



PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN LEBAK
BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH

IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LEBAK

TAHUN
2023



**LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN LEBAK
TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN LEBAK
BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAERAH
2023**

Halaman ini sengaja dikosongkan

TIM PENELITIAN

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak Tahun 2023 ini terselenggara atas kerjasama Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bappelitbangda) Kabupaten Lebak dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dibiayai oleh APBD Kabupaten Lebak Tahun Anggaran 2023.

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

Serang, September 2023
Ketua Tim Peneliti,

Dr. Agus Sjafari, M.Si.
NIP. 197108242005011002

Halaman ini sengaja dikosongkan

EXECUTIVE SUMMARY

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

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak, yang secara khusus diselenggarakan oleh 32 organisasi perangkat daerah, 28 PATEN, 5 Kelurahan, 43 Puskesmas, Museum Multatuli dan RSUD dr. Adjidarmo pada tahun 2023 mencapai indeks sebesar 82,05;
2. Dengan capaian indeks sebesar 82,05 tersebut maka kepuasan masyarakat Kabupaten Lebak telah terkategori memuaskan, dengan kualifikasi mutu pelayanan B sebagaimana capaian pada tahun 2022 sebesar 79,11; dan capaian tahun 2021 sebesar 78,65;
3. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang belum dikelola dengan baik, masih muncul sebagai masalah umum di hampir semua unit penyelenggara pelayanan publik. Demikian pula dengan unsur waktu pelayanan serta pengelolaan pengaduan.
4. Gejala fluktuasi capaian IKM yang masih bersifat laten, diiringi dengan *gap* kepuasan antarunit yang tinggi, patut mendapat perhatian dengan mengupayakan implementasi standar pelayanan secara konsisten antarunit pelayanan dimaksud.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur senantiasa Kami panjatkan ke hadirat Allah SWT., karena hanya atas rahmat dan hidayah-Nya maka “*Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2023*” ini dapat terlaksana dengan baik. Tentu dengan harapan semoga hasil survei ini dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya dalam menjawab persoalan dan tantangan yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Lebak.

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

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

Wassalamu’alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Rangkasbitung, Oktober 2023
Kepala Bappelitbangda,

Dr. Yosep M. Holis, S.Hut.,MT.,M.CS
NIP.196809021996032002

DAFTAR ISI

Halaman muka	i
Susunan Tim Peneliti	ii
<i>Executive Summary</i>	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Grafik	viii
Daftar Gambar	xiii
Pedoman Membaca / Menganalisis Grafik Hasil Survei	xiv
Daftar Singkatan	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	9
1.3 Sasaran	9
1.4 Landasan Hukum	10
1.5 Ruang Lingkup	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hakikat Pelayanan dan Pelayanan Publik	20
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	32
2.3 Kepuasan Pelayanan	35
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan	42
2.5 Kebijakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat	48
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Survei	53
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	53
3.3 Metode Pengumpulan Data	54
3.4 Populasi dan Sampel	57
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	62
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	69
4.2.1 IKM Perangkat Daerah	82
4.2.2 IKM PATEN	224
4.2.3 IKM Puskesmas dan RSUD	393
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	574
5.2 Rekomendasi	575
Daftar Pustaka	415

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	54
Tabel 3.2	Jumlah Sampel Penelitian	58
Tabel 3.3	Pedoman Penilaian / Skoring IKM	61
Tabel 4.1	Luas Wilayah Menurut Kecamatan	63
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur	65
Tabel 4.3	Rekapitulasi IKM Berdasar Unit	79
Tabel 4.4	IKM Bapenda Berdasar Indikator Komposit	88
Tabel 4.5	IKM DPMPTSP Berdasar Indikator Komposit	93
Tabel 4.6	IKM Disdukcapil Berdasar Indikator Komposit	97
Tabel 4.7	IKM Diskerpus Berdasar Indikator Komposit	102
Tabel 4.8	IKM Dindik Berdasar Indikator Komposit	107
Tabel 4.9	IKM DLH Berdasar Indikator Komposit	111
Tabel 4.10	IKM Dinkop dan UKM	115
Tabel 4.11	IKM Satpol PP Berdasar Indikator Komposit	119
Tabel 4.12	IKM Disketapang Berdasar Indikator Komposit	124
Tabel 4.13	IKM Dishub Berdasar Indikator Komposit	128
Tabel 4.14	IKM Distanbun Berdasar Indikator Komposit	132
Tabel 4.15	IKM Dinas Perikanan	136
Tabel 4.16	IKM BKPSDM Berdasar Indikator Komposit	140
Tabel 4.17	IKM DPRKPP Berdasar Indikator Komposit	144
Tabel 4.18	IKM BPKAD Berdasar Indikator Komposit	148
Tabel 4.19	IKM DP2KBP3A Berdasar Indikator Komposit	152
Tabel 4.20	IKM Inspektorat Berdasar Indikator Komposit	156
Tabel 4.21	IKM Disnaker Berdasar Indikator Komposit	160
Tabel 4.22	IKM DPUPR Berdasar Indikator Komposit	164
Tabel 4.23	IKM Bakesbangpol Berdasar Indikator Komposit	168
Tabel 4.24	IKM Dinas Kesehatan	172
Tabel 4.25	IKM Disperindag Berdasar Indikator Komposit	176
Tabel 4.26	IKM DPMD Berdasar Indikator Komposit	180
Tabel 4.27	IKM Sekretariat DPRD	184
Tabel 4.28	IKM Dispora Berdasar Indikator Komposit	188
Tabel 4.29	IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	192
Tabel 4.30	IKM Dinas Sosial Berdasar Indikator Komposit	196
Tabel 4.31	IKM DKISP Berdasar Indikator Komposit	200
Tabel 4.32	IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	203
Tabel 4.33	IKM BPBD Berdasar Indikator Komposit	208
Tabel 4.34	IKM Sekretariat Daerah	212
Tabel 4.35	IKM Bappelitbangda Berdasar Indikator Komposit	216
Tabel 4.36	IKM Museum Multatuli	220
Tabel 4.37	IKM PATEN Kabupaten Lebak	228
Tabel 4.36	IKM PATEN Banjarsari	233

Tabel 4.37	IKM PATEN Bayah	238
Tabel 4.38	IKM PATEN Bojongmanik	243
Tabel 4.39	IKM PATEN Cibadak	248
Tabel 4.40	IKM PATEN Cibeber	253
Tabel 4.41	IKM PATEN Cigemblong	259
Tabel 4.42	IKM PATEN Cihara	263
Tabel 4.43	IKM PATEN Cijaku	268
Tabel 4.44	IKM PATEN Cikulur	273
Tabel 4.45	IKM PATEN Cileles	278
Tabel 4.46	IKM PATEN Ciligrang	283
Tabel 4.47	IKM PATEN Cimarga	288
Tabel 4.48	IKM PATEN Cipanas	293
Tabel 4.49	IKM PATEN Cirinteun	298
Tabel 4.50	IKM PATEN Curugbitung	302
Tabel 4.51	IKM PATEN Gunung Kencana	306
Tabel 4.52	IKM PATEN Kalanganyar	311
Tabel 4.53	IKM PATEN Lebak Gedong	316
Tabel 4.54	IKM PATEN Leuwidamar	321
Tabel 4.55	IKM PATEN Maja	326
Tabel 4.56	IKM PATEN Malimping	331
Tabel 4.57	IKM PATEN Muncang	336
Tabel 4.58	IKM PATEN Panggarangan	341
Tabel 4.59	IKM PATEN Rangkasbitung	346
Tabel 4.60	IKM PATEN Sajira	350
Tabel 4.61	IKM PATEN Sobang	355
Tabel 4.62	IKM PATEN Wanasalam	360
Tabel 4.63	IKM PATEN Warunggunung	365
Tabel 4.64	IKM Kelurahan Cijoro Lebak	370
Tabel 4.65	IKM Kelurahan Cijoro Pasir	375
Tabel 4.66	IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat	380
Tabel 4.67	IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur	385
Tabel 4.68	IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat	390
Tabel 4.69	IKM PKM Banjarsari	400
Tabel 4.70	IKM PKM Baros	404
Tabel 4.71	IKM PKM Bayah	408
Tabel 4.72	IKM PKM Binuangeun	412
Tabel 4.73	IKM PKM Bojongjuruh	416
Tabel 4.74	IKM PKM Bojongmanik	420
Tabel 4.75	IKM PKM Cibadak	424
Tabel 4.76	IKM PKM Cibeber	428
Tabel 4.77	IKM PKM Cigemblong	432
Tabel 4.78	IKM PKM Cihara	436
Tabel 4.79	IKM PKM Cijaku	440
Tabel 4.80	IKM PKM Cikulur	444
Tabel 4.81	IKM PKM Cileles	448

Tabel 4.82	IKM PKM Cilograng	452
Tabel 4.83	IKM PKM Cimarga	456
Tabel 4.84	IKM Cipanas	460
Tabel 4.85	IKM PKM Cipeundeuy	464
Tabel 4.86	IKM PKM Cirinteun	468
Tabel 4.87	IKM PKM Cisimeut	472
Tabel 4.88	IKM PKM Cisungsang	476
Tabel 4.89	IKM PKM Citorek	480
Tabel 4.90	IKM PKM Curugbitung	484
Tabel 4.91	IKM PKM Gunungkencana	488
Tabel 4.92	IKM PKM Kalanganyar	492
Tabel 4.93	IKM PKM Kolelet	496
Tabel 4.94	IKM PKM Lebakgedong	500
Tabel 4.95	IKM PKM Leuwidamar	504
Tabel 4.96	IKM PKM Maja	508
Tabel 4.97	IKM PKM Malimping	512
Tabel 4.98	IKM PKM Mandala	516
Tabel 4.99	IKM PKM Mekarsari	520
Tabel 4.100	IKM PKM Muncang	524
Tabel 4.101	IKM PKM Pajagan	528
Tabel 4.102	IKM PKM Pamadegan	532
Tabel 4.103	IKM PKM Panggarangan	536
Tabel 4.104	IKM PKM Parungsari	540
Tabel 4.105	IKM PKM Prabugantungan	544
Tabel 4.106	IKM PKM Rangkasbitung	548
Tabel 4.107	IKM PKM Sajira	552
Tabel 4.108	IKM PKM Sarageni	556
Tabel 4.109	IKM PKM Sobang	560
Tabel 4.110	IKM PKM Warunggunung	564
Tabel 4.111	IKM PKM Gunung Kendeng	568
Tabel 4.112	IKM RSUD dr. Adjidarmo	572
Tabel 5.1	Rekomendasi Perbaikan IKM Perangkat Daerah	576
Tabel 5.2	Rekomendasi Perbaikan IKM PATEN	579
Tabel 5.3	Rekomendasi Perbaikan IKM PKM-RSUD	581

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Jumlah PNS Berdasar Golongan	67
Grafik 4.2	Jumlah PNS Berdasar Tingkat Pendidikan	67
Grafik 4.3	Jumlah PNS Berdasar Jabatan	68
Grafik 4.4	Responden Berdasar Jenis Kelamin	70
Grafik 4.5	Responden Berdasar Status Pernikahan	71
Grafik 4.6	Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	72
Grafik 4.7	Responden Berdasar Usia	72
Grafik 4.8	Responden Berdasar Jenis Pekerjaan	73
Grafik 4.9	Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik	74
Grafik 4.10	IKM Kabupaten Lebak Tahun 2021-2023	76
Grafik 4.11	Perbandingan Capaian IKM Tahun 2015-2023	77
Grafik 4.12	IKM PD Berdasar Unsur Komposit Tahun 2022-2023	83
Grafik 4.13	Postur Pelayanan Publik PD Tahun 2022	84
Grafik 4.14	Perbandingan IKM AntarPD Tahun 2022	85
Grafik 4.15	IKM Bapenda Tahun 2022-2023	86
Grafik 4.16	Postur Pelayanan Publik Bapenda	89
Grafik 4.17	IKM DPMPTSP Tahun 2022-2023	91
Grafik 4.18	Postur Pelayanan Publik DPMPTSP	94
Grafik 4.19	IKM Disdukcapil 2022-2023	96
Grafik 4.20	Postur Pelayanan Publik Disdukcapil	99
Grafik 4.21	IKM Diskerpus Tahun 2022-2023	101
Grafik 4.22	Postur Pelayanan Publik Diskerpus	104
Grafik 4.23	IKM Dindik Tahun 2022-2023	106
Grafik 4.24	Postur Pelayanan Publik Dindikbud	109
Grafik 4.25	IKM DLH Tahun 2022-2023	110
Grafik 4.26	Postur Pelayanan Publik DLH	112
Grafik 4.27	IKM DinkopUKM Tahun 2022-2023	114
Grafik 4.28	Postur Pelayanan Publik DinkopUKM	116
Grafik 4.29	IKM Satpol PP Tahun 2022-2023	118
Grafik 4.30	Postur Pelayanan Publik Satpol PP	120
Grafik 4.31	IKM Disketapang Tahun 2022-2023	122
Grafik 4.32	Postur Pelayanan Publik Disketapang	125
Grafik 4.33	IKM Dishub Tahun 2022-2023	126
Grafik 4.34	Postur Pelayanan Publik Dishub	129
Grafik 4.35	IKM Distanbun Tahun 2022-2023	130
Grafik 4.36	Postur Pelayanan Publik Distanbun	133
Grafik 4.37	IKM Dinas Perikanan Tahun 2022-2023	134
Grafik 4.38	Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan	137
Grafik 4.39	IKM BKPSDM Tahun 2022-2023	138
Grafik 4.40	Postur Pelayanan Publik BKPSDM	141
Grafik 4.41	IKM DPRKPP Tahun 2022-2023	145
Grafik 4.42	Postur Pelayanan Publik DPRKPP	146
Grafik 4.43	IKM BPKAD Tahun 2022-2023	147
Grafik 4.44	Postur Pelayanan Publik BPKAD	149
Grafik 4.45	IKM DPPPAKB Tahun 2022-2023	150
Grafik 4.46	Postur Pelayanan Publik DPPPAKB	153

Grafik 4.47	IKM Inspektorat Tahun 2022-2023	154
Grafik 4.48	Postur Pelayanan Publik Inspektorat	157
Grafik 4.49	IKM Disnaker Tahun 2022-2023	158
Grafik 4.50	Postur Pelayanan Publik Disnaker	161
Grafik 4.51	IKM DPUPR Tahun 2022-2023	162
Grafik 4.52	Postur Pelayanan Publik DPUPR	165
Grafik 4.53	IKM Bakesbangpol Tahun 2022-2023	166
Grafik 4.54	Postur Pelayanan Publik Kesbangpol	169
Grafik 4.55	IKM Dinkes Tahun 2022-2023	170
Grafik 4.56	Postur Pelayanan Publik Dinkes	173
Grafik 4.57	IKM Disperindag Tahun 2022-2023	174
Grafik 4.58	Postur Pelayanan Publik Disperindag	177
Grafik 4.59	IKM DPMD Tahun 2022-2023	178
Grafik 4.60	Postur Pelayanan Publik DPMD	181
Grafik 4.61	IKM Sekretariat DPRD Tahun 2022-2023	182
Grafik 4.62	Postur Pelayanan Publik Sekretariat DPRD	185
Grafik 4.63	IKM Dispora Tahun 2022-2023	186
Grafik 4.64	Postur Pelayanan Publik Dispora	189
Grafik 4.65	IKM Disbudpar Tahun 2022-2023	190
Grafik 4.66	Postur Pelayanan Publik Disbudpar	193
Grafik 4.67	IKM Dinas Sosial Tahun 2022-2023	194
Grafik 4.68	Postur Pelayanan Publik Dinas Sosial	197
Grafik 4.69	IKM DKISP Tahun 2022-2023	198
Grafik 4.70	Postur Pelayanan Publik Diskominfo	201
Grafik 4.71	IKM Disnakeswan Tahun 2022-2023	202
Grafik 4.72	Postur Pelayanan Publik Dinas Peternakan	205
Grafik 4.73	IKM BPBD Tahun 2022-2023	206
Grafik 4.74	Postur Pelayanan Publik BPBD	209
Grafik 4.75	IKM Sekretariat Daerah Tahun 2022-2023	210
Grafik 4.76	Postur Pelayanan Publik Sekretariat Daerah	213
Grafik 4.77	IKM Bappelitbangda Tahun 2022-2023	214
Grafik 4.78	Postur Pelayanan Publik Bappelitbangda	217
Grafik 4.79	IKM Museum Multatuli	218
Grafik 4.80	Postur Pelayanan Publik Museum Multatuli	221
Grafik 4.81	IKM PATEN 2022-2023	225
Grafik 4.82	Postur Pelayanan Publik PATEN	229
Grafik 4.83	Perbandingan IKM AntarPATEN	230
Grafik 4.84	IKM PATEN Banjarsari Tahun 2022-2023	231
Grafik 4.85	Postur Pelayanan Publik PATEN Banjarsari	234
Grafik 4.86	IKM PATEN Bayah Tahun 2022-2023	236
Grafik 4.87	Postur Pelayanan Publik PATEN Bayah	239
Grafik 4.88	IKM PATEN Bojongmanik Tahun 2022-2023	241
Grafik 4.89	Postur Pelayanan Publik PATEN Bojongmanik	244
Grafik 4.90	IKM PATEN Cibadak Tahun 2022-2023	246
Grafik 4.91	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibadak	249
Grafik 4.92	IKM PATEN Cibeber Tahun 2022-2023	251
Grafik 4.93	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibeber	254
Grafik 4.94	IKM PATEN Cigemblong Tahun 2022-2023	257
Grafik 4.95	Postur Pelayanan Publik PATEN Cigemblong	260
Grafik 4.96	IKM PATEN Cihara Tahun 2022-2023	262
Grafik 4.97	Postur Pelayanan Publik PATEN Cihara	264

Grafik 4.98	IKM PATEN Cijaku Tahun 2022-2023	266
Grafik 4.99	Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku	269
Grafik 4.100	IKM PATEN Cikulur Tahun 2022-2023	271
Grafik 4.101	Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku	274
Grafik 4.102	IKM PATEN Cileles Tahun 2022-2023	276
Grafik 4.103	Postur Pelayanan Publik PATEN Cileles	279
Grafik 4.104	IKM PATEN Cilograng Tahun 2022-2023	280
Grafik 4.105	Postur Pelayanan Publik PATEN Cilograng	284
Grafik 4.106	IKM PATEN Cimarga Tahun 2022-2023	286
Grafik 4.107	Postur Pelayanan Publik PATEN Cimarga	289
Grafik 4.108	IKM PATEN Cipanas Tahun 2022-2023	291
Grafik 4.109	Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas	294
Grafik 4.110	IKM PATEN Cirinteun 2022-2023	296
Grafik 4.111	Postur Pelayanan Publik PATEN Cirinteun	299
Grafik 4.112	IKM PATEN Curugbitung 2022-2023	300
Grafik 4.113	Postur Pelayanan Publik PATEN Curugbitung	303
Grafik 4.114	IKM PATEN Gunungkencana 2022-2023	305
Grafik 4.115	Postur Pelayanan Publik PATEN Gn. Kencana	307
Grafik 4.116	IKM PATEN Kalanganyar Tahun 2022-2023	309
Grafik 4.117	Postur Pelayanan Publik PATEN Kalanganyar	312
Grafik 4.118	IKM PATEN Lebakgedong Tahun 2022-2023	314
Grafik 4.119	Postur Pelayanan Publik PATEN Lebakgedong	317
Grafik 4.120	IKM PATEN Leuwidamar Tahun 2022-2023	319
Grafik 4.121	Postur Pelayanan Publik PATEN Leuwidamar	322
Grafik 4.122	IKM PATEN Maja Tahun 2022-2023	324
Grafik 4.123	Postur Pelayanan Publik PATEN Maja	327
Grafik 4.124	IKM PATEN Malimping Tahun 2022-2023	329
Grafik 4.125	Postur Pelayanan Publik PATEN Malimping	332
Grafik 4.126	IKM PATEN Muncang Tahun 2022-2023	334
Grafik 4.127	Postur Pelayanan Publik PATEN Muncang	337
Grafik 4.128	IKM PATEN Panggarangan Tahun 2022-2023	339
Grafik 4.129	Postur Pelayanan Publik PATEN Panggarangan	342
Grafik 4.130	IKM PATEN Rangkasbitung Tahun 2022-2023	344
Grafik 4.131	Postur Pelayanan Publik PATEN Rangkasbitung	347
Grafik 4.132	IKM PATEN Sajira Tahun 2022-2023	349
Grafik 4.133	Postur Pelayanan Publik PATEN Sajira	351
Grafik 4.134	IKM PATEN Sobang Tahun 2022-2023	353
Grafik 4.135	Postur Pelayanan Publik PATEN Sobang	356
Grafik 4.136	IKM PATEN Wanasalam Tahun 2022-2023	358
Grafik 4.137	Postur Pelayanan Publik PATEN Wanasalam	361
Grafik 4.138	IKM PATEN Warunggunung Tahun 2022-2023	363
Grafik 4.139	Postur Pelayanan Publik PATEN Warunggunung	366
Grafik 4.140	IKM Kelurahan Cijoro Lebak 2022-2023	368
Grafik 4.141	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Lebak	371
Grafik 4.142	IKM Kelurahan Cijoro Pasir 2022-2023	373
Grafik 4.143	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Pasir	376
Grafik 4.144	IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat	378
Grafik 4.145	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Muara C. Barat	381
Grafik 4.146	IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur	383

Grafik 4.147	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Muara C. Timur	386
Grafik 4.148	IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat	388
Grafik 4.149	Postur Pelayanan Publik Kel. Rangkasbitung Barat	391
Grafik 4.150	IKM Puskesmas Tahun 2021-2023	395
Grafik 4.151	Postur Pelayanan Publik Puskesmas	396
Grafik 4.152	Perbandingan IKM Antar Puskesmas	394
Grafik 4.153	IKM PKM Banjarsari Tahun 2022-2023	398
Grafik 4.154	Postur Pelayanan Publik PKM Banjarsari	401
Grafik 4.155	IKM PKM Baros Tahun 2022-2023	402
Grafik 4.156	Postur Pelayanan Publik PKM Baros	405
Grafik 4.157	IKM PKM Bayah Tahun 2022-2023	406
Grafik 4.158	Postur Pelayanan Publik PKM Bayah	409
Grafik 4.159	IKM PKM Binuangeun Tahun 2022-2023	410
Grafik 4.160	Postur Pelayanan Publik PKM Binuangeun	413
Grafik 4.161	IKM PKM Bojongjuruh Tahun 2022-2023	414
Grafik 4.162	Postur Pelayanan Publik PKM Bojongjuruh	417
Grafik 4.163	IKM PKM Bojongmanik Tahun 2022-2023	418
Grafik 4.164	Postur Pelayanan Publik PKM Bojongmanik	421
Grafik 4.165	IKM PKM Cibadak Tahun 2022-2023	422
Grafik 4.166	Postur Pelayanan Publik PKM Cibadak	425
Grafik 4.167	IKM PKM Cibeber Tahun 2022-2023	426
Grafik 4.168	Postur Pelayanan Publik PKM Cibeber	429
Grafik 4.169	IKM PKM Cigemblong Tahun 2022-2023	430
Grafik 4.170	Postur Pelayanan Publik PKM Cigemblong	433
Grafik 4.171	IKM PKM Cihara Tahun 2022-2023	434
Grafik 4.172	Postur Pelayanan Publik PKM Cihara	437
Grafik 4.173	IKM PKM Cijaku Tahun 2022-2023	438
Grafik 4.174	Postur Pelayanan Publik PKM Cijaku	441
Grafik 4.175	IKM PKM Cikulur Tahun 2022-2023	442
Grafik 4.176	Postur Pelayanan Publik PKM Cikulur	445
Grafik 4.177	IKM PKM Cileles Tahun 2022-2023	447
Grafik 4.178	Postur Pelayanan Publik PKM Cileles	449
Grafik 4.179	IKM PKM Ciligrang Tahun 2022-2023	450
Grafik 4.180	Postur Pelayanan Publik PKM Ciligrang	453
Grafik 4.181	IKM PKM Cimarga Tahun 2022-2023	455
Grafik 4.182	Postur Pelayanan Publik PKM Cimarga	457
Grafik 4.183	IKM PKM Cipanas Tahun 2022-2023	458
Grafik 4.184	Postur Pelayanan Publik PKM Cipanas	461
Grafik 4.185	IKM PKM Cipeundeuy Tahun 2022-2023	462
Grafik 4.186	Postur Pelayanan Puskesmas Cipeundeuy	465
Grafik 4.187	IKM PKM Cirinteun Tahun 2022-2023	466
Grafik 4.188	Postur Pelayanan Publik PKM Cirinteun	469
Grafik 4.189	IKM PKM Cisimeut Tahun 2022-2023	470
Grafik 4.190	Postur Pelayanan Publik PKM Cisimeut	473
Grafik 4.191	IKM PKM Cisungsang Tahun 2022-2023	474
Grafik 4.192	Postur Pelayanan Publik PKM Cisungsang	477
Grafik 4.193	IKM PKM Citorek Tahun 2022-2023	478
Grafik 4.194	Postur Pelayanan Publik PKM Citorek	481
Grafik 4.195	IKM PKM Curugbitung Tahun 2022-2023	482

Grafik 4.196	Postur Pelayanan Publik PKM Curugbitung	485
Grafik 4.197	IKM PKM Gunungkencana Tahun 2022-2023	486
Grafik 4.198	Postur Pelayanan Publik PKM Gunungkencana	489
Grafik 4.199	IKM PKM Kalanganyar Tahun 2022-2023	490
Grafik 4.200	Postur Pelayanan Publik PKM Kalanganyar	493
Grafik 4.201	IKM PKM Kolelet Tahun 2022-2023	494
Grafik 4.202	Postur Pelayanan Publik PKM Kolelet	497
Grafik 4.203	IKM PKM Lebakgedong Tahun 2022-2023	498
Grafik 4.204	Postur Pelayanan Publik PKM Lebakgedong	501
Grafik 4.205	IKM PKM Leuwidamar Tahun 2022-2023	502
Grafik 4.206	Postur Pelayanan Publik PKM Leuwidamar	505
Grafik 4.207	IKM PKM Maja Tahun 2022-2023	506
Grafik 4.208	Postur Pelayanan Publik PKM Maja	509
Grafik 4.209	IKM PKM Malimping Tahun 2022-2023	510
Grafik 4.210	Postur Pelayanan Publik PKM Malimping	513
Grafik 4.211	IKM PKM Mandala Tahun 2022-2023	514
Grafik 4.212	Postur Pelayanan Publik PKM Mandala	517
Grafik 4.213	IKM PKM Mekarsari Tahun 2022-2023	518
Grafik 4.214	Postur Pelayanan Publik PKM Mekarsari	521
Grafik 4.215	IKM PKM Muncang Tahun 2022-2023	522
Grafik 4.216	Postur Pelayanan Publik PKM Muncang	525
Grafik 4.217	IKM PKM Pajagan Tahun 2022-2023	526
Grafik 4.218	Postur Pelayanan Publik PKM Pajagan	529
Grafik 4.219	IKM PKM Pamadegan Tahun 2022-2023	530
Grafik 4.220	Postur Pelayanan Publik PKM Pamadegan	533
Grafik 4.221	IKM PKM Panggarangan Tahun 2022-2023	534
Grafik 4.222	Postur Pelayanan Publik PKM Panggarangan	537
Grafik 4.223	IKM PKM Parungsari Tahun 2022-2023	538
Grafik 4.224	Postur Pelayanan Publik PKM Parungsari	541
Grafik 4.225	IKM PKM Prabugantungan Tahun 2022-2023	542
Grafik 4.226	Postur Pelayanan Publik PKM Prabugantungan	545
Grafik 4.227	IKM PKM Rangkasbitung Tahun 2022-2023	546
Grafik 4.228	Postur Pelayanan Publik PKM Rangkasbitung	549
Grafik 4.229	IKM PKM Sajira Tahun 2022-2023	550
Grafik 4.230	Postur Pelayanan Publik PKM Sajira	553
Grafik 4.231	IKM PKM Sarageni Tahun 2022-2023	554
Grafik 4.232	Postur Pelayanan Publik PKM Sarageni	557
Grafik 4.233	IKM PKM Sobang Tahun 2022-2023	558
Grafik 4.234	Postur Pelayanan Publik PKM Sobang	561
Grafik 4.235	IKM PKM Warunggunung Tahun 2022-2023	562
Grafik 4.236	Postur Pelayanan Publik PKM Warunggunung	565
Grafik 4.237	IKM Puskesmas Gunung Kendeng	566
Grafik 4.238	Postur Pelayanan Publik Gunung Kendeng	569
Grafik 4.239	IKM RSUD dr. Adjidarmo Tahun 2022-2023	570
Grafik 4.240	Postur Pelayanan Publik RSUD dr. Adjidarmo	573

