalah: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelayanan, perlaku pemberi pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Grafik 4.25
IKM PATEN Cikulur Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.21
IKM PATEN Cikulur Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	75,42	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,63	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	76,88	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	72,50	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	74,38	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	87,92	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	78,33	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80,63	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,08	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72,50	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,67	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,13	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	73,54	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,83	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	90,21	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	75,63	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,25	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	72,08	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	69,79	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	64,79	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	62,08	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,08	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,88	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,50	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	58,13	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	86,04	B	Di atas rerata
28	Keamanan	90,63	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	58,96	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	14,17	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	12,08	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cikulur	72,98	C	Dibawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019





antarindikator yang kurang seimbang, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak ketimpangan kinerja antarindikatornya yang sangat nyata dari sebagian indikator.

Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya terutama pada indikator yang memiliki indeks masih terkategori D dan C. Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Cikurur dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.22

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dst
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang prosedur persyaratan yang informatif dan menarik▪ Mengkaji prosedur yang sudah ada dan menganalisis untuk lebih menyederhanakan prosedur.
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan▪ Menyarankan membawa bekal atau sistem catering untuk makan siang pegawai. Agar waktu istirahat tidak molor.
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” disertai dengan landasan hukum dan sanksi jika dilanggar di area pelayanan.
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Membuat SOP agar petugas melakukan cek dan ricek setiap data usulan perijinan .
6	Kompetensi pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melaksanakan bintek peningkatan kompetensi petugas pelayanan
7	Perilaku dalam pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyediakan SOP yang mengatur cara berpakaian, sikap dalam melayani▪ Menyediakan cermin pada ruangan dengan memberikan pesan tertulis seperti “ Sudah Rapikah Anda”, “ Mana Senyummu :
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Tersedia media publikasi maklumat pelayanan yang tercetak dan tidak tercetak yang mudah ditemukan oleh pengguna layanan.▪ Menyusun ulang kalimat dari maklumat pelayanan agar lebih sederhana, mudah diingat dan efektif mencerminkan harapan masyarakat pengguna layanan.▪ Pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
		elayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyediakan berbagai saluran pengaduan masyarakat mulai dari kotak saran, SMS dan Whatsapp▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Meyediakan media untuk menyampaikan hasil-hasil penyelesaian pengaduan atau tindak lanjut pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, sarana afirmasi dll▪ Mengefektifkan larangan merokok di area pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



Gambar 4.10
Loket PATEN Cikukur

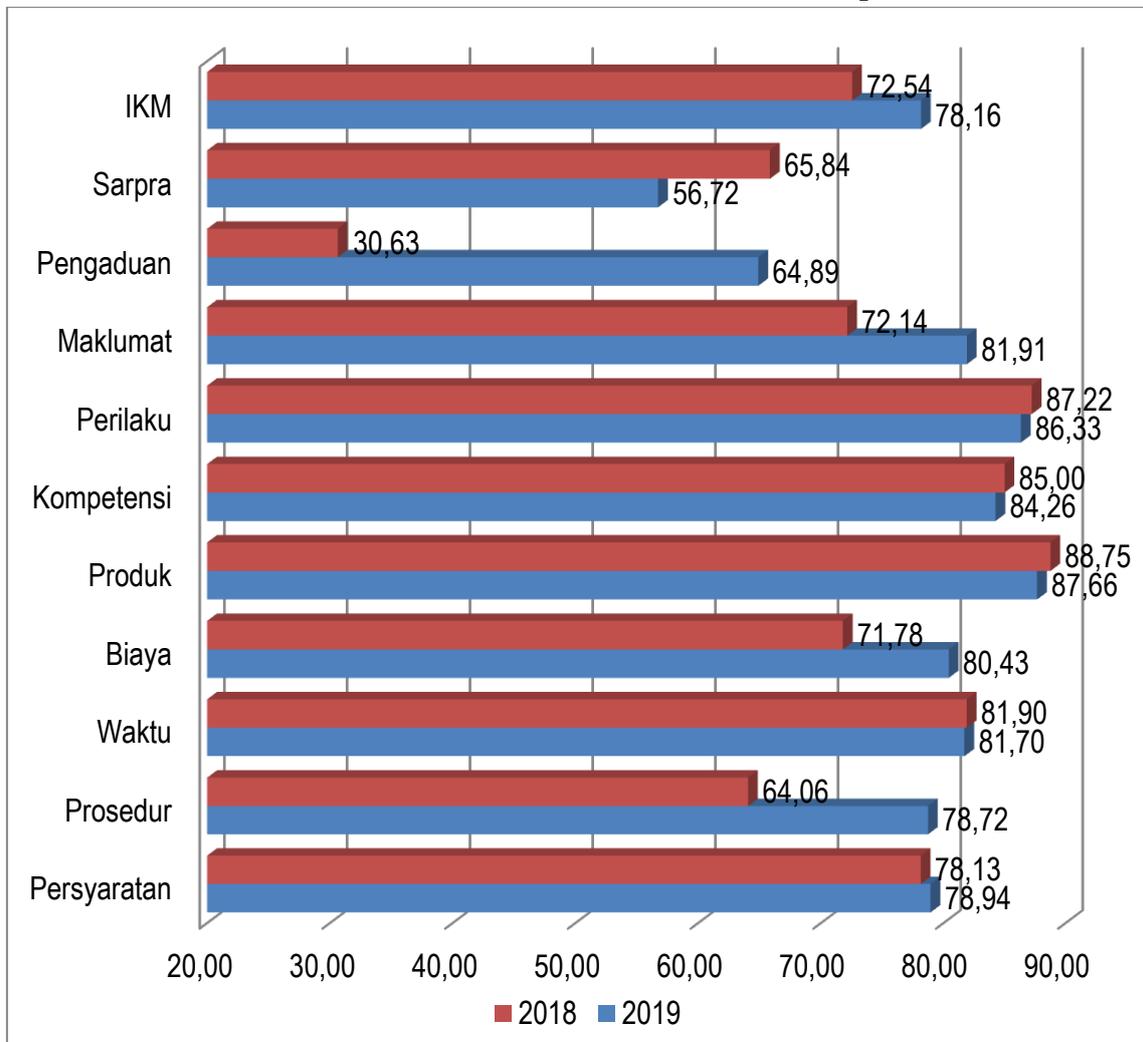


10. PATEN Cileles

Dengan capaian indeks sebesar 78,16 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cileles terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat cukup signifikan dibandingkan capaian tahun 2018 sebesar 72,54. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 7 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.27

IKM PATEN Cileles Berdasar Unsur Komposit



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.23
IKM PATEN Cileles Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	78,94	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,72	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,98	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	78,94	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	78,94	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	85,96	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,85	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80,00	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,38	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	88,94	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	86,38	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,62	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,77	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	84,89	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminatif	84,04	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	90,00	A	Di atas rerata
17	Keramahan	86,38	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,96	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,87	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	60,64	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	69,15	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,85	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,72	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,55	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,74	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	82,55	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	93,19	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	60,21	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	12,34	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	11,06	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cileles	78,16	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasarkan grafik diatas maka tampak Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator kompositnya, luasan kurve yang masih kurang optimum, serta indeks antarindikator yang kurang seimbang, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena ketimpangan kinerja antarindikatornya yang masih tampak nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator komposit terutama pada indikator yang memiliki indeks masih terkategori D dan C. Adapun rekomendasi yang ditawarkan untuk memperbaiki pelayanan PATEN di Kecamatan Cileles sebagai berikut:

Tabel 4.24

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Menyediakan berbagai media publikasi tentang persyaratan dan pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik dan mudah diakses oleh masyarakatMereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2.	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Mendesain media publikasi tentang prosedur persyaratan yang informatif dan menarikMengkaji prosedur yang sudah ada dan menganalisis untuk lebih menyederhanakan prosedur.
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugasMengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Mengumumkan tarif pelayanan secara terbukaMembuat publikasi “bebas pungli” disertai dengan landasan hukum dan sanksi jika dilanggar di area pelayanan. Mengumumkan tarif pelayanan secara terbukaMemastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Tersedia media publikasi maklumat pelayanan yang mudah ditemukan oleh pengguna layanan.Menyusun ulang kalimat dari maklumat pelayanan agar lebih sederhana, mudah diingat dan efektif mencerminkan harapan masyarakat pengguna layanan.Pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai isi maklumat pelayanan yang diumumkan.
6	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">Menyediakan berbagai saluran pengaduan masyarakat mulai dari kotak saran, SMS dan Whatsapp





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
		<ul style="list-style-type: none">▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan▪ Meyediakan media untuk menyampaikan hasil-hasil penyelesaian pengaduan atau tindak lanjut pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.
7	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, sarana afirmasi dll▪ Mengefektifkan larangan merokok di area pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman dan modern

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019



Gambar 4.11
Loket PATEN Cileles

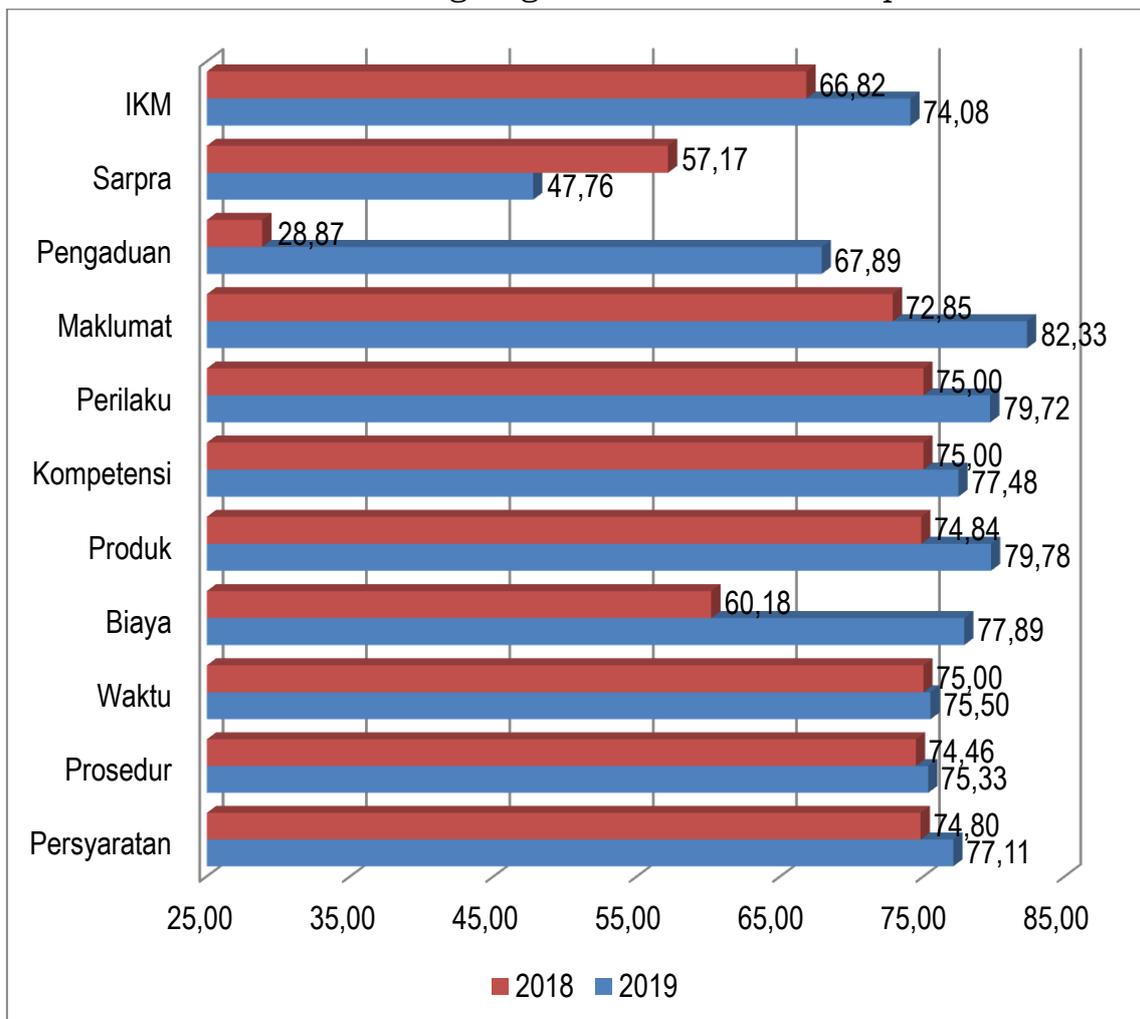


11. PATEN Cilograng

Dengan capaian indeks sebesar 74,08, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cilograng terkategori kurang baik dengan mutu pelayanan C, meski secara umum mengalami peningkatan yang sangat signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada semua unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.29

IKM PATEN Cilograng Berdasar Unsur Komposit



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.25
IKM PATEN Kecamatan Cilograng Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	77,11	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,33	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,33	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	73,78	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	74,00	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	72,89	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	75,78	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80,00	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,78	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	79,78	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,56	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,22	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,67	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,89	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	86,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77,56	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,44	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,33	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,33	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	69,11	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	66,67	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,22	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,33	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,56	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,22	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	23,56	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	88,44	A	Di atas rerata
28	Keamanan	87,56	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	13,78	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	13,78	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	21,11	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cilograng	74,08	C	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019

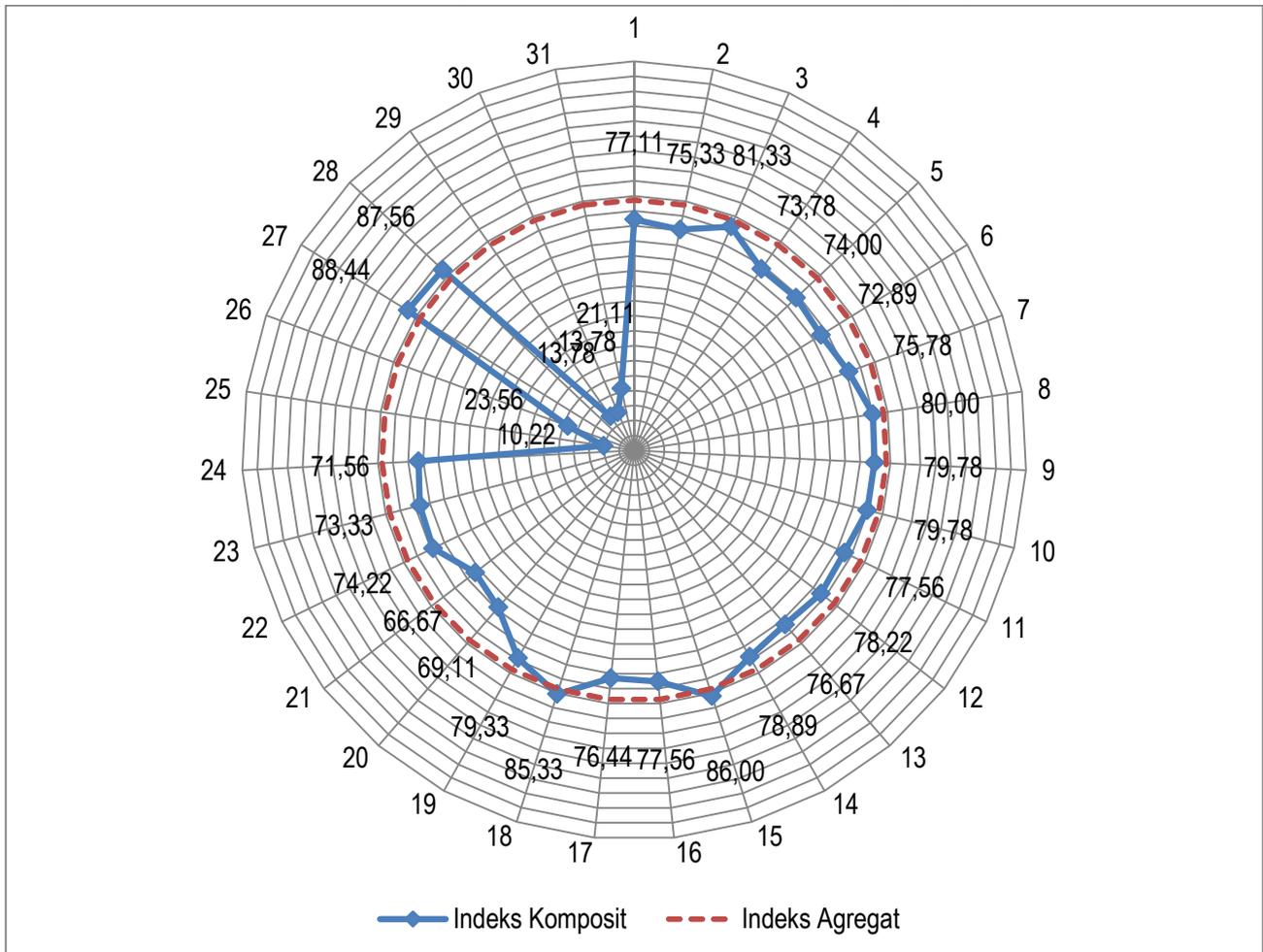




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 5 dari 31 indikator, atau sekira 16,13 % indikator masih berkualifikasi D, 11 indikator (35,48%) masih terkategori C; 14 indikator (45,16%) telah terkategori B, dan hanya terdapat 1 indikator (3,22%) berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, hanya terdapat 4 indikator (12,90 %) yang telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Dari 31 indikator tersebut terdapat 16 indikator yang berkategori D dan E yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki guna meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan PATEN.

Grafik 4.30

Postur Pelayanan Publik Di PATEN Cilograng



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019

Berdasarkan grafik diatas tampak adanya irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator kompositnya, yang dicirikan dengan luasan kurve yang kurang optimum, serta capaian





antarindikator yang kurang seimbang, sehingga secara umum masih mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator komposit yang berada di dalam garis agregat IKM Kabupaten Lebak. Berikut adalah rekomendasi untuk meningkatkan IKM PATEN di Kecamatan Cilograng.

Tabel 4.26

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang prosedur persyaratan yang informatif dan menarik▪ Mengkaji prosedur yang sudah ada dan menganalisis untuk lebih menyederhanakan prosedur.
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan▪ Menyarankan membawa bekal atau sistem catering untuk makan siang pegawai. Agar waktu istirahat tidak molor.
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi "bebas pungli" disertai dengan landasan hukum dan sanksi jika dilanggar di area pelayanan.
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Membuat SOP agar petugas melakukan cek dan ricek setiap data usulan perijinan .
6	Kompetensi pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melaksanakan bintek peningkatan kompetensi petugas
7	Perilaku dalam pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyediakan SOP yang mengatur cara berpakaian , sikap dalam melayani
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Tersedia media publikasi maklumat pelayanan yang tercetak dan tidak tercetak yang mudah ditemukan oleh pengguna layanan.▪ Menyusun ulang kalimat dari maklumat pelayanan agar lebih sederhana, mudah diingat dan efektif mencerminkan harapan masyarakat pengguna layanan.▪ Pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">Menyediakan berbagai saluran pengaduan masyarakat mulai dari kotak saran, SMS dan WhatsappMembentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakatMengadakan rapat evaluasi di akhir minggu dan menjadikan pengaduan masyarakat sebagai bahan masukan untuk perbaikan.Meyediakan media untuk menyampaikan hasil-hasil penyelesaian pengaduan atau tindak lanjut pengaduan masyarakat.
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantorMembentuk tim / petugas piket harian / mingguanMenyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, sarana afirmasi dllMengefektifkan larangan merokok di area pelayanan dengan menempelkan pesan larangan merokok mulai dari tempat parkir.Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyamanMenyediakan fasilitas WIFI di area pelayanan .

Sumber : Data Hasil Penelitian Diolah, 2019



Gambar 4.12
Desk PATEN Ciligrang



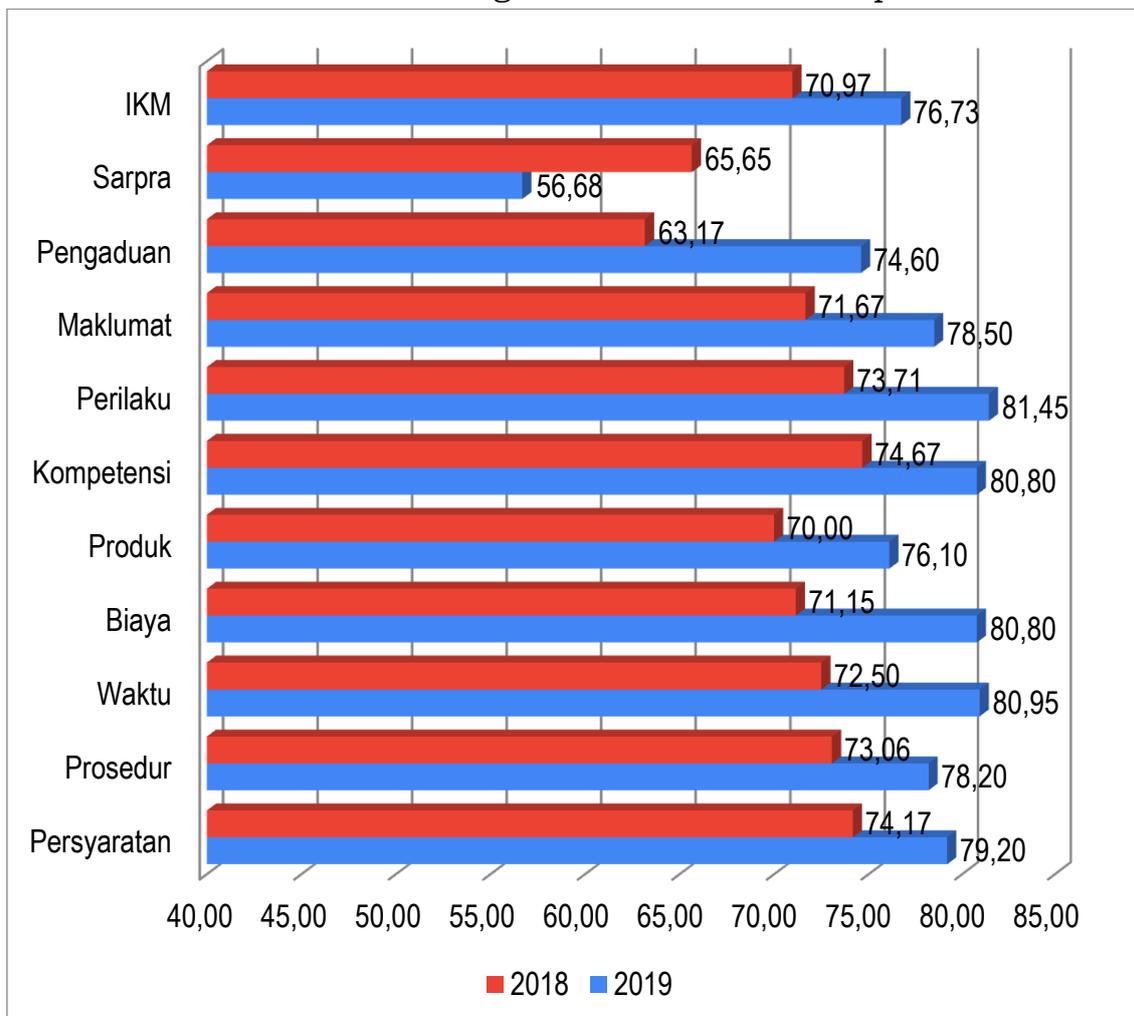


12. PATEN Cimarga

Dengan capaian indeks sebesar 76,73, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cimarga terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat cukup signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan semua unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi, perilaku, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.31

IKM PATEN Cimarga Berdasar Unsur Komposit



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.27
IKM PATEN Cimarga Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	79,20	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,20	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,60	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83,00	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	75,60	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	83,60	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,40	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80,20	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,40	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	73,80	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,40	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,60	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,40	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,40	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	89,00	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	79,40	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	79,40	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,60	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	72,40	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,80	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,60	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,40	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	67,80	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69,60	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	82,80	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	96,20	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	65,40	C	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	10,00	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10,00	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cimarga	76,73	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

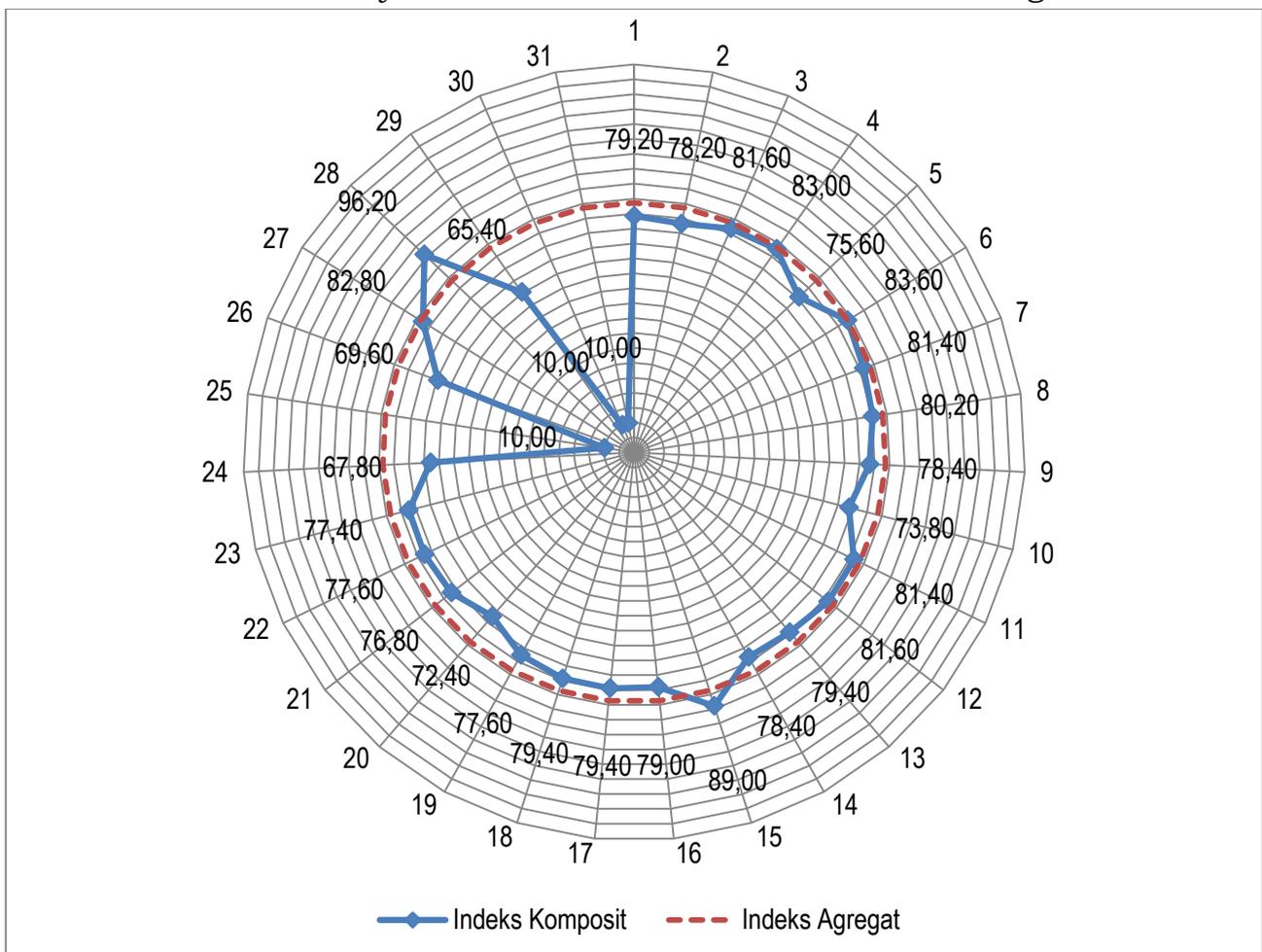




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 3 dari 31 indikator, atau sekira 9,67 % indikator masih berkualifikasi D, 6 indikator (19,35%) masih terkategori C; 20 indikator (64,51%) telah terkategori B, dan hanya terdapat 2 indikator (6,44%) berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, hanya terdapat 2 indikator (6,44 %) yang telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Dari 31 indikator tersebut terdapat 9 indikator yang berkategori D dan E yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki guna meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan PATEN. Informasi tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.32

Postur Pelayanan Publik Di PATEN Kecamatan Cimarga



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019

Berdasarkan grafik diatas tampak adanya irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator kompositnya, yang dicirikan dengan luasan kurve yang kurang optimum, serta capaian





antarindikator yang masih tampak kurang seimbang sehingga secara umum masih mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak ketimpangan antara kinerja antarindikatornya yang cukup nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator komposit, terutama indikator yang berada di dalam garis agregat IKM Kabupaten Lebak.

Tabel 4.28

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dst
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang prosedur persyaratan yang informatif dan menarik▪ Mengkaji prosedur yang sudah ada dan menganalisis untuk lebih menyederhanakan prosedur.
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan▪ Menyarankan membawa bekal atau sistem catering untuk makan siang pegawai. Agar waktu istirahat tidak molor.
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” disertai dengan landasan hukum dan sanksi jika dilanggar di area pelayanan.
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Membuat SOP agar petugas melakukan cek dan ricek setiap data usulan perijinan .
6	Kompetensi pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan Bintek peningkatan kompetensi petugas pelayanan
7	Perilaku pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyediakan SOP yang mengatur cara berpakaian , sikap dalam melayani
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Tersedia media publikasi maklumat pelayanan yang tercetak dan tidak tercetak yang mudah ditemukan oleh pengguna layanan.▪ Menyusun ulang kalimat dari maklumat pelayanan agar lebih sederhana, mudah diingat dan efektif mencerminkan harapan masyarakat pengguna layanan.▪ Pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyediakan berbagai saluran pengaduan masyarakat mulai dari kotak saran, SMS dan Whatsapp



No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
		<ul style="list-style-type: none">▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Mengadakan rapat evaluasi di akhir minggu dan menjadikan pengaduan masyarakat sebagai bahan masukan untuk perbaikan.▪ Meyediakan media untuk menyampaikan hasil-hasil penyelesaian pengaduan atau tindak lanjut pengaduan masyarakat.
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, sarana afirmasi dll▪ Mengefektifkan larangan merokok di area pelayanan dengan menempelkan pesan larangan merokok mulai dari tempat parkir.▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman▪ Menyediakan fasilitas WIFI di area pelayanan .

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019



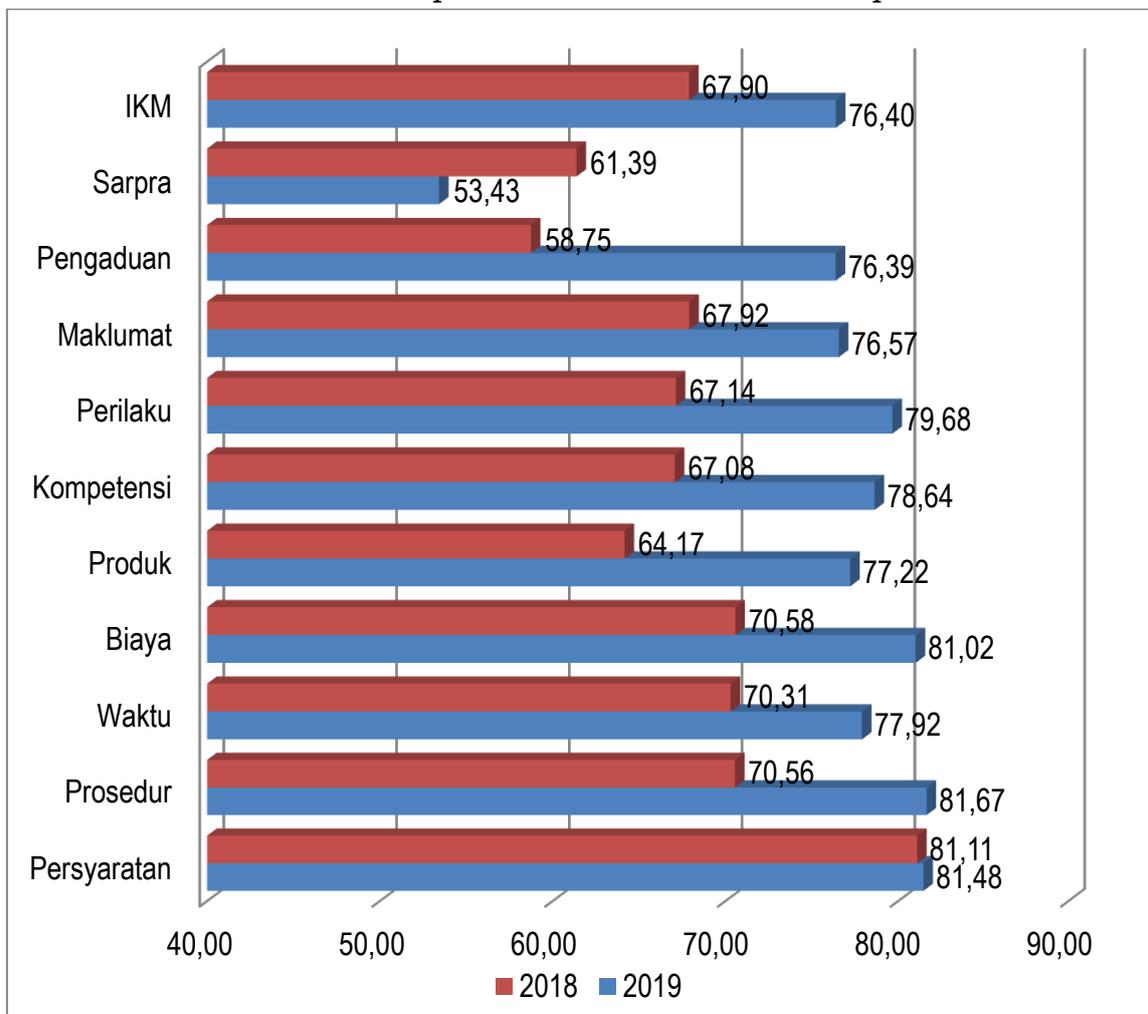
Gambar 4.13
Kursi Ruang Tunggu PATEN Cimarga



13. PATEN Cipanas

Meski mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan IKM Tahun 2018, capaian IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cipanas masih terkategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, capaian tersebut masih menyisakan adanya permasalahan pada semua unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.33
IKM PATEN Cipanas Berdasar Unsur Komposit



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.29
IKM PATEN Cipanas Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	81,48	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,67	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	77,78	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	69,07	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	76,11	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	88,70	A	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,11	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80,93	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,56	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	73,89	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,78	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,63	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,52	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74,44	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	88,15	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,15	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,96	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	71,11	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,04	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	76,11	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,67	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,81	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,48	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,67	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	13,15	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	15,56	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	89,44	A	Di atas rerata
28	Keamanan	94,44	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	60,19	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	15,74	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	12,78	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cipanas	76,40	C	Di bawah rerata

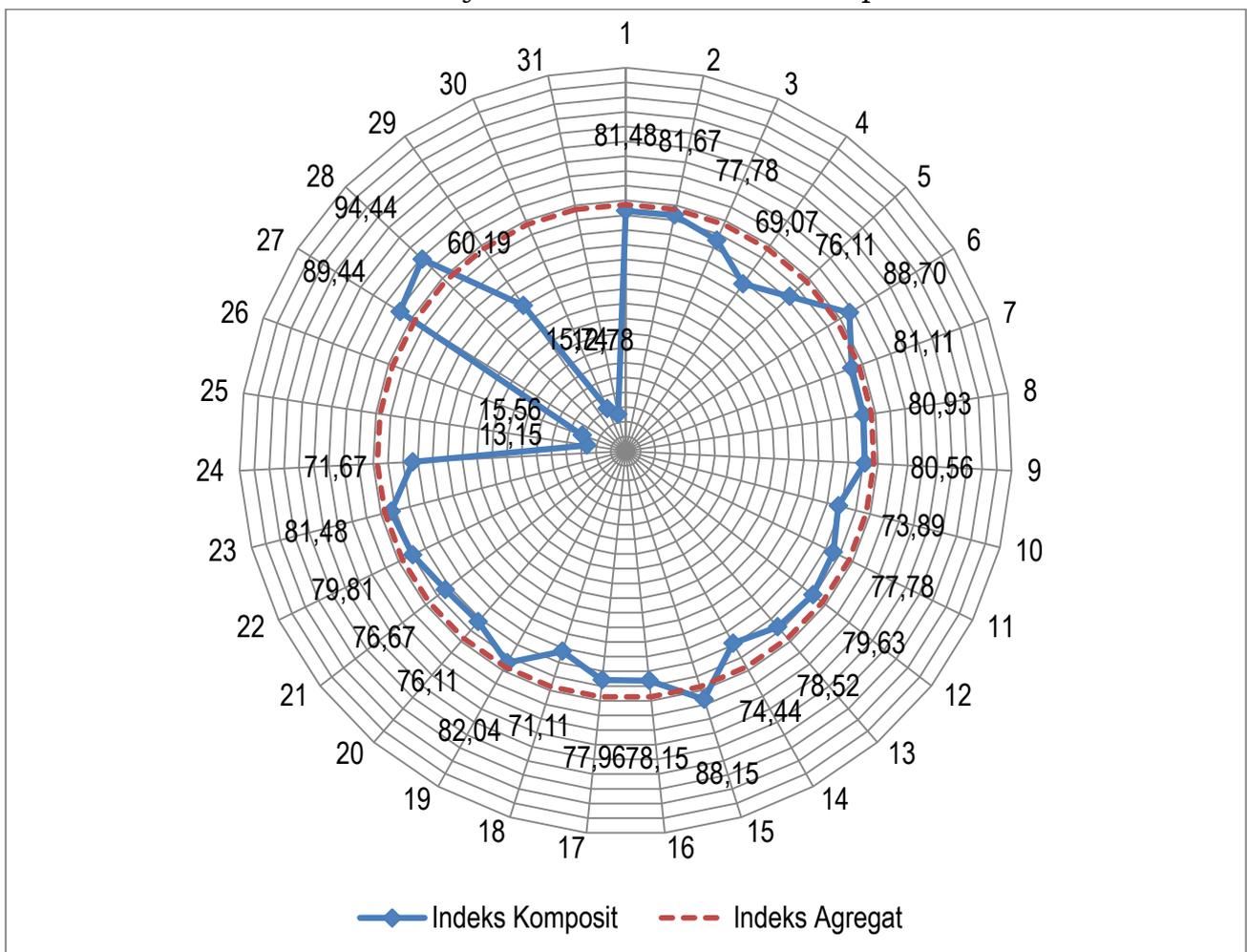
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 5 dari 31 indikator, atau sekira 16,13 % indikator masih berkualifikasi D, 7 indikator (22,58%) masih terkategori C; 16 indikator (61,61%) telah terkategori B, dan hanya terdapat 3 indikator (9,67%) berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, hanya terdapat 4 indikator (12,9 %) yang telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.34
Postur Pelayanan Publik Di PATEN Cipanas



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang





kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Cipanas dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.30

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dst
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang prosedur persyaratan yang informatif dan menarik▪ Mengkaji prosedur yang sudah ada dan menganalisis untuk lebih menyederhanakan prosedur.
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan▪ Menyarankan membawa bekal atau sistem catering untuk makan siang pegawai. Agar waktu istirahat tidak molor.
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” disertai dengan landasan hukum dan sanksi jika dilanggar di area pelayanan.
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Membuat SOP agar petugas melakukan cek dan ricek setiap data usulan perijinan .
6	Kompetensi pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melaksanakan Bintek peningkatan kompetensi yang relevan
7	Perilaku dalam pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyediakan SOP yang mengatur cara berpakaian , sikap dalam melayani▪ Memberikan penghargaan bagi pegawai terbaik hasil pooling pengguna pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Tersedia media publikasi maklumat pelayanan yang tercetak dan tidak tercetak yang mudah ditemukan oleh pengguna layanan.▪ Menyusun ulang kalimat dari maklumat pelayanan agar lebih sederhana, mudah diingat dan efektif mencerminkan harapan masyarakat pengguna layanan.▪ Pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">Menyediakan berbagai saluran pengaduan masyarakat mulai dari kotak saran, SMS dan WhatsappMembentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakatMengadakan rapat evaluasi di akhir minggu dan menjadikan pengaduan masyarakat sebagai bahan masukan untuk perbaikan.Meyediakan media untuk menyampaikan hasil-hasil penyelesaian pengaduan atau tindak lanjut pengaduan masyarakat.
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantorMembentuk tim / petugas piket harian / mingguanMenyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, sarana afirmasi dllMengefektifkan larangan merokok di area pelayananMenata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyamanMenyediakan fasilitas WIFI di area pelayanan .

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2019



Gambar 4.14
Front Office PATEN Cipanas

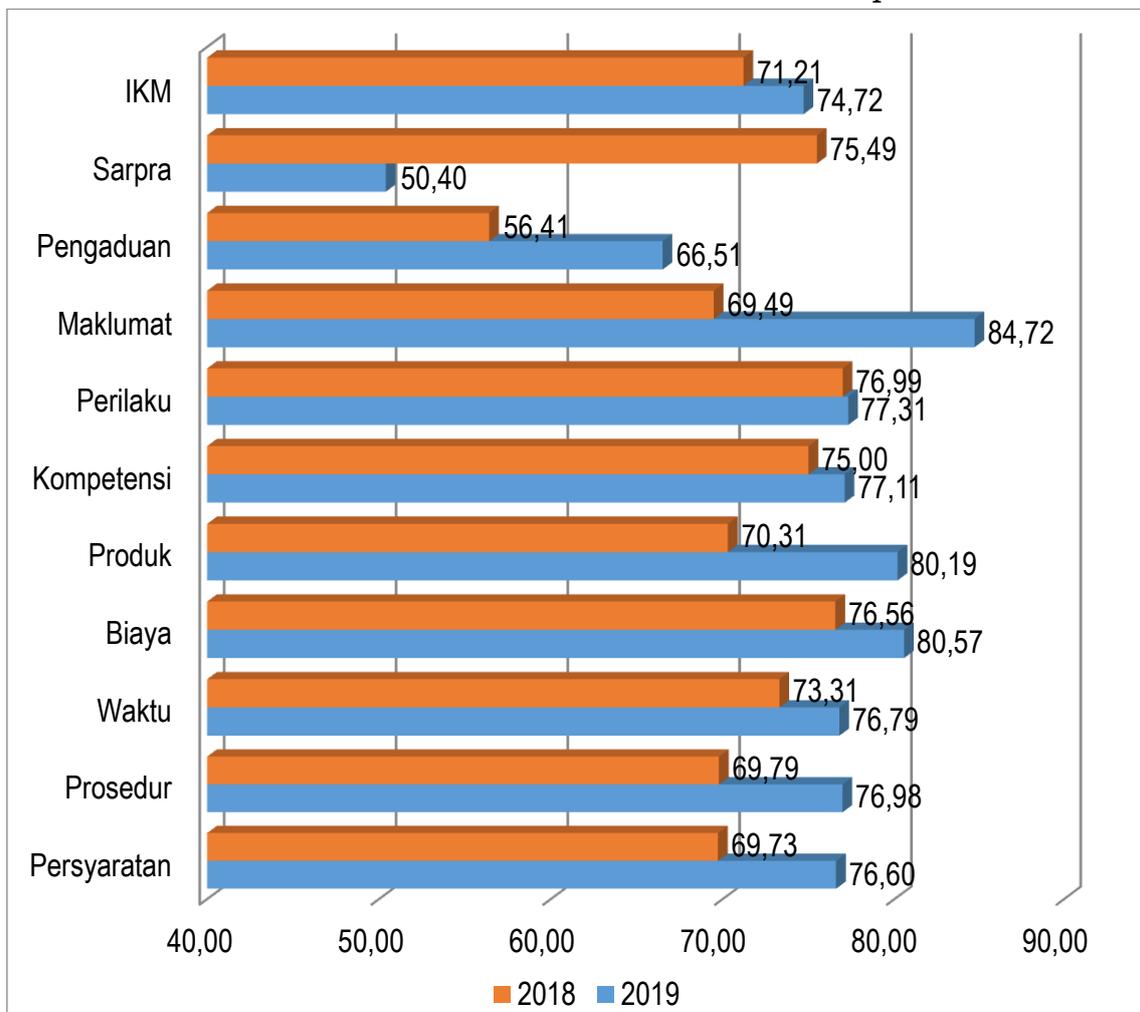


14. PATEN Cirinten

Dengan capaian indeks sebesar 74,72 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cirinten terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada hampir seluruh unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.35

IKM PATEN Cirinten Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.31
IKM PATEN Cirinten Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	76,60	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,98	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	79,43	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	72,83	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	75,09	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	79,81	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,94	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80,19	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,85	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	84,53	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77,36	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,98	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,98	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,42	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	79,81	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,04	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,98	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	87,74	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,70	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	61,51	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71,51	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,09	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,55	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70,75	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	60,94	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,72	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,68	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	15,09	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	11,13	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10,00	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Cirinten	74,72	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

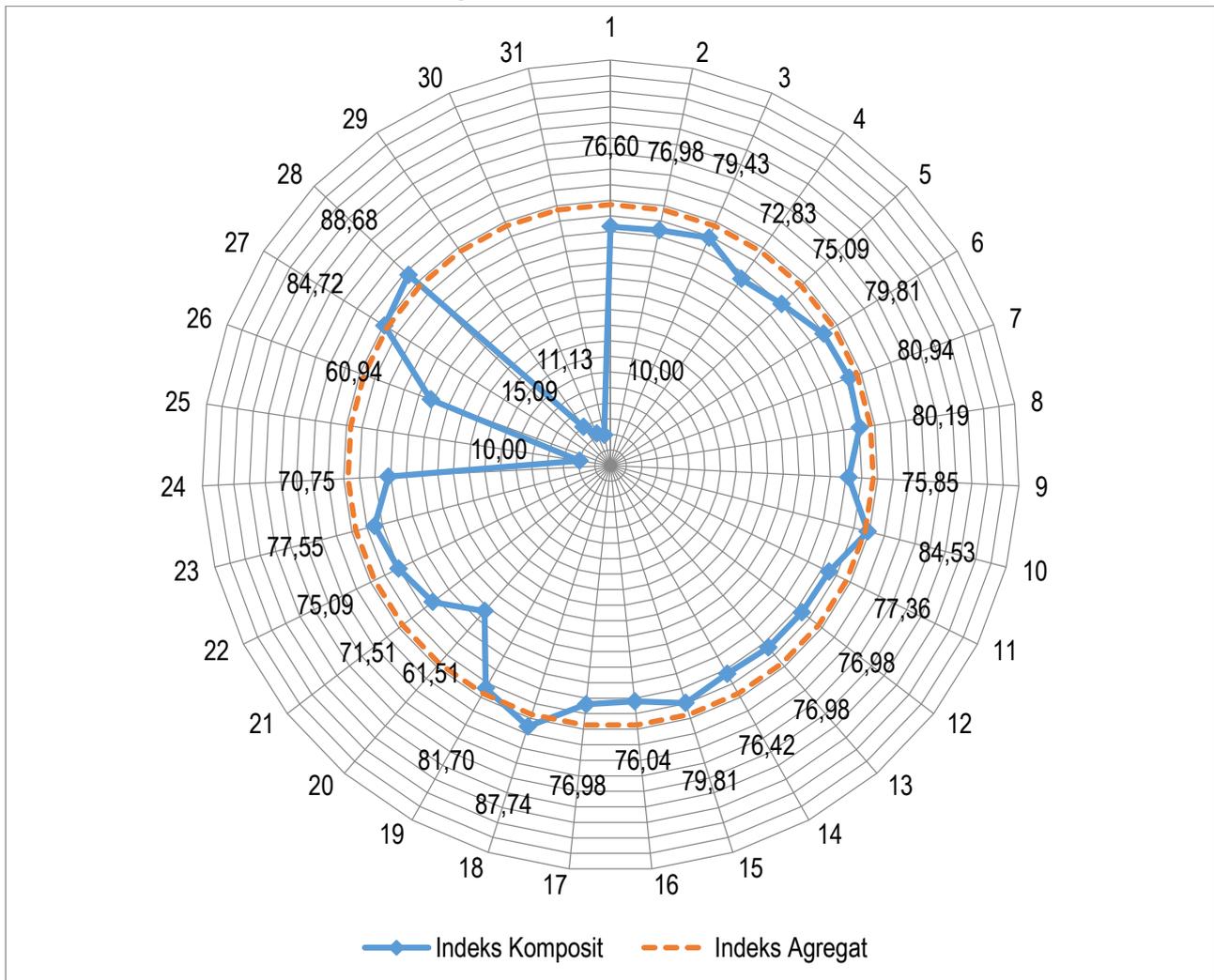




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 31 indikator, atau sekira 25,81% indikator masih berkualifikasi C, 6 indikator (19,35%) masih terkategori D; 16 indikator (51,61%) telah terkategori B, dan 1 indikator (3,23%) telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 27 indikator di antaranya (87,1%) masih memiliki indeks di bawah IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.36

Postur Pelayanan Publik di PATEN Cirinten



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang





kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Cirinten dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.32

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

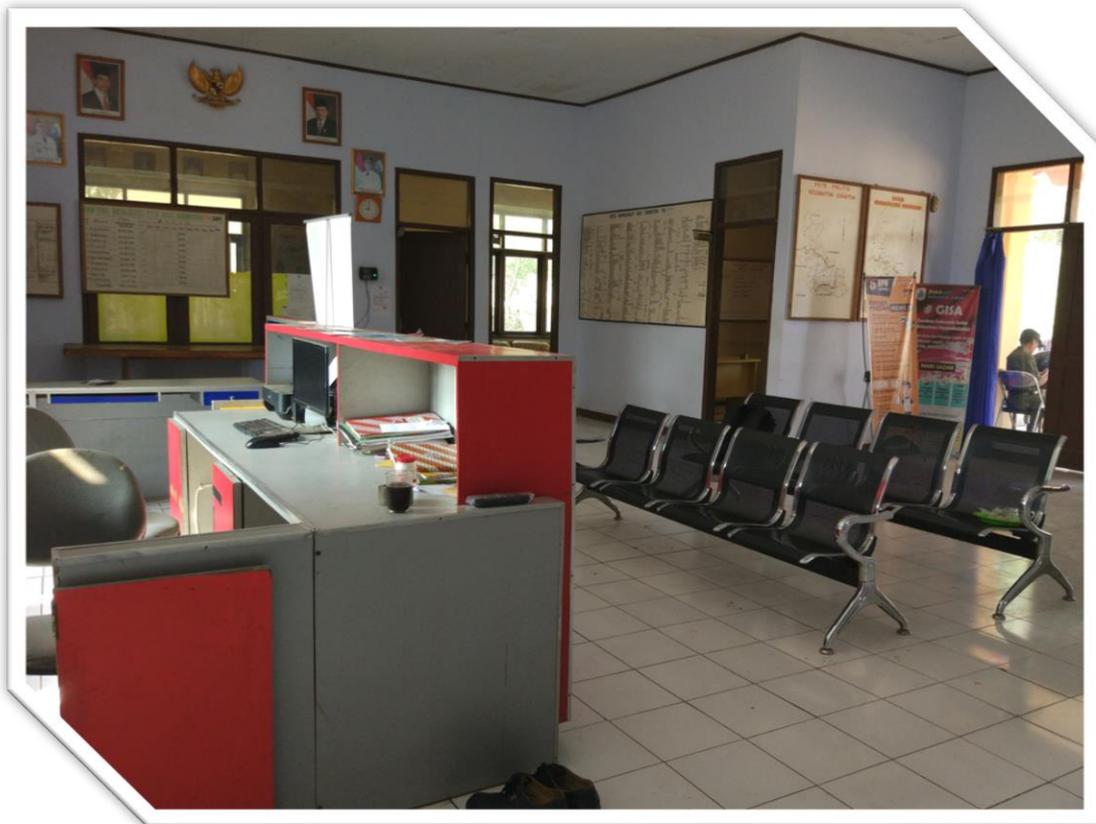
Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti BinteK tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan





Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
8	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
9	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman

Sumber: Hasil Penelitian, 2019



Gambar 4.15
Desk PATEN Cirinten

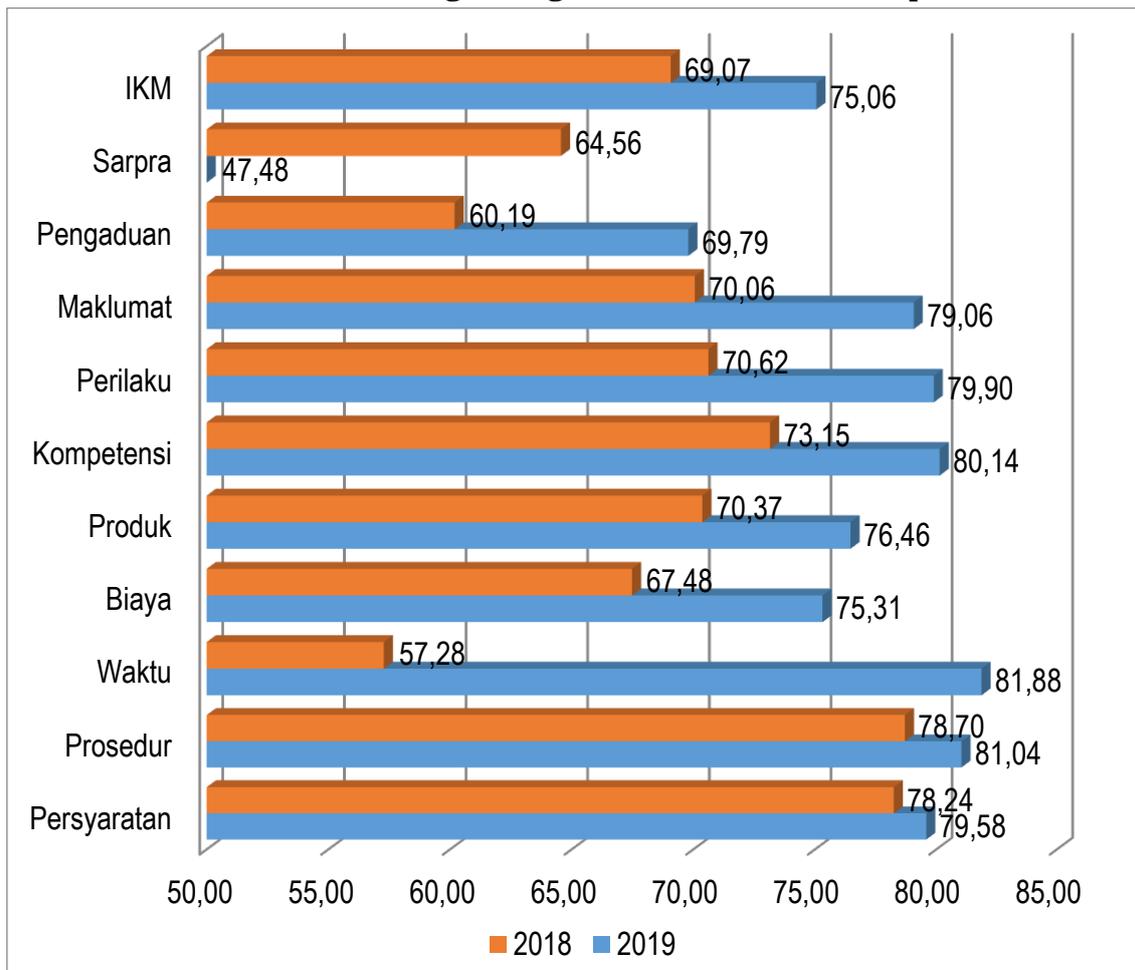


15. PATEN Curugbitung

Dengan capaian indeks sebesar 75,06 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Curugbitung terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat meningkat signifikan dibandingkan capaian tahun 2018 dengan indeks sebesar 69,07. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi masih adanya permasalahan pada seluruh unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.37

IKM PATEN Curugbitung Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.33
IKM PATEN Curugbitung Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	79,58	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,04	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	78,54	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	78,96	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	71,04	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	98,96	A	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	75,21	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75,42	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,29	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	70,63	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,42	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,83	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,17	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,63	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	91,04	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	76,88	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	71,04	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	80,63	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,50	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	71,04	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	68,54	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,29	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,29	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69,79	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	10,00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	80,42	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	89,79	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	40,00	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	10,00	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10,21	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Curugbitung	75,06	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 31 indikator, atau sekira 25,81% indikator masih berkualifikasi C, 5 indikator (16,13%) masih terkategori D; 15 indikator (48,39%) telah terkategori B, dan 3 indikator (9,68%) telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 28 indikator di antaranya (90,32%) masih memiliki

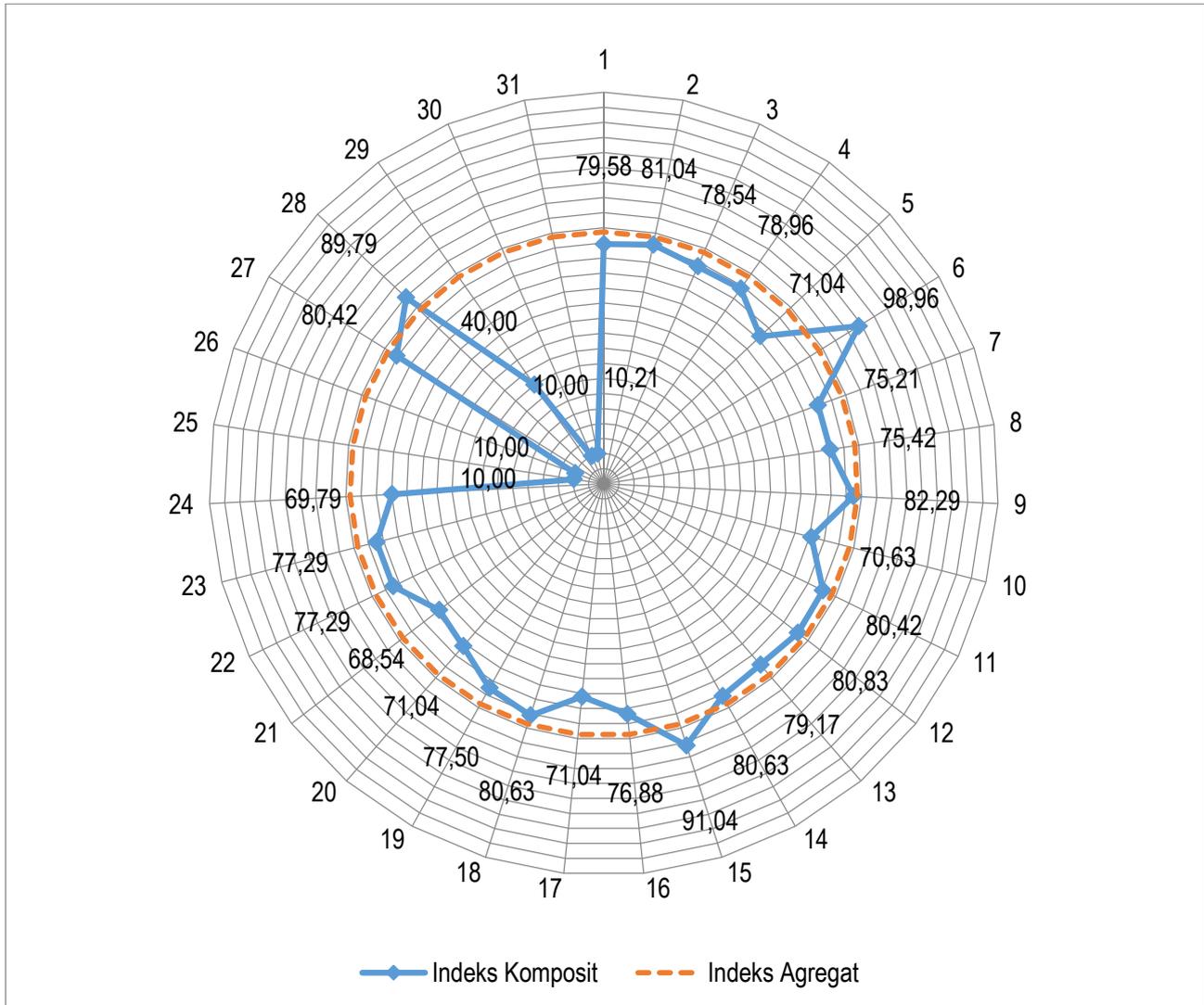




indeks di bawah IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.38

Postur Pelayanan Publik di PATEN Curugbitung



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut melalui upaya-upaya berikut.





Tabel 4.34
Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik ▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan ▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka ▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif ▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas ▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintel yang relevan dengan kebutuhan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan ▪ Mengikuti Bintel tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjwai esensi dari maklumat pelayanan
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat ▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll ▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor; ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman

Sumber: Hasil Penelitian, 2019



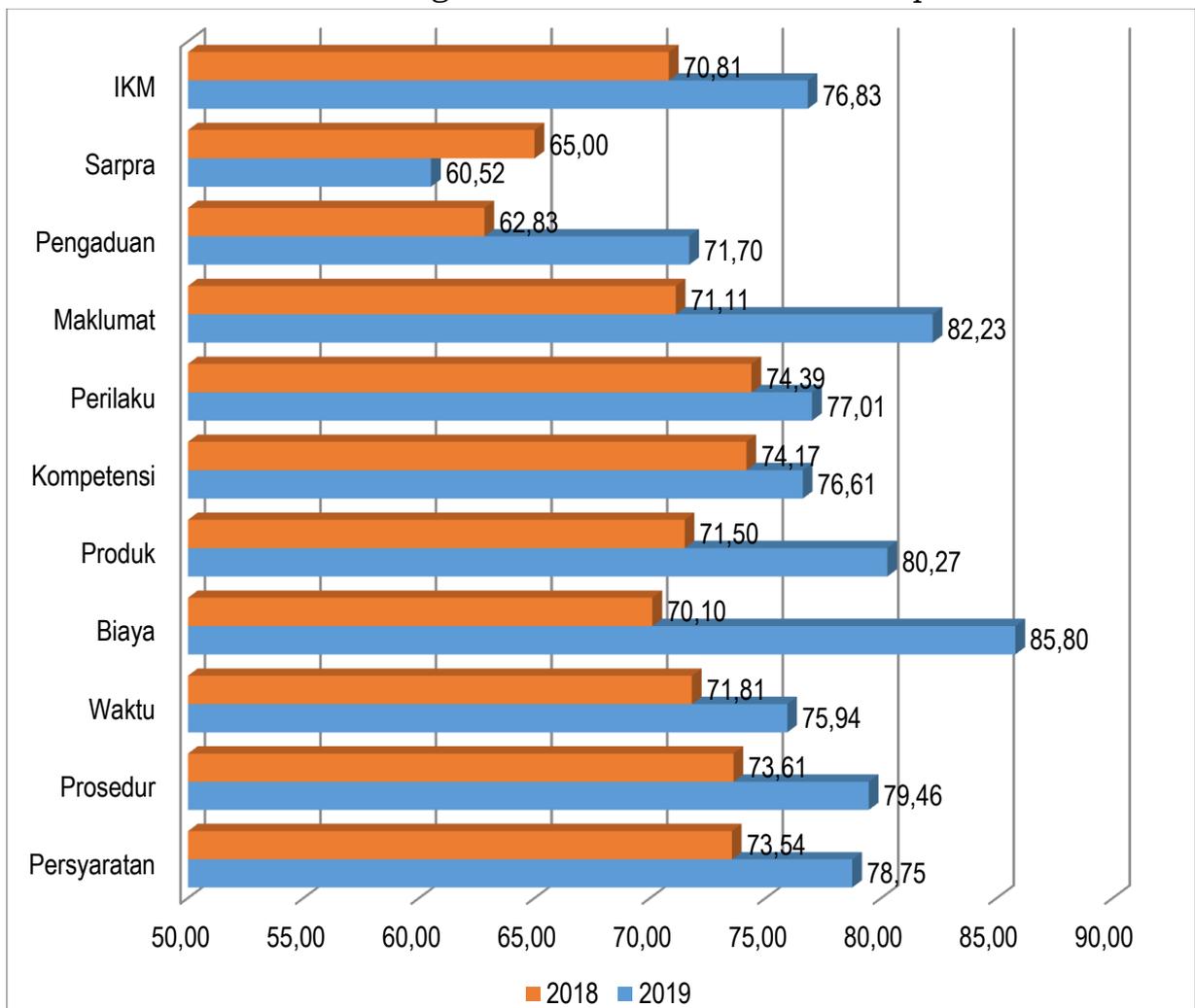


16. PATEN Gunungkencana

Dengan capaian indeks sebesar 76,83 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gunungkencana terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat signifikan dibandingkan capaian tahun 2018 meski masih jauh di bawah indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64. Berdasarkan indeks agregat tersebut teridentifikasi adanya permasalahan pada hampir seluruh unsur kompositnya, kecuali pada kinerja indeks unsur biaya pelayanan yang telah mencapai di atas indeks agregat dimaksud.

Grafik 4.39

IKM PATEN Gunungkencana Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.35
IKM PATEN Gunungkencana Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	78,75	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,46	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	78,21	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	72,32	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	73,75	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	79,46	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,07	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,54	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	72,14	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	88,39	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	76,96	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,89	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,96	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,14	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	77,68	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,89	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,32	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86,61	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,86	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	69,64	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,75	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,21	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,89	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	65,71	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,75	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	86,96	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,86	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	61,25	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	59,11	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	11,43	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Gunungkencana	76,83	B	Di bawah rerata

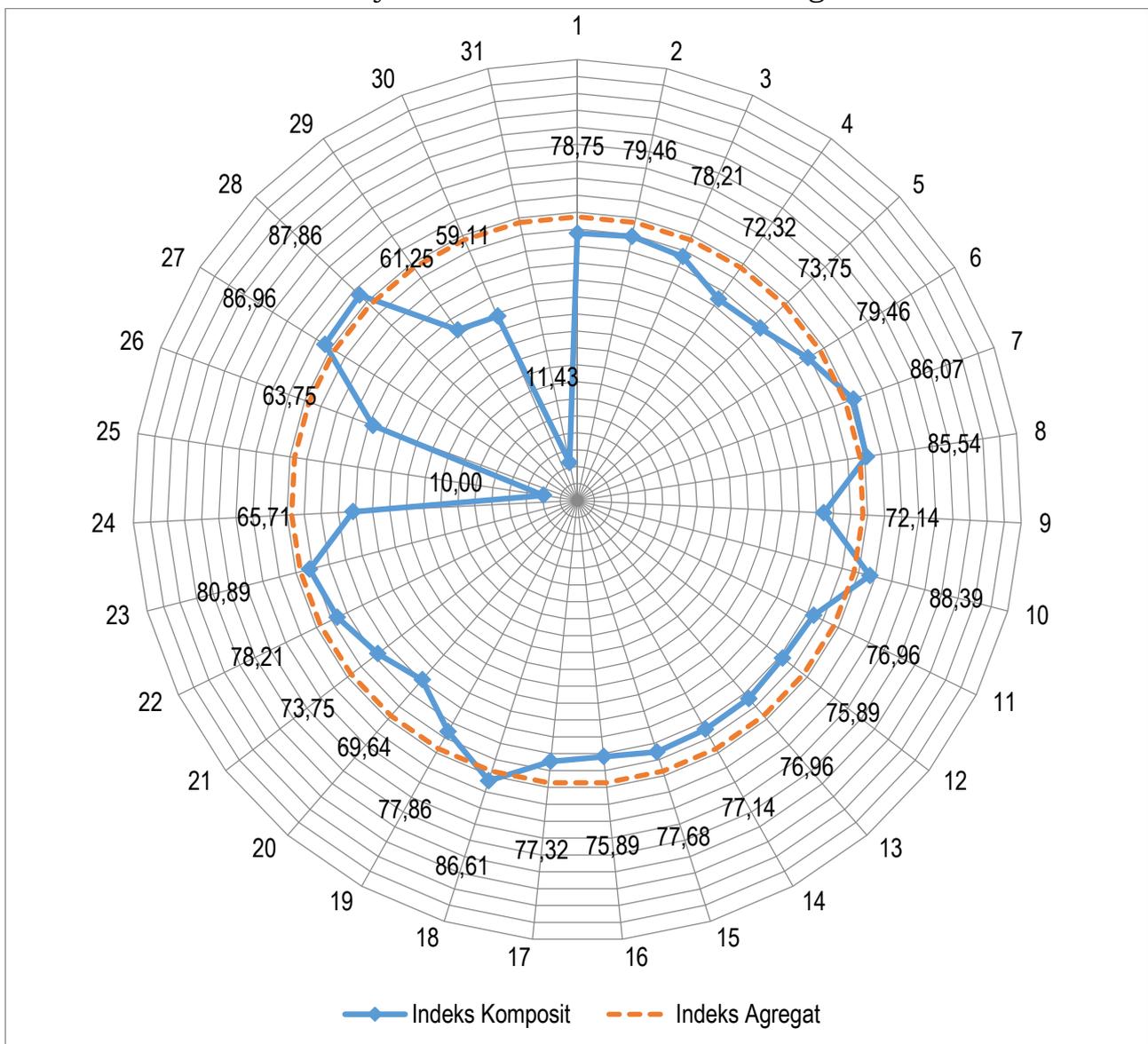
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 31 indikator, atau sekira 25,81% indikator masih berkualifikasi C, 5 indikator (16,13%) masih terkategori D; 17 indikator (54,84%) telah terkategori B, dan 1 indikator telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 25 indikator di antaranya (80,65%) masih berkinerja di bawah rerata indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.40
Postur Pelayanan Publik di PATEN Gunungkencana



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Gunungkencana dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.36

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
5	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
6	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
7	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
8	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
9	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



Gambar 4.16
PATEN Gunungkencana

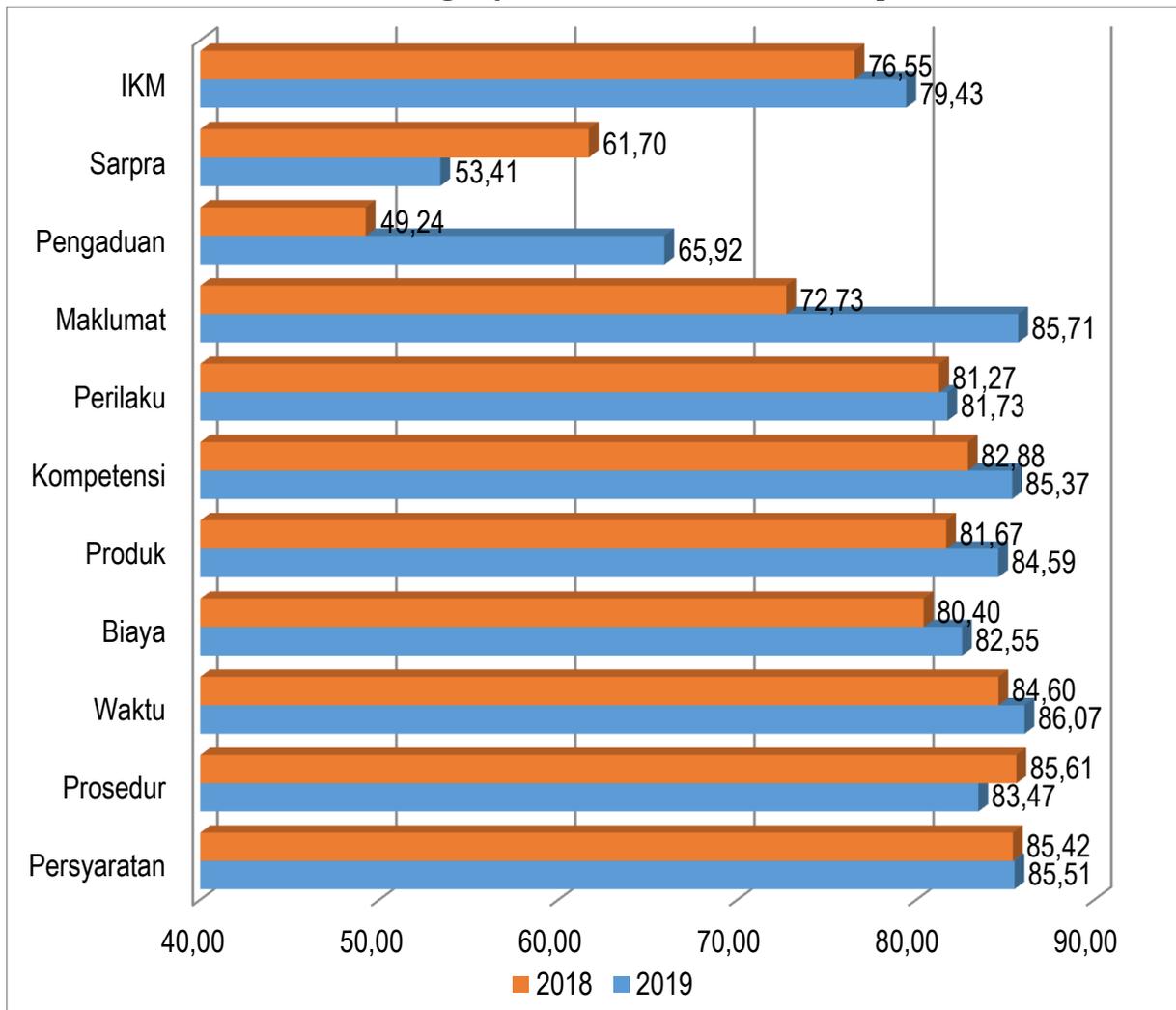


17. PATEN Kalanganyar

Dengan capaian indeks sebesar 79,43 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kalanganyar terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat cukup signifikan dibandingkan capaian tahun 2018 meski masih jauh di bawah indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64. Berdasarkan indeks agregat tersebut teridentifikasi adanya permasalahan 5 unsur kompositnya, yaitu unsur: sarana dan prasarana pelayanan, pengelolaan pengaduan, perilaku petugas, biaya pelayanan, dan prosedur pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.41

IKM PATEN Kalanganyar Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.37
IKM PATEN Kalanganyar Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,51	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,47	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	83,47	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	86,33	B	Di atas rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83,47	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	91,02	A	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	77,14	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	87,96	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,04	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	87,14	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	86,53	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,53	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,06	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,27	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	88,37	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	77,55	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,76	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	92,45	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,98	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	66,94	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	64,90	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	91,22	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,31	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,35	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	10,20	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85,92	B	Di atas rerata
28	Keamanan	94,49	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	59,59	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	10,00	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10,00	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Kalanganyar	79,43	B	Di bawah rerata

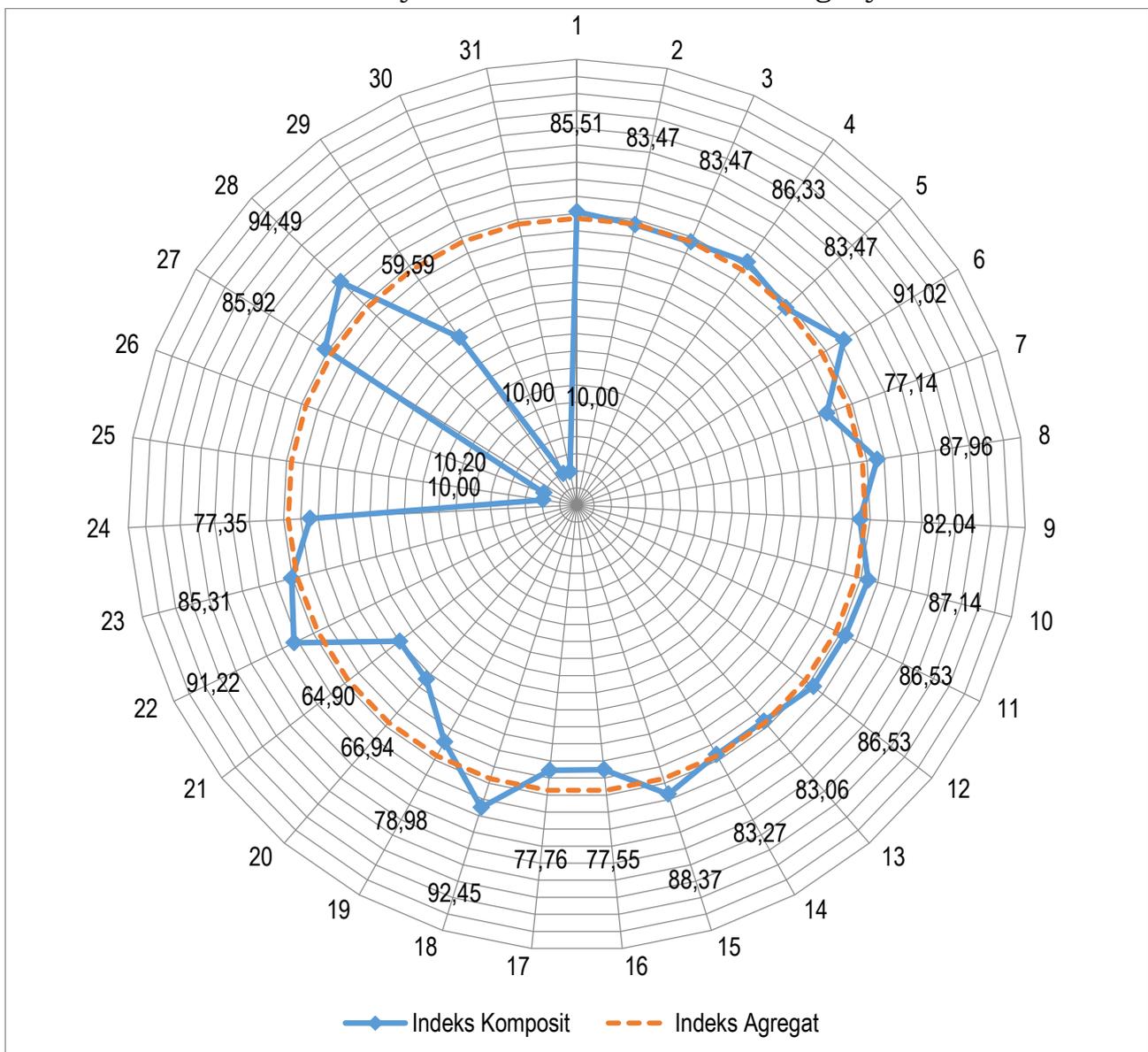
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa meski sebagian besar indikatornya telah terkategori B (19 indikator atau sekira 61,29%; ditambah dengan 5 indikator telah mencapai kategori A), namun masih terdapat sebanyak 7 indikator yang masih terkategori C dan D. Sayangnya dari 31 indikator tersebut, 18 indikator di antaranya (58,06%) masih berkinerja di bawah rerata indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.42
Postur Pelayanan Publik di PATEN Kalanganyar