DAFTAR GAMBAR

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

PEDOMAN MEMBACA / MENGANALISIS GRAFIK HASIL SURVEI

Petunjuk Umum:

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

Petunjuk Khusus:

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

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

Keterangan:

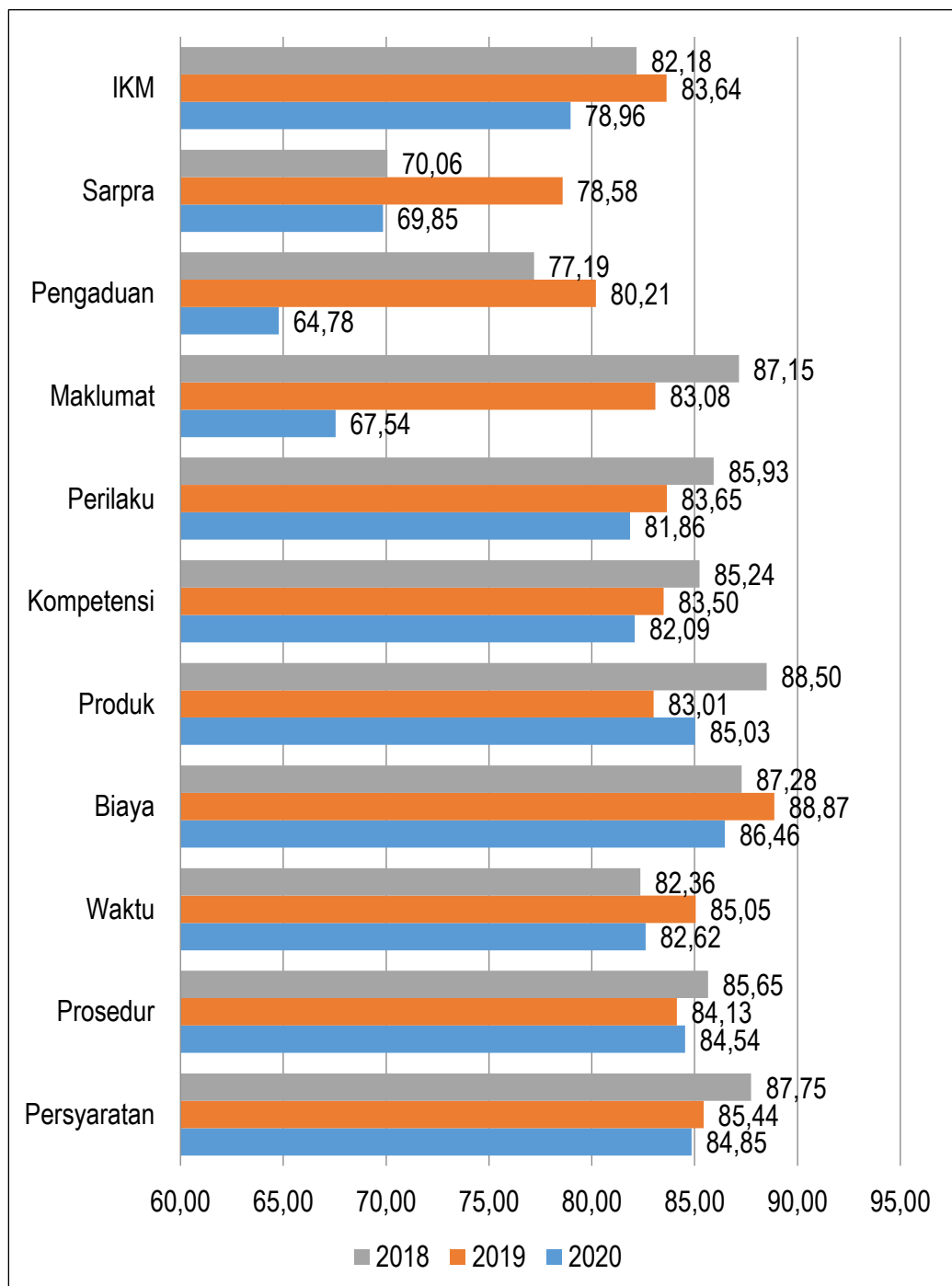
- a. **Kolom nomor** adalah nomor urut indikator 1 – 32;
- b. **Kolom Indikator** adalah kolom yang memuat nama indikator komposit dari 10 (sepuluh) unsur komposit IKM, dengan rincian sebagai berikut:
 - Unsur Persyaratan Pelayanan, yaitu indikator nomor 1;
 - Unsur Prosedur Pelayanan, yaitu indikator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

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

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

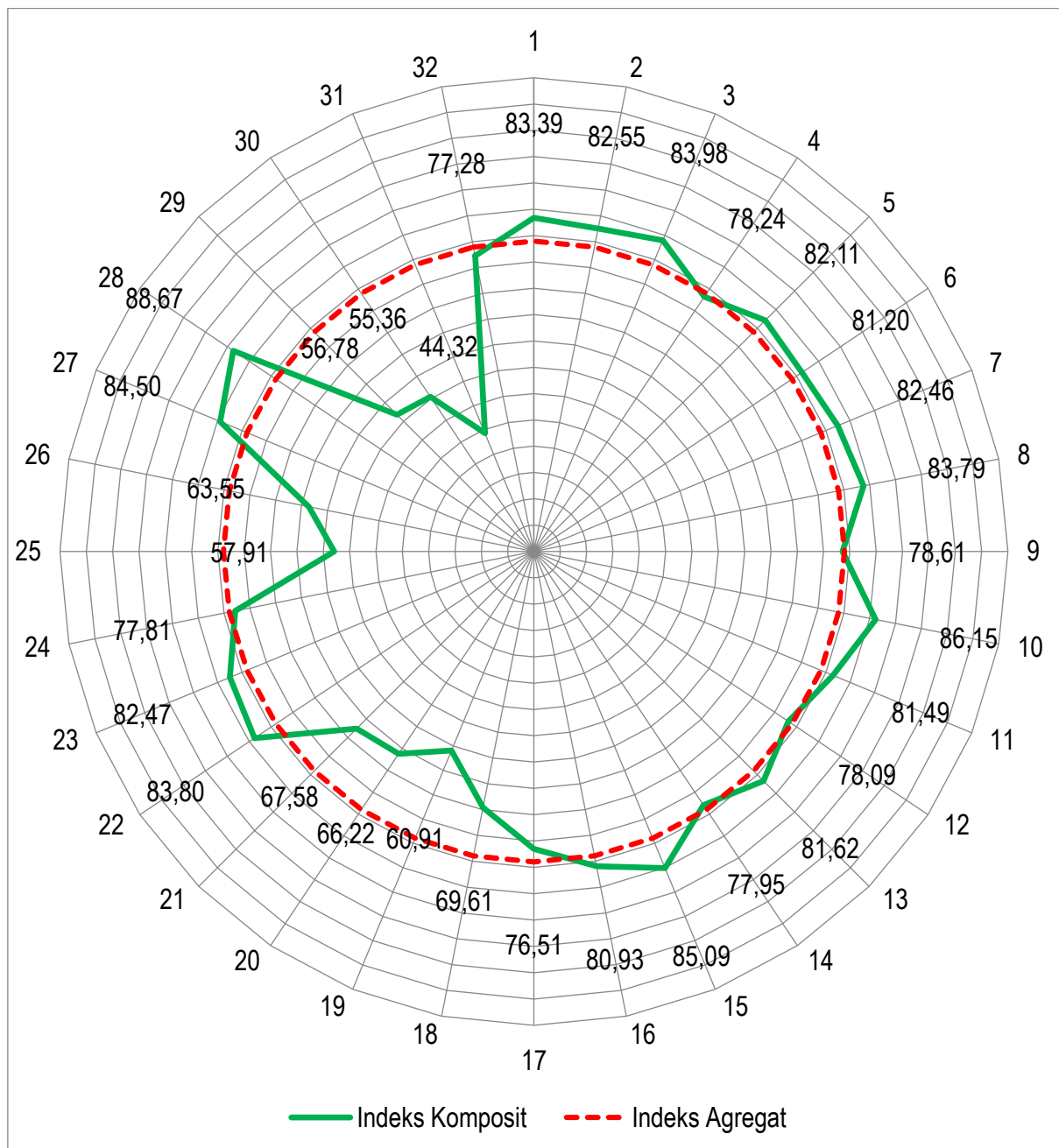
teknis, nilai indeks yang telah berkinerja baik disarankan untuk dapat dipertahankan kinerjanya, sedangkan nilai indeks yang masih berkinerja di bawah rerata indeks agregatnya direkomendasikan untuk mendapat perhatian dan ditingkatkan kinerjanya pada periode pengukuran IKM tahun berikutnya.

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



Keterangan:

- a. **Kata / Nama** pada sebelah kiri adalah nama-nama unsur komposit IKM sebagaimana dijelaskan pada petunjuk khusus nomor 1 di atas. Unsur dimaksud berjumlah 10 (sepuluh) unsur komposit, yaitu:
 - 1) Persyaratan Pelayanan,
 - 2) Prosedur Pelayanan,
 - 3) Waktu Pelayanan,
 - 4) Biaya Pelayanan,
 - 5) Produk Pelayanan,
 - 6) Kompetensi Petugas Pelayanan,
 - 7) Perilaku Petugas Pelayanan,
 - 8) Maklumat Pelayanan,
 - 9) Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan dari Masyarakat; serta
 - 10) Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan.IKM pada bagian paling atas grafik adalah indeks agregat, yaitu nilai IKM yang merupakan agregat dari kesepuluh unsur komposit dimaksud pada Perangkat Daerah (PD)/unit masing-masing;
 - b. **Kotak persegi panjang berwarna-warni** mengindikasikan nilai / capaian IKM pada masing-masing unsur kompositnya. Warna persegi panjang merepresentasi capaian indeks pada tahun yang berbeda, dalam hal ini ditampilkan 3 (tiga) tahun terakhir sebagai perbandingan.
 - **Warna abu-abu** untuk tahun $n-2$ (n = tahun sekarang. Contoh: $n=2022$, maka $n-2 = 2020-2 = 2019$);
 - **Warna merah** untuk tahun $n-1$; dan
 - **Warna biru** untuk n atau tahun sekarang;
 - c. **Angka pada ujung persegi panjang** adalah angka indeks yang dicapai pada masing-masing unsur dan tahun data. Indeks terendah adalah 10 dan tertinggi adalah 100;
 - d. **Angka puluhan dengan dua angka di belakang koma**, yang terletak di atas legenda tahun data, adalah skala pada sumbu horizontal (sumbu X atau *axis*). Skala yang digunakan secara normatif selalu dimulai dari angka 0 sebagai angka terendah, dan 100 sebagai angka tertinggi, namun guna mengefisiensi ruang *display*, angka terkecil maupun terbesar yang ditampilkan adalah angka yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan visualiasi yang juga berbeda-beda pada tiap grafik yang ditampilkan pada masing-masing PD/unit.
3. Bentuk grafik lainnya pada Bab IV adalah berbentuk **diagram radar** (*radar chart*), atau sering disebut juga dengan grafik sarang / jaring laba-laba, yang digunakan untuk menggambarkan **postur pelayanan publik** pada masing-masing PD/unit penyelenggara pelayanan publik, dengan contoh sebagai berikut:



Keterangan:

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

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

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

DAFTAR SINGKATAN

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

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



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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



referred to as modernization and change in society to effect social and economic transformation" (Farazmand, 2002) dan bukan sekedar capaian administratif berupa angka-angka indeks yang kerap tidak berkorelasi dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

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

Sejumlah riset terkini mengkonfirmasi eksistensi agilitas sebagai faktor penentu keberhasilan maupun kegagalan sejumlah negara dalam penanganan pandemi, dan pengendalian dampak pandemi, di samping faktor lain seperti kapasitas transformasi



digital, pemanfaatan *bigdata analytics*, kapasitas komunikasi publik, inovasi, *crisis management* yang efektif, dan praksis *collaborative and transformative governance* yang efektif (Wang dan Kapucu, 2007; Moynihan, 2009; Zhang et al, 2018; Agostino et al, 2020; Entress et al, 2020; Gaskell et al, 2020; Moon, 2020; Yen, 2020; Huang, 2020; Christensen dan Lægreid, 2020; Schuster et al, 2020; Willi et al, 2020; Whiteman, 2020).

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



realokasi, refocusing, hingga rekalkulasi kelayakan anggaran tampaknya akan tak terhindarkan di masa depan.

Mengapa demikian? Karena pelayanan publik tak boleh terhenti oleh situasi apapun mengingat esensinya sebagai salah satu fungsi fundamental negara sebagaimana secara tekstual tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, yaitu “...memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa....” Fungsi pelayanan publik bahkan tidak dapat dipisahkan konteksnya dari hak azasi manusia, yaitu kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dalam meningkatkan derajat hidupnya secara layak bagi kemanusiaan. Itu sebabnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadikan pasal-pasal dalam UUD 1945, antara lain: pasal 5 ayat (1), pasal 18A ayat (2), pasal 20, pasal 27, pasal 28A, pasal 28B, pasal 28C, pasal 28D, pasal 28H, pasal 28I ayat (2), dan pasal 34 ayat (3); sebagai konsideran utamanya. Demikian pula dengan penempatan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights*, dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* sebagai rujukan utama undang-undang pelayanan publik.

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



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

Lahirnya berbagai produk perundangan-undangan di era reformasi pascatahun 1998, seperti: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, dan lain-lain, merupakan manifestasi dan sekaligus implikasi dari pengaruh paradigma NPS. Dalam undang-undang pelayanan publik misalnya, orientasi pelayanan pada *citizen* sangat tampak sistem *reward and punishment* yang dibangun di dalamnya. Demikian pula dengan hadirnya undang-undang aparatur sipil negara yang mengadopsi *performance-based evaluation*, serta asas dan etik yang sepenuhnya telah mengadopsi nilai-nilai NPS dimaksud.



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

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

1. Pelayanan publik yang diakses secara langsung oleh masyarakat pengguna layanan, yang dicirikan oleh adanya loket-loket



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

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



Dalam perjalanannya, seiring dengan komitmen dan *political will* yang sangat kuat dari Pemerintah Daerah, maka cakupan survei terus mengalami perluasan setiap tahunnya. Sejak tahun 2020, seluruh perangkat daerah yang berjumlah 32 unit organisasi telah menjadi obyek survei IKM, dari sebelumnya yang hanya 3 perangkat daerah saja yang menjadi sampel. Demikian pula di tingkat kecamatan, seluruh kecamatan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditambah dengan 5 kelurahan yang ada telah pula menjadi obyek survei tanpa terkecuali yang berjumlah 33 unit organisasi; serta hampir seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Dinas Kesehatan, yaitu seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) dan RSUD dr. Adjidarmo yang berjumlah 44 unit organisasi. Kini hanya tersisa sedikit UPT saja di sejumlah perangkat daerah yang belum ditetapkan sebagai obyek survei karena pertimbangan tertentu.

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



1.2 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei IKM ini dimaksudkan dalam rangka:

- a) Mengukur (secara berkala) penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak;
- b) Mengetahui kelemahan dan/ atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik dimaksud;
- c) Menghimpun data sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui pelibatan masyarakat pengguna layanan secara langsung;

Sedangkan tujuan dilaksanakannya survei ini secara substantif adalah bertujuan untuk:

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

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

1.3 Sasaran

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

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;



- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 Landasan Hukum

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

1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 18 ayat (6), Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 27 Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3273);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);



5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899);
9. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
10. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
12. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
13. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6236);



14. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2021 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Covid-19 dan/atau dalam rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6516);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2019 tentang Kesehatan Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6444);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6487);



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



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

1.5 Ruang Lingkup

Merujuk pada ragam urusan pemerintah Kabupaten Lebak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak pada tahun 2021 ini dilakukan pada hampir seluruh organisasi



perangkat daerah dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak, dengan rincian sebagai berikut:

- 1 Sekretariat Daerah
- 2 Sekretariat DPRD
- 3 Inspektorat Daerah
- 4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 5 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- 6 Dinas Pendidikan
- 7 Dinas Perikanan
- 8 Dinas Kepemudaan dan Olahraga
- 9 Dinas Kesehatan
- 10 Satuan Polisi Pamong Praja
- 11 Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian
- 12 Dinas Lingkungan Hidup
- 13 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
- 14 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 15 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- 16 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan KB
- 17 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 18 Dinas Perindustrian dan Perdagangan
- 19 Dinas Perhubungan
- 20 Dinas Pertanian dan Perkebunan
- 21 Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
- 22 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
- 23 Dinas Sosial
- 24 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi



- 25 Dinas Koperasi, dan UKM
- 26 Dinas Ketahanan Pangan
- 27 Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah
- 28 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
- 29 Badan Pendapatan Daerah
- 30 Badan Kepegawaian, dan Pengembangan SDM
- 31 Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- 32 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- 33 PATEN Rangkasbitung
- 34 PATEN Kalanganyar
- 35 PATEN Cibadak
- 36 PATEN Warunggunung
- 37 PATEN Cimarga
- 38 PATEN Cikulur
- 39 PATEN Luewidamar
- 40 PATEN Maja
- 41 PATEN Curugbitung
- 42 PATEN Muncang
- 43 PATEN Bojongmanik
- 44 PATEN Cirinten
- 45 PATEN Cipanas
- 46 PATEN Lebakgedong
- 47 PATEN Cileles
- 48 PATEN Gunungkencana
- 49 PATEN Banjarsari
- 50 PATEN Ciligrang
- 51 PATEN Cijaku
- 52 PATEN Cigemblong
- 53 PATEN Malingping
- 54 PATEN Panggarangan
- 55 PATEN Cihara



- 56 PATEN Bayah
- 57 PATEN Cibeber
- 58 PATEN Wanasalam
- 59 PATEN Sobang
- 60 PATEN Sajira
- 61 Kelurahan Muara Ciujung Timur
- 62 Kelurahan Muara Ciujung Barat
- 63 Kelurahan Cijoro Pasir
- 64 Kelurahan Cijoro Lebak
- 65 Kelurahan Rangkasbitung Barat
- 66 RSUD dr. Adjidarmo
- 67 Puskesmas Banjarsari
- 68 Puskesmas Baros
- 69 Puskesmas Bayah
- 70 Puskesmas Binuangeun
- 71 Puskesmas Bojong Juruh
- 72 Puskesmas Bojongmanik
- 73 Puskesmas Cibadak
- 74 Puskesmas Cibeber
- 75 Puskesmas Cigemblong
- 76 Puskesmas Cihara
- 77 Puskesmas Cijaku
- 78 Puskesmas Cikulur
- 79 Puskesmas Cileles
- 80 Puskesmas Ciligrang
- 81 Puskesmas Cimarga
- 82 Puskesmas Cipanas
- 83 Puskesmas Cipeundeuy
- 84 Puskesmas Cirinteun
- 85 Puskesmas Cisimeut
- 86 Puskesmas Cisungsang



- 87 Puskesmas Citorek
- 88 Puskesmas Curugbitung
- 89 Puskesmas Gunung Kencana
- 90 Puskesmas Kalanganyar
- 91 Puskesmas Kolelet
- 92 Puskesmas Lebakgedong
- 93 Puskesmas Leuwidamar
- 94 Puskesmas Maja
- 95 Puskesmas Malingping
- 96 Puskesmas Mandala
- 97 Puskesmas Mekarsari
- 98 Puskesmas Muncang
- 99 Puskesmas Pajagan
- 100 Puskesmas Pamandegan
- 101 Puskesmas Panggarangan
- 102 Puskesmas Parung Sari
- 103 Puskesmas Prabugantungan
- 104 Puskesmas Rangkasbitung
- 105 Puskesmas Sajira
- 106 Puskesmas Sarageni
- 107 Puskesmas Sobang
- 108 Puskesmas Warunggunung
- 109 Puskesmas Gunung Kendeng
- 110 Museum Multatuli



Halaman ini sengaja dikosongkan





BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hakikat Pelayanan dan Pelayanan Publik

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

Skolar lainnya, Mac Iver, menyebut fungsi memelihara ketertiban (*order*), fungsi penyelamatan (*conservation*), fungsi kepolisian dan keadilan; fungsi kultural, fungsi kesejahteraan umum, dan fungsi perekonomian. Sementara Ballard yang merupakan seorang sosiolog menyebut fungsi negara dalam perspektif sosiologi, yaitu: fungsi *social conservation*, yaitu fungsi pemeliharaan nilai-nilai sosial untuk terciptanya tertib politik dan sosial; fungsi *social control*, yaitu fungsi negara dalam menjamin



keadilan sosial bagi seluruh rakyatnya; fungsi *social amelioration*, yaitu fungsi negara dalam melindungi kelompok minoritas dan kelompok rentan; serta fungsi *social improvement*, yaitu fungsi negara dalam memajukan bidang pendidikan, kesenian, kebudayaan, ekonomi, dan lain-lain untuk kesejahteraan rakyatnya.

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

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



abstrak, yang menurut Norman (Suryanto dan Sutopo, 2003: 14) dapat diidentifikasi karakteristiknya sebagai berikut:

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

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

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

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

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



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

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

Agak berbeda dengan sejumlah definisi di atas, Batinggi (1992: 12) mendefinisikan pelayanan publik sebagai perbuatan / kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam



rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

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

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

Dimensi pelayanan publik tentu berkaitan erat dengan derajat eksklusivitas layanannya, apakah suatu barang atau jasa



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

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



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

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

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



penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

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

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



memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model dibawah ini mengidentifikasikan lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

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

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

1. *Tangibles*, yaitu bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari sejumlah sarana fisik kantor pendukung pelayanan, seperti: komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan pegawai dalam menyediakan pelayanan terpercaya.



3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan, keramahan sopan santun dan meyakinkan kepercayaan konsumen; serta
5. *Empathy*, yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memahami sepenuhnya perspektif keinginan dan harapan pengguna layanan.

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

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

Di samping itu, fasilitas pelayanan yang tidak memadai menimbulkan keterlambatan dalam mewujudkan hasil kerja yang memuaskan, dan tanpa tersedianya fasilitas yang mencukupi dalam organisasi maka pelayanan tidak akan dapat terlaksana dengan optimum sehingga berdampak pula pada pencapaian tujuan



organisasi yang juga tidak akan optimum (Moenir, 2000: 97). Lebih lanjut Widodo mengemukakan bahwa sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar berkualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya sebagai berikut :

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

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

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



kontemporer dalam penyelenggaraan administrasi publik, yaitu sebagai berikut:

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



processes of collaboration and shared leadership based on respect for all people.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

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

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

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



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

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

Dalam perspektif lain, Gasperz (1997: 6-7) lebih memusatkan perhatiannya pada perbaikan terus menerus untuk



memenuhi kepuasan pelanggan dengan cara mengintegrasikan semua sumber daya yang terdapat dalam lingkungan organisasi. Inilah yang disebut Gasperz sebagai sistem kualitas modern yang dicirikan oleh lima aspek penting yaitu:

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

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

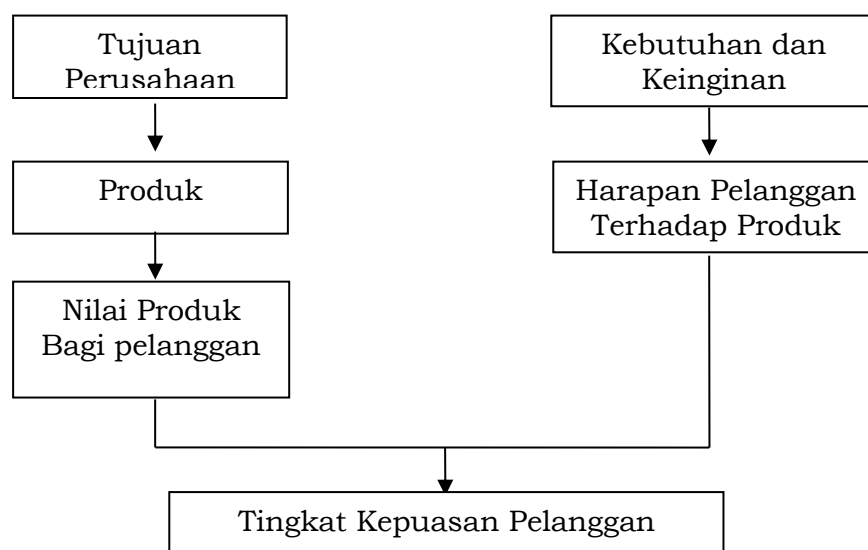


2.3 Kepuasan Pelayanan Publik

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

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

Gambar 2.1
Model Kepuasan Pelanggan



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

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

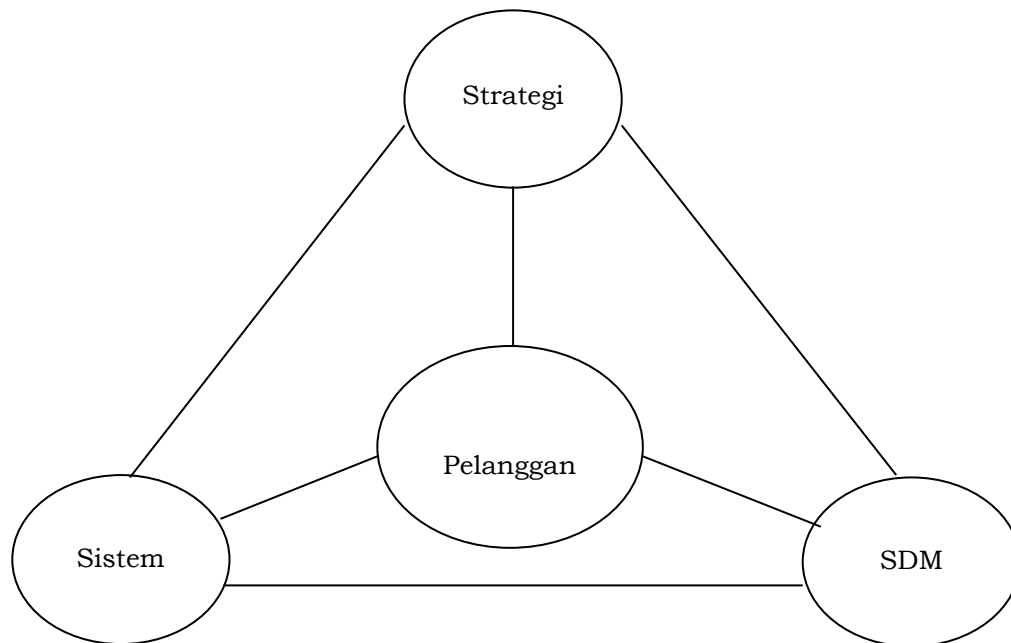
Terkait dengan pemahaman di atas, maka penyelenggara pelayanan yang berhasil menurut Albert dan Zemke (Ratminto dan Winarsih, 2008: 80), memusatkan perhatiannya pada tiga aspek penting dalam manajemen pelayanan yang diberikannya, yaitu:

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

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



Gambar 2.2
Model Segitiga Pelayanan



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

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

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



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

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

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

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

Keempat hal inilah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila keempat hal tersebut telah terpenuhi dengan



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

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

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

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.