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Kalanganyar dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.38

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
2	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
3	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas
4	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
5	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



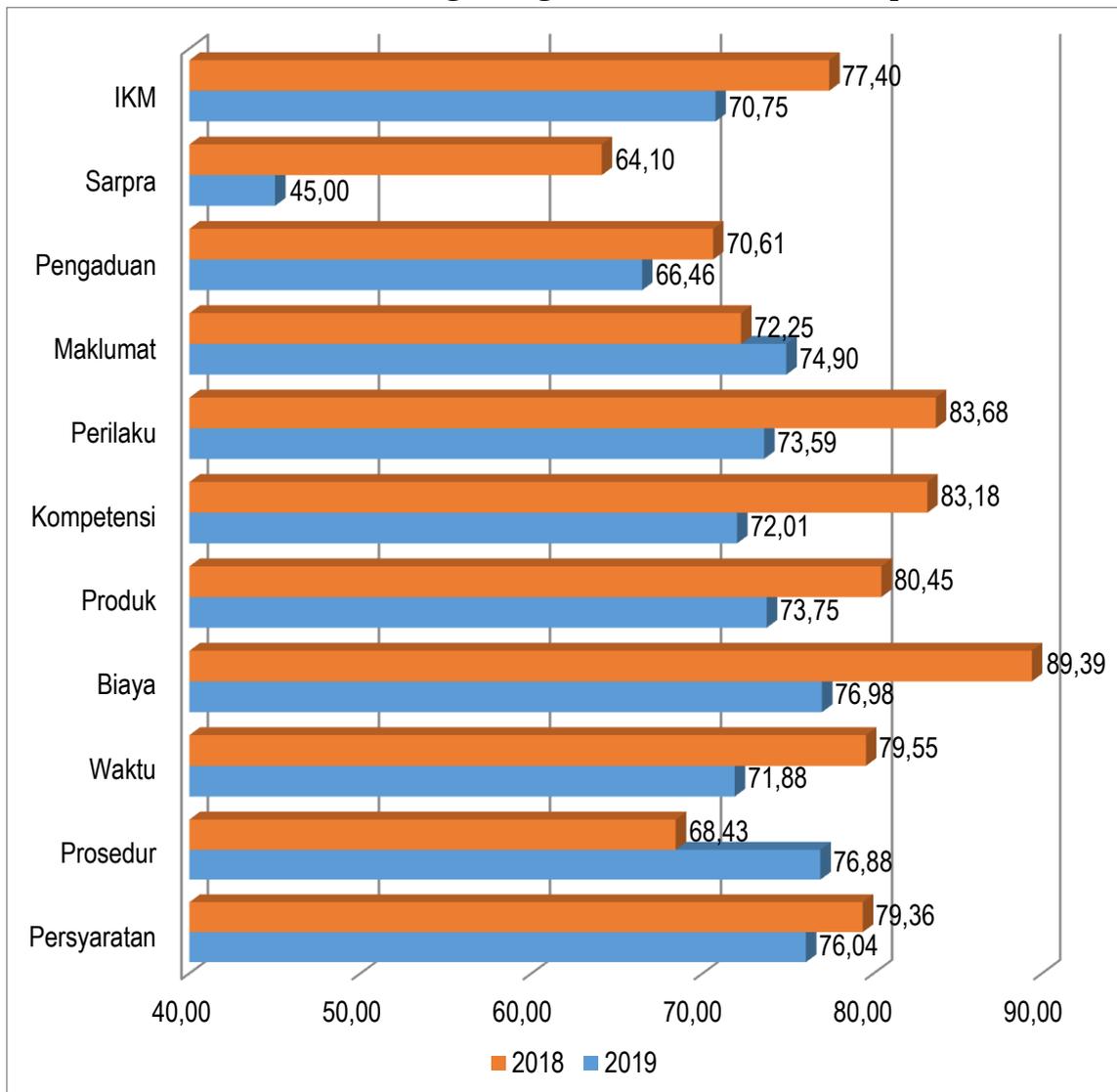


18. PATEN Lebakgedong

Dengan capaian indeks sebesar 70,75 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Lebakgedong terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat turun signifikan dibandingkan capaian tahun 2018, serta tercatat makin menjauh di bawah indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64. Berdasarkan indeks agregat tersebut teridentifikasi adanya permasalahan pada seluruh unsur kompositnya, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.43

IKM PATEN Lebakgedong Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.39
IKM PATEN Lebakgedong Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	76,04	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,88	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	72,08	C	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	70,63	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	72,92	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	71,88	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,25	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	72,71	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	75,00	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	72,50	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	71,88	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	73,33	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	70,83	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	73,54	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	75,42	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	73,75	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71,67	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	76,67	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,13	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	67,29	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65,63	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,00	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,79	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	68,96	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	13,33	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	14,17	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	71,46	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	72,92	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	36,88	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	11,67	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10,83	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Lebakgedong	70,75	C	Di bawah rerata

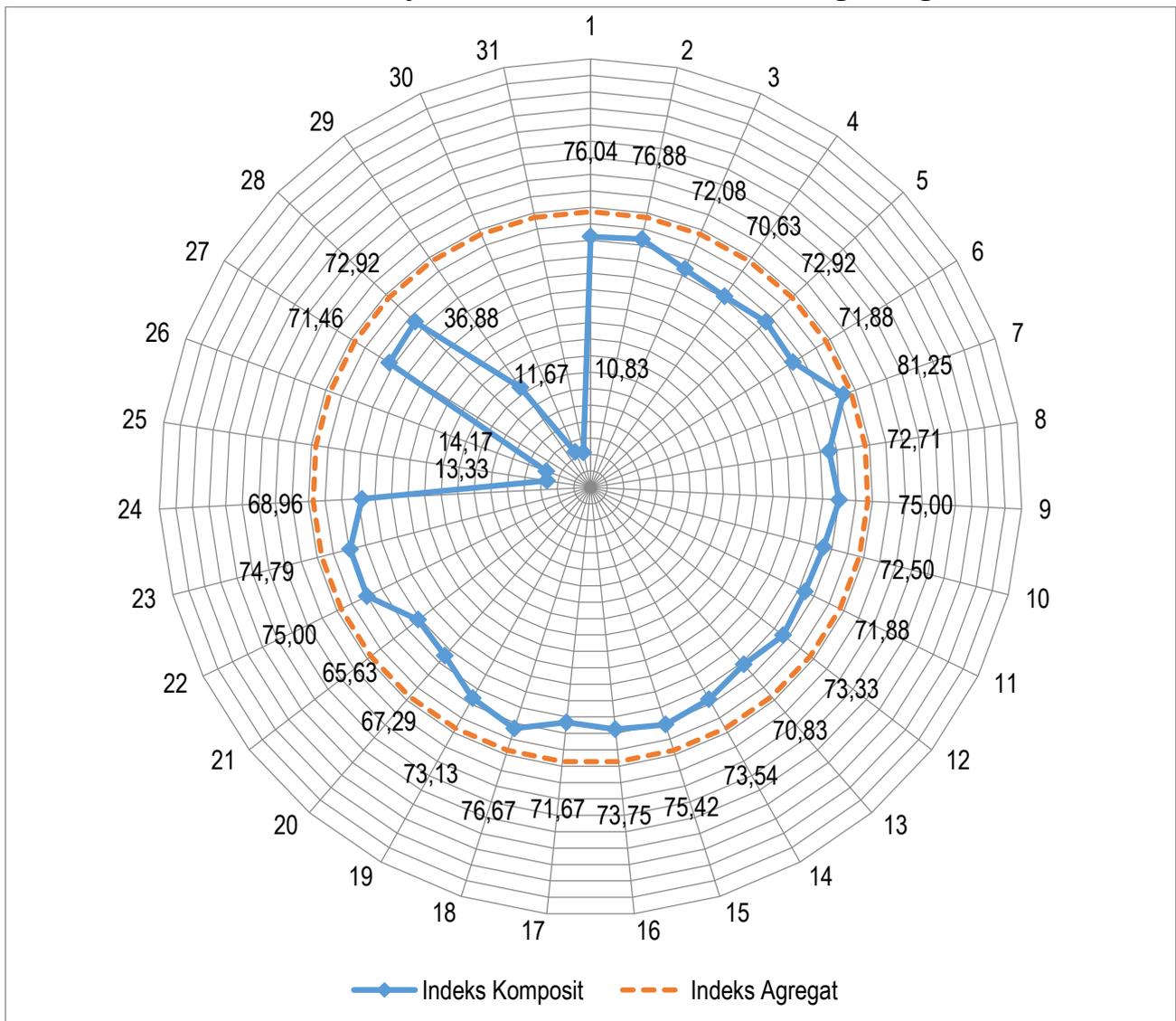
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa meski sebagian besar indikatornya (23 dari 31 indikator) atau sekira 74,19% masih berkualifikasi C, ditambah dengan 5 indikator (16,13%) masih memiliki mutu pelayanan D. Sisanya hanya terdapat 3 indikator yang telah mencapai kualifikasi mutu pelayanan B. Kondisi ini diperparah dengan fakta bahwa kinerja ke-31 indikator komposit tersebut masih berkinerja di bawah rerata indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.44
Postur Pelayanan Publik di PATEN Lebakgedong



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator-indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang umumnya di bawah indeks agregat kabupaten, serta kurang seimbangny kinerja antarindikator, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih secara nyata memperlihatkan diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Lebakgedong dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.40

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintel yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintel tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjawai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



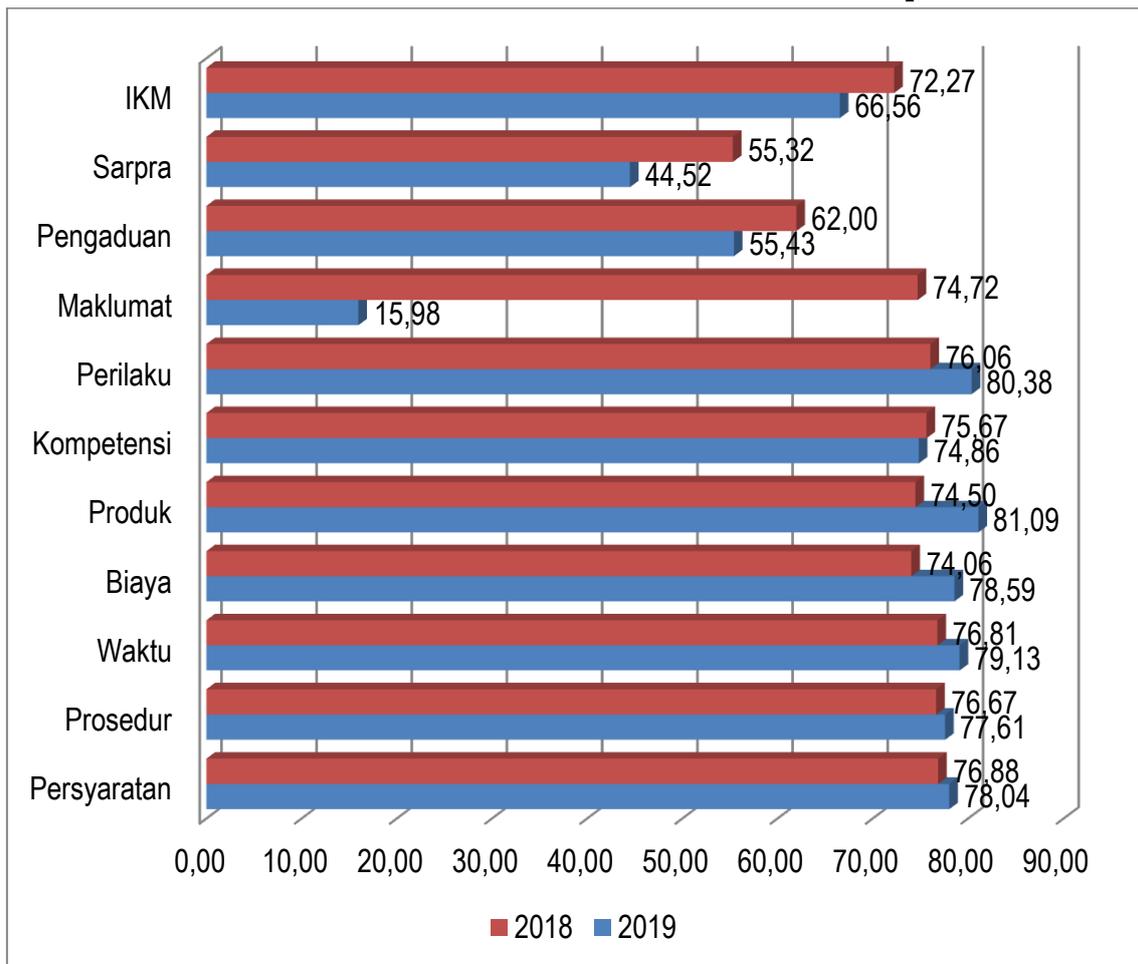


19. PATEN Leuwidamar

Dengan capaian indeks sebesar 66,56, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Leuwidamar terkategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat menurun dan cukup signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada semua atau 10 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.45

IKM PATEN Leuwidamar Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di kecamatan Leuwidamar terkategori kurang memuaskan. Hal ini terlihat dari semua unsur yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat IKM Kabupaten lebak. Dibandingkan dengan tahun 2018, pelayanan PATEN Kecamatan Leuwidamar mengalami penurunan pada 4 unsur kompositnya yaitu: kompetensi petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan.

Unsur kompetensi petugas pelayanan memiliki indeks sebesar 74,86% dan cenderung menurun dibandingkan dengan tahun 2018. Hal ini dikarenakan rendahnya indeks kepuasan masyarakat terutama dikarenakan minimnya keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, rendahnya kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan memberikan informasi terkait pelayanan serta minimnya pengalaman petugas dalam bidang pelayanan.

Unsur maklumat pelayanan memiliki indeks sebesar 15,98% dan menurun secara signifikan dibandingkan tahun 2018. Hal ini dikarenakan masyarakat mengeluhkan keberadaan maklumat pelayanan pada PATEN di Kecamatan Leuwidamar, sehingga menyebabkan rendahnya integritas petugas pelayanan dalam menjalankan maklumat pelayanan. Unsur pengelolaan pengaduan memiliki indeks sebesar 55,43% dan mengalami penurunan dibandingkan tahun 2018. Hal ini dikarenakan masyarakat menilai saluran sarana pengaduan masih sangat terbatas dan petugas pelayanan dinilai kurang responsif dalam menangani pengaduan dari masyarakat, sehingga tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Unsur sarana dan prasarana pelayanan memiliki indeks sebesar 44,52% dan menurun dibandingkan dengan tahun 2018. Hal ini disebabkan oleh keluhan masyarakat terutama pada indikator kebersihan lingkungan yang rendah, kebersihan toilet tidak terjaga, tidak adanya APAR, inefektivitas larangan merokok di lingkungan pelayanan, rendahnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, minimnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana serta belum adanya sama sekali pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.





Tabel 4.41
IKM PATEN Leuwidamar Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	78.04	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	77.61	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	72.83	C	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	76.52	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	74.57	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	92.61	A	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81.30	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75.87	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76.96	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	85.22	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	74.35	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.22	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	75.00	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82.17	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	82.39	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	78.48	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78.48	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	20.87	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	11.09	D	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	60.22	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	50.65	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	71.09	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78.70	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	67.83	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	11.52	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	88.26	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	11.52	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	11.30	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Leuwidamar	66,56	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

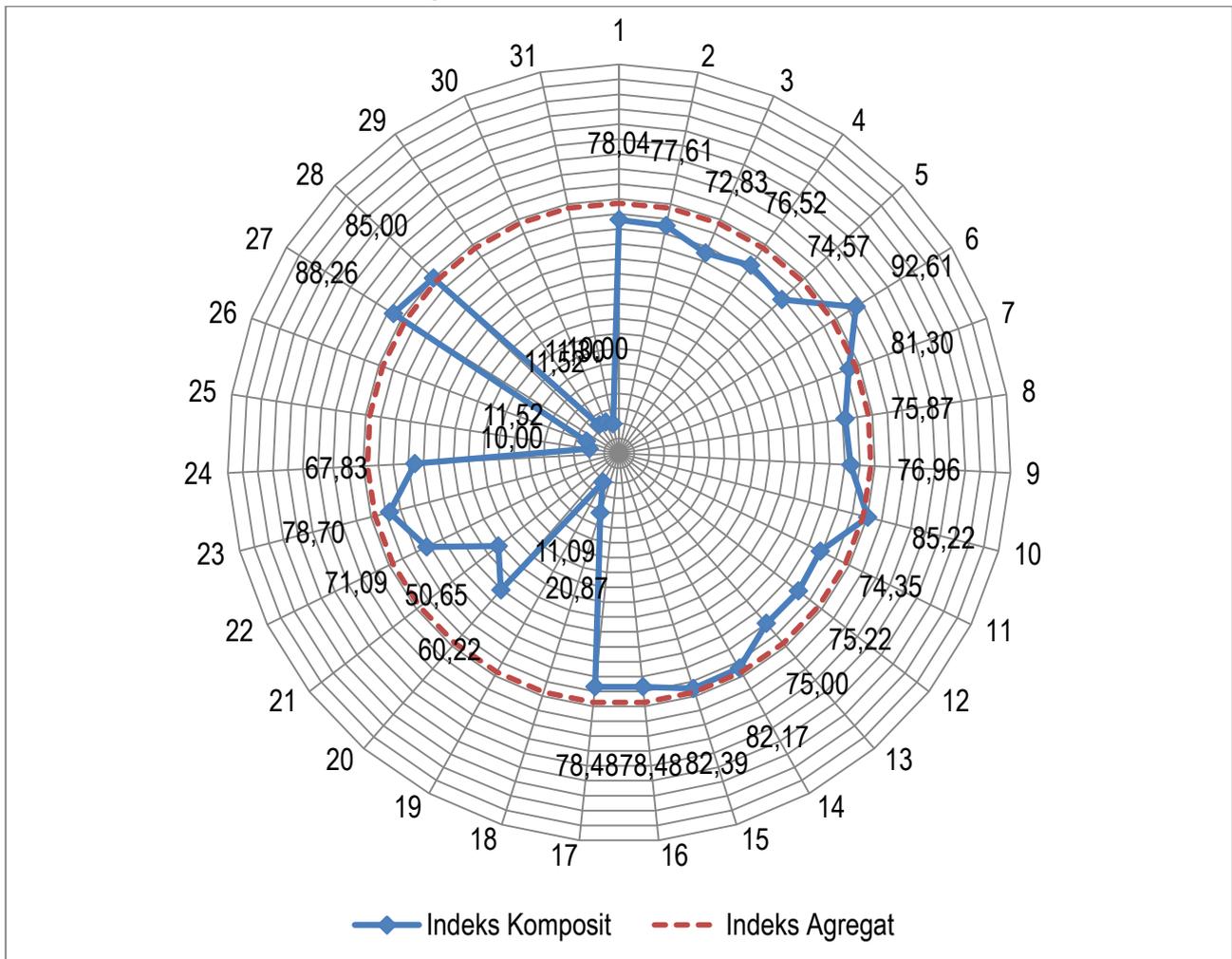




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 9 dari 31 indikator, atau sekira 29,03% indikator masih berkualifikasi C, 9 indikator (29,03%) masih terkategori D; 12 indikator (38,71%) telah terkategori B, dan 1 indikator (3,23%) telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 4 indikator di antaranya (12,90%) telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.46

Postur Pelayanan Publik di PATEN Leuwidamar



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang





kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Leuwidamar dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.42

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan▪ Pengadaan sarpras afirmasi▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.



Gambar 4.17
Loket PATEN Leuwidamar

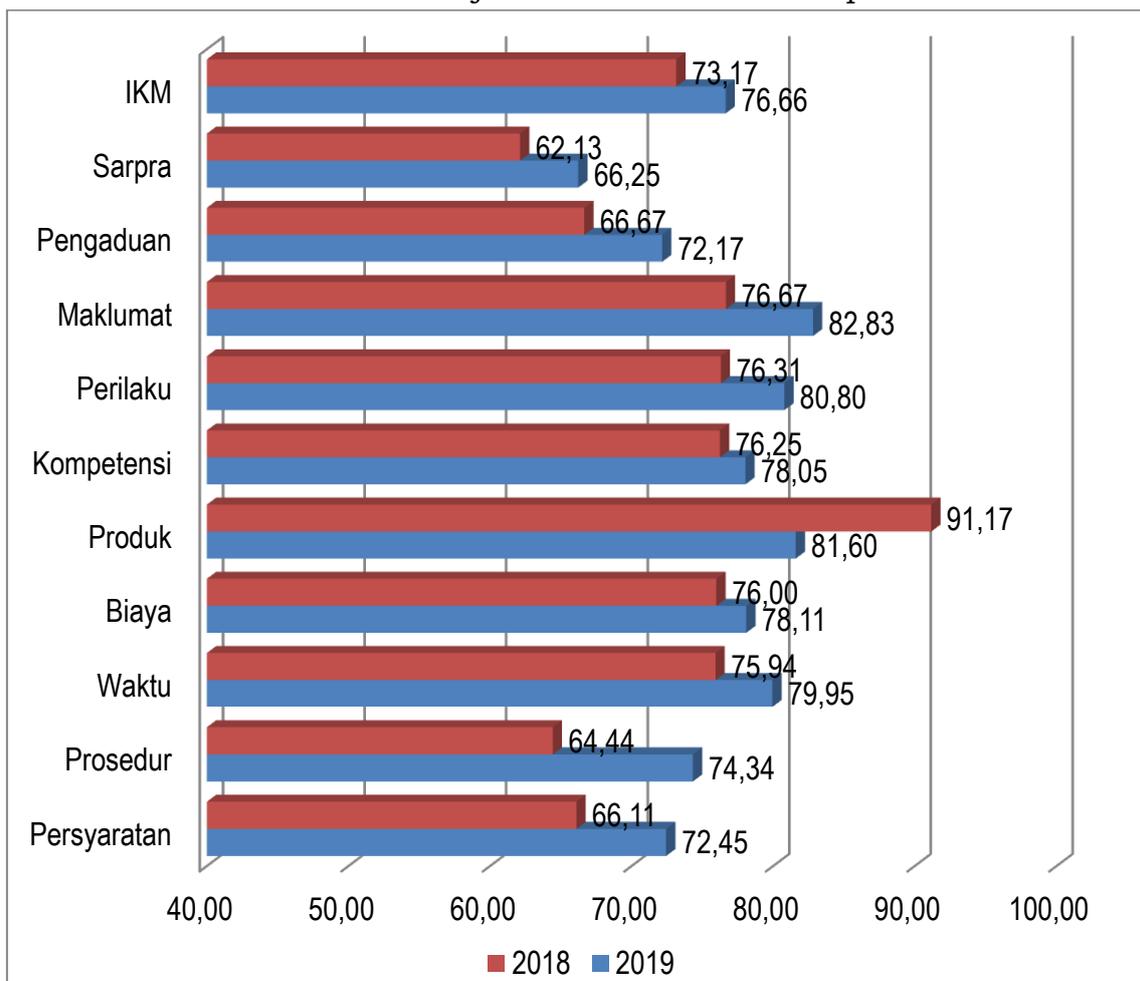


20. PATEN Maja

Dengan capaian indeks sebesar 76,66, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Maja terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak terlalu signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada semua atau 10 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana tampak pada grafik berikut.

Grafik 4.47

IKM PATEN Maja Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Maja telah terkategori memuaskan. Meski demikian, semua unsur komposit pelayanan PATEN di Kecamatan Maja memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat IKM Kabupaten Lebak. Walaupun semua unsur kompositnya berkinerja di bawah rerata, terdapat 9 unsur komposit yang mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2018 yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks pada pelayanan PATEN di Kecamatan Maja adalah unsur produk pelayanan yakni sebesar 81,60% dibandingkan tahun 2018 yang indeksnya mencapai sebesar 91,17%. Masyarakat menilai bahwa secara umum unsur produk pelayanan sudah cukup memuaskan, namun perlu ada peningkatan bagi produk layanan agar sesuai dengan harapan masyarakat serta meminimalisir angka komplain terhadap produk pelayanan.

Pada unsur persyaratan pelayanan, masalah utama terletak pada indikator kemudahan persyaratan dan prosedur pelayanan. Masyarakat menilai bahwa masih terdapat persyaratan dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Adapun pada unsur biaya pelayanan teridentifikasi permasalahan pada indikator kewajaran biaya. Masyarakat menilai bahwa masih terdapat biaya pelayanan yang kurang terjangkau menurut ukuran kemampuan masyarakat setempat. Pada unsur pengelolaan pengaduan, teridentifikasi permasalahan pada masih minimnya ketersediaan saluran / kanal pengaduan masyarakat karena praktis hanya mengandalkan sarana konvensional berupa kotak saran. Di samping itu petugas pelayanan juga dinilai kurang responsif dalam menangani pengaduan dari masyarakat. Sedangkan pada unsur sarana dan prasarana pelayanan, teridentifikasi permasalahan pada beberapa indikator, antara lain: kebersihan toilet yang kurang terjaga, inefektivitas larangan merokok di lingkungan pelayanan, minimnya sarana dan prasarana afirmasi, terbatasnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana serta belum adanya adaptasi terhadap tuntutan pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi / pelayanan secara online.





Tabel 4.43
IKM PATEN Maja Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	72.45	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	74.34	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.00	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	77.17	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	77.55	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	85.09	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	75.09	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81.13	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80.57	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82.64	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78.11	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.25	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76.79	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78.30	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	88.87	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	78.11	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77.92	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.79	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78.87	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	71.32	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73.02	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78.30	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.81	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72.64	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	94.91	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68.49	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	89.81	A	Di atas rerata
28	Keamanan	89.81	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64.91	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	12.08	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	11.70	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Maja	76.66	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

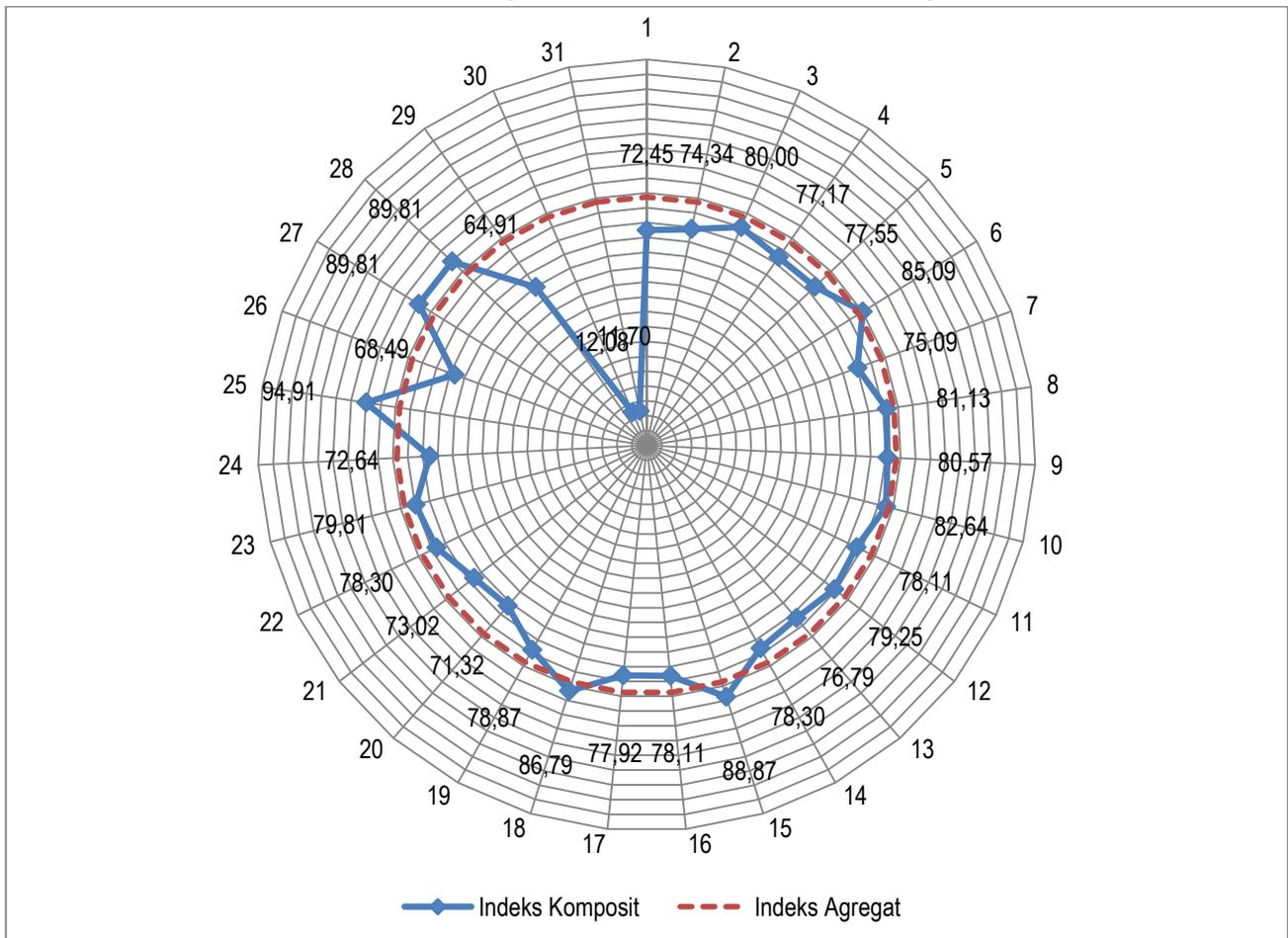




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 7 dari 31 indikator, atau sekira 22,58% indikator masih berkualifikasi C, 3 indikator (9,68%) masih terkategori D; 17 indikator (54,84%) telah terkategori B, dan 4 indikator (12,90%) telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 6 indikator di antaranya (19,35%) telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.48

Postur Pelayanan Publik di PATEN Maja



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu





diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Maja dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

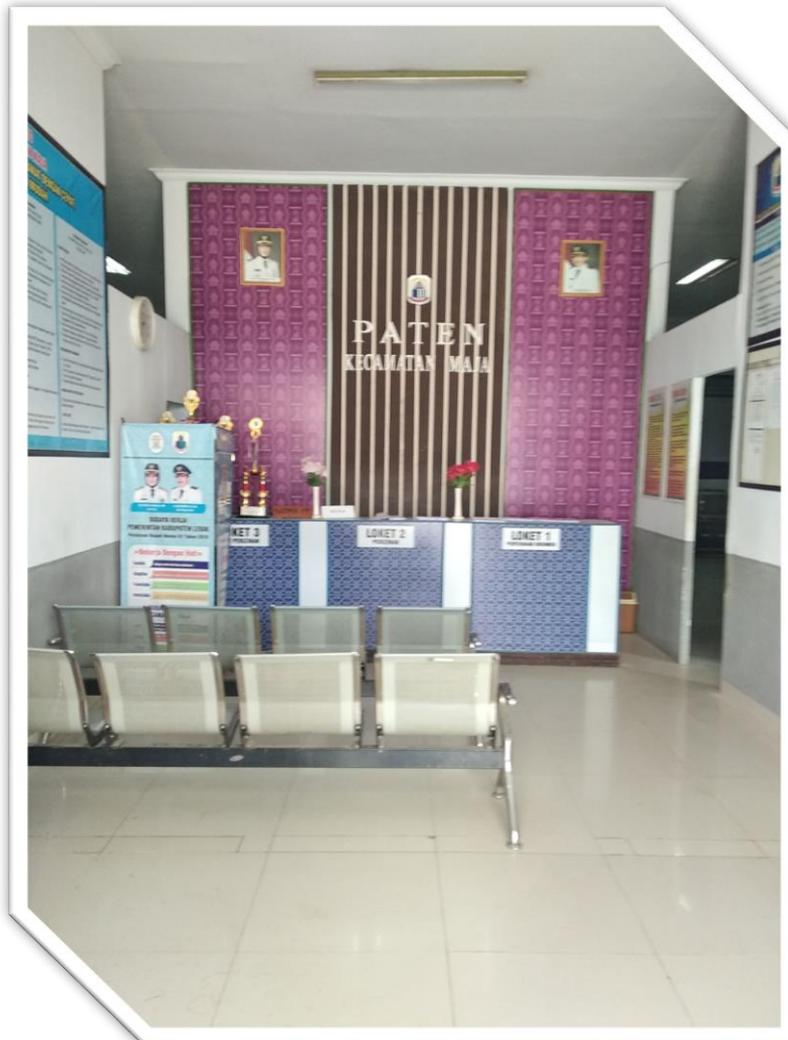
Tabel 4.44
Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi "bebas pungli" secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti BinteK tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
		<ul style="list-style-type: none">▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan▪ Pengadaan sarpras afirmasi▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar asri dan nyaman▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.



Gambar 4.18
Front Office PATEN Maja

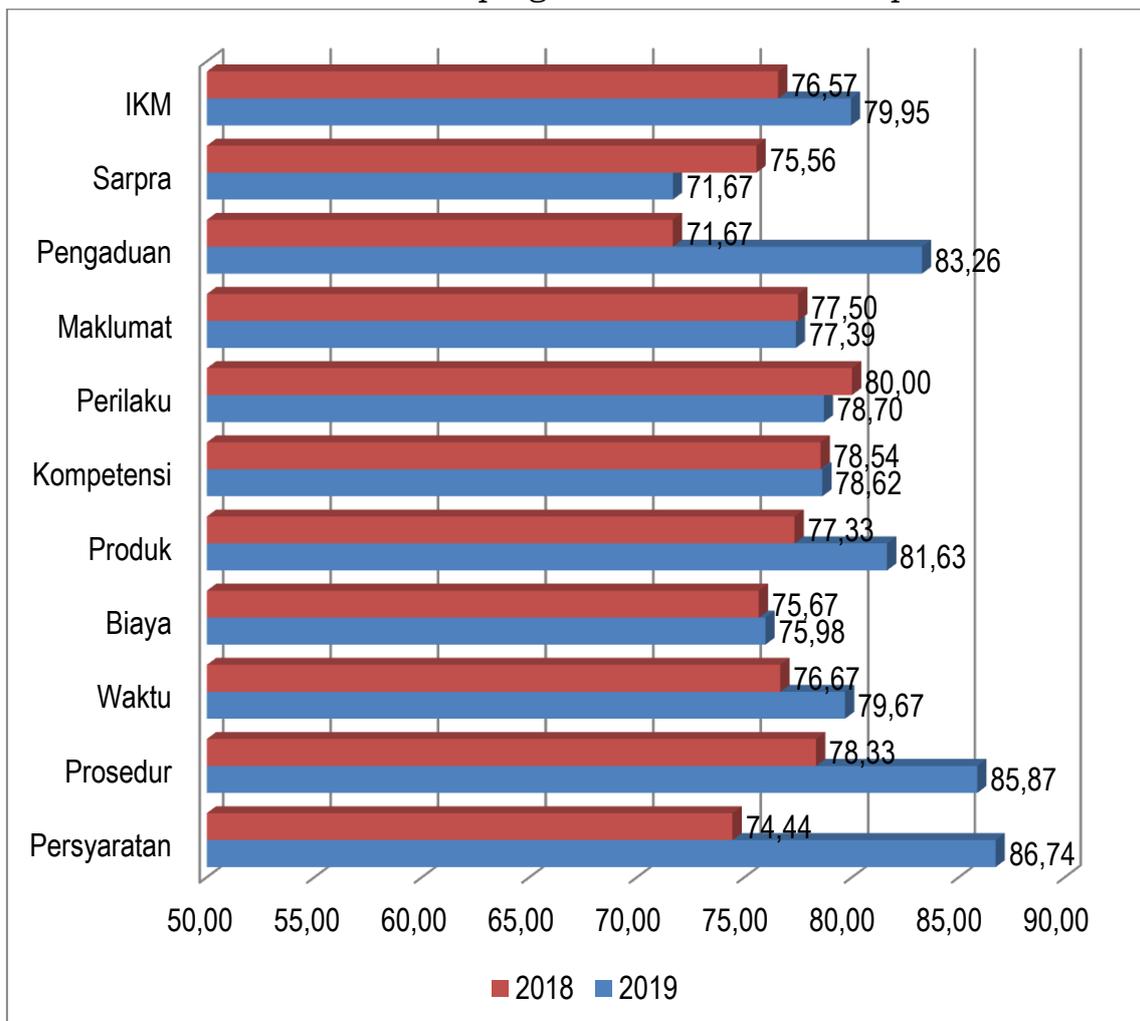


21. PATEN Malimping

Dengan capaian indeks sebesar 79,95, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Malimping terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak terlalu signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan hanya pada 8 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.49

IKM PATEN Malimping Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Malimping terkategori memuaskan. Meski demikian masih terdapat 8 unsur yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat IKM Kabupaten Lebak. Dibandingkan dengan tahun 2018, pelayanan PATEN Kecamatan Malimping mengalami penurunan indeks pada 3 unsur kompositnya yaitu: perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan.

Pada unsur perilaku petugas pelayanan, teridentifikasi permasalahan petugas pelayanan yang dinilai kurang ramah saat memberikan pelayanan. Adapun pada unsur maklumat pelayanan, meski maklumat pelayanan telah tersedia cukup memadai namun masyarakat pada umumnya menilai bahwa integritas dalam pelaksanaan maklumat pelayanan masih relatif belum memuaskan karena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kesungguhan petugas dalam mewujudkan maklumat pelayanan tersebut. Selain itu pada unsur sarana dan prasarana, teridentifikasi permasalahan pada sejumlah indikator, antara lain: indikator kebersihan toilet yang kurang terjaga, inefektivitas larangan merokok di lingkungan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi yang dinilai belum memadai, seperti: sarana bagi ibu hamil dan menyusui, fasilitas ramah anak dan lansia, fasilitas yang ramah bagi kaum difabel, dan sebagainya; serta pelayanan yang belum beradaptasi dengan tuntutan kekinian, yaitu pemanfaatan teknologi informasi pendukung pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan, teridentifikasi permasalahan pada indikator ketepatan waktu istirahat. Masyarakat menilai bahwa jam waktu istirahat petugas pelayanan yang melebihi batas waktu menyebabkan jam buka loket pasca istirahat menjadi tidak *ontime*. Kemudian, pada unsur biaya pelayanan juga teridentifikasi permasalahan pada indikator kewajaran biaya pelayanan dan bebas pungli. Biaya pelayanan dinilai masyarakat kurang terjangkau dan masih ada kewajiban membayar uang muka bagi para pengguna layanan. Terkait dengan biaya pelayanan yang bebas pungli, masyarakat juga menilai bahwa pelayanan PATEN di Kecamatan Malimping masih rentan dengan kasus pungutan liar demi memudahkan proses pelayanan.





Tabel 4.45
IKM PATEN Malimping Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86.74	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.87	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82.83	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	74.57	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83.70	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	77.61	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76.30	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	75.65	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.52	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	81.74	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78.26	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.91	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78.70	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78.91	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	83.04	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76.74	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76.09	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	79.57	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75.22	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.61	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.91	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.17	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.52	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74.78	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79.57	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71.30	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	78.70	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83.91	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75.65	C	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	77.61	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	11.52	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Malimping	79.95	B	Di bawah rerata

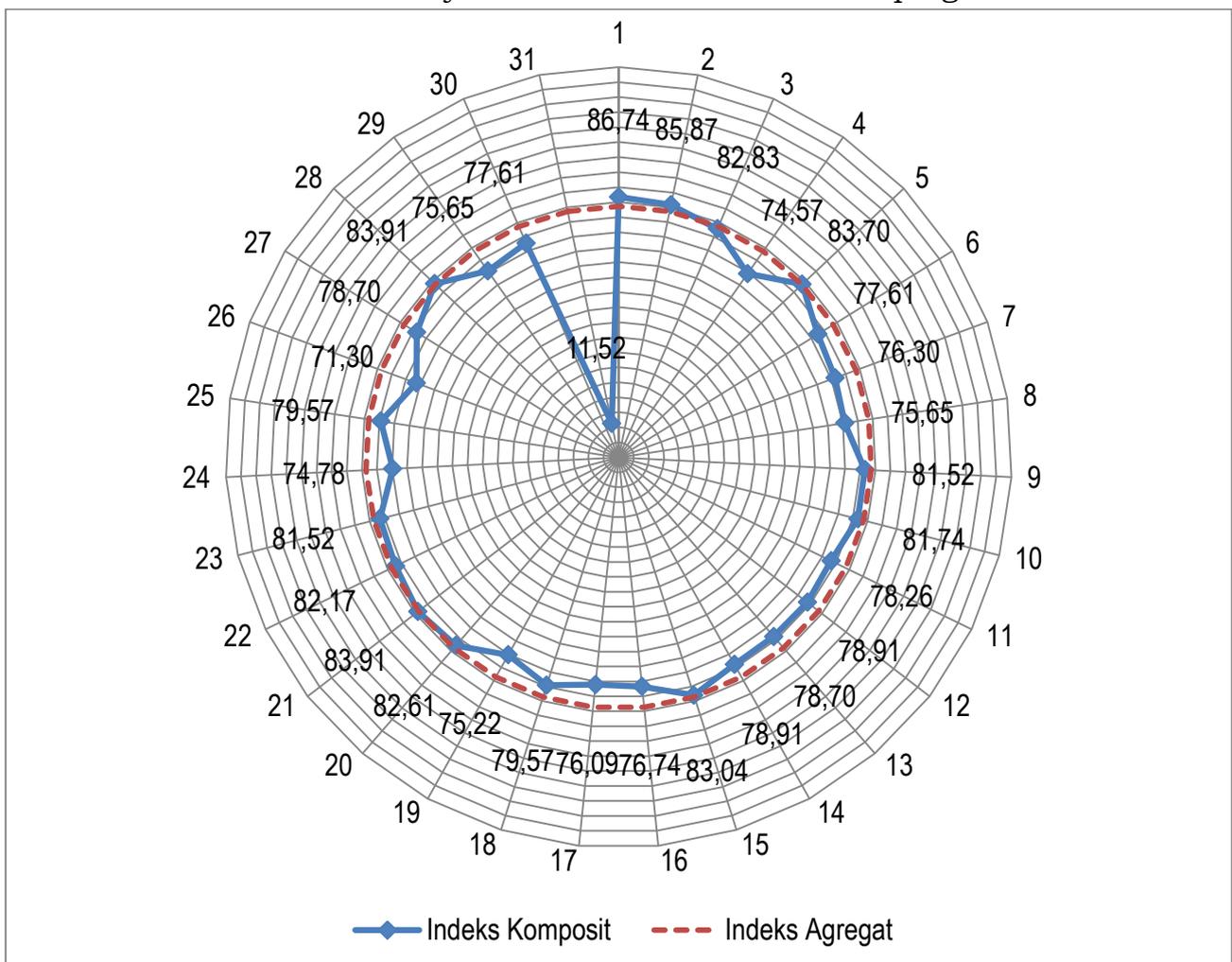
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 31 indikator, atau sekira 25,81% indikator masih berkualifikasi C, 1 indikator (3,23%) masih terkategori D; 22 indikator (70,97%) telah terkategori B, dan tidak ada indikator (0,00%) yang telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 5 indikator di antaranya (16,13%) telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.50
Postur Pelayanan Publik di PATEN Malimping



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang





antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Malimping dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.46

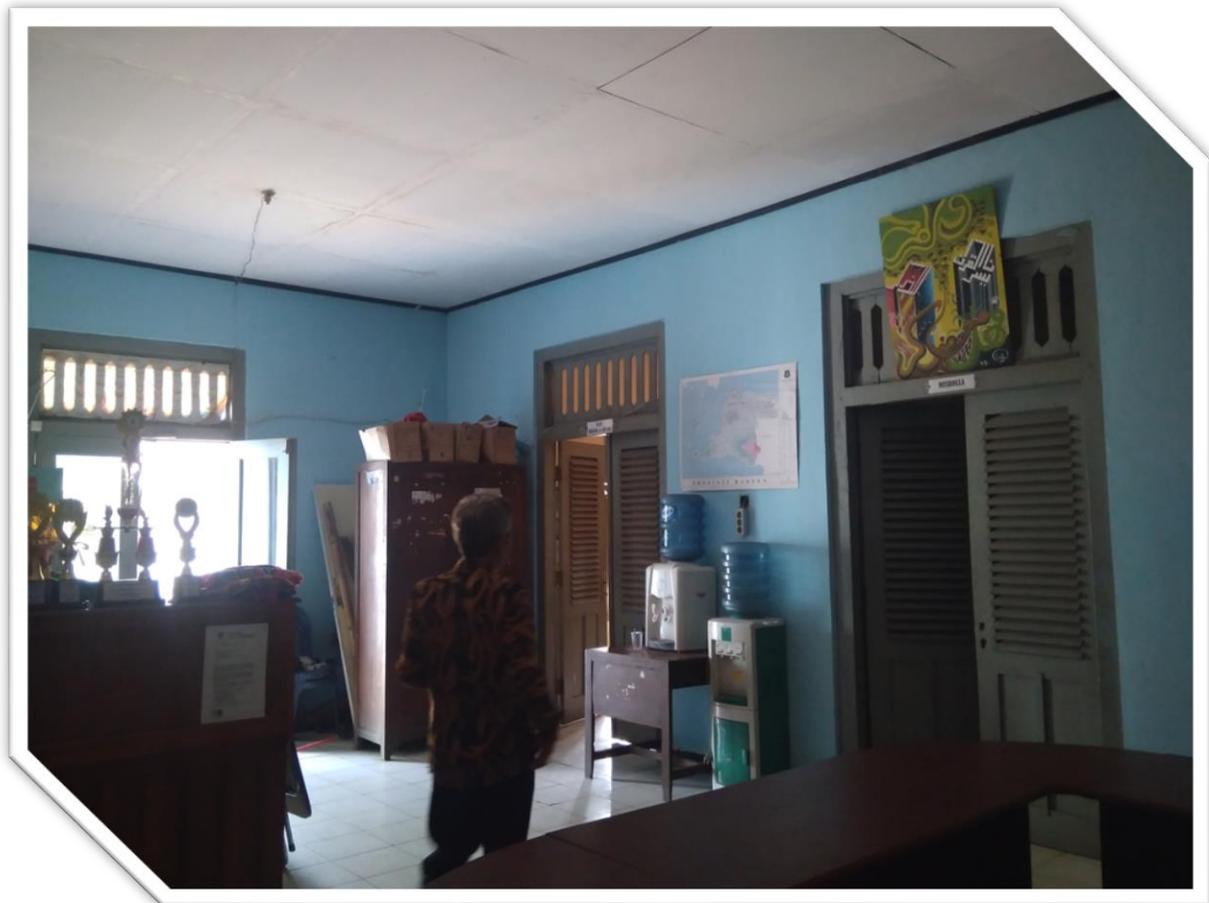
Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
2	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
3	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
4	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintel yang relevan dengan kebutuhan
5	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintel tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
6	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjwai esensi dari maklumat
7	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan





Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
		<ul style="list-style-type: none">▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan▪ Pengadaan sarpras afirmasi▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



Gambar 4.19
Ruang Pelayanan PATEN Malimping

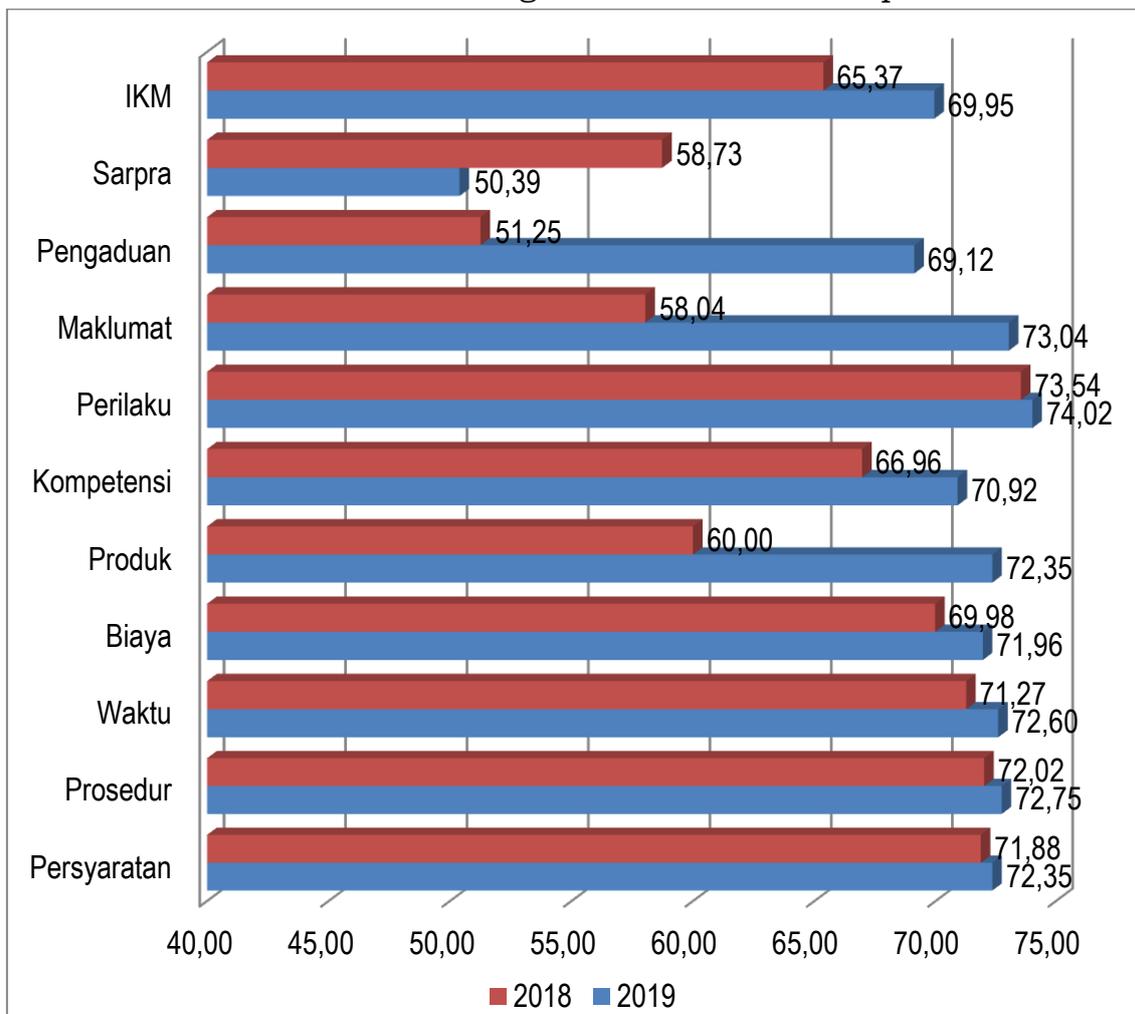


22. PATEN Muncang

Dengan capaian indeks sebesar 69,95, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Muncang terkategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak terlalu signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada semua atau 10 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Grafik 4.51

IKM PATEN Muncang Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Muncang masih terkategori kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C. Hal ini terlihat dari performa semua unsur komposit pelayanan PATEN di Kecamatan Muncang yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64. Walaupun semua unsur kompositnya berkinerja di bawah rerata, hampir seluruh unsurnya mengalami peningkatan indeks kepuasan dibandingkan dengan capaian pada tahun 2018. Satu-satunya yang justru mengalami penurunan adalah unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Sedangkan sembilan unsur lainnya mengalami peningkatan, yaitu: unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan dan pengelolaan pengaduan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks pada pelayanan PATEN di Kecamatan Muncang adalah unsur sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks yakni sebesar 50,39% dibandingkan tahun 2018 dengan indeks sebesar 58,73%. Pada unsur sarana dan prasarana teridentifikasi permasalahan terutama pada 4 indikator yaitu: ketersediaan alat pemadam api ringan sebagai standar gedung kantor pelayanan publik yang kurang tersedia, inefektivitas larangan merokok di sekitar lingkungan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi yang belum memadai, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana yang dinilai belum memadai; serta belum beradaptasinya teknologi pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai tuntutan kekinian. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap 4 indikator tersebut bahkan terkategori tidak memuaskan dengan mutu pelayanan D.

Penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan lainnya meskipun mengalami peningkatan, namun tetap berada di bawah rerata. Hal ini menyebabkan hampir semua indikator komposit dari setiap unsur pelayanan masuk pada kategori kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C. Dengan demikian petugas pelayanan PATEN di Kecamatan Muncang perlu meningkatkan kinerjanya di semua unsur pelayanan.





Tabel 4.47
IKM PATEN Muncang Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	72.35	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	72.75	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	72.16	C	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	73.53	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	72.94	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	71.76	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	73.33	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	70.59	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73.33	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	71.37	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	71.18	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	70.59	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	70.98	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74.51	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	75.69	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	73.33	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	72.55	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	74.51	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71.57	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	69.02	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	69.22	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72.55	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	70.98	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71.57	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	26.67	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	36.86	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	72.75	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	72.55	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	37.45	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	23.53	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	19.02	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Muncang	69.95	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

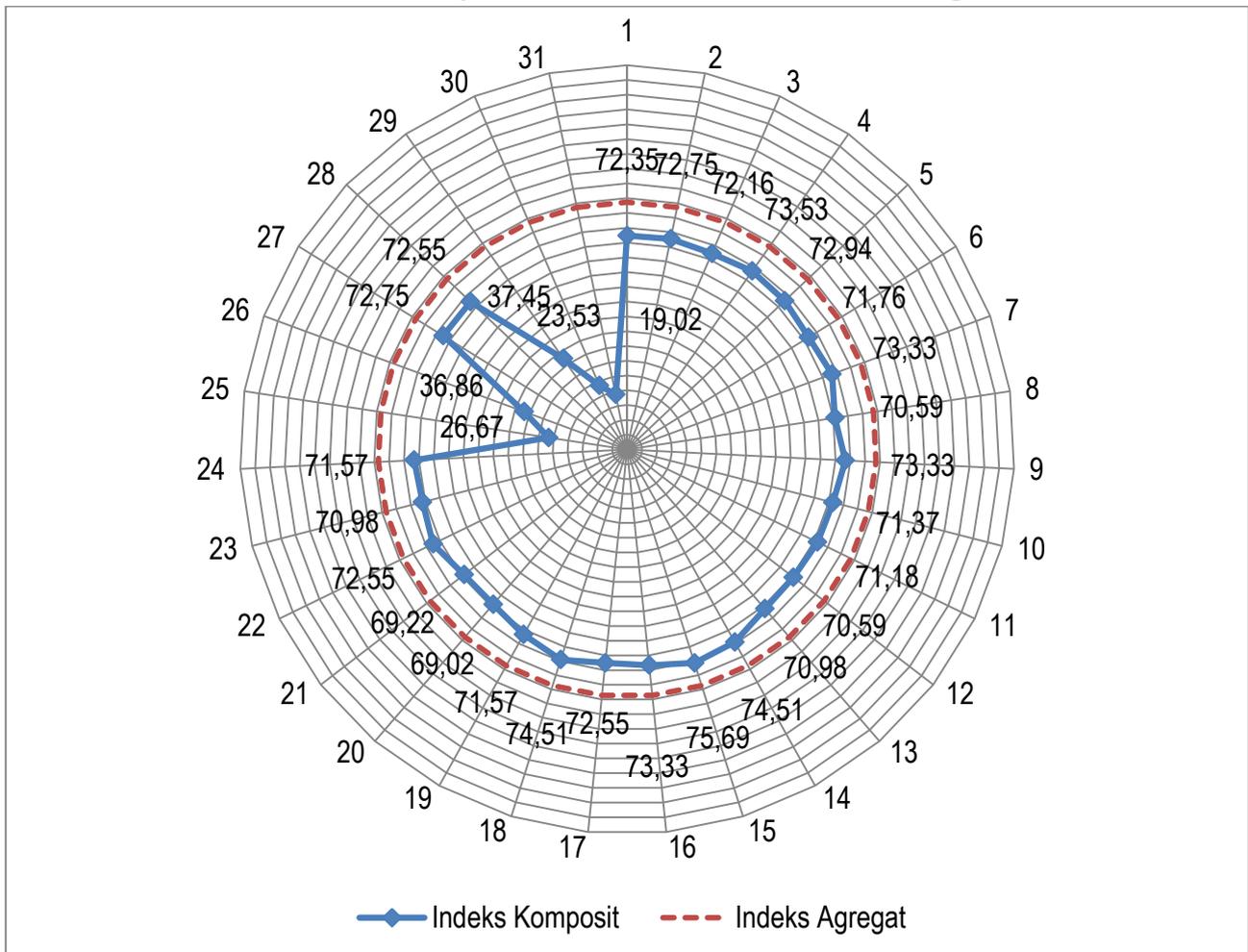




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 26 dari 31 indikator, atau sekira 83,87% indikator masih berkualifikasi C, 5 indikator (16,13%) masih terkategori D; tidak ada satupun indikator (0,00%) yang masuk pada kategori B maupun berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, tidak ada satupun indikator (0.00%) yang mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.52

Postur Pelayanan Publik di PATEN Muncang



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya





fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Muncang dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.48

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjwai esensi dari maklumat
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll ▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor; ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar asri dan nyaman ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.



Gambar 4.20
Loket PATEN Muncang



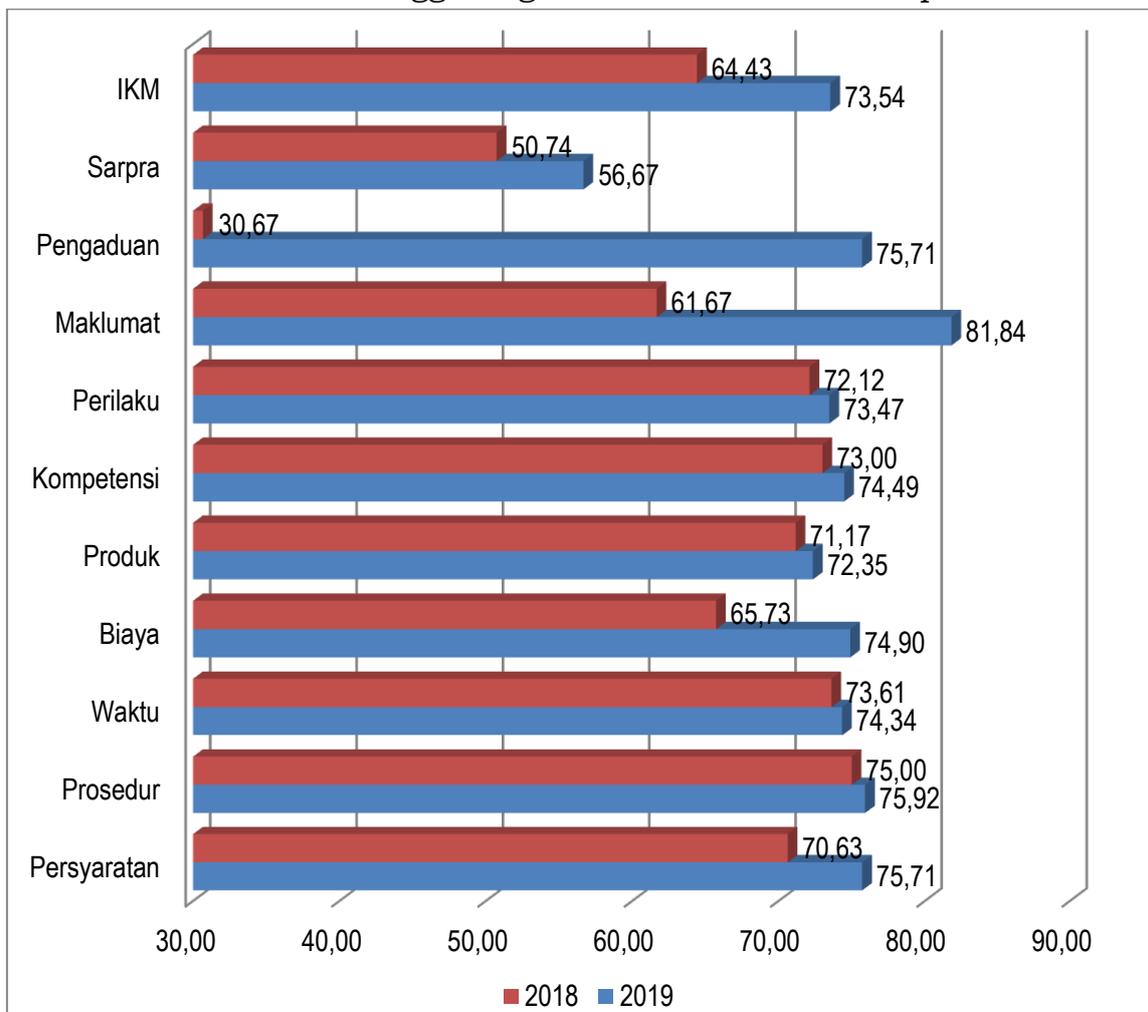


23. PATEN Panggarangan

Dengan capaian indeks sebesar 73,54, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Panggarangan terkategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak terlalu signifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada semua atau 10 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Grafik 4.53

IKM PATEN Panggarangan Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Panggarangan terkategori kurang memuaskan. Hal ini terlihat dari semua unsur komposit pelayanan PATEN di Kecamatan Panggarangan yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat IKM Kabupaten lebak sebesar 83,64. Walaupun semua unsur kompositnya berkinerja di bawah rerata, tetapi seluruh unsur kompositnya tercatat mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2018. Peningkatan yang paling signifikan terjadi pada unsur pengelolaan pengaduan. Pada unsur pengelolaan pengaduan mengalami peningkatan dari yang semula mendapatkan indeks 30,67% pada tahun 2018 menjadi 75,71% pada tahun 2019. Dengan demikian ada upaya dari petugas pelayanan terutama dalam meningkatkan saluran sarana pengaduan bagi masyarakat.

Pada unsur sarana dan prasarana pelayanan teridentifikasi permasalahan pada sejumlah indikator yang dinilai belum memadai ketersediaan maupun kualitasnya, seperti: indikator keterbatasan ketersediaan alat pemadam api ringan yang dinilai belum memadai, larangan merokok di lingkungan pelayanan yang dinilai belum cukup efektif, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana yang dinilai belum memadai, serta teknologi pendukung pelayanan yang belum beradaptasi dengan tuntutan kekinian dan kebutuhan masyarakat, seperti pemanfaatan beragam aplikasi berbasis digital dan secara online guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan

Pada unsur produk pelayanan, masyarakat menilai bahwa ada ketidaksesuaian antara produk pelayanan dengan harapan masyarakat. Kemudian pada unsur kompetensi petugas pelayanan juga teridentifikasi permasalahan dinilai belum memiliki keterampilan yang memadai. Demikian pula pada indikator kemampuan berkomunikasi dan menyampaikan informasi, keterampilan petugas, pengalaman, maupun responsivitas petugas dinilai masih kurang memuaskan oleh masyarakat. Selain itu, petugas pelayanan juga dinilai masyarakat terkadang diskriminatif dalam memberikan pelayanan.





Tabel 4.49
IKM PATEN Panggarangan Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	75.71	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75.92	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	78.16	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	72.24	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	72.24	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	74.69	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	70.20	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79.59	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	73.47	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	71.22	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74.29	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75.51	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	73.67	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74.69	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	73.27	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	72.86	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73.06	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.27	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80.41	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	77.96	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73.47	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	72.45	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73.67	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73.47	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10.00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	60.61	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	88.37	A	Di atas rerata
28	Keamanan	94.90	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73.27	C	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	10.00	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10.00	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Panggarangan	73.54	C	Di bawah rerata

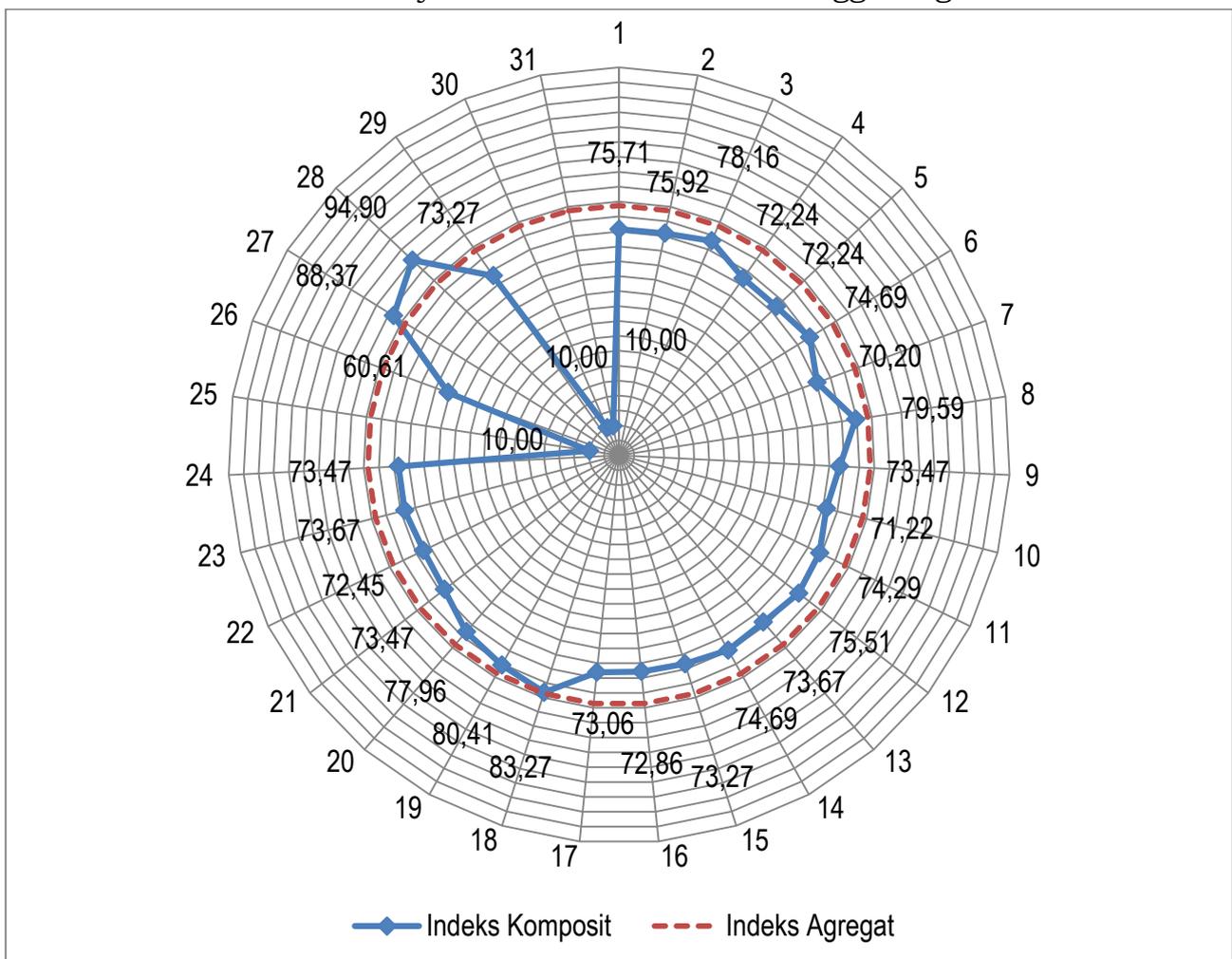
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 20 dari 31 indikator, atau sekira 64,52% indikator masih berkualifikasi C, 4 indikator (12,90%) masih terkategori D; 5 indikator (16,13%) telah terkategori B, dan 2 indikator (6,45%) telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 2 indikator di antaranya (6,45%) telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.54
Postur Pelayanan Publik di PATEN Panggarangan



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang





kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Panggarangan dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.50

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintel yang relevan dengan kebutuhan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintel tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan▪ Pengadaan sarpras afirmasi▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman▪ Menyediakan pelayanan online melalui website, dsb.



Gambar 4.21
Loket PATEN Panggarangan

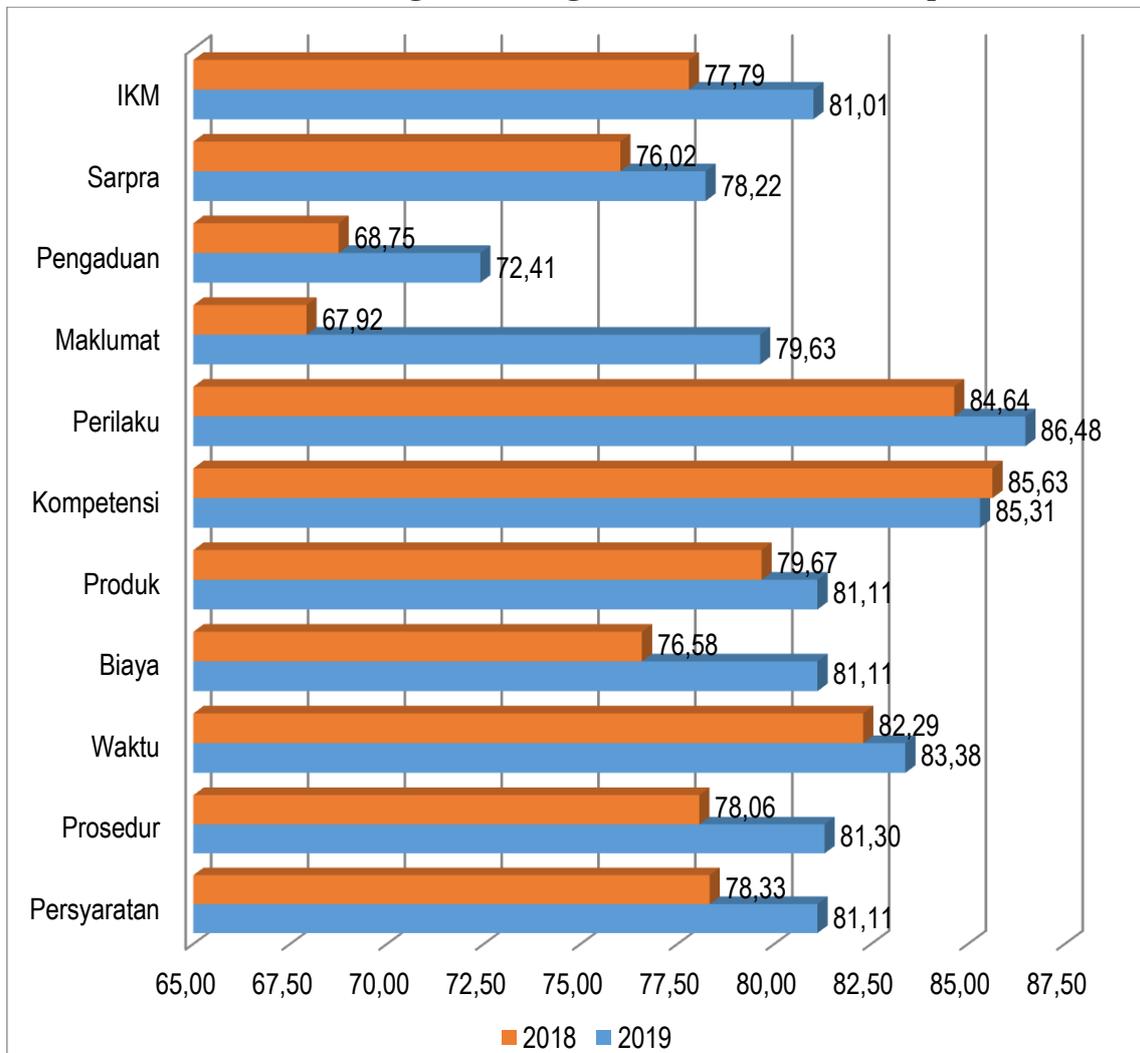


24. PATEN Rangkasbitung

Dengan capaian indeks sebesar 81,01; tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Rangkasbitung terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat cukup signifikan meski masih berada di bawah indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64. Mengacu pada capaian IKM Kabupaten sebagai *threshold*-nya, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada hampir seluruh unsur-nya kecuali 2 unsur yang kinerjanya telah di atas rerata, yaitu unsur perilaku dan kompetensi sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.55

IKM PATEN Rangkasbitung Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.51
IKM PATEN Rangkasbitung Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	81,11	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,30	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	86,85	B	Di atas rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	74,63	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	85,74	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	86,30	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,93	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81,30	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,30	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,93	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	85,74	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,19	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,63	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminatif	89,26	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,11	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,93	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81,30	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,96	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	72,96	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	71,85	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,15	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,22	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,41	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,15	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,37	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	89,81	A	Di atas rerata
28	Keamanan	95,19	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,19	C	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,67	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	54,07	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Rangkasbitung	81,01	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

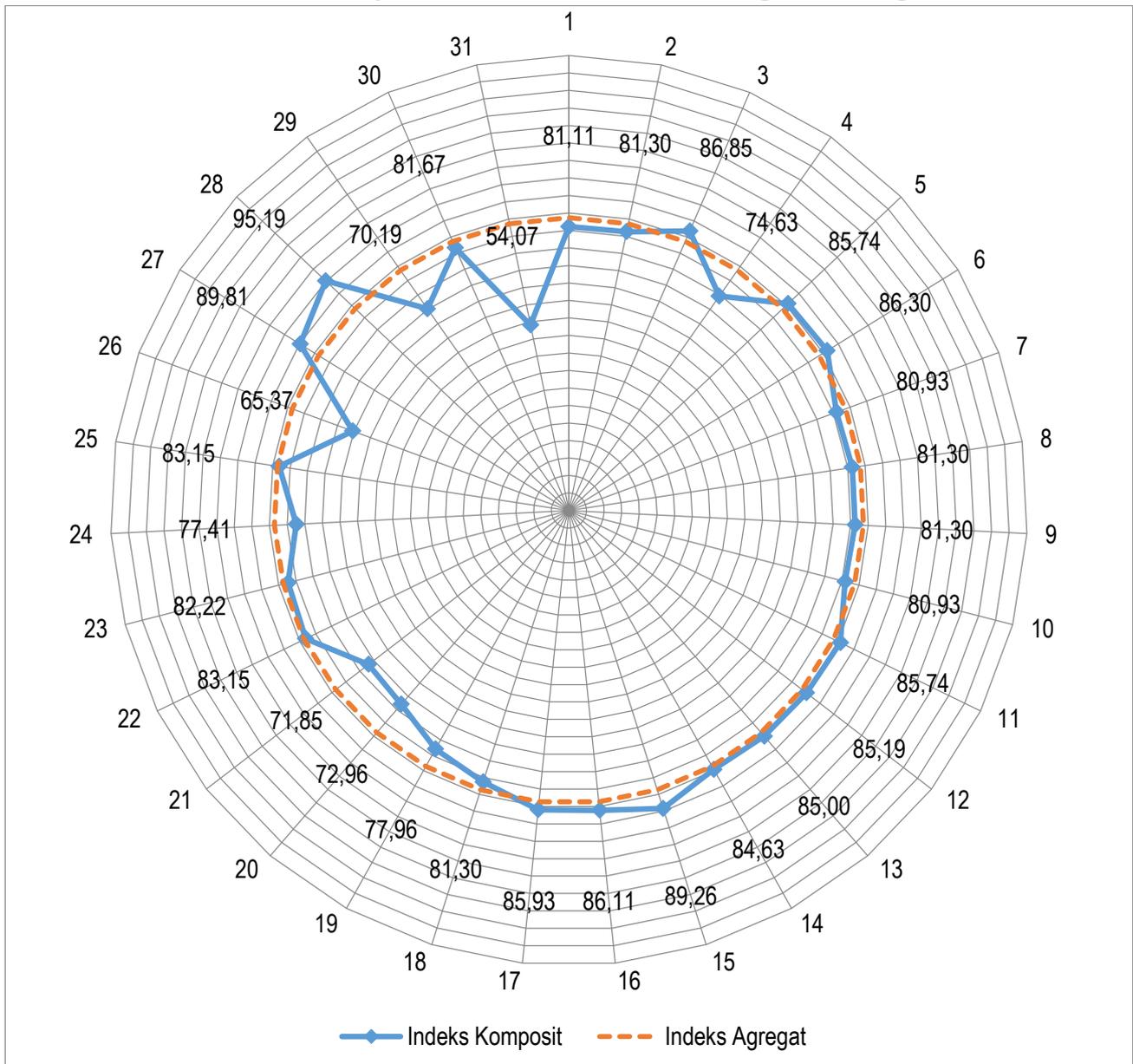




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 5 dari 31 indikator, atau sekira 16,13% indikator masih berkualifikasi C, 1 indikator masih terkategori D; 22 indikator (70,97%) telah terkategori B, dan 3 indikator (9,68%) telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 12 indikator di antaranya (38,71%) telah mencapai di atas indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.56