Kesadaran adalah ”suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian”. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada



keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

Aturan bisa dikatakan sebagai suatu cara atau petunjuk yang dijadikan sebagai patokan dalam bertindak dan bertingkah laku agar dituruti dan dilaksanakan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Dalam organisasi kerja, aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu.

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.

Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu kelancaran pelayanan.

4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.

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

5. Faktor keterampilan dan kemampuan petugas



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

6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

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

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

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

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

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



- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

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

2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik

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

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



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

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

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

- 1) Sistem keluhan dan saran, yaitu metode yang memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakan ditempat-tempat strategis.
- 2) Survei kepuasan pelanggan, yaitu metode yang dilakukan dengan cara survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.
- 3) *Ghost shopping*, yaitu metode yang dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap



sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *Ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalamannya dalam pembelian produk-produk tersebut.

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

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

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



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

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

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan.



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

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

1. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



2. Diketuinya 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. Diketuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

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

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

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu pelayanan;
4. Biaya/Tarif Pelayanan;
5. Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;



8. Maklumat Pelayanan; serta
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

2.5 Kebijakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat

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

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.



- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

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

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

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

1) Persyaratan

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

2) Prosedur

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

3) Waktu pelayanan

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



4) Biaya Pelayanan

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat Pelayanan

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

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

10) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan.

Berbeda dengan pengaturan pengukuran IKM sebelumnya, hasil survei IKM secara normatif tidak harus disajikan dalam



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

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

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

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

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



Adapun hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan dalam rangka:

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

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





BAB III METODE SURVEI

3.1 Desain Survei

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

3.2 Lokasi dan Waktu Survei

Survei dilakukan di Kabupaten Lebak Provinsi Banten, yang sesuai dengan ruang lingkup sebagaimana dijelaskan di atas, obyek penelitiannya mencakup seluruh perangkat daerah yang berjumlah 32 unit organisasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang berjumlah 28 unit organisasi, 5 Kelurahan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Adjidarmo, Museum Multatuli, serta seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) yang berjumlah 43 PKM, baik PKM Perawatan dan Non Perawatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak.



Adapun secara keseluruhan pelaksanaan penelitian / survei kepuasan masyarakat ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, terhitung sejak tanggal 11 Mei hingga 30 Agustus 2023, dengan rincian jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

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

3.3 Metode Pengumpulan Data

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



- a. Wawancara terstruktur secara tatap muka (*face to face interview*). Wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan teknik *mall intercept interview* dalam rangka mengumpulkan data primer, terutama data kontrol yang dikumpulkan langsung oleh enumerator;
- b. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Observasi dilakukan dengan berperan serta secara terbatas pada obyek-obyek yang *observable*, dimana *observer* bertindak secara langsung sebagai *ghost shopper*;
- c. Angket, yaitu pengumpulan data dari masyarakat pengguna layanan secara sukarela maupun dipilih secara acak oleh petugas untuk mengisi modul angket survei secara mandiri;
- d. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari sejumlah dokumen yang dirilis secara resmi oleh lembaga yang otoritatif, yang dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder sebagai bahan analisis pendukung terhadap hasil analisis terhadap data primer.

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

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



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

Gambar 3.1
Daftar Akses Poin e-IKM Kabupaten Lebak





3.4 Populasi dan Sampel

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

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



memperoleh penilaian yang obyektif dari pengalaman yang secara langsung dan baru saja dialami oleh masing-masing responden di unit-unit pelayanan yang disurvei.

Tabel 3.2
Jumlah Sampel Penelitian

No	Perangkat Daerah / Unit	n
1	Sekretariat Daerah	≥30
2	Sekretariat DPRD	≥30
3	Inspektorat Daerah	≥30
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	≥30
5	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	≥30
6	Dinas Pendidikan	≥30
7	Dinas Perikanan	≥30
8	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	≥30
9	Dinas Kesehatan	≥30
10	Satuan Polisi Pamong Praja	≥30
11	Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian	≥30
12	Dinas Lingkungan Hidup	≥30
13	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	≥30
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	≥30
15	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	≥30
16	Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana	≥30
17	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	≥30
18	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	≥30
19	Dinas Perhubungan	≥30
20	Dinas Pertanian dan Perkebunan	≥30
21	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	≥30
22	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	≥30
23	Dinas Sosial	≥30
24	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	≥30
25	Dinas Koperasi, dan UKM	≥30
26	Dinas Ketahanan Pangan	≥30
27	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah	≥30
28	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	≥30
29	Badan Pendapatan Daerah	≥30
30	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	≥30
31	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	≥30
32	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	≥30
33	PATEN Rangkasbitung	≥30



No	Perangkat Daerah / Unit	n
34	PATEN Kalanganyar	≥30
35	PATEN Cibadak	≥30
36	PATEN Warunggunung	≥30
37	PATEN Cimarga	≥30
38	PATEN Cikulur	≥30
39	PATEN Luwidamar	≥30
40	PATEN Maja	≥30
41	PATEN Curugbitung	≥30
42	PATEN Muncang	≥30
43	PATEN Bojongmanik	≥30
44	PATEN Cirinten	≥30
45	PATEN Cipanas	≥30
46	PATEN Lebakgedong	≥30
47	PATEN Cileles	≥30
48	PATEN Gunungkencana	≥30
49	PATEN Banjarsari	≥30
50	PATEN Ciligrang	≥30
51	PATEN Cijaku	≥30
52	PATEN Cigemblong	≥30
53	PATEN Malingping	≥30
54	PATEN Panggarangan	≥30
55	PATEN Cihara	≥30
56	PATEN Bayah	≥30
57	PATEN Cibeber	≥30
58	PATEN Wanasalam	≥30
59	PATEN Sobang	≥30
60	PATEN Sajira	≥30
61	Kelurahan Muara Ciujung Timur	≥30
62	Kelurahan Muara Ciujung Barat	≥30
63	Kelurahan Cijoro Pasir	≥30
64	Kelurahan Cijoro Lebak	≥30
65	Kelurahan Rangkasbitung Barat	≥30
66	RSUD dr. Adjidarmo	≥30
67	PKM Cigemblong	≥30
68	PKM Citorek	≥30
69	PKM Bojong Juruh	≥30
70	PKM Sobang	≥30
71	PKM Cihara	≥30
72	PKM Parung Sari	≥30
73	PKM Warung Gunung	≥30
74	PKM Bojongmanik	≥30
75	PKM Cirinteun	≥30
76	PKM Cibadak	≥30
77	PKM Gunung Kencana	≥30
78	PKM Ciligrang	≥30
79	PKM Sarageni	≥30
80	PKM Cibeber	≥30



No	Perangkat Daerah / Unit	n
81	PKM Banjarsari	≥30
82	PKM Cipeundeuy	≥30
83	PKM Cisimeut	≥30
84	PKM Baros	≥30
85	PKM Muncang	≥30
86	PKM Pajagan	≥30
87	PKM Cijaku	≥30
88	PKM Kolelet	≥30
89	PKM Cileles	≥30
90	PKM Binuangeun	≥30
91	PKM Cimarga	≥30
92	PKM Curugbitung	≥30
93	PKM Cikulur	≥30
94	PKM Cisungsang	≥30
95	PKM Leuwidamar	≥30
96	PKM Rangkasbitung	≥30
97	PKM Pamandegan	≥30
98	PKM Malingping	≥30
99	PKM Prabugantungan	≥30
100	PKM Mekarsari	≥30
101	PKM Mandala	≥30
102	PKM Cipanas	≥30
103	PKM Panggarangan	≥30
104	PKM Kalanganyar	≥30
105	PKM Bayah	≥30
106	PKM Sajira	≥30
107	PKM Maja	≥30
108	PKM Lebak Gedong	≥30
109	PKM Gunung Kendeng	≥30
110	Museum Multatuli	≥30
JUMLAH n≥		3150

3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

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

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



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

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

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

Tabel 3.3
Pedoman Penilaian / Skoring
Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Sumber: Diadaptasi dari PermenPAN & RB Nomor 14/2017

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





BAB IV

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

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

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



Industri Pengolahan, Agro Industri, Perikanan Tangkap, Industri Kerajinan dan Pertambangan Mineral.

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

Tabel 4.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan

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



No.	Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan	Luas (Ha)	Persentase
28	Kalanganyar	7	2.859,34	0,87
	Jumlah	345	330.507,16	100

Sumber : RTRW Kabupaten Lebak 2014-2034

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

Meski memiliki wilayah paling luas di Provinsi Banten, jumlah penduduk Kabupaten Lebak terbilang relatif sedikit yaitu sekira 1.433.853 jiwa, terdiri dari 737.495 laki-laki dan 696.358 perempuan dengan rasio jenis kelamin sebesar 106. (BPS Kabupaten Lebak, 2023) Dengan jumlah tersebut, laju pertumbuhan penduduk tercatat rata-rata sebesar 3,39 persen dalam lima tahun terakhir dengan pertumbuhan tertinggi terdapat



di Kecamatan Curugbitung dan Cikulur masing-masing sebesar 4,48 persen dan 5,03 persen. Meski demikian, terdapat beberapa kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk tinggi karena menjadi pusat aglomerasi, yaitu Kecamatan Rangkasbitung dengan kepadatan mencapai 1.783 jiwa/km², Kecamatan Cibadak dengan kepadatan 1.844 jiwa/km², Kecamatan Kalanganyar dengan kepadatan mencapai 1.275 jiwa/km², dan Kecamatan Warunggunung dengan kepadatan 1.243 jiwa/km².

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin
Tahun 2022

No	Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	0 - 4	65.247	61.903	127.150
2	5 - 9	64.471	61.352	125.823
3	10 - 14	64.237	61.266	125.503
4	15 - 19	65.745	60.994	126.739
5	20 - 24	68.310	60.651	128.961
6	25 - 29	61.995	55.443	117.438
7	30 - 34	60.783	58.496	119.279
8	35 - 39	55.743	52.825	108.568
9	40 - 44	50.392	47.439	97.831
10	45 - 49	44.011	42.299	86.310
11	50 - 54	39.466	39.919	79.385
12	55 - 59	32.998	31.146	64.144
13	60 - 64	27.022	25.054	52.076
14	65 - 69	17.259	16.565	33.824
15	70 - 74	11.210	11.352	22.562
16	75 +	8.615	9.654	18.269
	Total	737.495	696.354	1.433.853

Sumber: BPS Kabupaten Lebak, 2023

Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak merupakan penduduk usia produktif, yaitu penduduk usia 15-55 tahun, yang mencapai sekira 60,29%. Sisanya merupakan penduduk usia tidak produktif (*not economically active*), yaitu anak-anak berusia 0-14 tahun sekira 26,46%; dan lanjut usia sekira 13,31%. Dari total penduduk usia produktif, sekira 73,49% diantaranya merupakan penduduk yang benar-benar bekerja, atau sekira 44,31% dari total penduduk, sisanya merupakan pengangguran dan bukan angkatan



kerja yang mencapai sekira 26,51% dari total penduduk usia kerja di Kabupaten Lebak.

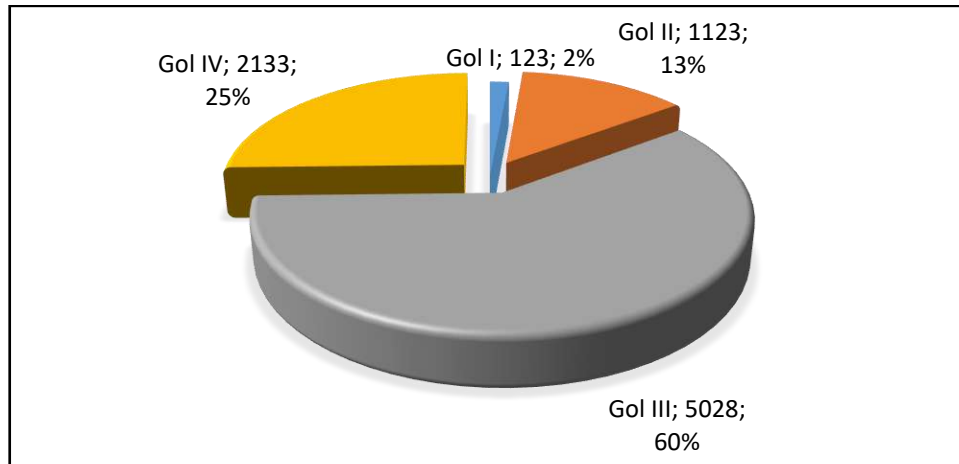
Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak memiliki mata pencaharian di sektor primer, yaitu sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, perburuan dan perikanan yang mencapai sekira 35%. Sebagian lainnya bermatapencaharian di sektor perdagangan, rumah makan, dan jasa akomodasi yang mencapai sekira 22%; sektor 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 2018-2022 yang secara makro masih didominasi oleh sektor pertanian, perkebunan, kehutanan, peternakan dan perikanan yang kontribusinya mencapai sekira Rp. 9,194,47 trilyun dari total PDRB sebesar Rp.33,469 (BPS, 2023).

Dalam konteks fokus penelitian ini, pelayanan publik di Kabupaten Lebak diselenggarakan oleh sekira 8.407 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang terdiri dari sekira 4.186 PNS berjenis kelamin laki-laki dan sekira 4.221 PNS berjenis kelamin perempuan. Keseluruhan PNS tersebut sebagian besar merupakan PNS golongan III yang mencapai sekira 99,80% atau sebanyak 5.028 orang; serta PNS golongan IV yang mencapai sekira 25,37% atau sebanyak 2.133. Sedangkan bila dilihat dari tingkat pendidikannya, sebagian besar PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak merupakan lulusan sarjana strata-1 yang mencapai sekira 68,40% atau sebanyak 5.751 orang. Persentase ini bahkan akan lebih menggambarkan postur aparatur yang ideal bila tingkat pendidikan aparatur tersebut dilihat secara lebih detail, dimana aparatur dengan pendidikan tinggi, mulai dari program diploma hingga program doktor, mencapai sekira 91,10% atau sebanyak 7.656



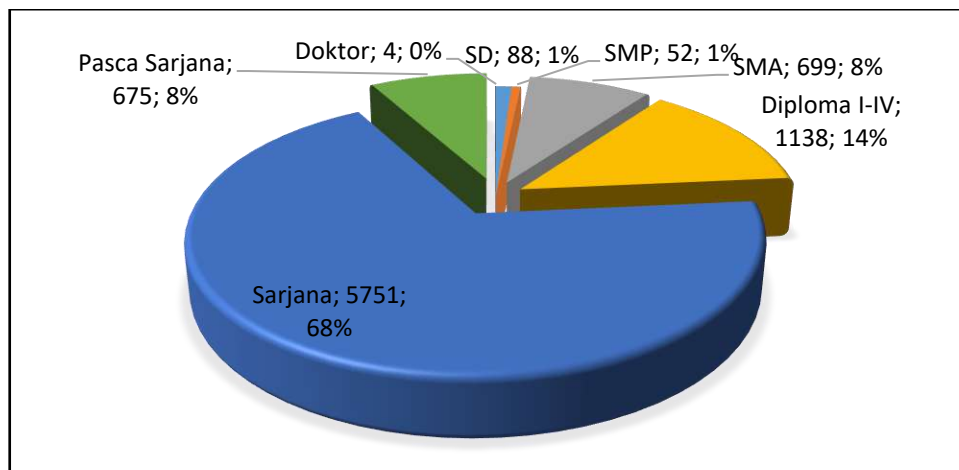
orang, terdiri dari sekira 1.138 lulusan program diploma, 5.751 lulusan program sarjana, 675 lulusan program magister dengan 4 orang di dalamnya bergelar doktor.

Grafik 4.1
Jumlah PNS Berdasarkan Golongan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2023

Grafik 4.2
Jumlah PNS Berdasar Tingkat Pendidikan



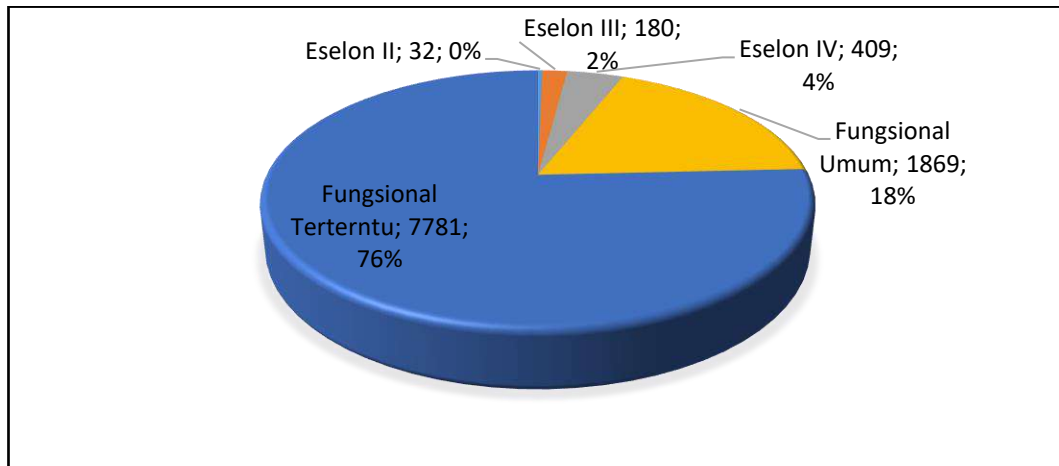
Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2023

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 7.781 orang atau sekira



92,55%, terdiri dari sekira 7.781 orang PNS dengan jabatan fungsional tertentu dan 1.869 PNS fungsional umum. Sisanya merupakan PNS struktural yang menduduki level jabatan eselon II, III, dan IV. Gambaran tentang informasi ini secara detail dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Grafik 4.3
Jumlah PNS Berdasar Jabatan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2023

Keseluruhan PNS tersebut terdistribusi ke-62 (*enam puluh dua*) lembaga dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik yang tersebar hingga di tingkat kelurahan. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka susunan dan kedudukan organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah, termasuk pemerintah Kabupaten Lebak, telah disesuaikan dengan kedua ketentuan dimaksud, sesuai dengan urusan-urusan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah serta tipologi yang ditentukan berdasarkan beban kerja urusan tersebut. Di Kabupaten Lebak susunan organisasi perangkat daerah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lebak. Berdasarkan peraturan



daerah dimaksud, organisasi perangkat daerah di Kabupaten Lebak menjadi lebih sedikit (57 organisasi perangkat daerah) yang terdiri dari 2 sekretariat yaitu Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, 1 inspektorat, 1 Satuan Polisi Pamong Praja, 23 dinas, 5 badan, dan 28 kecamatan sebagai perangkat daerah. Di samping itu, terdapat pula sejumlah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di sejumlah perangkat daerah yang berbentuk dinas, antara lain: 42 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di lingkungan Dinas Kesehatan, RSUD dr. Adjidarmo, UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah, Museum Multatuli, UPTD Balai Benih, UPTD Tempat Pelelangan Ikan, UPTD Metrologi Legal, UPTD Perlengkapan dan Perbengkelan dan UPTD Laboratorium Teknik pada Dinas PUPR, UPTD Pusat Kesehatan Hewan dan UPTD Rumah Potong Hewan dan Pasar Hewan pada Dinas Peternakan, UPTD Balai Latihan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja, UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup dan UPTD TPSA pada Dinas Lingkungan Hidup, serta seluruh satuan pendidikan dasar dan menengah pertama yang merupakan UPTD di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak.

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

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

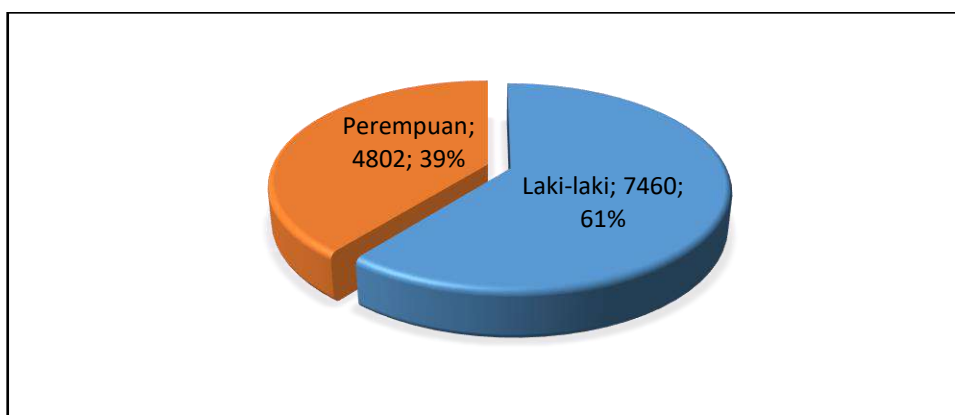
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak tahun 2023 dilakukan pada unit-unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dijelaskan



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

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

Grafik 4.4
Responden Berdasar Jenis Kelamin



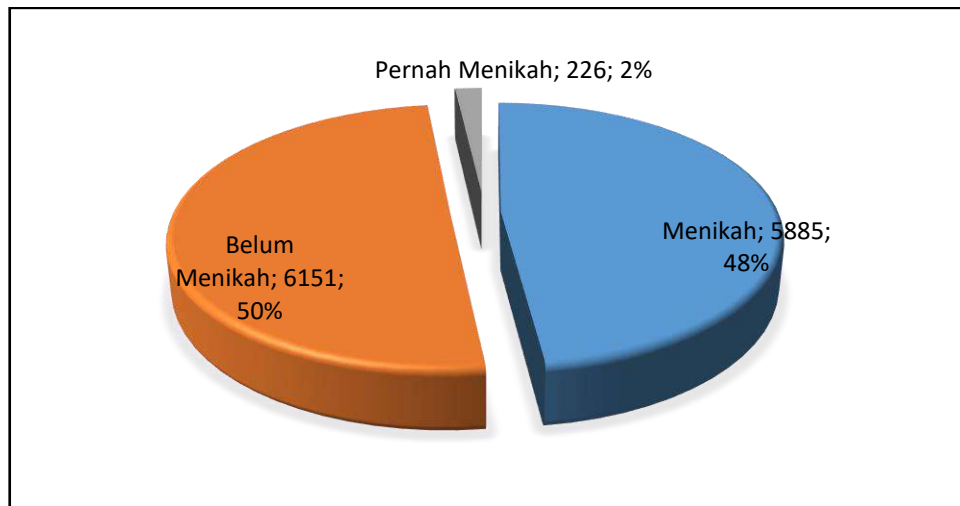
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Penelitian ini melibatkan sebanyak 12.262 orang sebagai responden yang menjawab setiap pertanyaan. Berdasarkan hasil identifikasi responden yang dilakukan, terdapat sebanyak 61% responden yang berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 39%



berjenis kelamin perempuan. 48% responden telah berstatus menikah, sisanya belum menikah (50%), dan 2% lainnya berstatus duda atau janda.

Grafik 4.5
Responden Berdasar Status Pernikahan



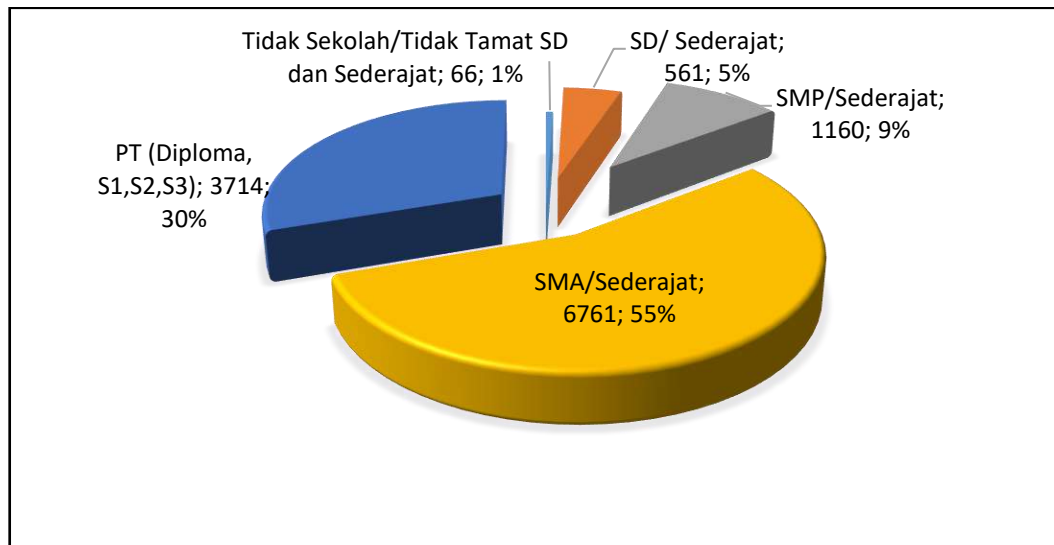
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi. Mulai jenjang diploma, sarjana, magister, hingga S3 yaitu sekira 30%. 55% lainnya berpendidikan SLTA/ sederajat, 9% lulusan SLTP/ sederajat, dan 1% berpendidikan SD/ sederajat. Hanya terdapat sebagian kecil saja yang mengaku tidak bersekolah atau tidak tamat pendidikan dasar.

Sedangkan berdasarkan usianya, sebagian besar responden merupakan penduduk pada kelompok usia 17 – 25 Tahun yaitu sebanyak 45%, kelompok usia 26 – 35 tahun yaitu sebanyak 20%, kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 18%. Sisanya merupakan penduduk pada kelompok usia 46-55 tahun sebesar 9%, kurang dari 17 tahun sebanyak 5%, dan usia lebih dari 55 tahun sekira 3%. Grafik berikut menjelaskan informasi mengenai pengelompokan usia responden tersebut di atas.

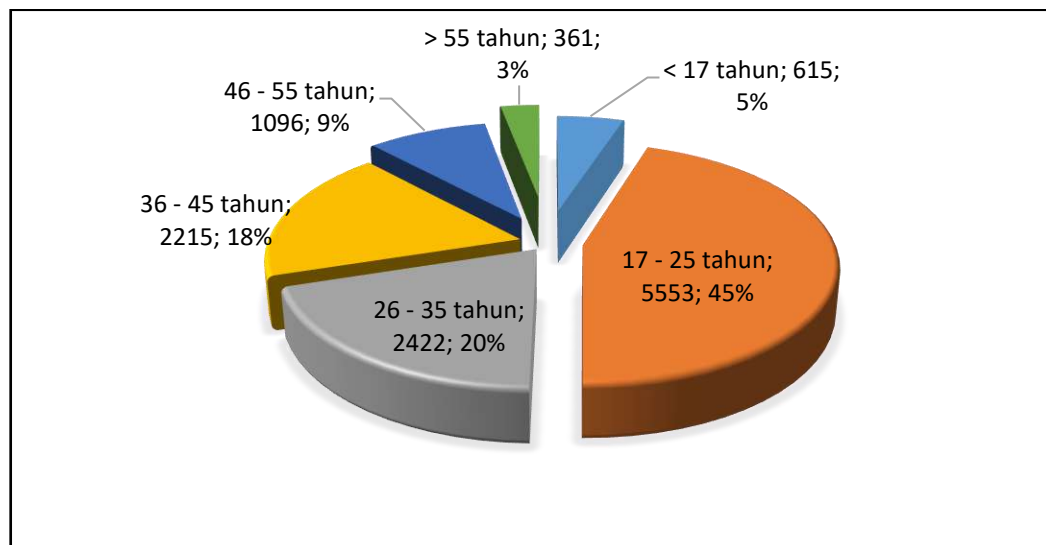


Grafik 4.6
Responden Berdasar Tingkat Pendidikan



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Grafik 4.7
Responden Berdasar Usia



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

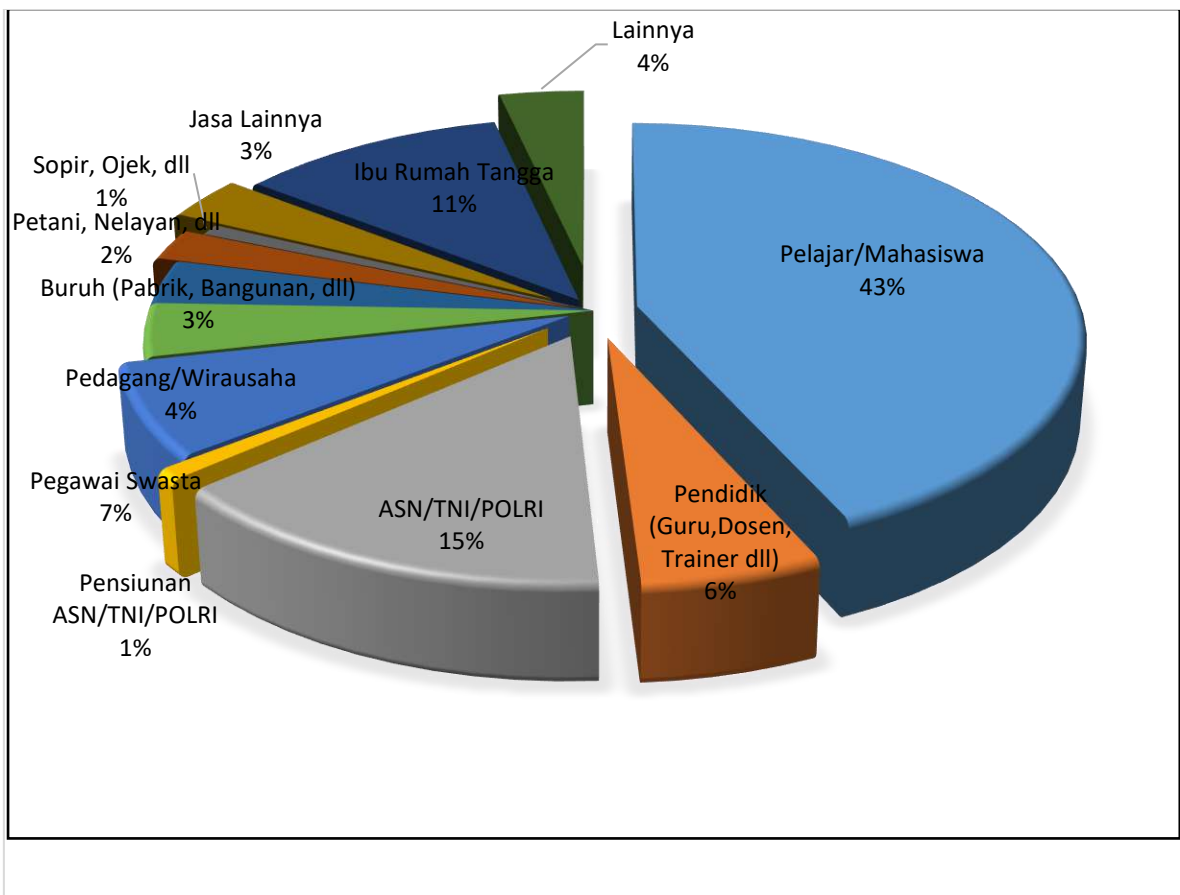
Berdasarkan pekerjaannya, sebagian besar responden survei ini merupakan pelajar dan mahasiswa yang mencapai sekira 43%, diikuti dengan ibu rumah tangga sekira 11%, pegawai swasta sekira 7%, pedagang/ wirausaha sekira 4%, dan PNS/TNI/POLRI sekira 15%. Sisanya tersebar pada berbagai macam jenis pekerjaan / mata pencaharian, antara lain: nelayan, petani, pendidik (guru, dosen,



dll), buruh (pabrik, bangunan, dll), pegawai swasta, pensiunan PNS/TNI/Polri, maupun penduduk yang belum bekerja.

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

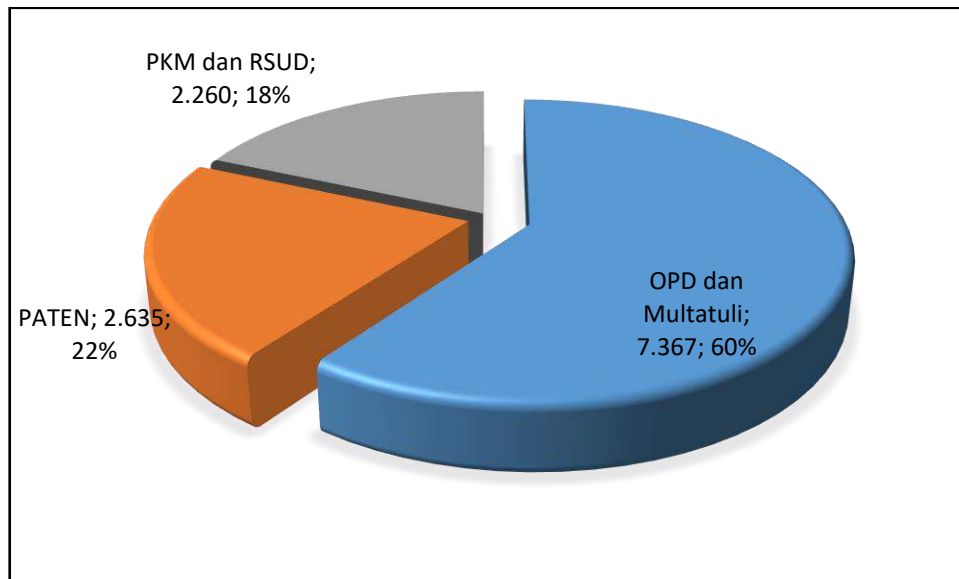
Grafik 4.8
Responden Berdasar Jenis pekerjaan



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.9
Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak pada tahun 2023 jauh lebih komprehensif dibandingkan dengan pengukuran IKM pada tahun-tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena pengukuran IKM pada tahun 2023 telah dilakukan pada hampir seluruh unit penyelenggara pelayanan publik, baik pada tingkat organisasi perangkat daerah (OPD) maupun unit-unit pelaksana teknis di bawahnya, meski belum seluruhnya telah ter-cover dalam survei tahun 2023 ini. Secara faktual, survei IKM tahun 2023 telah mampu menjangkau seluruh perangkat daerah yang mencapai 32 (tigapuluh dua) unit organisasi, 28 (duapuluh delapan) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, 5 (lima) kelurahan, 43 (empat puluh dua) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas/ PKM), Museum Multatuli serta RSUD dr. Adjidarmo. Sedangkan UPTD lainnya yang ada di lingkungan dinas-dinas teknis lainnya belum ter-cover seluruhnya dalam survei IKM ini karena pertimbangan tertentu.



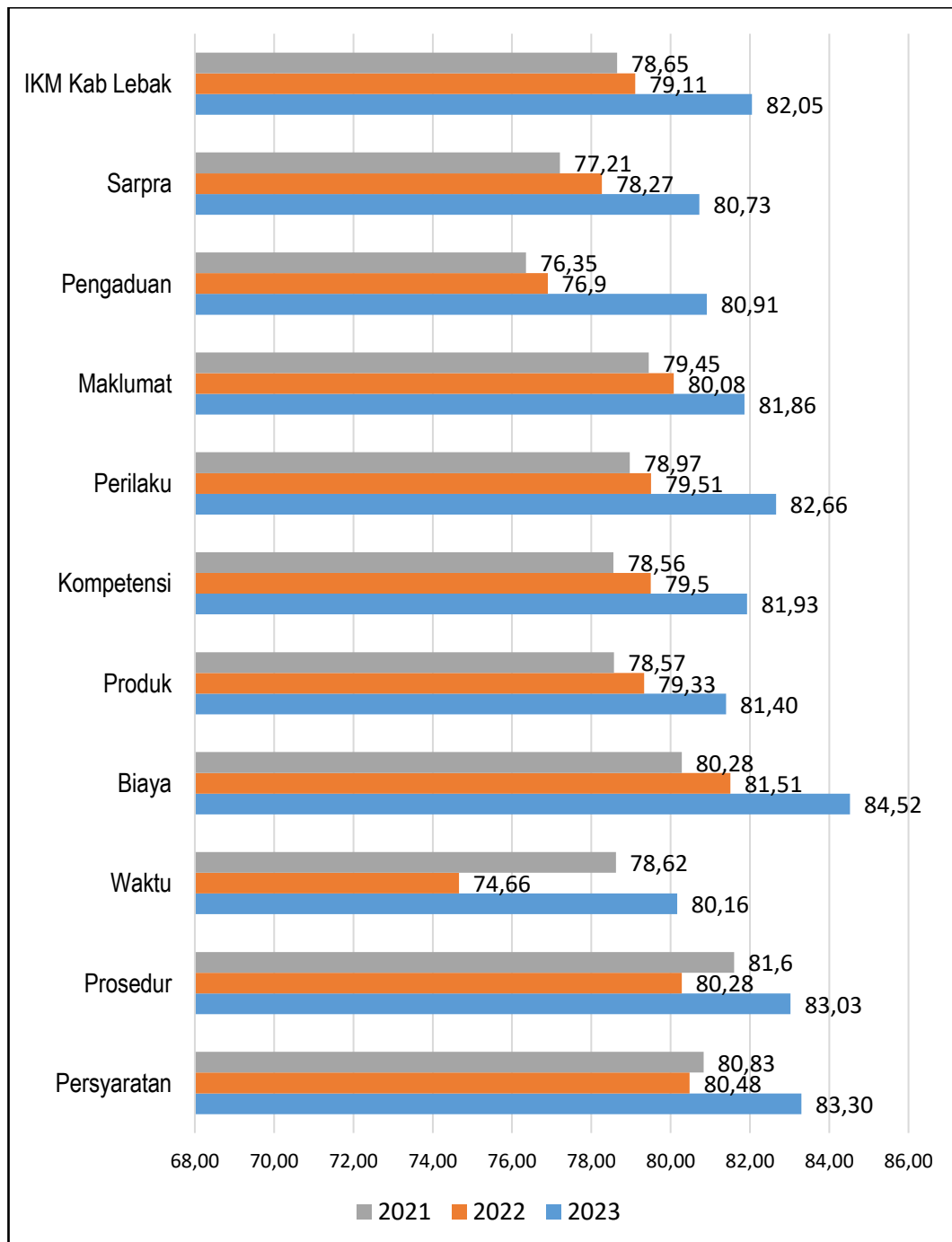
Berdasarkan hasil survei, IKM Kabupaten Lebak Tahun 2023 terkoreksi naik secara signifikan menjadi sebesar 82,08; dari sebesar 79,11 pada tahun 2022. Meski mengalami kenaikan yang cukup signifikan, namun secara kualitatif tidak berdampak pada penurunan kualitas atau kualifikasi mutu pelayanan yang masih terkategori baik atau memuaskan dengan kategori mutu pelayanan B karena masih berada pada rentang nilai 76,61 – 88,30 sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kenaikan ini diharapkan terus berlanjut trend-nya mengingat indikasi *recovery* pelayanan publik yang telah mulai tampak nyata di berbagai unit penyelenggara pelayanan publik, meski sejumlah pembatasan masih berlaku yaitu pemberlakuan protokol kesehatan yang masih cukup ketat dilaksanakan di sejumlah tempat.

Dari 10 unsur yang dinilai, 100% unsur telah mencapai kualifikasi baik atau memuaskan dengan rentang indeks antara 76,61 hingga 88,30. Bila dibandingkan dengan kondisi pada tahun 2022, secara umum seluruh unsur mengalami kenaikan meski untuk sebagian unsur tidak terlalu signifikan. Terdapat 3 Unsur yang meningkat signifikan diantaranya adalah pengelolaan pengaduan dari 76,90 menjadi 80,91, perilaku petugas pelayanan dari 79,51 menjadi 82,66, dan unsur biaya dari 81,51 menjadi 84,52. Dan terdapat 2 unsur yang meningkat tidak signifikan diantaranya adalah kondisi sarana dan prasarana dari 78,27 menjadi 80,73 dan unsur maklumat dari 80,08 menjadi 81,86. Kedua unsur dimaksud secara faktual memang masih mengalami tekanan oleh perubahan kebijakan terutama anggaran dan ritme pelayanan akibat pandemi, meski tidak seketat di tahun 2020. Akibatnya, ketiga unsur ini masih sangat bergantung dengan alokasi anggaran perubahan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik di masing-masing unit penyelenggara pelayanan



publik. Sedangkan pada unsur yang lain dapat dioptimalkan kinerjanya mengingat eksistensinya yang tak terkait langsung dengan kebijakan anggaran, serta relatif mudah dan murah dalam penatakelolaannya.

Grafik 4.10
IKM Kabupaten Lebak Tahun 2021-2023

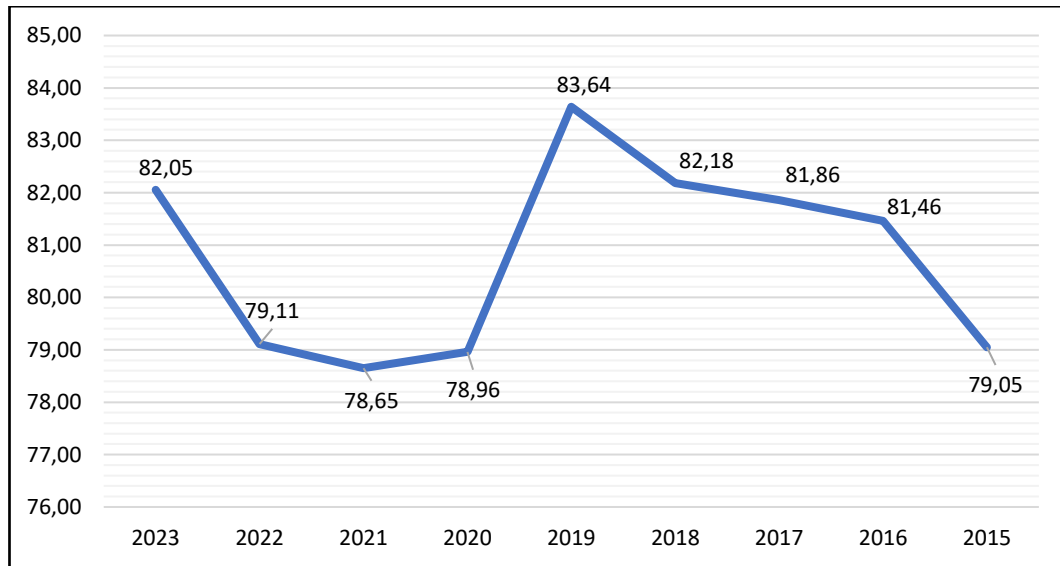


Sumber: Hasil Penelitian, 2023



IKM Kabupaten Lebak pada tahun 2023 tetap dapat bertahan pada kualifikasi baik atau memuaskan, bahkan mengalami peningkatan disetiap unsurnya dengan berbagai variasi nilai indeks kompositnya.

Grafik 4.11
Perbandingan Capaian IKM Kabupaten Lebak
Tahun 2015-2023



Sumber: Data Penelitian 2015-2023, Diolah.

Grafik di atas menggambarkan dinamika perkembangan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak sejak tahun 2015 hingga 2023. Sebagaimana dijelaskan di atas, penurunan IKM yang cukup signifikan pada tahun 2020-2021 di samping terdampak oleh sejumlah penyesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus mengutamakan protokol kesehatan, juga disebabkan secara langsung oleh perubahan cakupan survei yang pada tahun 2020-2021 yang mencakup hampir seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Lebak, yang tidak hanya mencakup seluruh organisasi perangkat daerah namun juga mencakup seluruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di tingkat kecamatan, serta sejumlah UPTD di lingkungan sejumlah



dinas teknis yang jumlahnya meningkat dibanding tahun-tahun sebelumnya. Akibat positifnya adalah bahwa IKM tahun 2021-2023 jauh lebih merepresentasi realitas kepuasan masyarakat, meski secara kuantitatif mengalami penurunan yang cukup signifikan.

Sebagai contoh, bila pada tahun-tahun sebelumnya (2019 ke belakang) IKM pada tingkat perangkat daerah hanya diwakili oleh 3 (tiga) perangkat daerah, yaitu: Disdukcapil, DPMPTSP, serta Badan Pendapatan Daerah; pada survei tahun 2021 agregasi IKM pada tingkat perangkat daerah telah direpresentasi seluruhnya oleh sebanyak 32 (tigapuluh dua) satuan organisasi setingkat perangkat daerah, termasuk sekretariat daerah, dan sekretariat DPRD; belum termasuk 28 (duapuluh delapan) kecamatan yang menjadi pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sedangkan pada level Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), survei IKM Tahun 2020 baru dapat menjangkau 12 (duabelas) Puskesmas dari total 42 (empatpuluh dua) Puskesmas yang ada di Kabupaten Lebak, pada survei tahun 2021-2023 telah mampu menjangkau ke-43 Puskesmas dimaksud (Tahun 2023 terdapat penambahan 1 Puskesmas yaitu PKM Gunung Kendeng). Demikian pula survei tahun 2022 dan 2023 yang obyeknya bertambah dengan 5 (lima) kelurahan yang ada di kawasan perkotaan Rangkasbitung/ ibukota kabupaten.

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



pedoman cara membaca / memahami grafik dimaksud sebagaimana telah dijelaskan pada bagian awal buku ini (lihat halaman xiv daftar isi).

Tabel 4.3
Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat
Berdasarkan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Tahun 2019-2023

NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	2023	2022	2021	2020	2019
PERANGKAT DAERAH						
1	Bapenda	86,17	86,26	82,04	84,34	84,94
2	DPMPTSP	83,75	84,02	84,63	86,36	85,14
3	Disdukcapil	82,46	84,19	82,33	84,49	84,11
4	Diskerpus	85,14	86,21	86,03	85,53	76,14
5	Dinas Pendidikan	84,59	78,48	84,61	88,67	91,83
6	DLH	84,02	80,29	77,37	73,12	-
7	DiskopUKM	83,24	78,37	76,55	74,39	-
8	Satpol PP	81,66	77,19	74,18	73,79	-
9	Disketapang	81,27	78,15	78,36	73,71	-
10	Dinas Perhubungan	82,37	79,45	76,78	76,38	-
11	Dinas Pertanian	82,53	77,40	76,86	75,19	-
12	Dinas Perikanan	83,52	80,35	77,33	74,54	-
13	BKPSDM	83,31	80,19	77,17	74,78	-
14	DPRKPP (Disperkimtan)	80,49	74,48	76,55	75,60	-
15	BKAD	85,45	81,96	77,44	75,11	-
16	DP2KBP3A	83,79	80,02	80,28	75,44	-
17	Inspektorat	83,99	82,31	81,69	75,65	-
18	Disnaker	83,21	80,46	78,75	76,71	-
19	DPUPR	84,01	80,59	80,03	76,31	-
20	Bakesbangpol	83,05	82,83	76,87	76,87	-
21	Dinas Kesehatan	81,18	78,95	78,50	76,81	-
22	Disperindag	80,03	79,40	79,67	77,92	-
23	DPMD	80,75	80,38	79,51	77,86	-
24	Sekretariat DPRD	77,88	77,55	78,20	79,68	-
25	Dispورا	85,55	80,65	77,67	80,20	-
26	Disbudpar	83,43	79,84	79,94	80,27	-
27	Dinas Sosial	82,31	82,45	82,32	80,50	-
28	DKISP	85,39	83,50	81,12	80,85	-
29	Disnakeswan	82,10	82,42	82,81	81,12	-
30	BPBD	83,59	83,74	80,75	81,80	-
31	Sekretariat Daerah	84,52	81,81	82,88	82,14	-
32	Bappelitbangda	86,29	84,18	85,45	84,81	-
33	Museum Multatuli	83,81	-			
PATEN						
1	Banjarsari	79,91	75,80	75,40	76,89	77,76
2	Bayah	79,94	77,79	78,73	77,82	78,94



NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	2023	2022	2021	2020	2019
3	Bojongmanik	78,79	78,06	76,39	76,72	74,31
4	Cibadak	79,13	78,09	77,24	77,48	75,24
5	Cibeber	75,16	76,30	75,10	74,81	75,23
6	Cigemblong	80,26	75,45	71,73	68,69	68,04
7	Cihara	79,99	76,98	76,78	75,06	77,30
8	Cijaku	76,82	74,84	75,49	71,43	74,68
9	Cikulur	78,41	74,76	74,27	71,16	72,98
10	Cileles	80,08	78,85	78,38	74,01	78,16
11	Cilograng	79,67	77,45	75,35	75,14	74,08
12	Cimarga	78,26	78,16	78,56	76,47	76,73
13	Cipanas	80,31	80,76	79,87	77,29	76,40
14	Cirinten	77,31	74,23	72,55	71,59	74,72
15	Curugbitung	80,82	76,86	78,06	76,70	75,06
16	Gunung Kencana	79,83	76,70	76,74	75,80	76,83
17	Kalanganyar	81,09	80,86	80,35	78,70	79,43
18	Lebak Gedong	79,85	78,52	77,85	74,34	70,75
19	Leuwidamar	77,35	74,88	72,75	68,40	66,56
20	Maja	79,91	77,60	78,23	77,02	76,66
21	Malimping	79,58	78,06	77,19	78,15	79,95
22	Muncang	80,75	74,94	74,84	71,75	69,95
23	Panggarangan	78,55	77,58	76,59	73,74	73,54
24	Rangkasbitung	82,90	82,02	82,13	79,52	81,01
25	Sajira	81,48	79,30	77,95	72,69	67,77
26	Sobang	82,09	80,08	79,58	77,35	77,13
27	Wanasalam	82,35	79,06	76,35	72,47	70,63
28	Warung Gunung	80,75	79,94	80,05	76,74	77,92
29	Kel. Muara Ciujung Timur	82,31	73,72	-	72,83	-
30	Kel. Muara Ciujung Barat	81,71	75,05	-	71,22	-
31	Kel. Cijoro Pasir	79,96	73,85	-	72,08	-
32	Kel. Cijoro Lebak	80,97	75,10	-	72,65	-
33	Kel. Rangkasbitung Barat	82,36	75,25	-	74,12	-
	PUSKESMAS					
1	Banjarsari	80,31	79,93	79,81	-	-
2	Baros	81,59	78,23	79,37	-	-
3	Bayah DTP	85,31	80,56	79,37	77,07	78,35
4	Binuangeun	83,63	81,61	82,21	82,48	78,59
5	Bojong Juruh	84,14	79,68	81,66	-	-
6	Bojongmanik	82,49	78,33	78,47	-	-
7	Cibadak	85,03	79,62	79,70	82,63	81,26
8	Cibeber	83,67	78,02	76,40	-	-
9	Cigemblong	80,39	74,92	76,65	-	-
10	Cihara	84,29	78,47	79,08	-	-
11	Cijaku	88,07	83,29	79,43	-	-
12	Cikulur DTP	84,11	78,62	77,34	79,71	82,88
13	Cileles	82,54	80,09	78,00	-	-



NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	2023	2022	2021	2020	2019
14	Cilograng	83,68	81,92	81,12	-	-
15	Cimarga	81,07	76,90	75,28	80,84	79,67
16	Cipanas DTP	83,60	81,46	81,98	81,30	79,67
17	Cipeundeuy	81,22	79,78	79,28	-	-
18	Cirinteun	83,64	75,73	73,89	-	-
19	Cisimeut	83,44	76,83	79,75	-	-
20	Cisungsang	82,70	80,92	81,06	-	-
21	Citorek	78,02	75,51	77,51	-	-
22	Curugbitung	79,36	75,29	74,17	-	-
23	Gunung Kencana	83,85	79,15	78,86	-	-
24	Gunung Kendeng	84,07	-	-	-	-
25	Kalanganyar	77,66	73,63	76,82	77,56	81,71
26	Kolelet	86,86	79,86	79,73	-	-
27	Lebakgedong	85,95	81,67	80,00	-	-
28	Leuwidamar	80,73	81,17	80,31	-	-
29	Maja DTP	84,65	81,82	82,19	81,12	82,84
30	Malingping	81,51	79,12	80,11	-	-
31	Mandala	79,30	79,14	80,76	81,71	84,11
32	Mekarsari	83,64	79,57	79,89	-	-
33	Muncang	83,75	82,14	81,32	-	-
34	Pajagan	85,25	77,18	77,81	77,98	82,62
35	Pamandegan	84,18	81,08	79,27	-	-
36	Panggarangan	84,88	81,76	81,52	-	-
37	Parung Sari	84,93	78,66	79,33	-	-
38	Prabugantungan	82,01	80,88	81,09	-	-
39	Rangkasbitung DTP	82,77	81,43	81,53	81,98	82,38
40	Sajira	82,98	82,81	80,77	-	-
41	Sarageni	83,61	76,30	73,60	-	-
42	Sobang	84,74	76,87	78,51	-	-
43	Warunggunung DTP	81,14	80,45	80,38	79,80	79,62
44	RSUD dr. Adjidarmo	82,47	78,32	79,29	77,11	82,30
	IKM OPD	83,18	80,88	79,83	78,78	84,43
	IKM PATEN	79,96	77,18	76,95	74,83	74,92
	IKM PKM-RSUD	83,03	79,27	79,17	80,45	81,14
	IKM KABUPATEN LEBAK	82,05	79,11	78,65	78,96	83,64

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



4.2.1 IKM Perangkat Daerah

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 32 (tiga puluh dua) perangkat daerah (PD) telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83,18 pada tahun 2023, meningkat signifikan bila dibandingkan tahun 2022 yaitu sebesar 80,88, meski capaian dua tahun terakhir masih stagnan pada kualifikasi mutu pelayanan B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 yang mencapai sebesar 82,05; meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat perangkat daerah secara umum terletak pada unsur sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur ini tercatat memiliki indeks paling rendah dibandingkan dengan 9 unsur lainnya yaitu sebesar 81,95 meski mengalami peningkatan dari tahun 2022 sebesar 80,23. Unsur ini juga berada di bawah agregat kabupaten sebesar 82,05. Sarana dan prasarana yang dimaksud diantaranya adalah kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet umum, ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), efektivitas larangan merokok, sarana dan prasarana yang tidak membahayakan pengujung, keamanan lingkungan, ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, ketersediaan rambu-rambu mitigas bencana, ketersediaan pelayanan online dan penerapan protocol Kesehatan.