Postur Pelayanan Publik di PATEN Rangkasbitung



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Bentuk kurve yang cenderung reguler, juga dengan luasan kurve yang cenderung optimum meski masih tampak kekurangseimbangan antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang cukup ideal meski masih menyisakan diskrepansi kinerja pada beberapa indikatornya. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Rangkasbitung dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.52

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
7	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman

Sumber: Hasil Penelitian, 2019



Gambar 4.22
PATEN Rangkasbitung

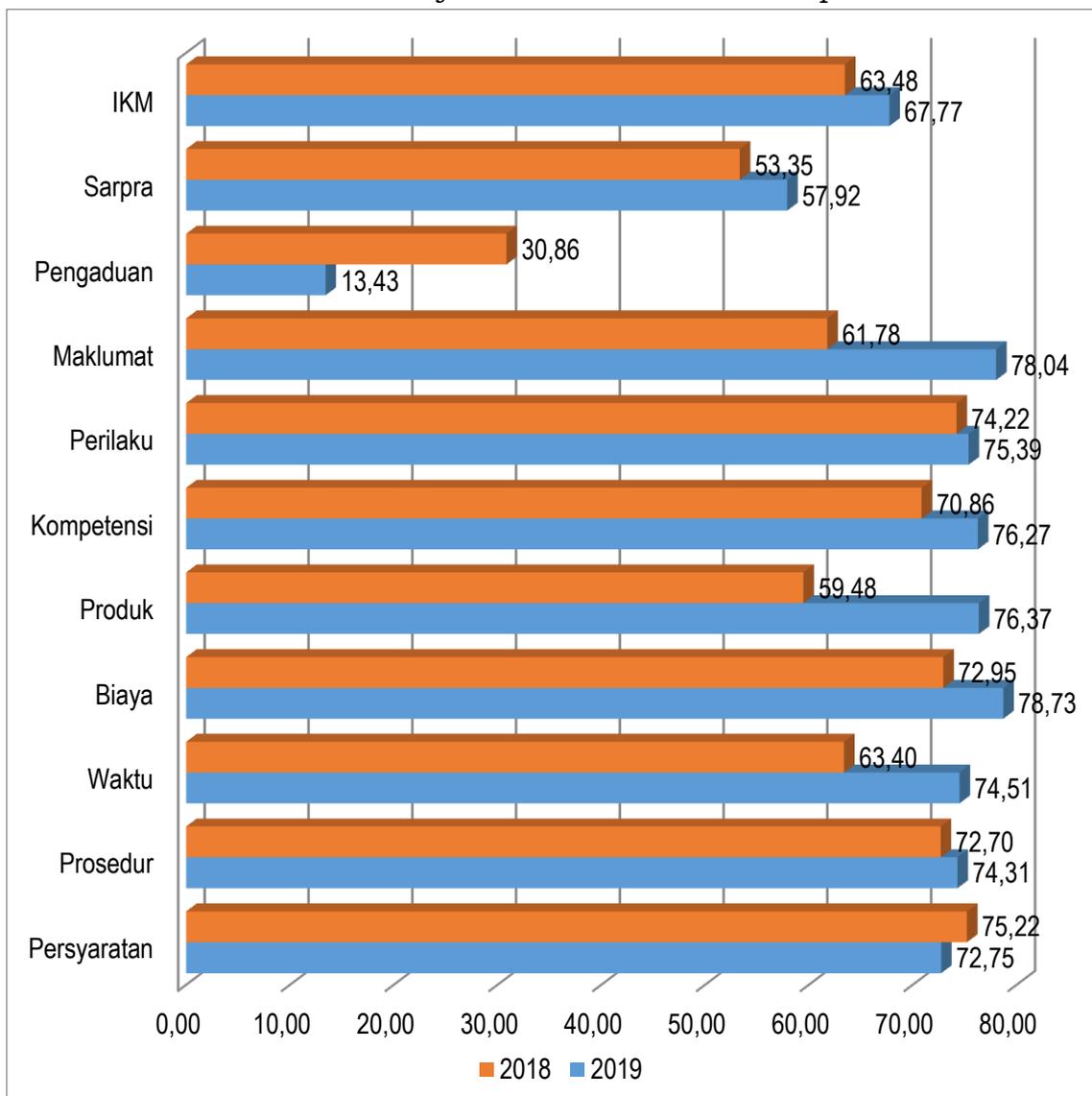


25. PATEN Sajira

Dengan capaian indeks sebesar 67,77; tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sajira terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak signifikan, serta masih jauh berada di bawah indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64. Mengacu pada capaian IKM Kabupaten sebagai *threshold*-nya, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada seluruh unsurnya sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.57

IKM PATEN Sajira Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.53
IKM PATEN Sajira Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	72,75	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	74,31	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	76,47	C	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	66,47	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	75,29	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	79,80	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	76,86	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	80,59	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,24	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,51	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,24	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,08	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,51	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,88	C	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	83,92	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	70,98	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	70,78	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82,75	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,33	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	13,92	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	12,94	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,94	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,96	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,06	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	11,37	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	59,80	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	86,47	B	Di atas rerata
28	Keamanan	94,71	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64,90	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	10,00	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	10,00	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Sajira	67,77	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019

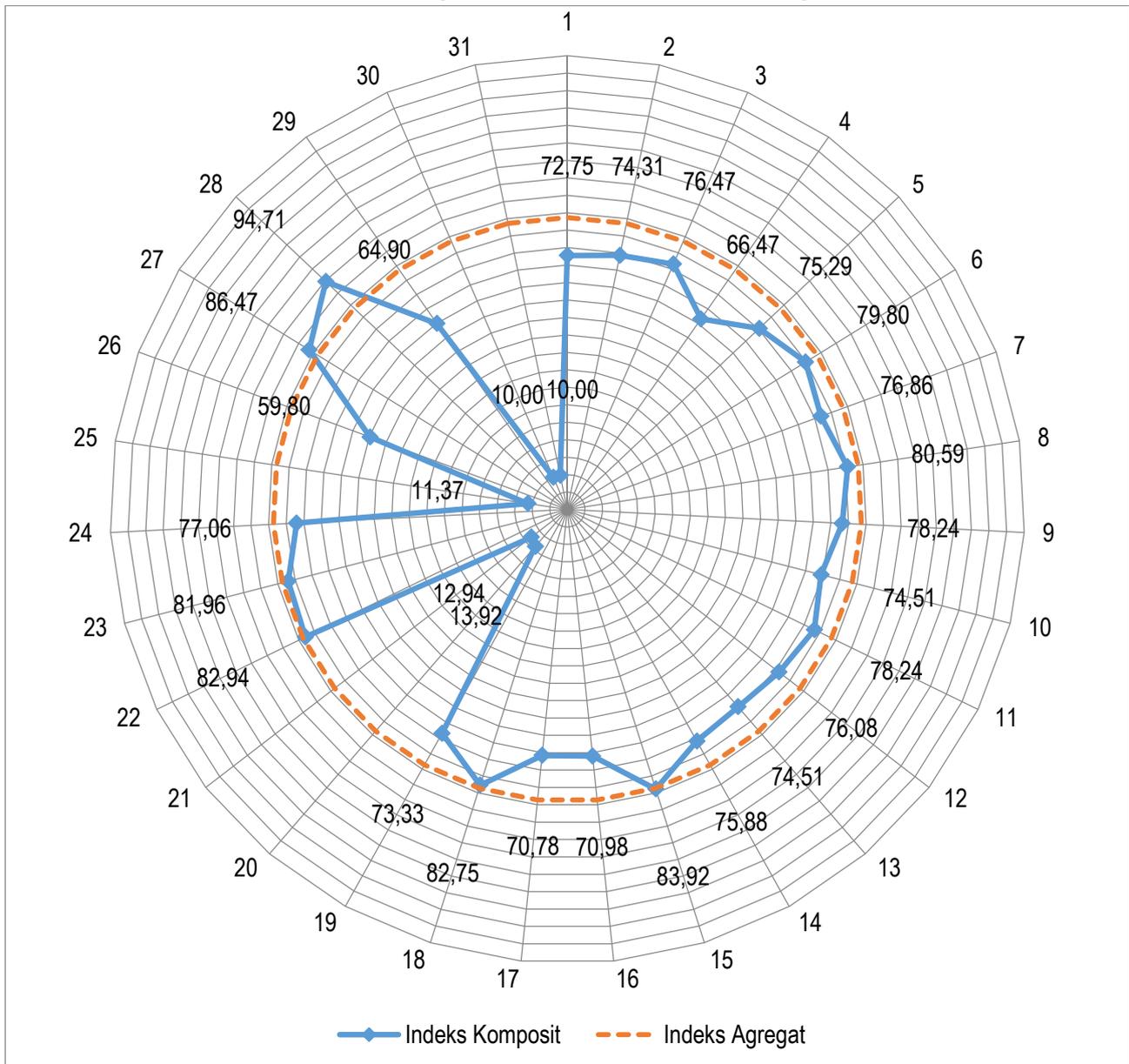




Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 12 dari 31 indikator, atau sekira 38,71% indikator masih berkualifikasi C, 7 indikator (22,58%) masih terkategori D; 11 indikator (35,48%) telah terkategori B, dan 1 indikator telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, sebagian besar indikator (90,32%) masih berkinerja di bawah indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.58

Postur Pelayanan Publik di PATEN Sajira



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Sajira dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.54

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan





Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman

Sumber: Hasil Penelitian, 2019

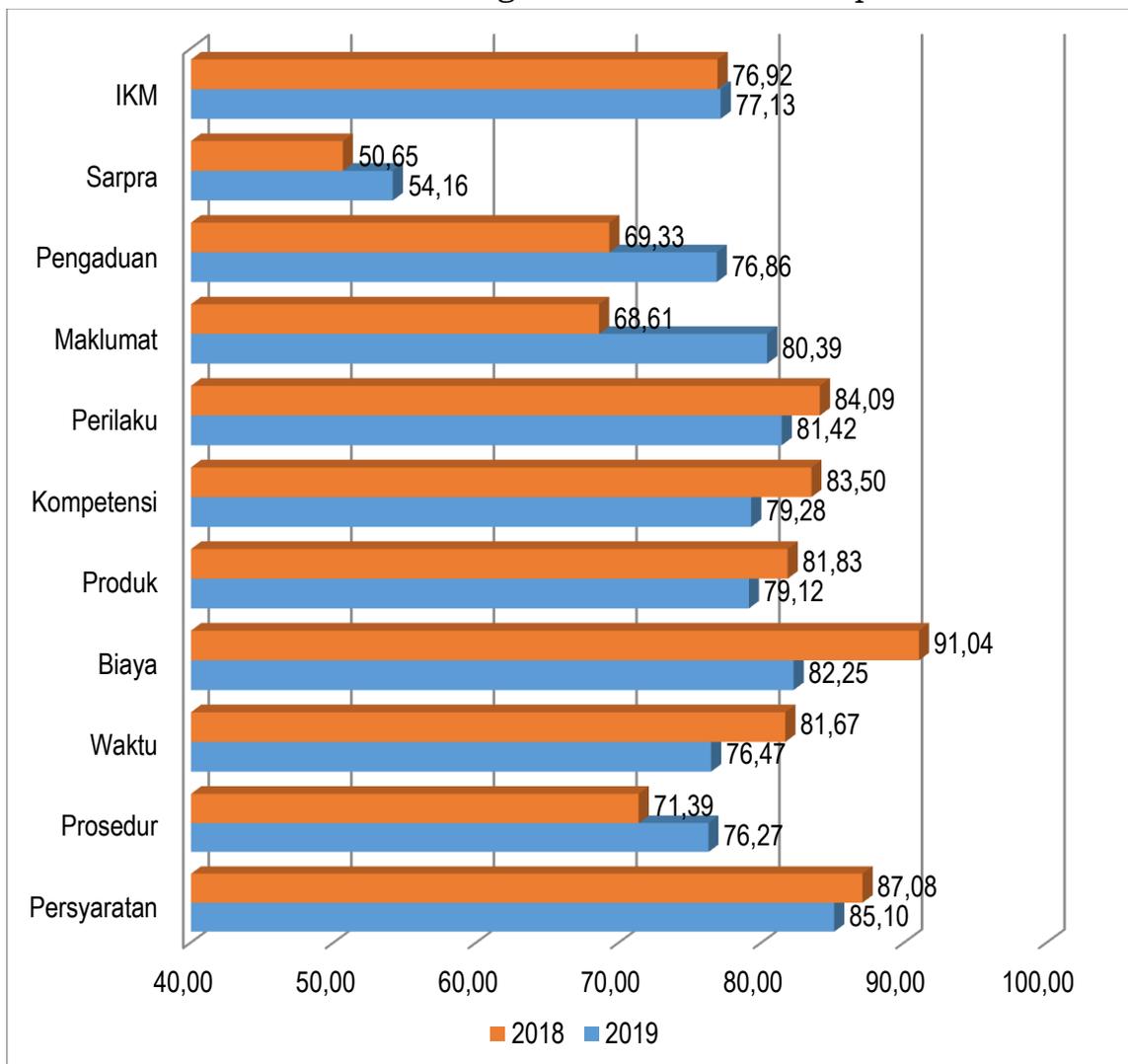




26. PATEN Sobang

Dengan capaian indeks sebesar 77,13 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sobang terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak signifikan dibandingkan capaian tahun 2018 dan masih jauh di bawah indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64. Berdasarkan indeks agregat tersebut teridentifikasi adanya permasalahan pada hampir seluruh unsur kompositnya, kecuali pada kinerja indeks unsur persyaratan pelayanan yang telah mencapai di atas indeks agregat dimaksud.

Grafik 4.59
IKM PATEN Sobang Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.55
IKM PATEN Sobang Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,10	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	76,27	C	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,76	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,59	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	72,16	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	71,37	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,75	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81,76	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,73	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	74,51	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,84	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82,75	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	86,27	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,61	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,06	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82,75	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,04	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	76,86	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,86	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,04	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,49	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	37,25	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	62,55	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85,88	B	Di atas rerata
28	Keamanan	90,00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	66,27	C	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	20,98	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	15,10	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Sobang	77,13	B	Di bawah rerata

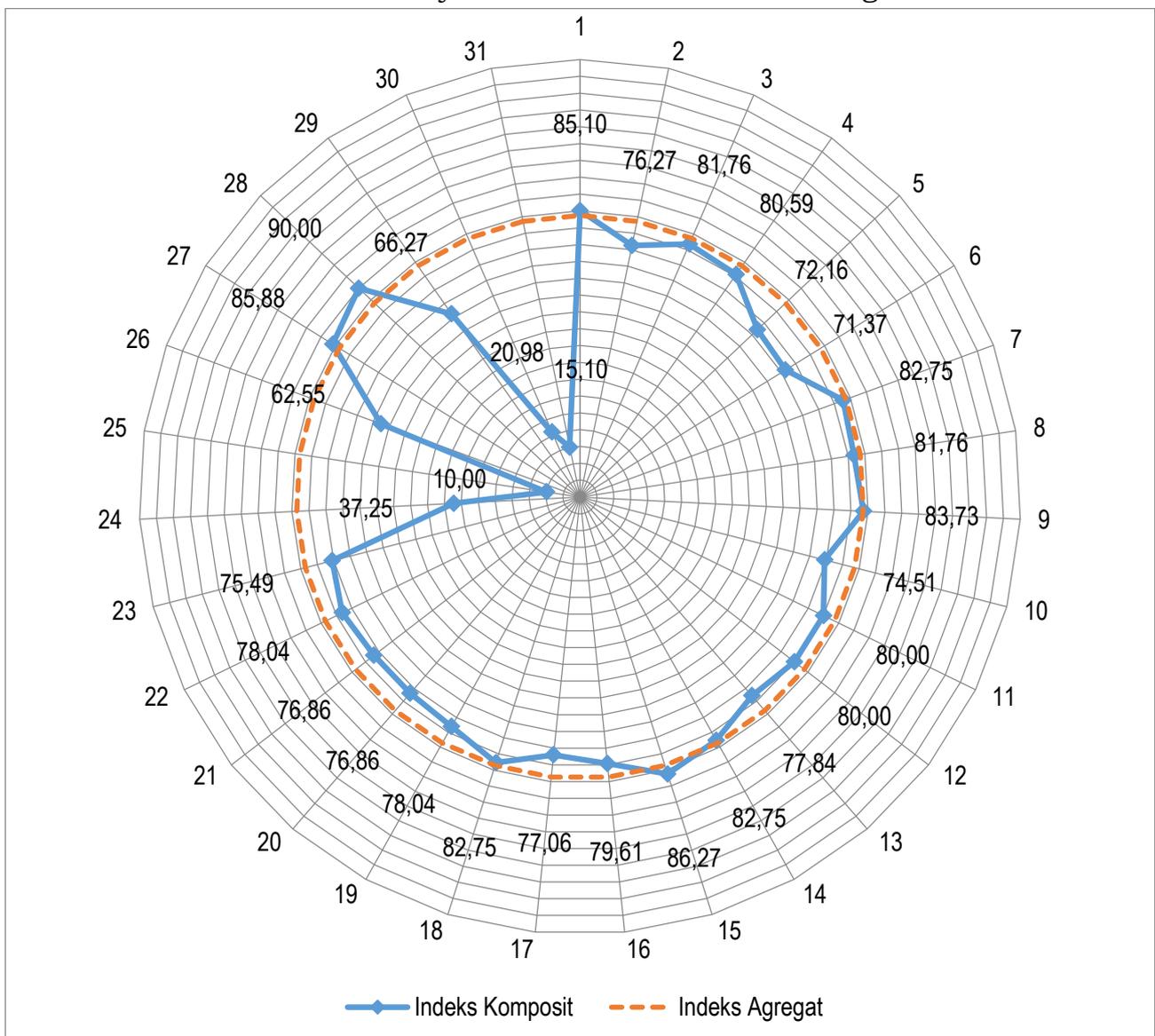
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 6 dari 31 indikator, atau sekira 19,35% indikator masih berkualifikasi C, 5 indikator (16,13%) masih terkategori D; 19 indikator (61,29%) telah terkategori B, dan 1 indikator telah berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut, 26 indikator di antaranya (83,87%) masih berkinerja di bawah rerata indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.60
Postur Pelayanan Publik di PATEN Sobang



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Sobang dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.56

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayananMenugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
2	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugasMengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
3	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Mengumumkan tarif pelayanan secara terbukaMembuat publikasi "bebas pungli" secara massifMemastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
4	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayananMenyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
5	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugasMengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayananMelaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan
6	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugasMenyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayananMengikuti BinteK tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
7	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektifEfektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat





No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
8	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
9	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan▪ Pengadaan sarpras afirmasi▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman▪ Menyediakan pelayanan online melalui website, dsb.



Gambar 4.23
PATEN Sobang

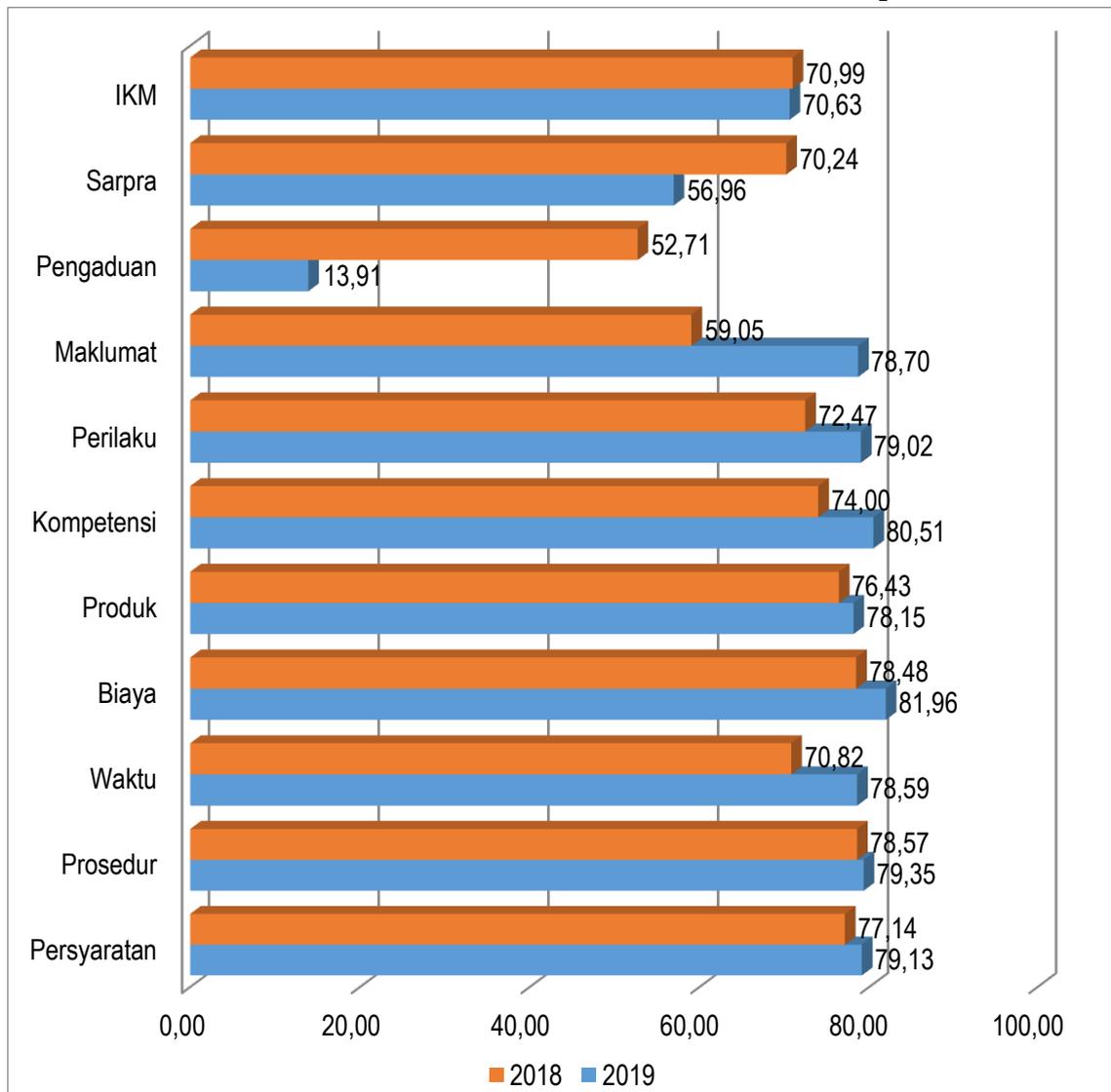


27. PATEN Wanasalam

Dengan capaian indeks sebesar 70,63 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Wanasalam terkategori cukup baik dengan mutu pelayanan C. Capaian ini sedikit turun bila dibandingkan capaian tahun 2018 dan masih jauh di bawah indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64. Berdasarkan indeks agregat tersebut teridentifikasi adanya permasalahan pada seluruh unsur kompositnya, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.61

IKM PATEN Wanasalam Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.57
IKM PATEN Wanasalam Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	79,13	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,35	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	79,57	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	72,17	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81,09	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	81,52	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,30	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	82,61	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,87	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	75,43	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,30	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,48	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,74	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	76,74	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	85,22	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	75,87	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,26	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81,09	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,30	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	14,13	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	13,70	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,87	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,61	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,52	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	10,00	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	60,22	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83,70	B	Di atas rerata
28	Keamanan	90,00	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	61,74	D	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	11,30	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	17,61	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Wanasalam	70,63	C	Di bawah rerata