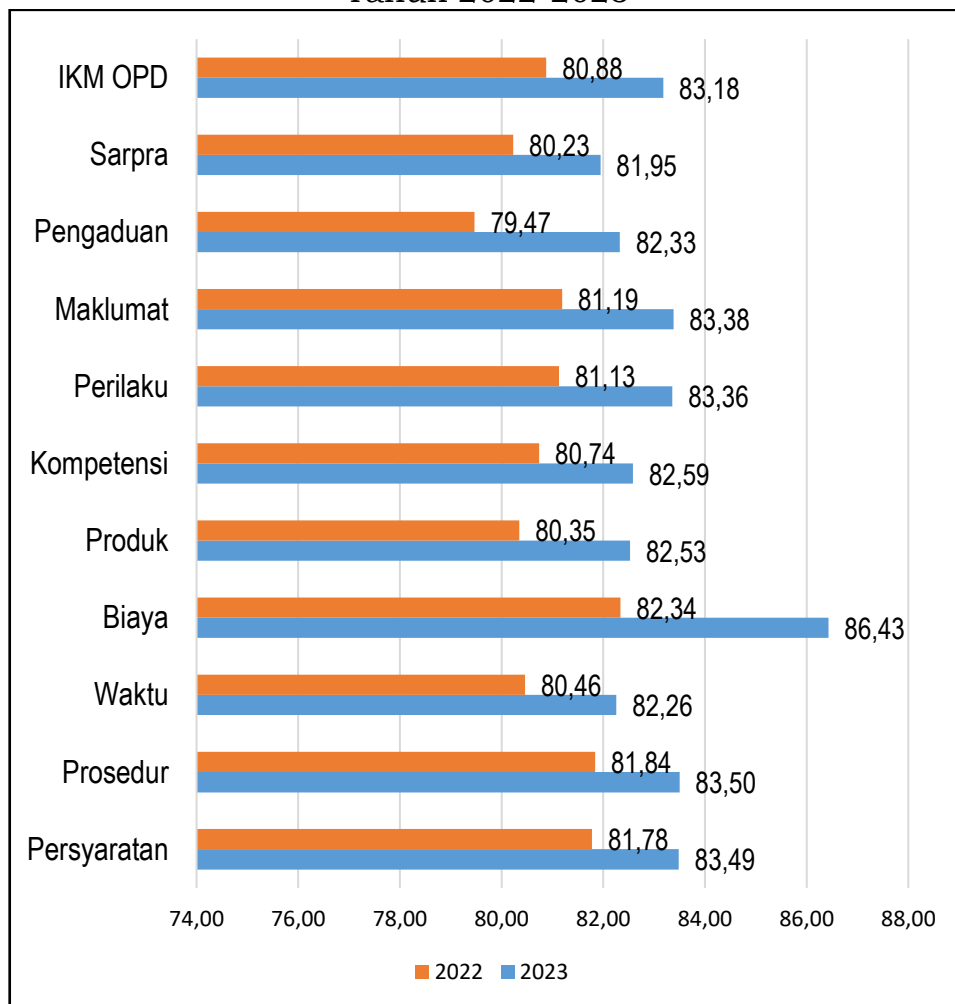
Dari 32 indikator kompositnya, 100% indikator pada keseluruhan perangkat daerah secara agregat telah mencapai kualifikasi B. Kondisi ini masih sama dengan tahun 2022 dimana seluruh unsur kompositnya sudah berada pada mutu pelayanan B. Meski demikian, komposisi indikator komposit yang mencapai 28% (9 indikator) masih berada di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 82,05 masih perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 di atas, terdapat sebanyak 6 (enam) perangkat daerah atau sekira 19% perangkat daerah yang memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 82,05. Jumlah ini berkurang dibandingkan tahun 2022 yang masih



terdapat sekira 8 perangkat daerah. Dari ke-6 perangkat daerah tersebut, seluruhnya sudah mencapai mutu pelayanan B. Kondisi ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik perangkat daerah tahun 2023 lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya yang masih terdapat 1 (satu) di antaranya memiliki IKM dengan kualifikasi mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Perkembangan indeks kepuasan Masyarakat baik dilihat dari perbandingan 2 tahun terakhir, postur pelayanan publik dan juga perbandingan antar perangkat daerah dapat digambarkan pada 3 grafik berikut ini.

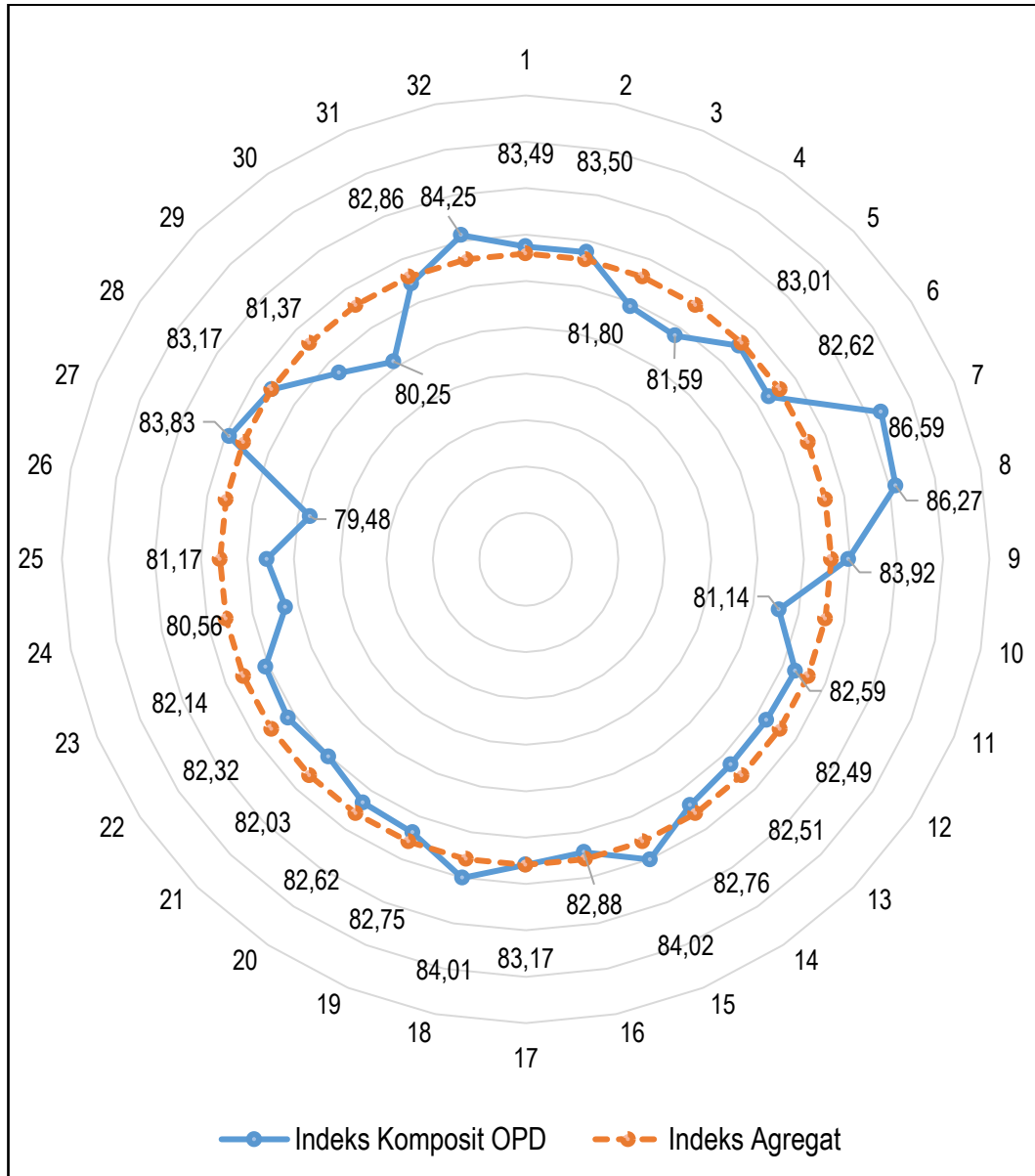
Grafik 4.12
IKM Perangkat Daerah
di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.13
Postur Pelayanan Publik Perangkat Daerah
di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2023

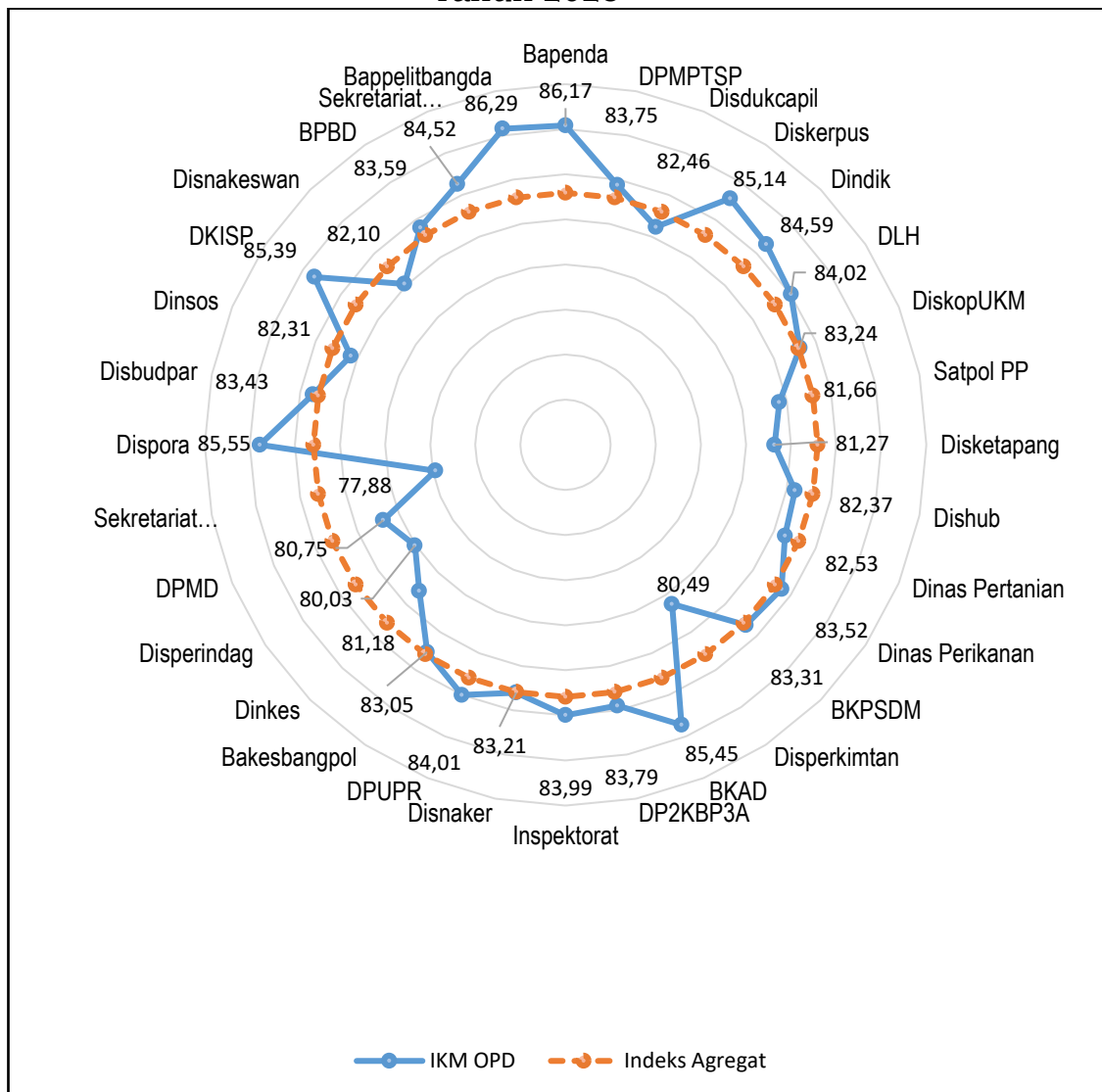


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



Grafik 4.14
Perbandingan IKM Antarperangkat Daerah
Tahun 2023



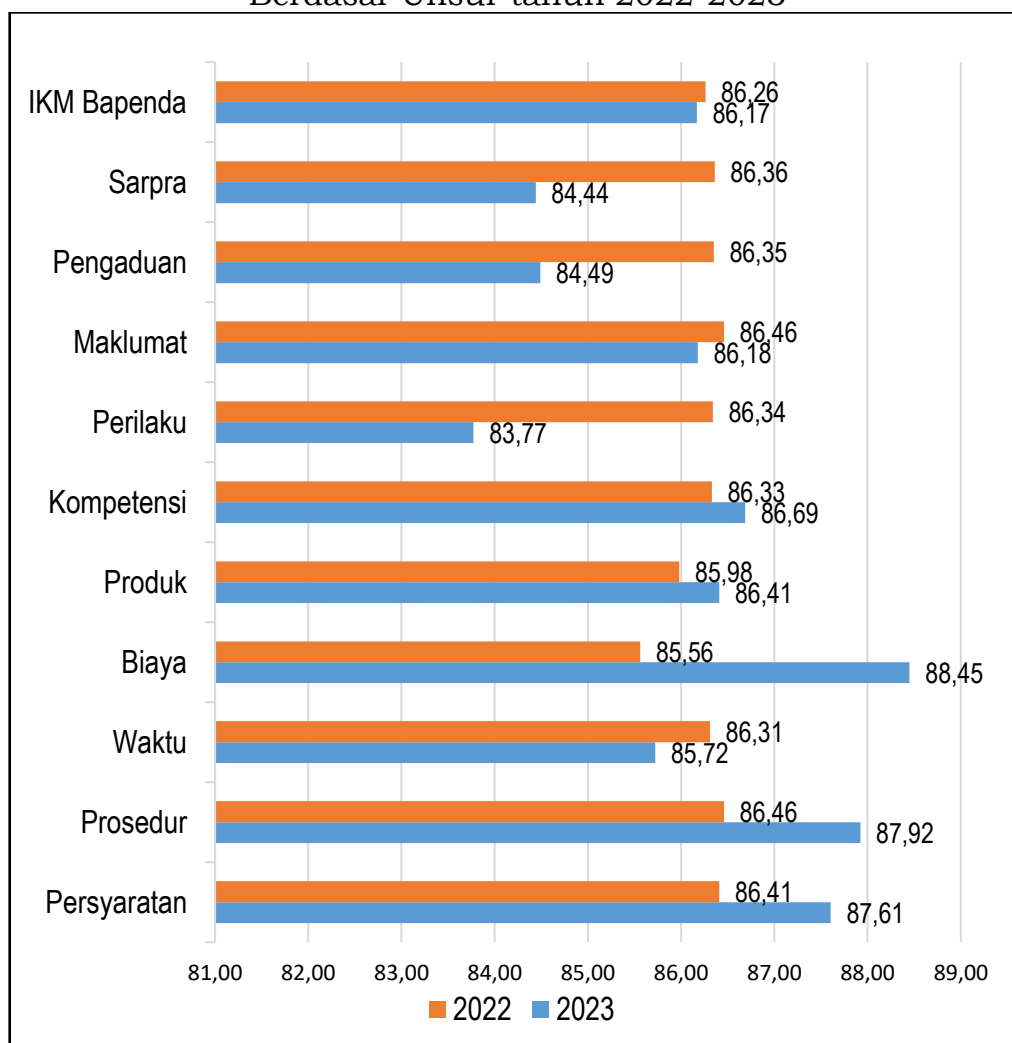
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



1. IKM Badan Pendapatan Daerah

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan oleh BAPENDA telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 86,17 dengan kualifikasi mutu pelayanan B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 sebesar 82,05 meski keduanya berada masih pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

Grafik 4.15
IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Dilihat dari grafik diatas, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BAPENDA telah terkategori memuaskan. Meski demikian, terdapat 3 unsur komposit pelayanan yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat/ IKM BAPENDA, yaitu: perilaku, pengaduan dan sarana Prasarana.

Tahun 2023, IKM BAPENDA Lebak mengalami sedikit penurunan, yaitu sebesar 0,9 point dari tahun 2022. Walaupun penurunan tidak mencapai 1 point, IKM BAPENDA dapat memacu perbaikan menjadi lebih baik di tahun-tahun kedepan. Adapun 10 unsur yang dinilai teridentifikasi tidak ada yang dinilai kurang memuaskan atau tidak memuaskan oleh pengguna layanan atau masuk dalam kategori memuaskan.

Unsur komposit yang dinilai paling rendah oleh masyarakat adalah perilaku petugas pelaksana. Unsur tersebut dinilai Masyarakat sebesar 83.77. Masalah yang teridentifikasi pada unsur ini adalah perilaku pelayan yang bertugas berhadapan langsung dengan pengguna layanan. Keramah tamahan dan komunikasi yang baik adalah kunci dari penilaian baik oleh Masyarakat.

Permasalahan lain yang juga teridentifikasi pada indikator komposit adalah unsur pengaduan sebesar 84,49 dan sarana prasarana penunjang pelayanan sebesar 84,44. Permasalahan pada unsur ini terletak pada ketersediaan media pengaduan Masyarakat dan kecepatan respon pengaduan. Selain itu sarana prasarana afirmasi juga teridentifikasi menjadi salah satu kunci penilaian baik dari Masyarakat. Pada unsur sarana dan prasarana ini masyarakat menilai beberapa indikator kurang memuaskan seperti masalah kebersihan lingkungan, inefektivitas larangan merokok dan minimnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di BAPENDA berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



Tabel 4.4
IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	87.61	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.92	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	88.56	A	Diatas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	84.98	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	82.73	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	86.62	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	89.00	A	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	87.90	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.30	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	86.51	B	Diatas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	88.31	A	Diatas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	86.92	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	86.36	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	85.16	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	83.98	B	Dibawah Rerata
16	Kesantunan	83.43	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	83.91	B	Dibawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.53	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.83	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	88.49	A	Diatas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.49	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.11	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.68	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.35	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.57	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.98	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	88.79	A	Diatas Rerata
28	Keamanan	83.54	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.56	B	Dibawah Rerata
30	Rambu Mitigasi Bencana	84.23	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	88.77	A	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	89.28	A	Diatas Rerata

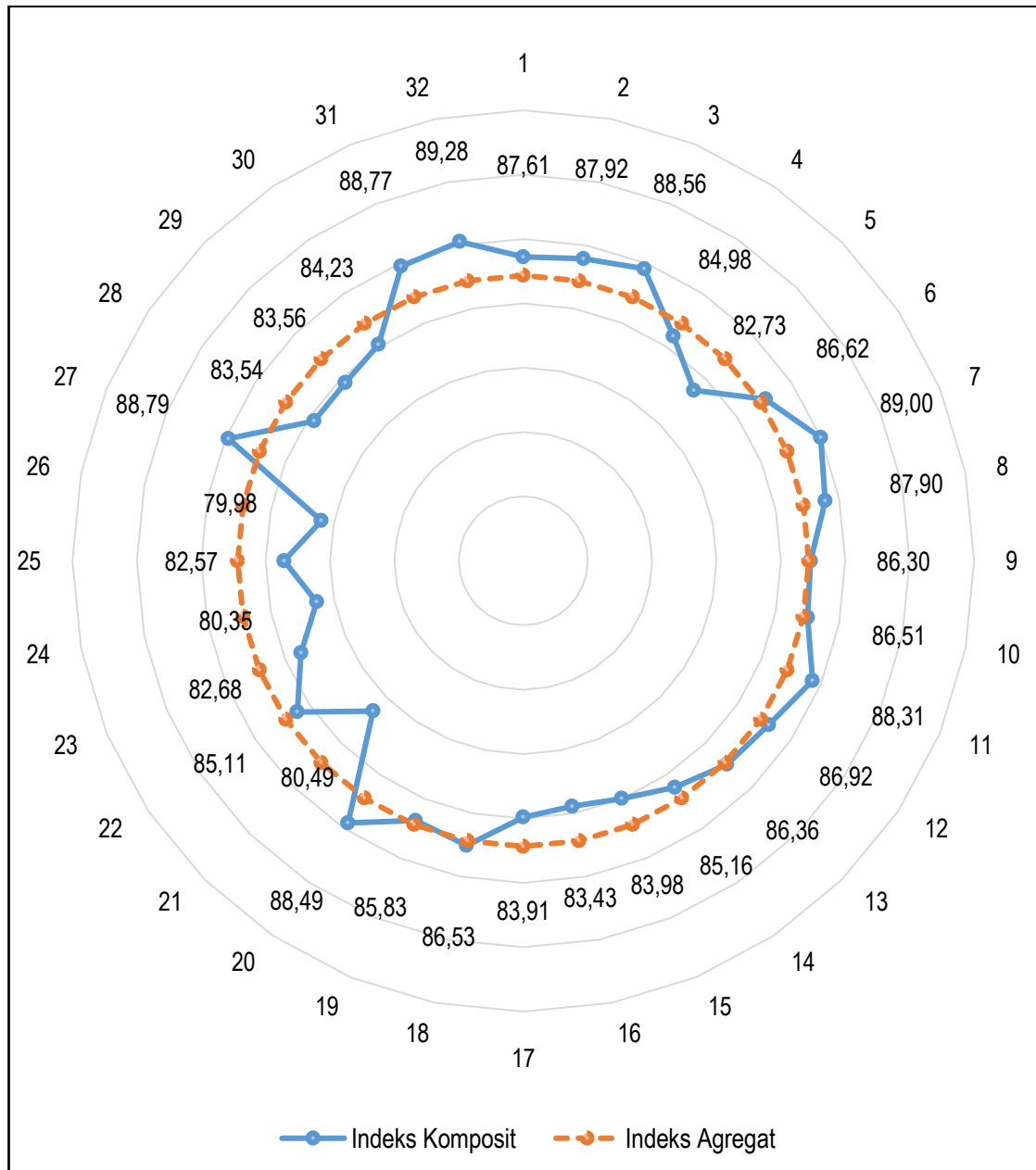
Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa dari 32 indikator masih Sudah tidak ada yang berkualifikasi C dan D,



bahkan sudah ada 9 unsur yang dinilai A. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.16
Postur Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



Dari grafik diatas, Irregularitas bentuk kurva terbentuk dari indikator komposit. Bentuk luasan kurva juga tampak cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya 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 BAPENDA dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Dalam Upaya meningkatkan produk layanan, BAPENDA perlu melaksanakan monitoring, evaluasi dan supervisi dalam melaksanakan pelayanan kepada penerima layanan BAPENDA. Jika diperlukan, dapat dilakukan survey produk layanan dan penyajian seperti apa yang diinginkan penerima layanan. Salah satu cub unsur yang dinilai paling rendah adalah efektivitas tanda larangan merokok. Hal ini dapat berarti penerima layanan masih merasa kurangnya tanda larangan merokok dan atau masih melihat adanya petugas atau penerima layanan yang merokok di BAPENDA Kabupaten Lebak.

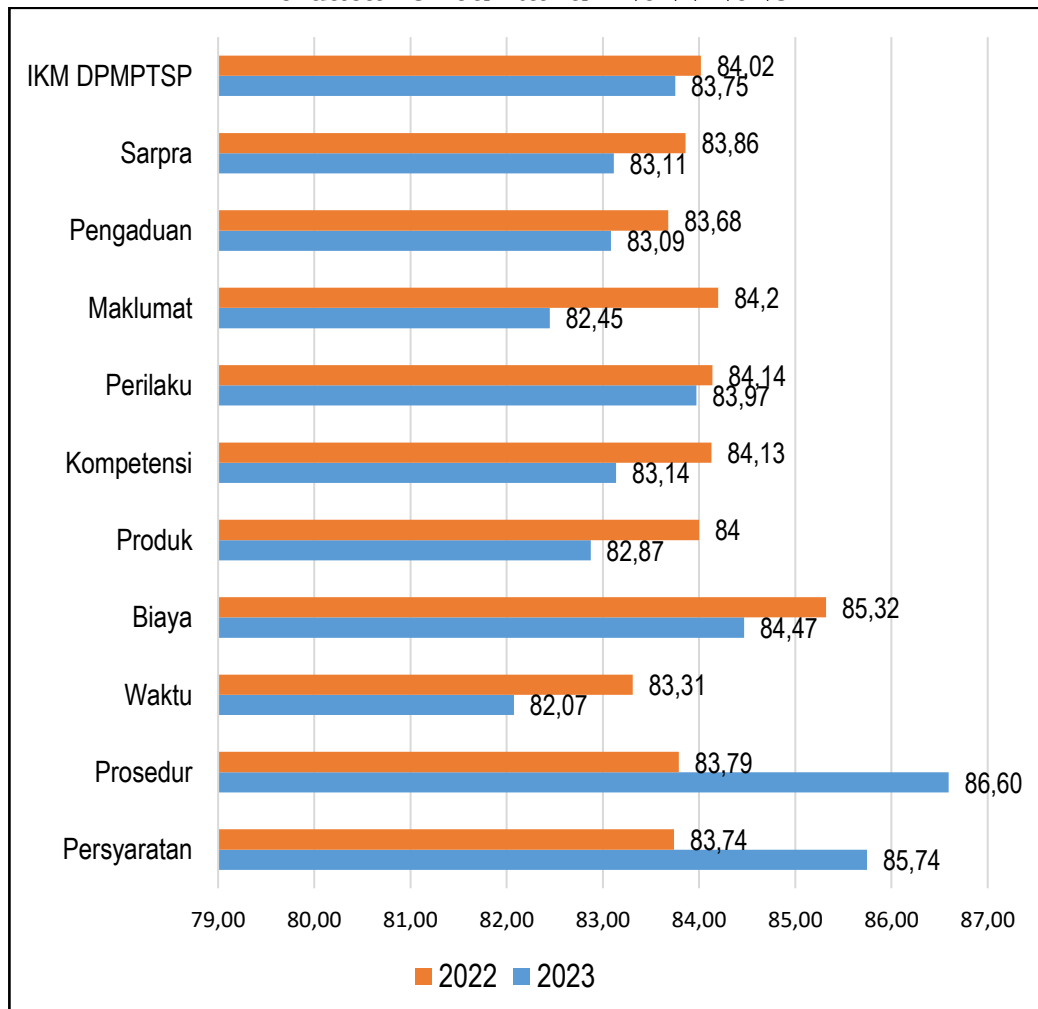
Pada unsur sarana prasarana, masyarakat menilai sub unsur kebersihan toilet menjadi sub unsur terendah kedua setelah efektivitas larangan merokok. BAPENDA sebaiknya lebih mengawasi kebersihan toilet yang digunakan oleh penerima layanan yang menjadi salah satu penilaian Masyarakat. Sub unsur yang dinilai rendah selanjutnya adalah respon pengaduan penerima layanan. Masyarakat mengharapkan kecepatan respon pengaduan agar merasa aduannya memang ditanggapi oleh BAPENDA.



2. IKM Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan oleh DPMPTSP telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83.75 dengan kualifikasi mutu pelayanan B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 sebesar 82,05 meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

Grafik 4.17
IKM DPMPTSP
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Dilihat dari grafik di atas, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP telah terkategori memuaskan. Meski demikian, terdapat 6 unsur komposit pelayanan DPMPTSP yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks IKM DPMPTSP yaitu sebesar 83.75. Keenam unsur tersebut adalah: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana penunjang pelayanan.

Unsur komposit yang dinilai paling rendah oleh masyarakat adalah waktu pelayanan sebesar 82,07 dan maklumat pelayanan sebesar 82,45. Masalah yang teridentifikasi dari kedua unsur tersebut adalah ketepatan waktu buka pelayanan dinilai sebesar 81,28 dan ketepatan waktu istirahat 81,91. Responden menilai bahwa masih terdapat keterlambatan waktu pelayanan pada 2 komposit tersebut. Selain itu dari unsur kedua terendah yang dinilai responden teridentifikasi dinilai dibawah rerata pula pada integritas maklumat pelayanan sebesar 81,29. Meskipun maklumat pelayanan sudah terekspos dengan sangat baik dan dengan mudah dilihat oleh masyarakat pengguna layanan, namun pada tataran pelaksanaan petugas belum sepenuhnya menunjukkan maklumat yang dimaksud.

Permasalahan lain yang juga teridentifikasi pada indikator komposit dari unsur kompetensi petugas pelayanan sebesar 83,14, dimana masyarakat menilai pada unsur ini dibawah rata-rata IKM DPMPTSP. Unsur ini tercatat mengalami penurunan bila dibandingkan tahun 2022.

Tabel dan grafik berikut ini menggambarkan secara jelas bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public juga bagaimana postur pelayanan berdasarkan indeks kompositnya.



Tabel 4.5
IKM DPMPTSP
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85.74	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.60	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	81.28	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.91	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	82.55	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	82.55	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.26	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.68	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.83	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	81.91	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	82.77	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.77	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	82.98	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.83	B	Diatas Rerata
15	Non Diskriminasi	84.47	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	83.40	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	84.04	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.62	B	Dibawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81.28	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.19	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.98	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.77	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.55	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82.77	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.77	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82.98	B	Dibawah Rerata
27	Sarptra Tdk Membahayakan	83.83	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	82.55	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarptra Afirmasi	82.34	B	Dibawah Rerata
30	Rambu Mitigasi Bencana	82.13	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	88.30	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	88.30	B	Diatas Rerata

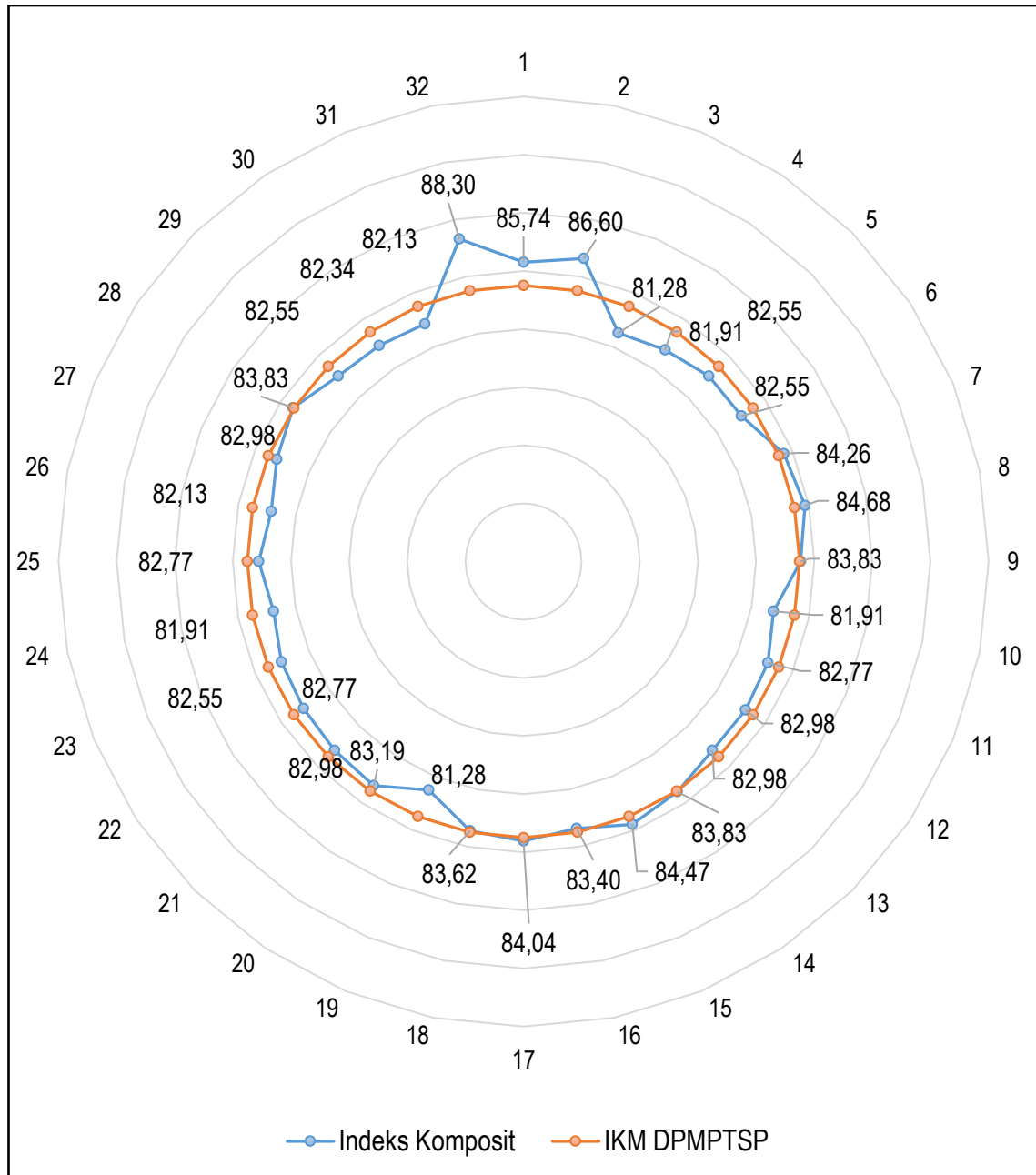
Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa dari 32 indikator masih Sudah tidak ada yang berkualifikasi C dan D, Seluruh sub unsur dinilai baik atau berkualifikasi B. Informasi



detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.18
Postur Pelayanan Publik DPMPTSP
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



Dari grafik diatas, teridentifikasi terdapat 19 sub unsur yang masih berada di bawah rerata indeks agregat. Irregularitas bentuk kurva jelas terbentuk dari indikator komposit. Bentuk luasan kurva juga tampak cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya 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 DPMPTSP dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Dalam Upaya meningkatkan produk layanan, DPMPTSP perlu melaksanakan monitoring, evaluasi dan supervisi dalam melaksanakan pelayanan kepada penerima layanan DPMPTSP. Jika diperlukan, dapat dilakukan survey produk layanan dan penyajian seperti apa yang diinginkan penerima layanan. Salah satu sub unsur yang dinilai paling rendah adalah waktu buka layanan dan Integritas maklumat pelayanan. 2 sub unsur ini dinilai 81.28 oleh Masyarakat. Meskipun masih dalam kualifikasi B atau memuaskan. Kedua sub unsur dan sub unsur lainnya yang bernilai didalam indeks agregat harus diperbaiki kualitasnya.

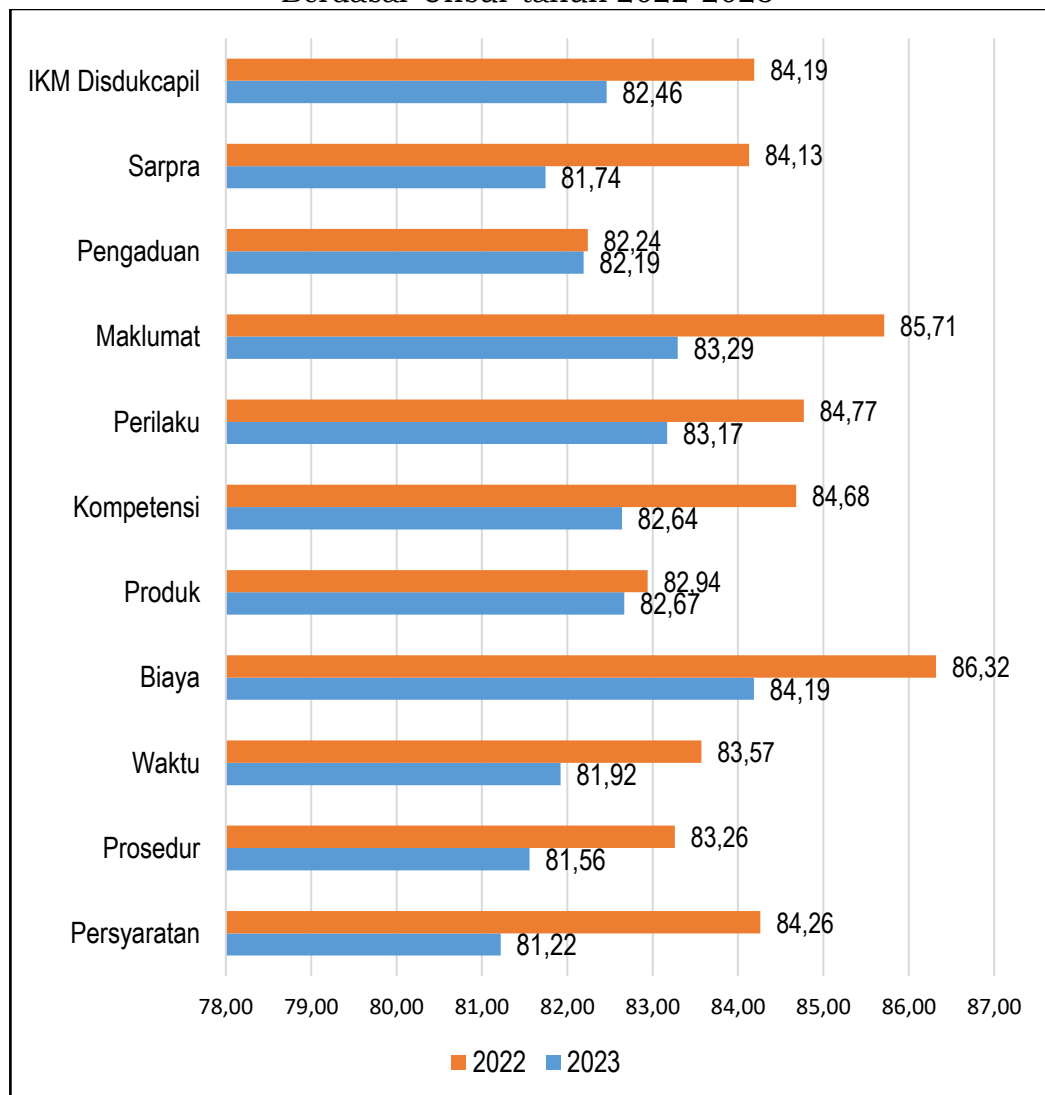
3. IKM Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan oleh DISDUKCAPIL telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 82.46 dengan kualifikasi mutu pelayanan B atau memuaskan. Indeks agregat ini pun secara faktual masih melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 sebesar 82,05 meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.



Pada Tahun Ini, IKM DISDUKCAPIL mengalami penurunan sebesar 1.73 point dari tahun 2022. Penurunan ini diakibatkan karena penurunan hamper setiap unsur yang dinilai. Adapun untuk 10 unsur yang dinilai teridentifikasi tidak ada yang dinilai kurang memuaskan atau tidak memuaskan oleh pengguna layanan. Secara Rinci, penilaian 10 Unsur tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.19
IKM DISDUKCAPIL
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Tabel 4.6
IKM DISDUKCAPIL
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	81.22	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.56	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	81.48	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.98	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	83.48	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	81.74	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.07	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.30	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.58	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	81.75	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	82.75	B	Diatas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.41	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	82.76	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	82.65	B	Diatas Rerata
15	Non Diskriminasi	83.27	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	83.37	B	Diatas Rerata
17	Keramahan	82.87	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.70	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.89	B	Diatas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.52	B	Diatas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81.86	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.40	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.77	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82.15	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.30	B	Diatas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77.17	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83.00	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	82.43	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.46	B	Diatas Rerata
30	Rambu Mitigasi Bencana	81.70	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82.66	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	80.14	B	Dibawah Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa pada IKM DISDUKCAPIL Kabupaten lebak sudah tidak ada yang unsur yang



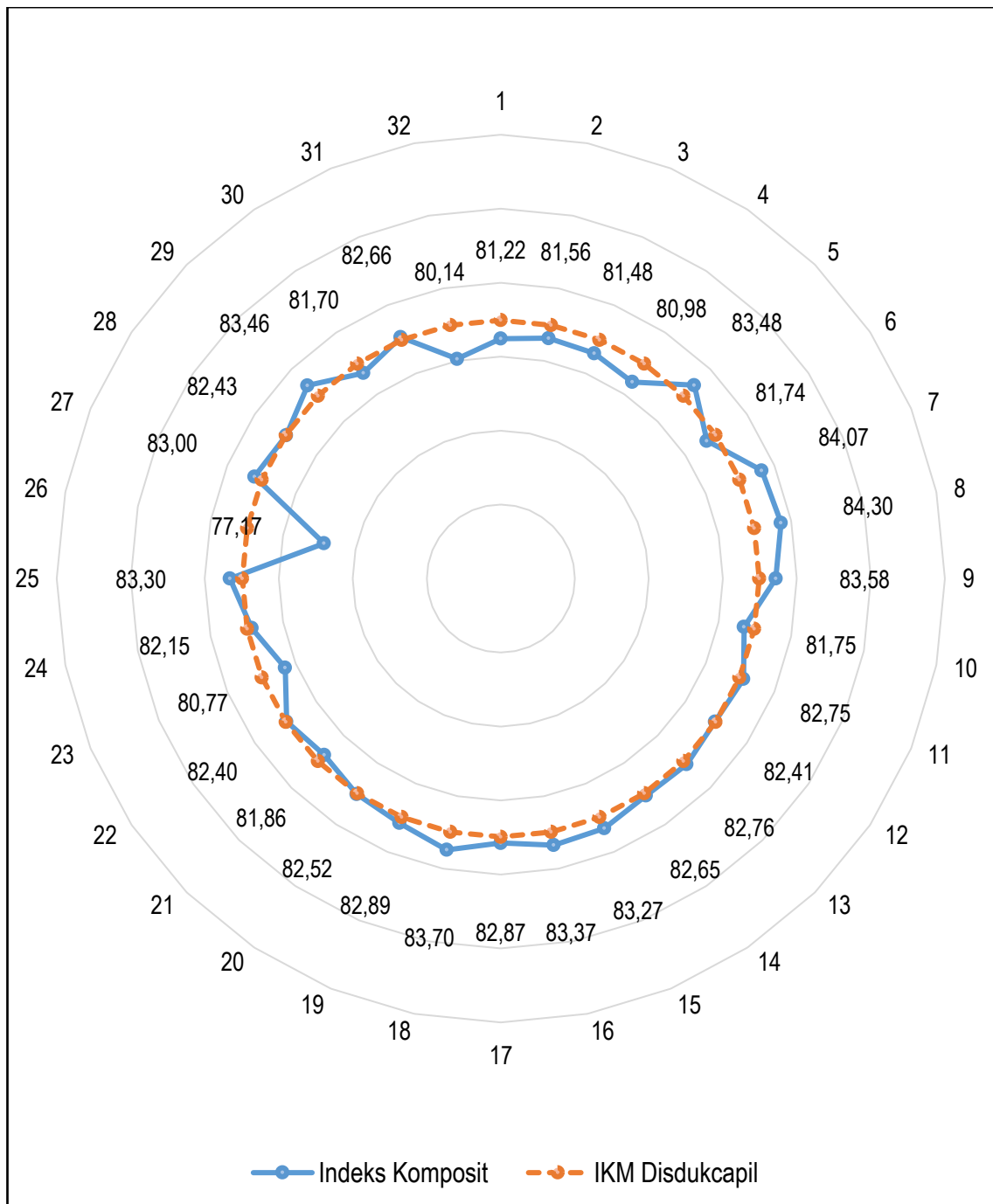
berkualifikasi C dan D. Seluruh unsur yang dinilai memiliki kategori memuaskan atau berkualifikasi B. Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil masih masuk dalam kategori memuaskan. Meski demikian, terdapat 5 unsur komposit pelayanan Disdukcapil memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat sebesar 82,46, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana penunjang pelayanan.

Unsur komposit yang dinilai paling rendah oleh responden adalah efektivitas larangan merokok sebesar 77,17. Hal ini menunjukkan bahwa responden masih melihat ketidaktegasan petugas dalam mendisiplinkan pengunjung untuk tidak merokok di area pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Unsur komposit berikutnya yang dinilai direndah karena berada di bawah rata-rata adalah penerapan protokol Kesehatan, kenyamanan ruang pelayanan, ketepatan waktu istirahat, kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan.

Dari grafik berikut, teridentifikasi terdapat 19 sub unsur yang masih berada di bawah rerata indeks agregat. Irregularitas bentuk kurva jelas terbentuk dari indikator komposit. Bentuk luasan kurva juga tampak cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.



Grafik 4.20
Postur Pelayanan Publik DISDUKCAPIL
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di DISDUKCAPIL dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Dalam Upaya meningkatkan produk layanan, DISDUKCAPIL perlu melaksanakan monitoring, evaluasi dan supervisi dalam melaksanakan pelayanan kepada penerima layanan DISDUKCAPIL. Jika diperlukan, dapat dilakukan survey produk layanan dan penyajian seperti apa yang diinginkan penerima layanan. Salah satu sub unsur yang dinilai paling rendah adalah efektivitas larangan merokok dan protokol kesehatan. 2 sub unsur ini dinilai 77.17 dan 80,14 oleh Masyarakat. Meskipun masih dalam kualifikasi B atau memuaskan. Kedua sub unsur dan sub unsur lainnya yang bernilai didalam indeks agregat harus diperbaiki kualitasnya.

10 Sub unsur lainnya yang berada didalam indeks agregat adalah: kemudahan persyaratan; kemudahan prosedur; ketepatan waktu buka pelayanan; ketepatan waktu istirahat; ketepatan waktu tunggu layanan; Angka complain; kemampuan komunikasi dan informasi; Respon pengaduan sesuai harapan; kebersihan lingkungan; kenyamanan ruang pelayanan; Kebersihan toilet umum; ketersediaan APAR; Efektivitas larangan merokok; keamanan; dan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana.

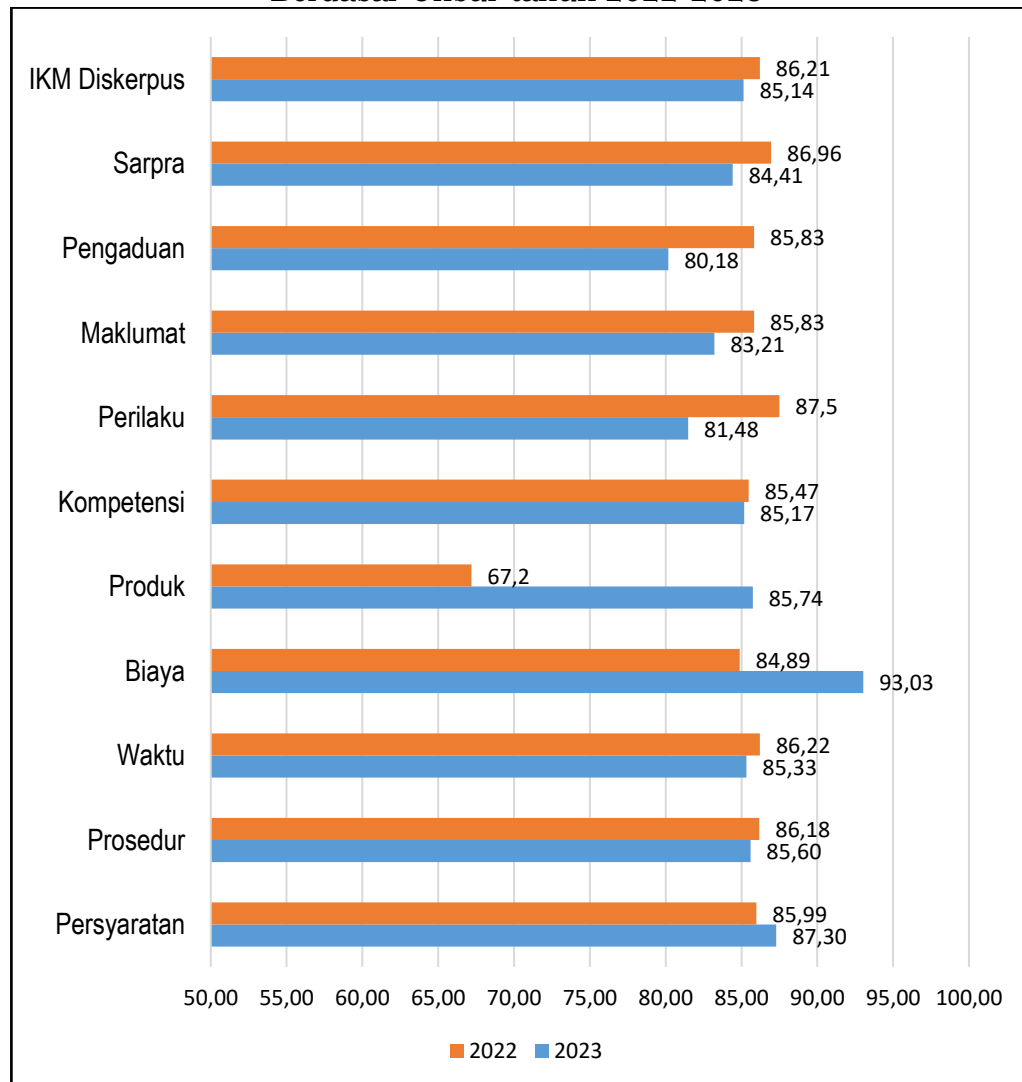
4. IKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan oleh DISKERPUS telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 85,14 dengan kualifikasi mutu pelayanan Memuaskan atau B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 sebesar 82,05 meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.



Pada tahun Ini, IKM DISKERPUS mengalami sedikit penurunan yaitu sekitar 1.07 Point dari nilai tahun 2022. Capaian IKM tahun ini dapat dijadikan pedoman untuk peningkatan IKM di tahun – tahun kedepan. Adapun untuk 10 unsur yang dinilai teridentifikasi tidak ada yang dinilai kurang memuaskan atau tidak memuaskan oleh pengguna layanan. Secara Rinci, penilaian 10 Unsur tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.21
IKM DISKERPUS
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Dilihat dari grafik diatas, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DISKERPUS telah terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Meski demikian, terdapat 4 unsur komposit pelayanan DISKERPUS yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks sebesar 85,14, yaitu: perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana.

Tabel 4.7
IKM DISKERPUS
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	87.30	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.60	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	86.01	B	Diatas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.74	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	86.37	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	85.19	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	94.07	A	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	91.99	A	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.12	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	85.36	B	Diatas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.62	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.03	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.11	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	85.93	B	Diatas Rerata
15	Non Diskriminasi	85.33	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	79.04	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	80.08	B	Dibawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.11	B	Dibawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81.31	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80.63	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79.73	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.03	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.68	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.40	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	84.21	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84.64	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85.71	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	88.22	B	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86.17	B	Diatas Rerata
30	Rambu Mitigasi Bencana	85.93	B	Diatas Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	85.85	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	87.68	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa pada IKM DISKERPUS Kabupaten lebak sudah tidak ada yang unsur yang berkualifikasi C dan D. Hampir seluruh unsur yang dinilai memiliki kategori memuaskan atau berkualifikasi B dan ada dua unsur yang masuk dalam kualifikasi A. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

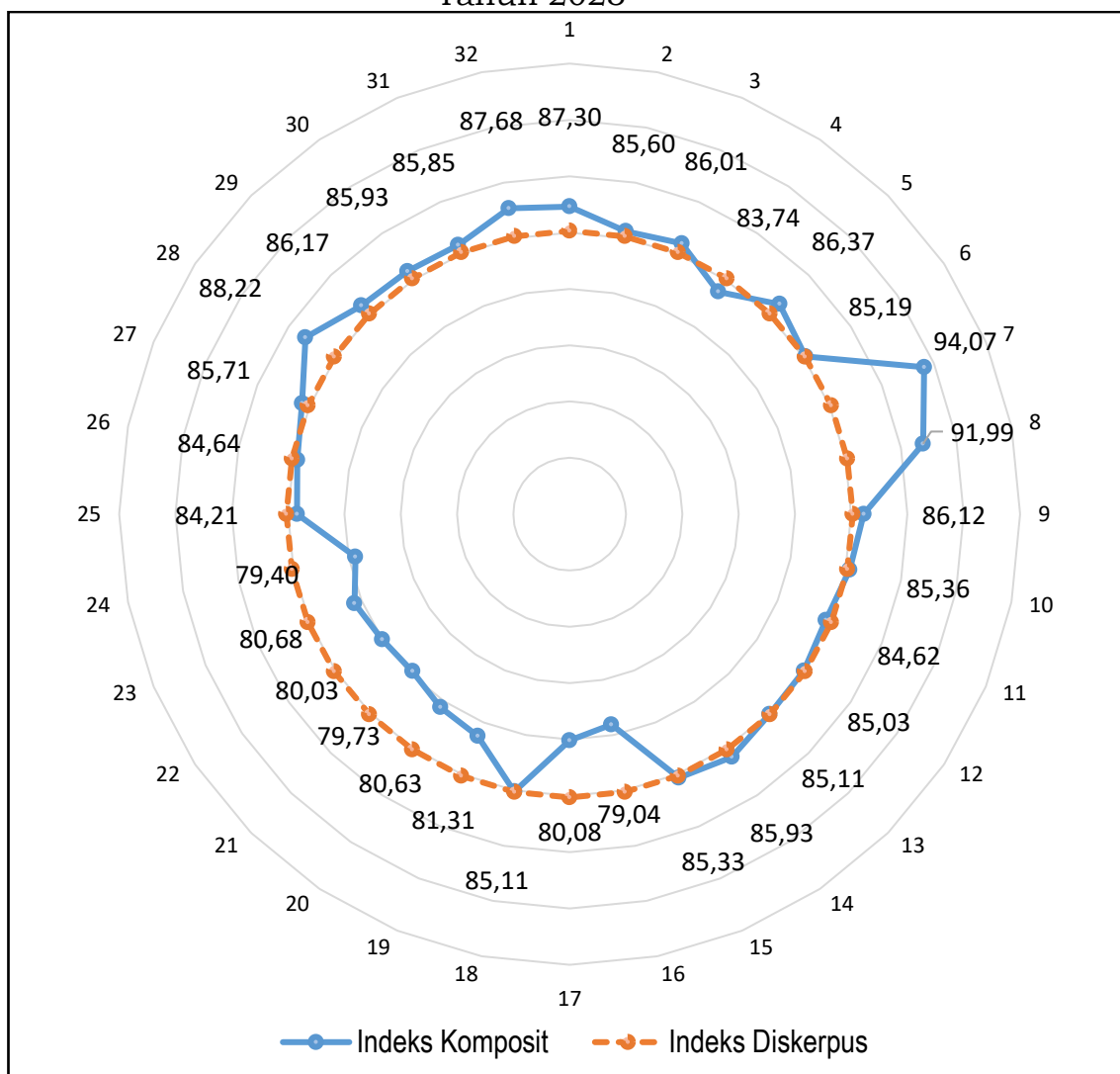
Unsur komposit yang dinilai paling rendah oleh responden adalah respon terhadap pengaduan sebesar 79,73 dan kesantunan petugas pelayanan sebesar 79,04. Masalah yang teridentifikasi dari unsur ini respon pengaduan yang belum sesuai harapan Masyarakat, baik dari aspek waktu merespon maupun kualitas responnya. Kemudian responden juga menilai bahwa petugas pelayanan dirasa kurang santun dalam bertutur kata.

Permasalahan lain yang juga teridentifikasi pada unsur maklumat pelayanan sebesar 83,21 dan sarana prasarana penunjang pelayanan sebesar 84,41. Permasalahan dari unsur ini teridentifikasi dari integritas maklumat pelayanan, dan juga teridentifikasi dari beberapa indikator kurang memuaskan seperti masalah kebersihan lingkungan pelayanan, kebersihan toilet umum dan kenyamanan ruang pelayanan.

Berdasarkan 32 unsur komposit yang dinilai, dapat digambarkan postur pelayanan publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sebagai berikut.



Grafik 4.22
Postur Pelayanan Publik DISKERPUS
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

Dari grafik diatas, teridentifikasi terdapat 15 sub unsur yang masih berada di bawah rerata indeks agregat. Irregularitas bentuk kurva masih jelas terbentuk dari indikator komposit. Bentuk luasan kurva juga tampak cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya 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 DISKERPUS dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Dalam Upaya meningkatkan produk layanan, DISKERPUS perlu melaksanakan monitoring, evaluasi dan supervisi dalam melaksanakan pelayanan kepada penerima layanan DISKERPUS. Jika diperlukan, dapat dilakukan survey produk layanan dan penyajian seperti apa yang diinginkan penerima layanan. Salah satu sub unsur yang dinilai paling rendah adalah kesantunan & keramahan petugas pelayanan dan kebersihan toilet umum. Ketiga sub unsur ini dinilai paling rendah oleh Masyarakat. Meskipun masih dalam kualifikasi B atau memuaskan, ketiga sub unsur ini yang bernilai dibawah indeks agregat harus diperbaiki kualitasnya.