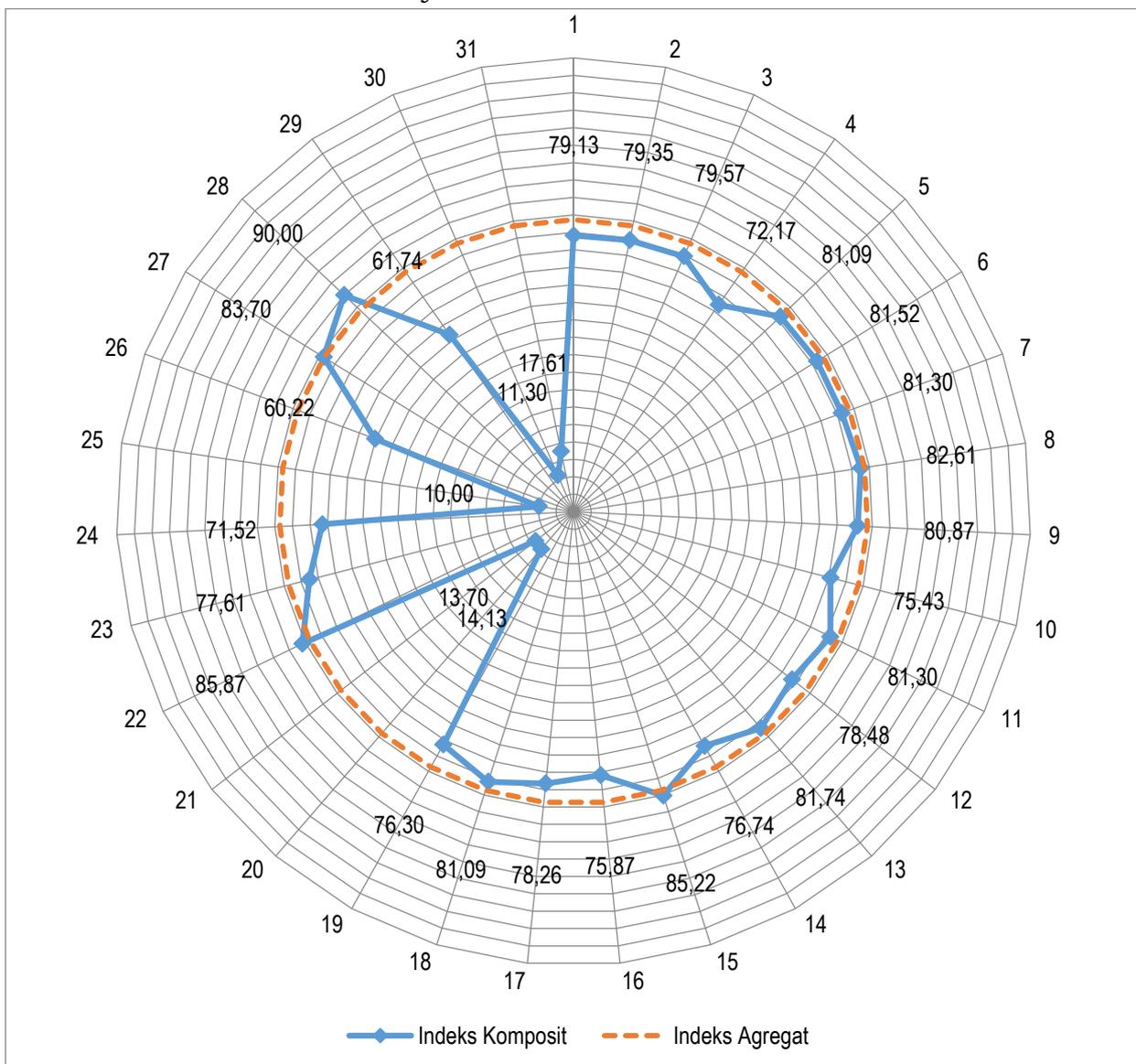
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 18 dari 31 indikator, atau sekira 58,06% indikator telah berkualifikasi B, ditambah dengan 1 indikator telah mencapai kategori A. Sisanya sebanyak 12 indikator masih berkualifikasi C dan D. Dari 31 indikator tersebut, 27 indikator di antaranya (87,10%) masih berkinerja di bawah rerata indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.62
Postur Pelayanan Publik di PATEN Wanasalam



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Wanasalam dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.58

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mendesain media publikasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan yang simpel, informatif, dan menarik▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
2	Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
4	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi "bebas pungli" secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan



No	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan Mengikuti Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas
8	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Redesigning media publikasi maklumat yang lebih efektif Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
9	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan
10	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll Mengefektifkan petugas keamanan kantor; Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri



Gambar 4.24
PATEN Wanasalam

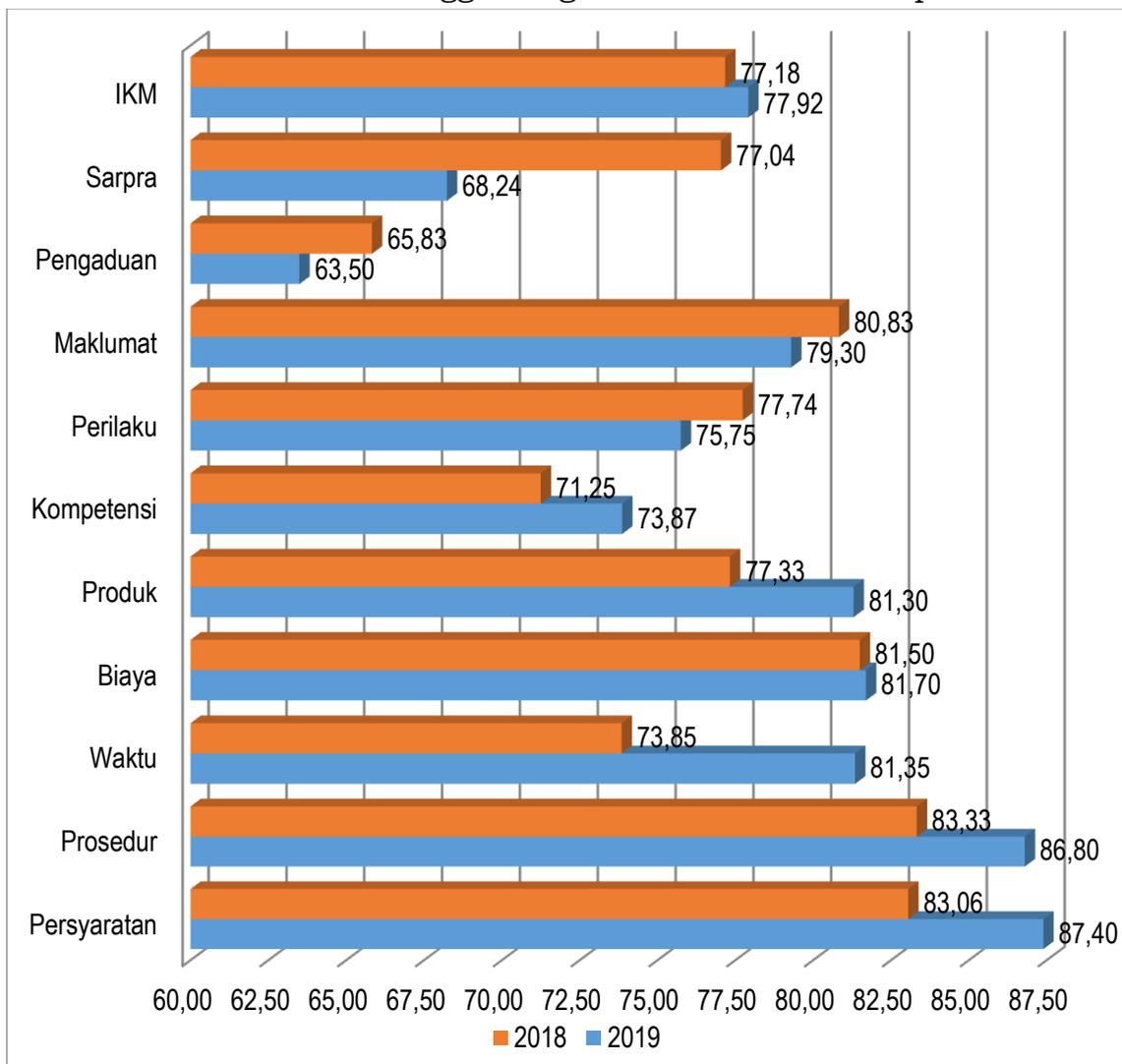


28. PATEN Warunggunung

Dengan capaian indeks sebesar 77,92 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Warunggunung terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini sedikit mengalami kenaikan bila dibandingkan capaian tahun 2018 dan masih jauh di bawah indeks agregat IKM Kabupaten Lebak sebesar 83,64. Berdasarkan indeks agregat tersebut teridentifikasi adanya permasalahan pada hampir seluruh unsur kompositnya, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.63

IKM PATEN Warunggunung Berdasar Unsur Komposit



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Tabel 4.59
IKM PATEN Warunggunung Berdasar Indikator Komposit

Kode	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	87,40	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,80	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,60	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82,00	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	79,00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Lama Waktu Pelayanan	82,80	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,20	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81,20	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,80	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,80	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,80	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,20	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	72,60	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,80	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminatif	81,40	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	71,20	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	71,60	C	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81,20	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,40	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	67,00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	60,00	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,60	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,40	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,20	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	60,60	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	61,00	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,40	B	Di atas rerata
28	Keamanan	95,80	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,80	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	58,20	D	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	12,40	D	Di bawah rerata
	IKM PATEN Warunggunung	77,92	B	Di bawah rerata

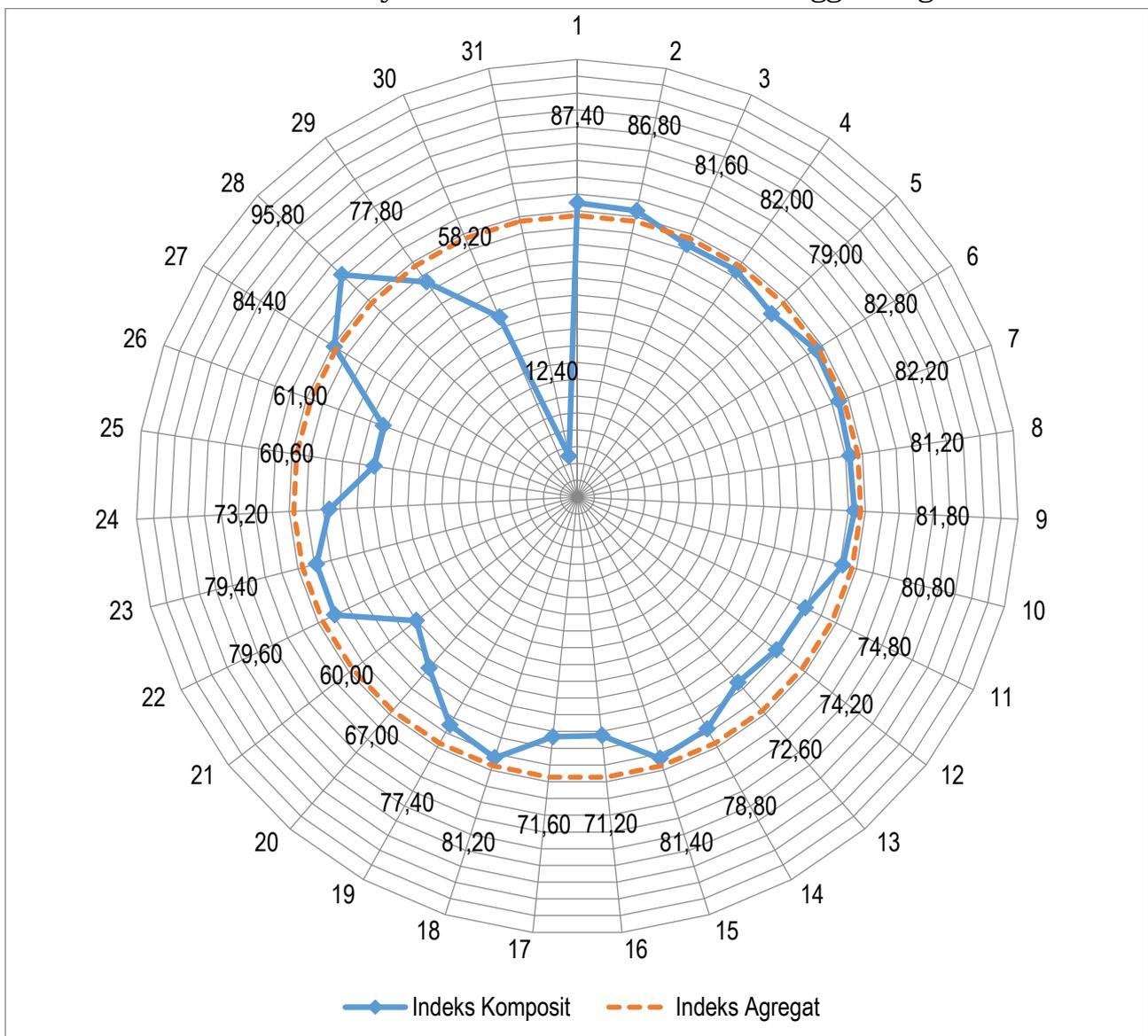
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 18 dari 31 indikator, atau sekira 58,06% indikator telah berkualifikasi B, ditambah dengan 1 indikator telah mencapai kategori A. Sisanya sebanyak 12 indikator masih berkualifikasi C dan D. Dari 31 indikator tersebut, 27 indikator di antaranya (87,10%) masih berkinerja di bawah rerata indeks agregat atau IKM Kabupaten sebesar 83,64. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.64
Postur Pelayanan Publik di PATEN Warunggunung



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2019





Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antarindikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antarindikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Warunggunung dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Tabel 4.60

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
2	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
3	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
4	Kompetensi Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
5	Perilaku Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan briefing setiap pagi sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan▪ Mengikuti Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas
6	Maklumat Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat yang lebih efektif▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.





Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
7	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan
8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none">▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor;▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana pelayanan▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri



Gambar 4.25
PATEN Warunggunung



Berdasarkan deskripsi data pada bagian sebelumnya, berikut ini disajikan rekapitulasi capaian indeks kepuasan masyarakat tahun 2019 berdasarkan obyek PATEN yang disurvei, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.61
Capaian IKM PATEN Berdasar Kecamatan
Tahun 2018-2019

No	PATEN	2019	2018
1	Banjarsari	77,76	74,25
2	Bayah	78,94	77,14
3	Bojongmanik	74,31	70,92
4	Cibadak	75,24	69,95
5	Cibeber	75,23	73,17
6	Cigemblong	68,04	72,22
7	Cihara	77,30	72,81
8	Cijaku	74,68	67,06
9	Cikurur	72,98	72,78
10	Cileles	78,16	72,54
11	Cilograng	74,08	66,82
12	Cimarga	76,73	70,97
13	Cipanas	76,40	67,90
14	Cirinten	74,72	71,21
15	Curugbitung	75,06	69,07
16	Gunungkencana	76,83	70,81
17	Kalanganyar	79,43	76,66
18	Lebak Gedong	70,75	77,40
19	Leuwidamar	66,56	72,27
20	Maja	76,66	73,17
21	Malimping	79,95	76,84
22	Muncang	69,95	65,37
23	Panggarangan	73,54	64,43
24	Rangkasbitung	81,01	77,79
25	Sajira	67,77	63,48
26	Sobang	77,13	76,92
27	Wanasalam	70,63	70,99
28	Warunggunung	77,92	77,18
	IKM PATEN	74,92	72,62

Sumber: Hasil Penelitian, diolah





Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa secara umum IKM PATEN se-Kabupaten Lebak pada tahun 2019 mengalami peningkatan dari sebesar 72,62 pada tahun 2018 menjadi sebesar 74,92 pada tahun 2019. Peningkatan yang tidak signifikan ini secara faktual dapat dimaknai sebagai “status quo” mengingat realitas di lapangan yang belum banyak mengalami perubahan secara signifikan. Hal ini tampak dari kesenjangan yang masih lebar pada capaian IKM PATEN secara agregat bila di dibandingkan dengan capaian IKM Kabupaten pada tahun yang sama yang telah mencapai 83,64. Artinya, dengan menggunakan IKM Kabupaten sebagai ambang batas acuan penilaiannya, maka didapati kenyataan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN secara umum masih jauh di bawah tingkat kepuasan pelayanan secara umum di tingkat Kabupaten. Demikian pula dengan capaian IKM pada masing-masing kecamatan yang bila menggunakan ambang batas yang sama secara faktual seluruhnya (100%) masih berada jauh di bawah ambang batas tersebut.

Namun bila menggunakan indeks agregat internal PATEN itu sendiri sebesar 74,92 pada tahun 2019 sebagai *threshold*-nya, maka didapati komposisi sebagai berikut, bahwa 16 dari 28 PATEN atau sekira 57,14% PATEN telah mencapai indeks di atas rerata IKM PATEN Tahun 2019, sedangkan sisanya sekira 42,86% atau sebanyak 12 PATEN masih berkinerja di bawah rerata. Di samping itu, berdasarkan tabel di atas diperoleh pula informasi mengenai komposisi PATEN berdasarkan kualitas atau mutu pelayanannya sebagai berikut:

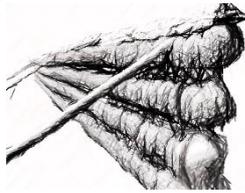
1. Belum ada satupun PATEN yang telah memiliki kinerja dengan mutu pelayanan A;
2. Terdapat 12 PATEN atau sekira 38,71% PATEN yang telah memiliki kinerja dengan mutu pelayanan B;
3. Sebagian besar PATEN atau sekira 51,61% PATEN masih memiliki kinerja dengan mutu pelayanan C.





Halaman ini sengaja dikosongkan





BAB V P E N U T U P

5.1 Kesimpulan

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya merupakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Namun demikian, hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah keharusan adanya rumusan tentang saran perbaikan kepada penyedia atau penyelenggara pelayanan yang disurvei mengingat bahwa tujuan dari survei itu sendiri adalah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, meski kuantifikasi atas kepuasan masyarakat itu perlu dilakukan, namun yang lebih penting dari itu adalah tindak lanjut terhadap unsur dan indikator-indikator yang performa pelayanannya belum cukup memuaskan masyarakat.

Merujuk pada paragraf di atas, serta berdasarkan paparan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain:

1. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, capaian kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pelayanan Administrasi Terpadu di 28 (duapuluh delapan) kecamatan di Kabupaten Lebak tahun 2019 secara umum masih terkategori cukup baik dengan capaian indeks kepuasan sebesar 74,92;
2. Dari 10 (sepuluh) unsur yang disurvei terdapat 7 (tujuh) unsur yang secara kuantitatif telah memiliki kualifikasi memuaskan, dengan kategori mutu pelayanan B dengan indeks antara 76,61 – 88,30, yaitu: unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan,





- waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan;
3. Masih terdapat 3 (tiga) unsur yang masih berkualifikasi cukup memuaskan dengan kategori mutu pelayanan C dengan indeks antara 65,00 - 76,60, yang terdiri dari: unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan unsur sarana prasarana pelayanan;
 4. Dari 31 (tigapuluh satu) indikator pada 10 (sepuluh) unsur komposit IKM, teridentifikasi bahwa sebagian besar indikator kompositnya telah mencapai kualifikasi memuaskan dengan kategori mutu pelayanan B, yaitu sebanyak 19 indikator atau sekira 61,29%, dan hanya terdapat 1 indikator yang telah mencapai kualifikasi A, yaitu indikator keamanan lingkungan pelayanan dari berbagai bentuk tindak kriminalitas. Sisanya sebanyak 6 indikator (19,35%) masih memiliki kualifikasi cukup memuaskan dengan kategori mutu pelayanan C, serta 5 indikator lainnya (16,13%) yang masih memiliki kualifikasi tidak memuaskan atau kategori mutu pelayanan D;
 5. Dengan menggunakan IKM Kabupaten sebesar 83,64 sebagai *threshold* maka didapati kenyataan bahwa 29 dari 31 indikator kepuasan masyarakat di PATEN se-Kabupaten Lebak, atau sekira 93,55%, memiliki masih kinerja di bawah rerata.
 6. Secara umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Lebak masih terkendala oleh beberapa permasalahan, antara lain:
 - a. kondisi sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih kurang memadai sebagaimana tampak dari: kondisi kebersihan, kerapian, dan keasrian lingkungan sekitar tempat pelayanan, ketersediaan dan kebersihan sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti: toilet, ruang tunggu, kursi ruang tunggu, ketersediaan tempat sampah dan pengelolaan limbah, dan lain-lain; ketersediaan pemadam alat pemadam api ringan (APAR) sebagai standar keselamatan gedung-gedung perkantoran, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memperhatikan masyarakat yang berkebutuhan khusus, seperti: anak-anak, lansia, ibu hamil, ibu menyusui, serta kaum *diffable*;





- b. penanganan pengaduan masyarakat yang belum dikelola secara sistematis sebagaimana tampak dari responsitas yang rendah, respon yang belum sesuai dengan harapan, belum tersedianya sarana/media/saluran pengaduan yang beragam, serta belum adanya unit atau petugas khusus yang mengelola pengaduan masyarakat; serta
 - c. maklumat pelayanan yang secara umum belum menumbuhkan keyakinan pada pengguna layanan bahwa instansi penyedia layanan berkomitmen dan bersungguh-sungguh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, sehingga belum tercermin pada sikap dan perilaku petugas pelayanan yang senafas dengan substansi maklumat pelayanan;
7. Meski secara kuantitatif kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN dapat diurutkan berdasarkan tinggi-rendahnya capaian indeks kepuasannya, namun hasil survei ini tidak boleh dimaknai dan disimpulkan sebagai pemeringkatan kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan PATEN di Kabupaten Lebak. Apalagi dimaknai bahwa PATEN dengan IKM lebih tinggi secara otomatis memiliki kualitas pelayanan lebih tinggi banding dengan PATEN dengan capaian IKM yang lebih rendah, demikian pula sebaliknya. Hal ini secara metodologis tidak dimungkinkan untuk dilakukan mengingat penilaian pada survei ini meski menggunakan parameter yang sama untuk seluruh obyek yang dinilai, namun menggunakan subyek penilai yang berbeda, yaitu masyarakat pengguna layanan pada masing-masing wilayah PATEN yang berbeda-beda, lengkap dengan perbedaan yang nyata antarsubyek penilai tersebut, seperti: pengalamannya, latar belakang sosial-ekonomi yang berbeda, dan tentu ekspektasi yang berbeda-beda pula. Karenanya bilapun pemeringkatan itu disajikan, ini hanya merupakan konsekuensi logis dari pendekatan kuantitatif yang digunakan, namun hanya dalam rangka menjelaskan secara komparatif capaian IKM pada masing-masing PATEN yang disurvei.





5.2 Rekomendasi

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

- a) Secara umum pelayanan PATEN di kecamatan masih harus ditingkatkan performanya karena bila dibandingkan dengan instansi lainnya, dan atau bila dibandingkan dengan IKM Kabupaten pada tahun yang sama maka performa pelayanan PATEN di kecamatan masih tampak belum *well established* pada hampir seluruh aspek penyelenggaraannya. Hal ini terkonfirmasi dari cukup tingginya disparitas indeks kepuasan pelayanan baik antarunsur maupun antarPATEN di 28 (duapuluh delapan) kecamatan yang disurvei;
- b) Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai perlu memperoleh perhatian guna mereduksi disparitas kepuasan masyarakat pada masing-masing PATEN. Secara khusus perlu perhatian pada penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang sensitif terhadap isu kebencanaan mengingat karakteristik wilayah kerja PATEN yang merupakan daerah rawan bencana. Termasuk penyediaan alat pemadam api ringan sebagai standar keselamatan gedung-gedung perkantoran. Demikian pula dengan perhatian pada penyediaan sarana dan prasarana yang memperhatikan masyarakat berkebutuhan khusus sebagai salah satu standar pelayanan publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, disamping aspek kenyamanan lingkungan pelayanan yang dibentuk oleh efektivitas pemeliharaan kebersihan, keasrian, dan kerapian lingkungan pelayanan yang perlu terus menerus mendapat perhatian;
- c) Pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat pengguna layanan perlu dikelola secara sistematis sebagai standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang. Respon terhadap pengaduan menjadi keluhan yang paling umum teridentifikasi. Karenanya perlu adanya unit khusus dan/ atau petugas khusus yang menangani pengaduan masyarakat sehingga pengelolaan pengaduan menjadi lebih baik. Demikian pula halnya dengan penyediaan kotak saran dan ragam saluran pengaduan lainnya juga menjadi penting untuk disediakan guna memfasilitasi pengunjung yang ingin menyampaikan kritik dan sarannya demi perbaikan pelayanan. Diversifikasi kanal pengaduan tampaknya





perlu dilakukan guna membuka ruang umpan balik yang terbuka luas bagi masyarakat, seperti melalui: *sms center*, *twitter*, *facebook*, *whatsapp*, dan sarana lain yang sesuai dengan karakteristik pengguna layanan di wilayah pelayanan.

Upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan PATEN di Kabupaten Lebak tampaknya harus menjadi salah satu fokus utama dalam jangka pendek mengingat eksistensi PATEN yang ke depan akan memiliki peran dan fungsi strategis dalam menopang fungsionalisasi debirokratisasi pelayanan perijinan dan non perijinan secara online melalui *Online Single Submission* yang saat ini telah diluncurkan oleh Pemerintah. Di samping itu, peningkatan fungsionalitas dan efektivitas PATEN juga perlu menjadi perhatian mengingat kebutuhan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan akses pelayanan yang murah bagi masyarakat yang semakin menjadi tuntutan. Karenanya pemberdayaan PATEN melalui pendelegasian sebagian kewenangan pelayanan perijinan dan non perijinan pada berbagai urusan pemerintahan daerah yang selama ini hanya dapat di akses di ibukota kabupaten akan menjadi keniscayaan mengingat karakteristik geografis Kabupaten Lebak yang sangat luas serta aksesibilitas antarwilayah yang relatif jauh dan tak mudah.





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 Publik 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, Policy 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 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 Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 4846);

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 Republik Indonesia Nomor 5587);





Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

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 Republik Indonesia 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 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);

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 Daerah Kabupaten Lebak Nomor 13 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lebak Tahun 2014-2019.

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.

Sumber Digital:

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

<http://ombudsman.go.id/index.php/publikasi/laporan.html>

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

Endraswati, Hikmah, Mutu Produk, Nilai dan Kepuasan Pelanggan, <http://ern.pendis.depag.go.id>, diakses Sabtu 10 Januari 2009

<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/ontology>

Encyclopaedia Britannica Ultimate Reference Suit, 2010





Pindai QR Code di samping
untuk mengunduh dokumen ini