12 Sub unsur lainnya yang berada didalam lingkaran indeks agregat adalah: ketepatan waktu istirahat; Keterampilan petugas; kemampuan komunikasi dan informasi; pengalaman petugas; kesantunan; keramahan; keberadaan maklumat; integritas maklumat; ketersediaan sarana pengaduan; Respon pengaduan sesuai harapan; kebersihan lingkungan; kenyamanan ruang pelayanan; Kebersihan toilet umum; ketersediaan APAR; dan efektivitas larangan merokok.

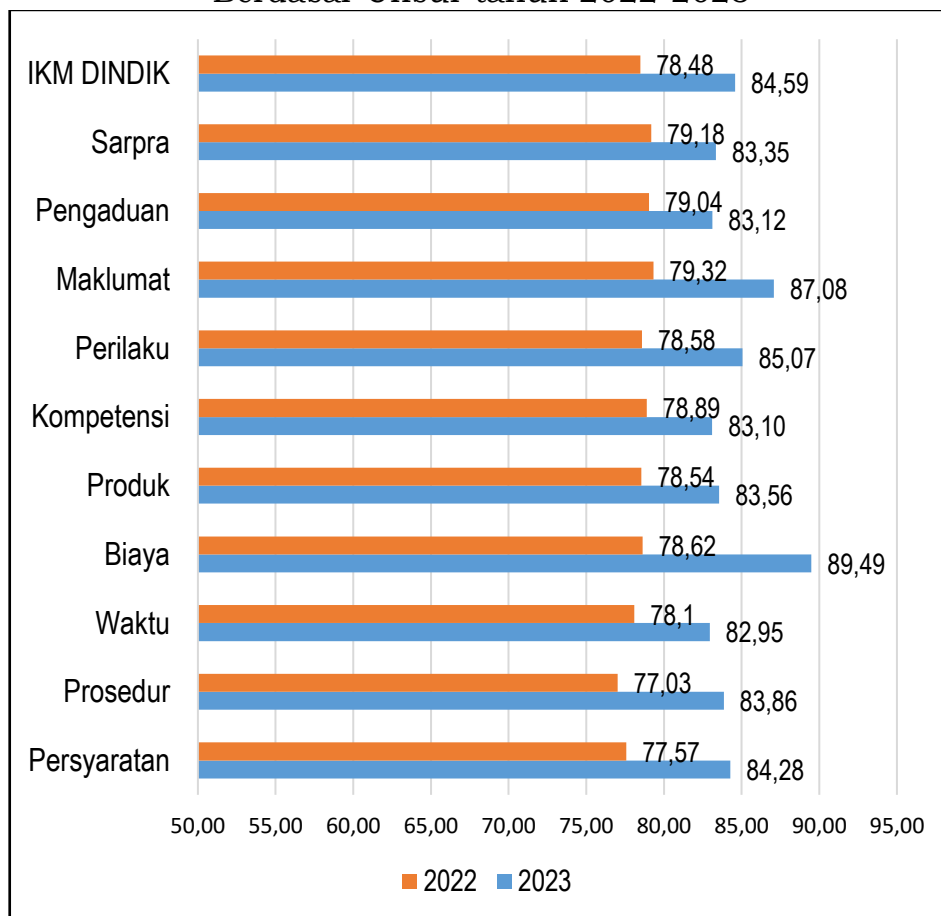
5. IKM Dinas Pendidikan

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan oleh DINDIK telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 84.59 dengan kualifikasi mutu pelayanan B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 sebesar 82,05 meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.



Pada Tahun Ini, IKM DINDIK mengalami kenaikan sebesar 6.11 point dibandingkan dengan capaian IKM tahun 2022. Adapun untuk 10 unsur yang dinilai teridentifikasi tidak ada yang dinilai kurang memuaskan atau tidak memuaskan oleh pengguna layanan. Semua unsur berkualifikasi A dan B. Secara Rinci, penilaian 10 Unsur tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.23
IKM Dinas Pendidikan
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Dilihat dari grafik diatas, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pendidikan telah terkategori memuaskan. Seluruh unsur merangkak naik cukup signifikan. Meski demikian, DINDIK perlu untuk meningkatkan beberapa unsur layanan yang masih berada dibawah rerata IKM DINDIK tahun 2023. Teridentifikasi terdapat 7 (tujuh) unsur komposit pelayanan Dindik yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat, yaitu:



Persyaratan, Prosedur, waktu, produk, kompetensi, pengaduan dan sarana prasarana. Unsur komposit yang dinilai paling rendah oleh Masyarakat adalah waktu layanan. Unsur waktu layanan dinilai 82.95 oleh pengguna layanan. Masalah yang teridentifikasi adalah ketepatan waktu istirahat.

Tabel 4.8
IKM Dinas Pendidikan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

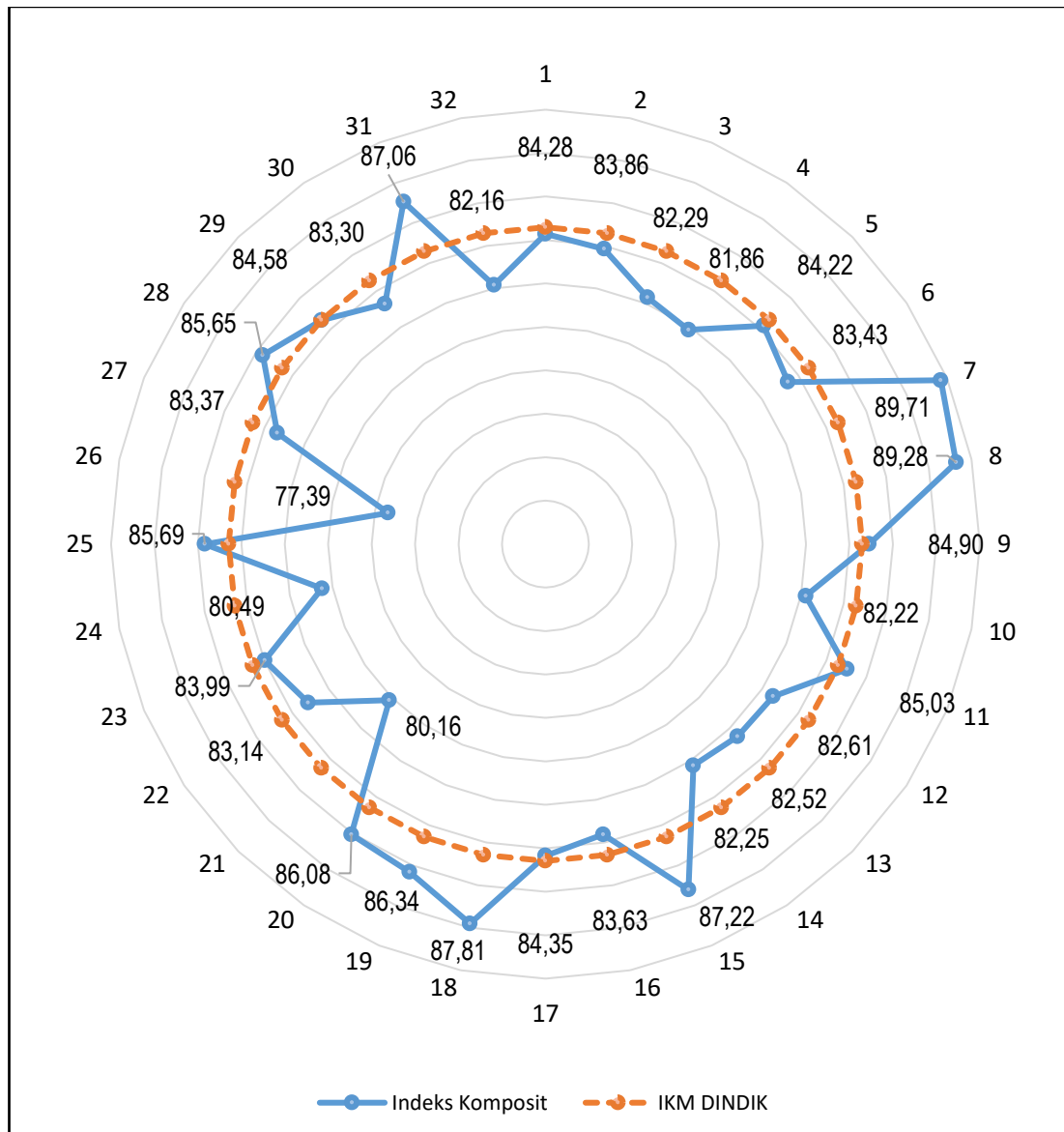
No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	84.28	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.86	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	82.29	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.86	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	84.22	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	83.43	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	89.71	A	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	89.28	A	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.90	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	82.22	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.03	B	Diatas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.61	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	82.52	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	82.25	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	87.22	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	83.63	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	84.35	B	Dibawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	87.81	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.34	B	Diatas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86.08	B	Diatas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.16	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.14	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.99	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.49	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	85.69	B	Diatas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77.39	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83.37	B	Dibawah Rerata
28	Keamanan	85.65	B	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.58	B	Dibawah Rerata
30	Rambu Mitigasi Bencana	83.30	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	87.06	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	82.16	B	Dibawah Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa pada IKM DINDIK Kabupaten lebak sudah tidak ada yang unsur yang berkualifikasi C dan D. Hampir seluruh unsur yang dinilai memiliki kategori memuaskan atau berkualifikasi B dan ada dua unsur yang masuk dalam kualifikasi A. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.24
Postur Pelayanan Publik Dinas Pendidikan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



Dari grafik diatas, teridentifikasi terdapat 21 sub unsur yang masih berada di bawah rerata indeks agregat. Irregularitas bentuk kurva masih terbentuk dari indikator komposit. Bentuk luasan kurva juga tampak cenderung masih kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang belum ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar 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 Diskerpus dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Pada dasarnya kenaikan nilai IKM DINDIK sudah cukup baik, peningkatan kedepan hanya difokuskan pada keseimbangan tiap unsur ingga posturnya akan menjadi lebih mendekati ideal. Dalam Upaya meningkatkan produk layanan, DINDIK perlu melaksanakan monitoring, evaluasi dan supervisi dalam melaksanakan pelayanan kepada penerima layanannya. Jika diperlukan, dapat dilakukan survey produk layanan dan penyajian seperti apa yang diinginkan penerima layanan.

6. IKM Dinas Lingkungan Hidup

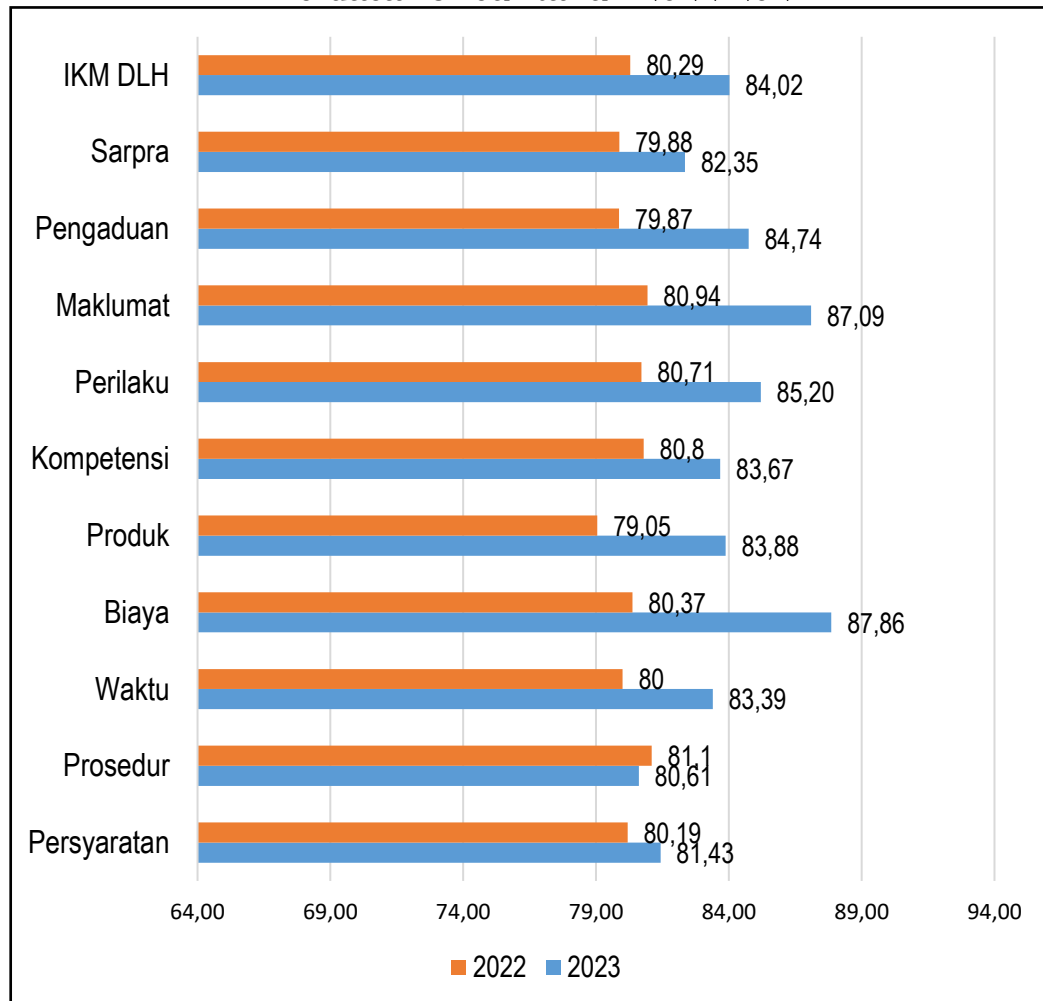
Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan oleh DLH telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 84.02 dengan kualifikasi mutu pelayanan Memuaskan. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 sebesar 82,05 meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

Pada Tahun Ini, IKM DLH mengalami kenaikan sebesar 3,73 point. Walaupun masih dalam kategori memuaskan, DLH telah menunjukkan perkembangan positif menuju IKM yang ideal.



Adapun untuk 10 unsur yang dinilai teridentifikasi tidak ada yang dinilai kurang memuaskan atau tidak memuaskan oleh pengguna layanan. Secara Rinci, penilaian 10 Unsur tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.25
IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Dilihat dari grafik di atas, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DLH telah terkategori memuaskan. Seluruh unsur merangkak naik cukup signifikan, terutama pada unsur biaya dan maklumat. Meski demikian, Dinas Pendidikan perlu untuk meningkatkan beberapa unsur layanan yang masih



berada dibawah rerata IKM DLH tahun 2023. Teridentifikasi terdapat 6 (enam) unsur komposit pelayanan DLH yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat, yaitu: Persyaratan, Prosedur, waktu, produk, kompetensi dan sarana prasarana. Unsur komposit yang dinilai paling rendah dan perlu menjadi perhatian adalah unsur prosedur.

Tabel 4.9
IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

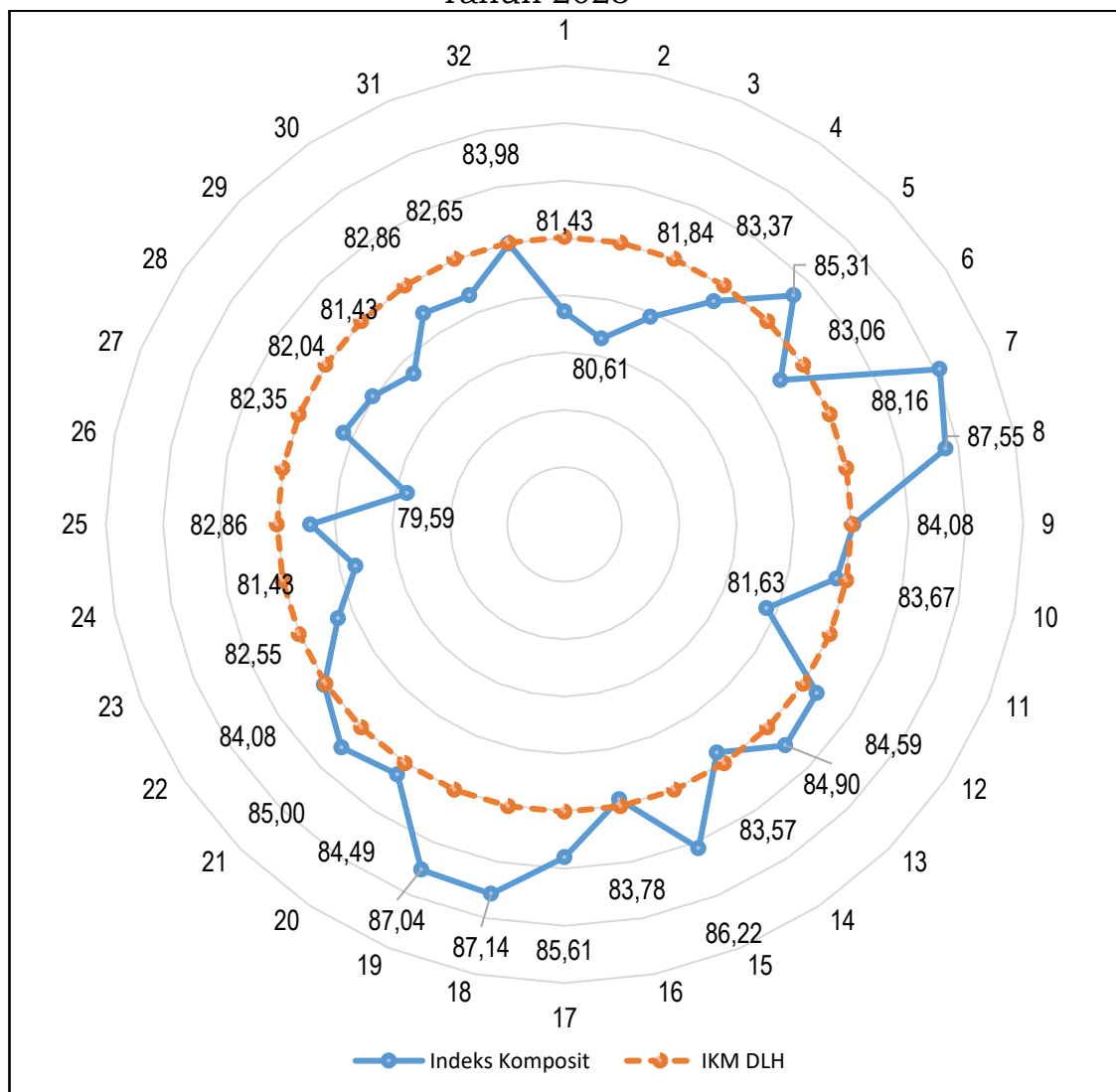
No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	81.43	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	80.61	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	81.84	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.37	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	85.31	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	83.06	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	88.16	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	87.55	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.08	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	83.67	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	81.63	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.59	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84.90	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.57	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	86.22	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	83.78	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	85.61	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	87.14	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	87.04	B	Diatas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.49	B	Diatas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85.00	B	Diatas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.08	B	Diatas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.55	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.43	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.86	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.59	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	82.35	B	Dibawah Rerata
28	Keamanan	82.04	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81.43	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82.86	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82.65	B	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	83.98	B	Dibawah Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa pada IKM DLH Kabupaten lebak sudah tidak ada yang unsur yang berkualifikasi C dan D. Seluruh unsur yang dinilai memiliki kategori memuaskan atau berkualifikasi B. Kedepannya DLH perlu meningkatkan nilai tiap unsurnya agar mendapatkan nilai dengan kualifikasi A. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.25
Postur Pelayanan Publik Dinas Lingkungan Hidup
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



Dari grafik di atas, teridentifikasi terdapat 18 sub unsur yang masih berada di bawah rerata indeks agregat. Irregularitas bentuk kurva masih terbentuk dari indikator komposit. Bentuk luasan kurva juga tampak cenderung masih kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang belum ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar 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 Diskerpus dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Pada dasarnya kenaikan nilai IKM DLH sudah cukup baik, peningkatan kedepan hanya difokuskan pada keseimbangan tiap unsur hingga posturnya akan menjadi lebih mendekati ideal. Dalam upaya meningkatkan produk layanan, DLH perlu mempertimbangkan masalah prosedur layanannya. Jika memungkinkan diberi kemudahan pada prosedurnya, atau dengan cara mensosialisasikan prosedur kepada Masyarakat luas. DLH tetap perlu melaksanakan monitoring, evaluasi dan supervisi dalam melaksanakan pelayanan kepada penerima layanannya. Jika diperlukan, dapat dilakukan survey produk layanan dan penyajian seperti apa yang diinginkan penerima layanan.

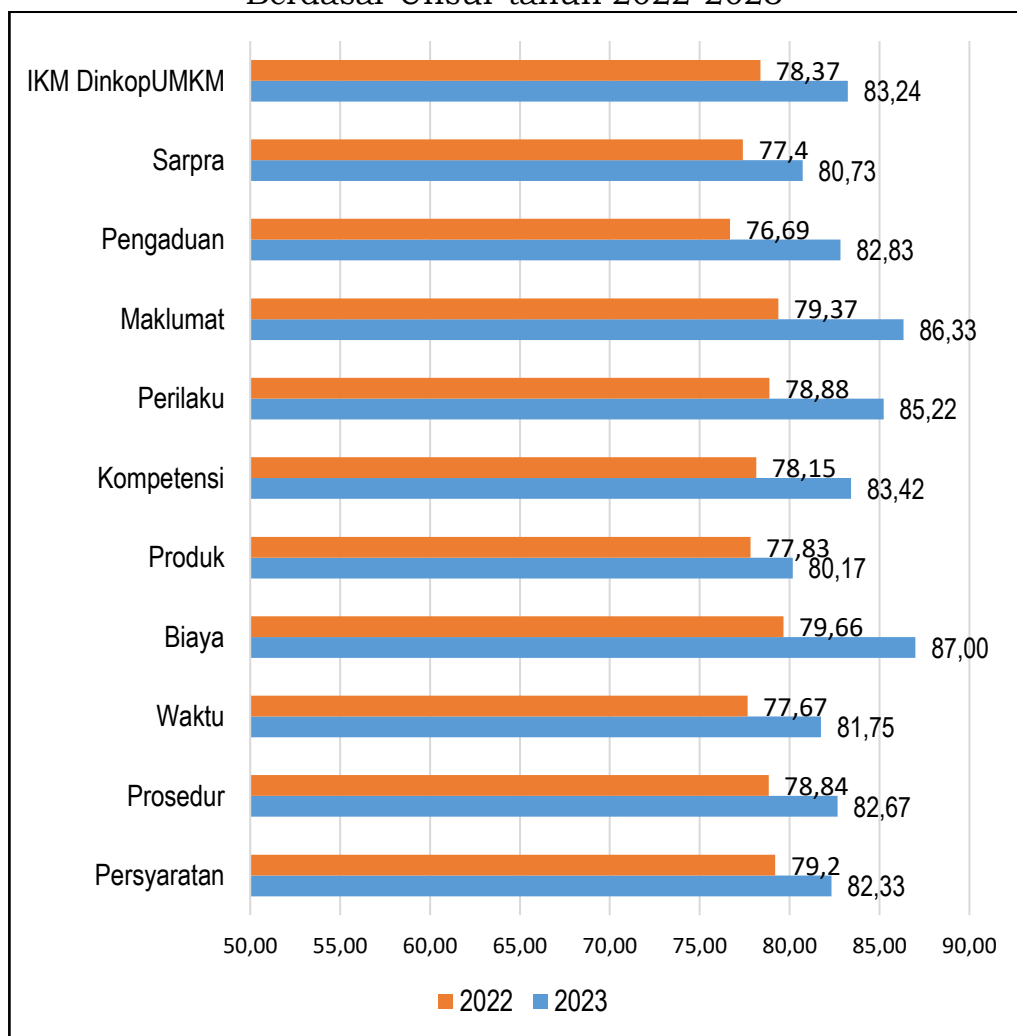
Yang perlu diperhatikan adalah nilai sub unsur yang dinilai paling kecil oleh Masyarakat. Pada IKM DLH tahun 2023 ini, sub unsur yang perlu diperhatikan adalah efektivitas larangan merokok, kemudahan prosedur dan kemudahan persyaratan. Untuk sub unsur efektivitas larangan merokok perlu komitmen yang baik agar semua jajaran petugas layanan dan penerima layanan mengikuti larangan merokok di tempat umum.



7. IKM Dinas Koperasi Dan UMKM

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan oleh DINKOP UMKM telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83,24. dengan kualifikasi mutu pelayanan Memuaskan. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 sebesar 82,05 meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

Grafik 4.27
IKM Dinas Koperasi Dan UMKM
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Dilihat dari grafik di atas, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DINKOP UMKM telah terkategori



memuaskan. Seluruh unsur merangkak naik cukup signifikan, terutama pada unsur biaya dan maklumat. Meski demikian, DINKOP UMKM perlu untuk meningkatkan beberapa unsur layanan yang masih berada dibawah rerata IKM DINKOP UMKM tahun 2023. Teridentifikasi terdapat 6 (enam) unsur komposit pelayanan DINKOP UMKM yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat, yaitu: Persyaratan, Prosedur, waktu, produk, pengaduan dan sarana prasarana.

Tabel 4.10
IKM DINKOP UMKM
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

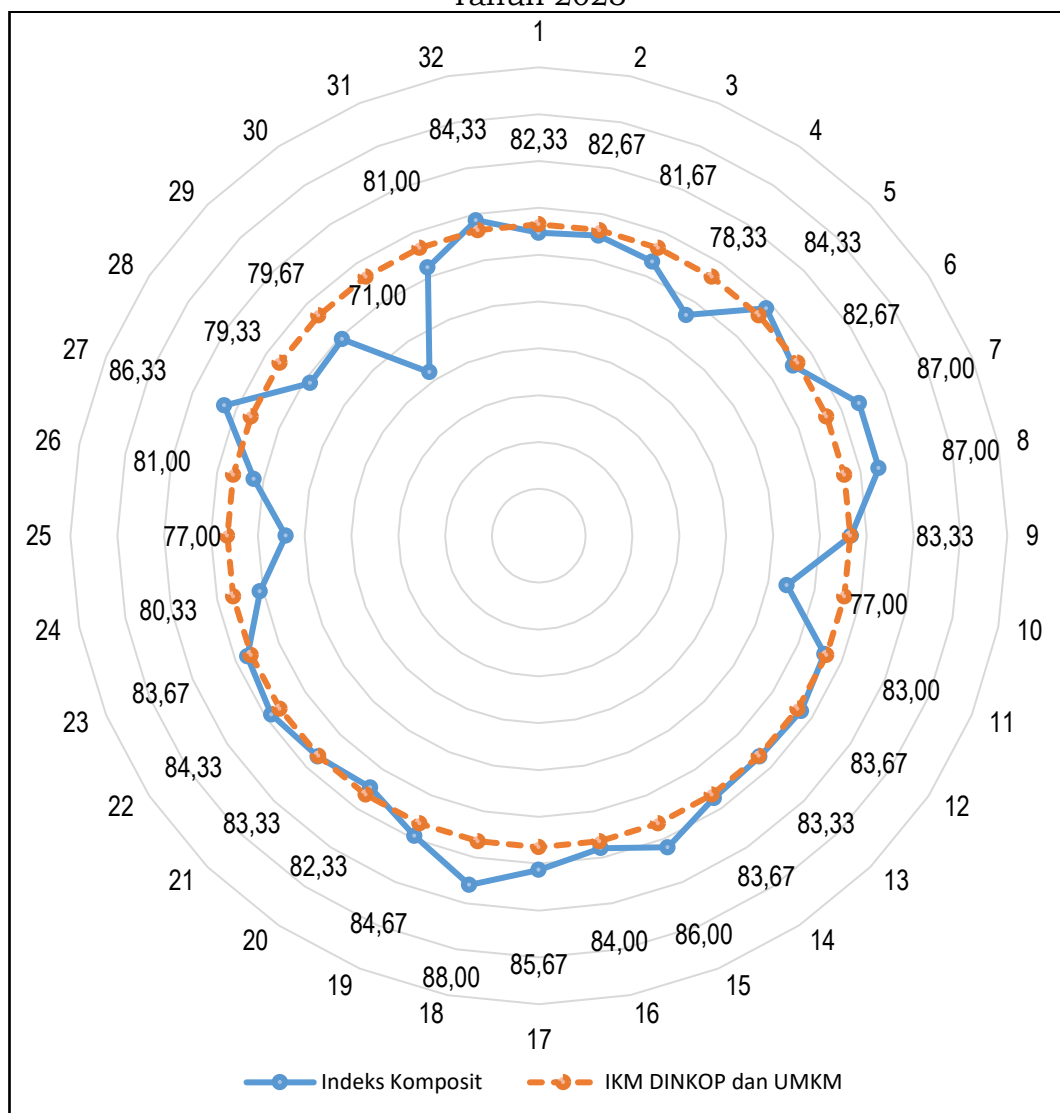
No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	82.33	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.67	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	81.67	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	78.33	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	84.33	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	82.67	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	87.00	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	87.00	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.33	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	77.00	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.00	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.67	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.33	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.67	B	Diatas Rerata
15	Non Diskriminasi	86.00	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	84.00	B	Diatas Rerata
17	Keramahan	85.67	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	88.00	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84.67	B	Diatas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.33	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan	83.33	B	Diatas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.33	B	Diatas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.67	B	Diatas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.33	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	77.00	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81.00	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	86.33	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	79.33	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79.67	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	71.00	C	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81.00	B	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	84.33	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa pada sub unsur IKM DINKOP UMKM Kabupaten lebak masih ada yang unsur yang berkualifikasi C atau kurang memuaskan. Yang masih berkualifikasi C yaitu sub unsur ketersediaan rambu rambu mitigasi bencana. Sub unsur lainnya yang dinilai memiliki kategori memuaskan atau berkualifikasi B. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.28
Postur Pelayanan Publik DINKOP UMKM
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



Dari grafik di atas, teridentifikasi terdapat 15 sub unsur yang masih berada di bawah rerata indeks agregat. Walau sudah mendekati lingkaran ideal, Irregularitas bentuk kurva masih terlihat dari indikator komposit. Bentuk luasan kurva juga tampak cenderung masih kurang optimum namun sudah mendekati keseimbangan antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan public yang mendekati ideal namun belum maksimal karena masih dalam kualifikasi B. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya secara merata agar meningkatkan luasan indeks agregat. Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di DINKOP UMKM dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Pada dasarnya kenaikan nilai DINKOP UMKM sudah baik, peningkatan kedepan hanya difokuskan pada kenaikan lingkaran indeks agregat. Namun agar keseimbangan tiap unsur tetap ideal dan posturnya akan menjadi lebih mendekati ideal, perlu peningkatan secara seimbang di setiap unsurnya. Dalam upaya meningkatkan nilai sarpras terutama rambu mitigasi bencana, DINKOP UMKM perlu membuat rambu titik kumpul dan rambu evakuasi jika suatu saat nanti terjadi bencana. DINKOP UMKM juga perlu melaksanakan monitoring, evaluasi dan supervisi dalam melaksanakan pelayanan kepada penerima layanannya.

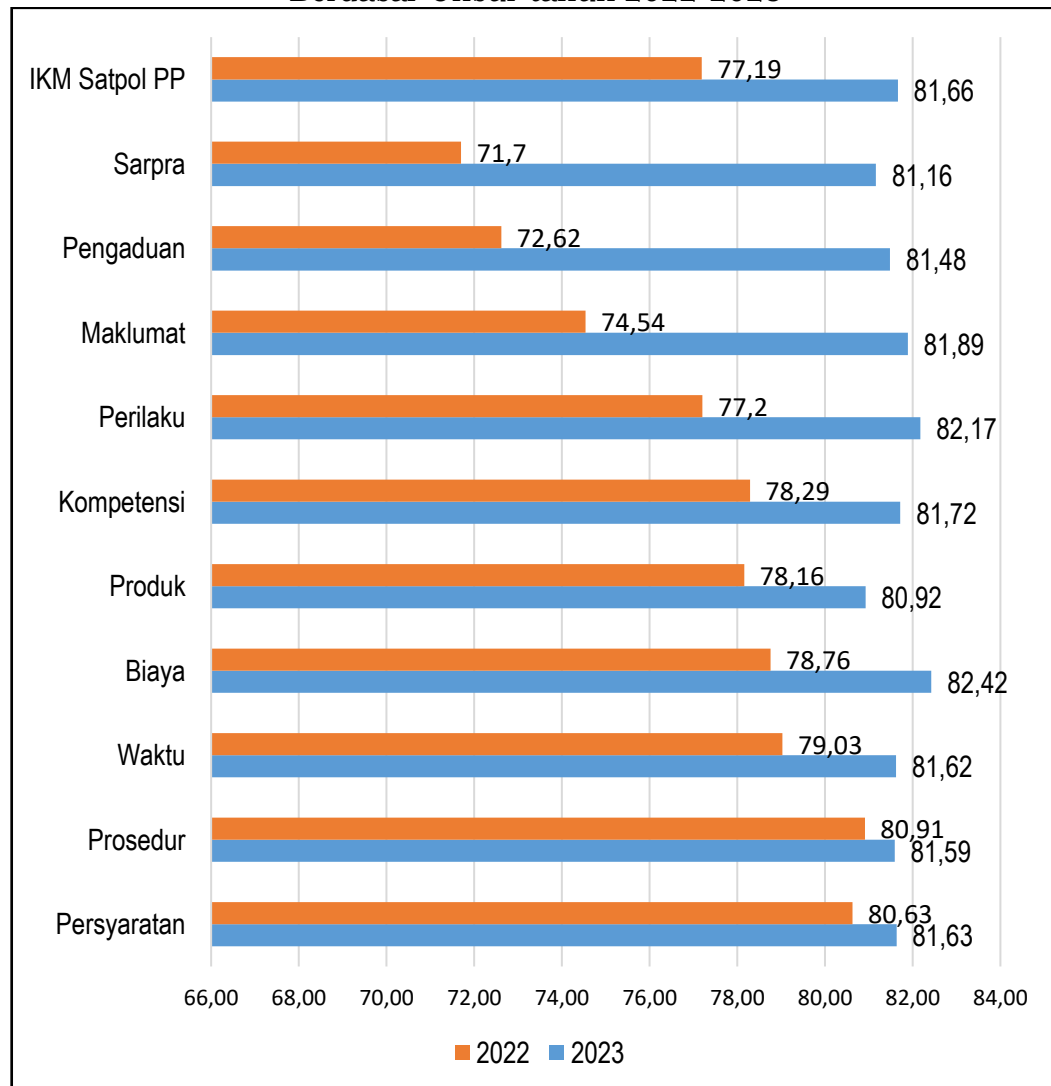
8. IKM Satuan Polisi Pamong Praja

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Satpol PP telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 81.66 dengan kualifikasi mutu pelayanan memuaskan. Walaupun masuk dalam kategori memuaskan, Indeks agregat ini masih berada dibawah indeks agregat kabupaten Lebak pada tahun 2023 sebesar 82,05 meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.



Pada Tahun Ini, IKM Satpol PP mengalami kenaikan sebanyak 4.47 Point. Adapun untuk 10 unsur yang dinilai teridentifikasi tidak ada yang dinilai kurang memuaskan atau tidak memuaskan oleh pengguna layanan. Secara Rinci, penilaian 10 Unsur tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.29
IKM Satuan Polisi Pamong Praja
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Dilihat dari grafik di atas, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SATPOL PP telah terkategori memuaskan. Seluruh unsur merangkak naik cukup signifikan, terutama pada unsur sarpra dan pengaduan. Teridentifikasi



terdapat 6 (enam) unsur komposit pelayanan SATPOL PP yang memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat, yaitu: Persyaratan, Prosedur, waktu, produk, pengaduan dan sarana prasarana.

Tabel 4.11
IKM SATPOL PP
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

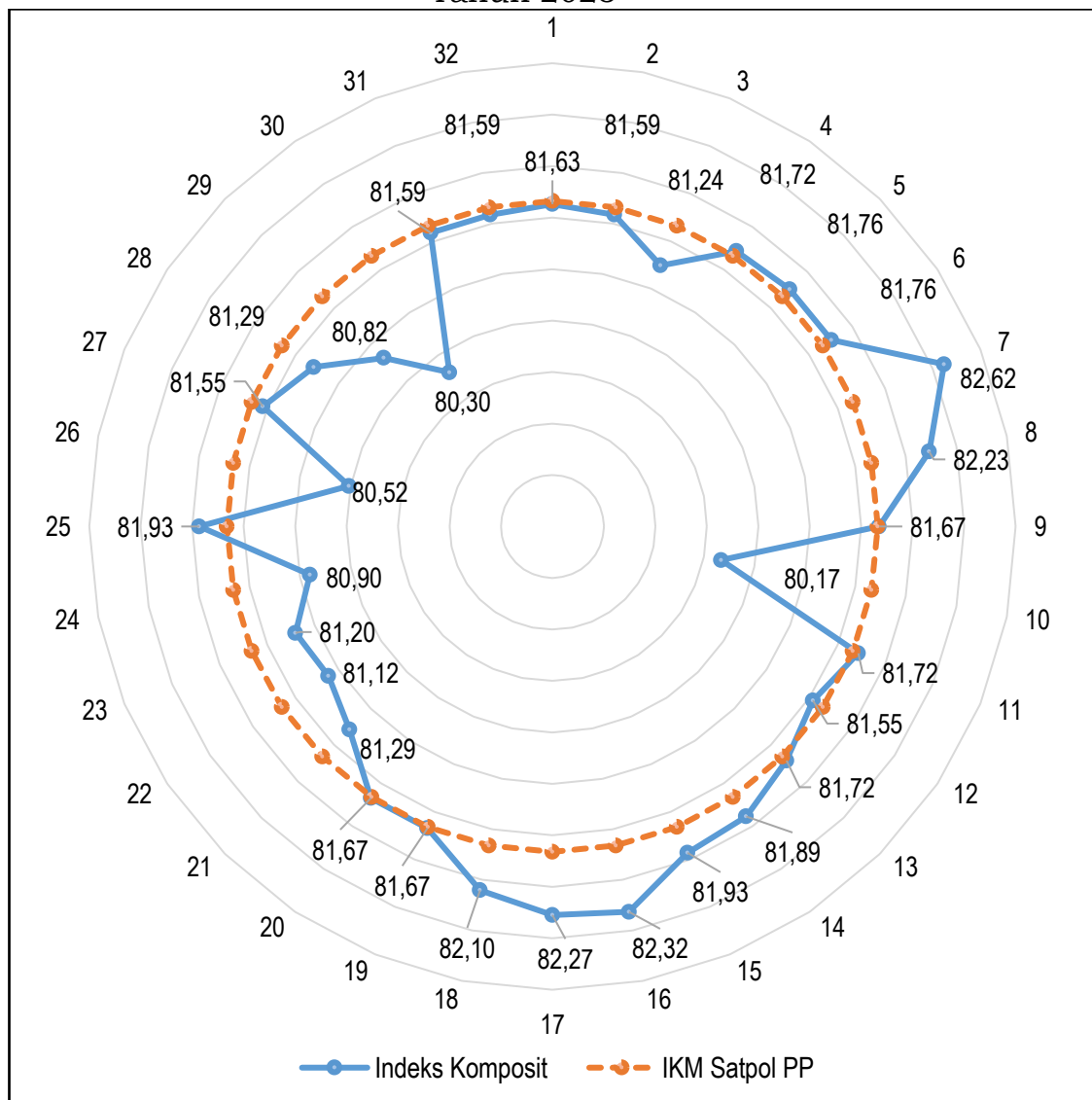
No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	81.63	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.59	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	81.24	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.72	B	Diatas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	81.76	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	81.76	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	82.62	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	82.23	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.67	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	80.17	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	81.72	B	Diatas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.55	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	81.72	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	81.89	B	Diatas Rerata
15	Non Diskriminasi	81.93	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	82.32	B	Diatas Rerata
17	Keramahan	82.27	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82.10	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81.67	B	Diatas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81.67	B	Diatas Rerata
21	Respon Pengaduan	81.29	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.12	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.20	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.90	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	81.93	B	Diatas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.52	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	81.55	B	Dibawah Rerata
28	Keamanan	81.29	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80.82	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80.30	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81.59	B	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	81.59	B	Dibawah Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa pada sub unsur IKM SATPOL PP Kabupaten lebak secara keseluruhan berkualifikasi B atau memuaskan. Semoga IKM tahun depan sudah merangkak naik menuju kualifikasi A. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.30
Postur Pelayanan Publik SATPOL PP
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



Dari grafik di atas, teridentifikasi terdapat 15 sub unsur yang masih berada di bawah rerata indeks agregat. Irregularitas bentuk kurva masih terlihat dari indikator komposit. Bentuk luasan kurva juga tampak cenderung masih kurang optimum dan belum mendekati keseimbangan antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan public yang belum maksimal. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya secara merata agar meningkatkan luasan indeks agregat. Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di SATPOL PP dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

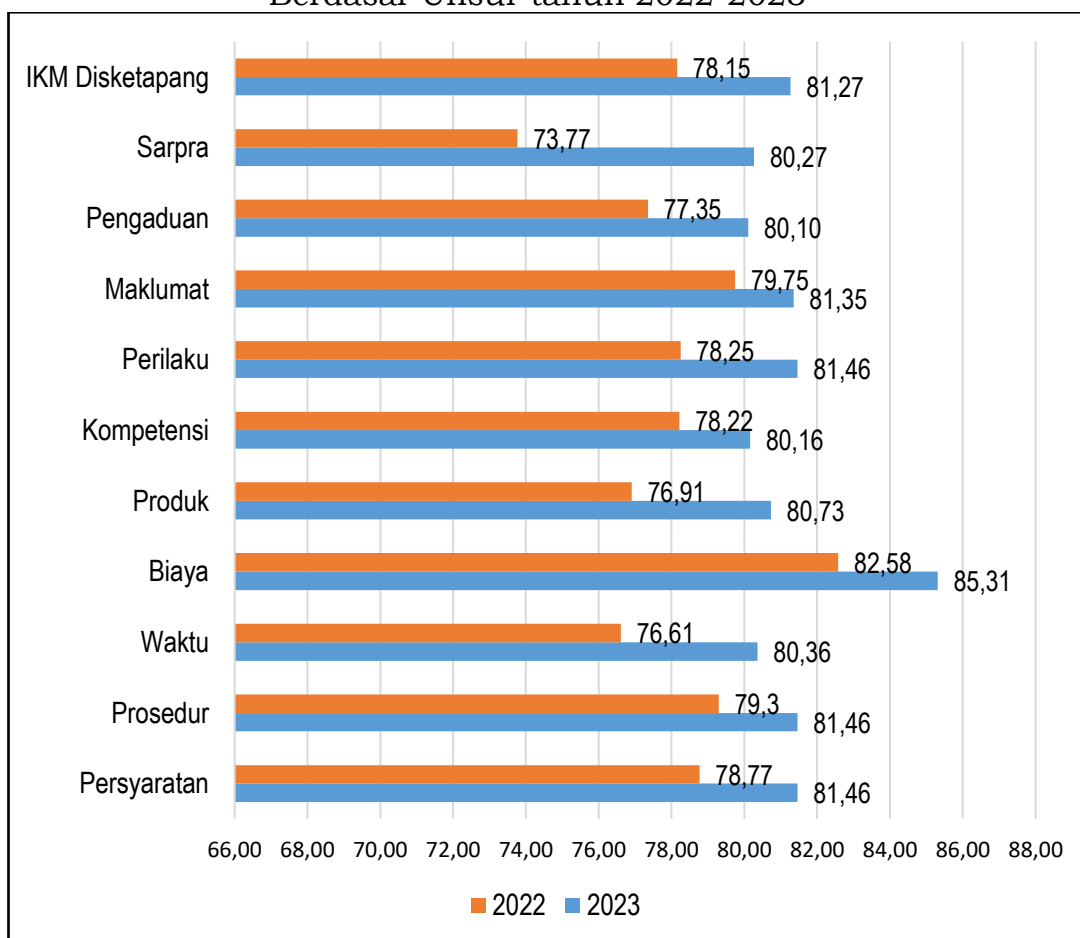
Pada dasarnya kenaikan nilai SATPOL PP sudah baik, peningkatan kedepan hanya difokuskan pada pemerataan nilai sub unsur dan kenaikan lingkaran indeks agregat. Beberapa hal yang perlu perhatian lebih adalah angka complain, kebersihan toilet umum, efektivitas larangan merokok, sarana prasarana afirmasi dan ketersediaan rambu-rambu bencana. Penurunan angka complain dapat dikurangi dengan perbaikan citra SATPOL PP di mata Masyarakat. Kebersihan toilet umum dapat ditanggulangi dengan pembersihan toilet secara berkala oleh Office boy. Efektivitas larangan merokok perlu komitmen Bersama antara pemberi layanan dan penerima layanan. Ketika rambu larangan merokok sudah dipampang di area umum. Penambahan area khusus merokok sangat disarankan agar lebih terlihat tertib. Selain rambu larangan merokok, disarankan pula untuk menandai area kumpul Ketika terjadi bencana dan pengumumannya di area umum penerima layanan.



9. IKM Dinas Ketahanan Pangan

Pelayanan di DISKETAPANG mencapai indeks sebesar 81,27, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DISKETAPANG terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat sangat signifikan dari tahun 2022 sebesar 78,15 menjadi 81,27 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM DISKETAPANG sebesar 81,27 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur pengaduan, kompetensi dan sarana prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.31
IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di DISKETAPANG. Meskipun masih terdapat satu unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM DISKETAPANG. Unsur yang dimaksud adalah unsur pengaduan sebesar 80,10.

Unsur pengaduan terkonfirmasi meliputi sarana pengaduan dan respon pengaduan sesuai harapan. DISKETAPANG dapat menaikkan nilai pengaduan dengan cara memberikan menyediakan media pengaduan minimal 2 media dan cepat dalam merespon pengaduan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian tidak terdapat unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan. Semua unsur komposit diapresiasi dengan nilai B atau memuaskan. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur ketersediaan APAR, sarana pengaduan dan kesesuaian waktu istirahat.

Pada unsur ketersediaan APAR perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah meletakkan APAR di lokasi yang ramai dan mudah dijangkau oleh Masyarakat. Selanjutnya dibutuhkan minimal 2 sarana pengaduan yang dapat dengan mudah diakses penerima layanan. Yang ketiga mengevaluasi permasalahan utama pada kesesuaian waktu istirahat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Terakhir, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di DISKETAPANG berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



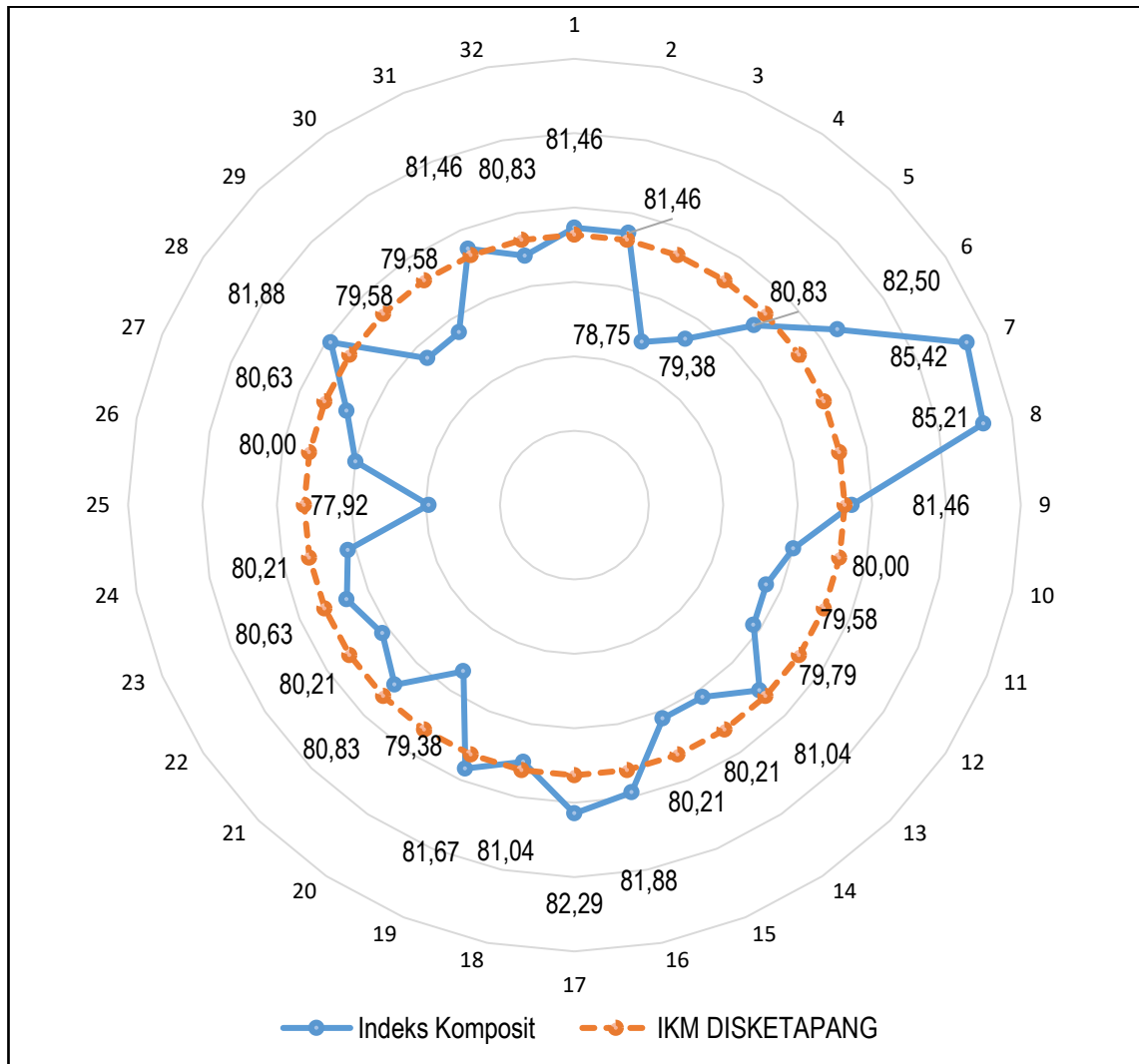
Tabel 4.12
IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	81.46	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.46	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	78.75	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	79.38	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	80.83	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	82.50	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.42	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.21	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.46	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	80.00	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	79.58	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.79	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	81.04	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	80.21	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	80.21	B	Dibawah Rerata
16	Kesantunan	81.88	B	Diatas Rerata
17	Keramahan	82.29	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81.04	B	Dibawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81.67	B	Diatas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	79.38	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.83	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.21	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.63	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.21	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	77.92	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.00	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	80.63	B	Dibawah Rerata
28	Keamanan	81.88	B	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79.58	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	79.58	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81.46	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	80.83	B	Dibawah Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.32
Postur Pelayanan Publik Dinas Ketahanan Pangan
Tahun 2023



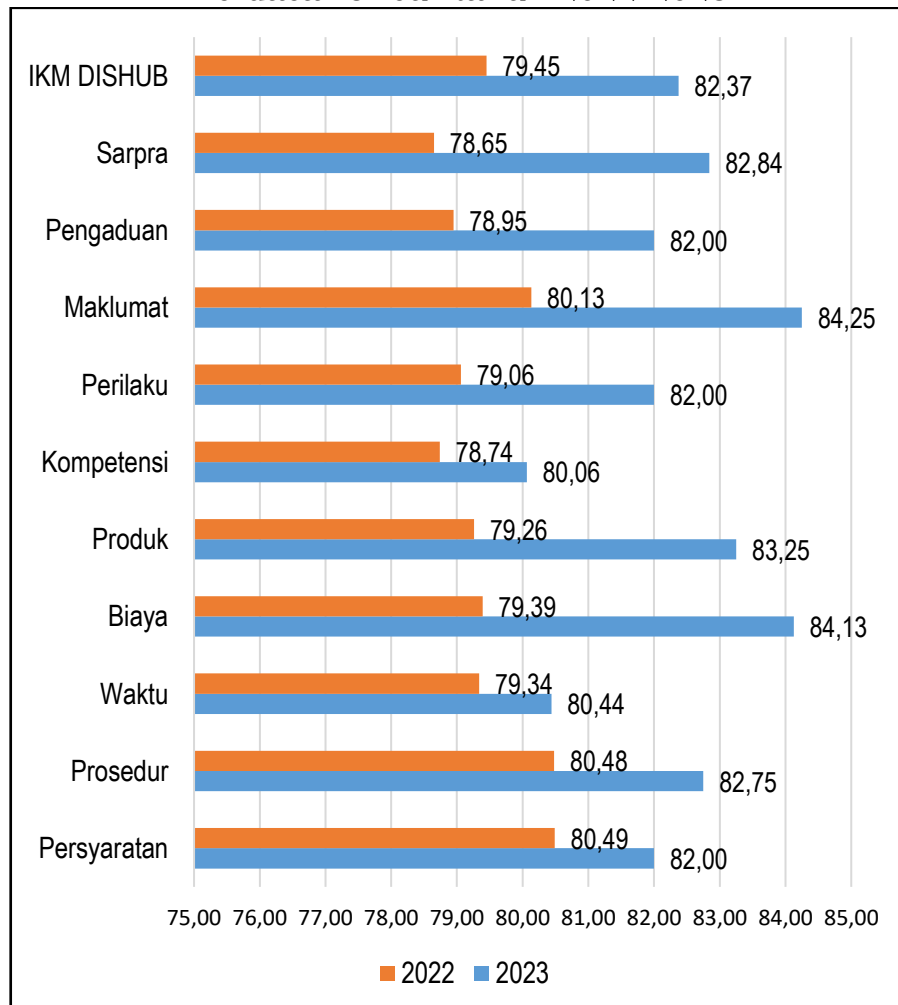
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



10. IKM Dinas Perhubungan

Pelayanan di DISHUB mencapai indeks sebesar 82,37, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DISHUB terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat sangat signifikan dari tahun 2022 sebesar 79,45 menjadi 82,37 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM DISHUB sebesar 82,37 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu dan kompetensi sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.33
IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di DISHUB. Meskipun masih terdapat satu unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM DISHUB. Unsur yang dimaksud adalah unsur kompetensi sebesar 80,06.

Unsur kompetensi petugas terkonfirmasi meliputi keterampilan petugas, kemampuan komunikasi dan informasi petugas, pengalaman petugas, respon petugas, dll. DISHUB dapat menaikkan nilai kompetensi dengan cara memberikan monitoring, evaluasi dan pelatihan kepada petugas pelayanan/ frontliners.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian juga tidak terdapat unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan. Semua unsur komposit diapresiasi dengan nilai B atau memuaskan. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur responsivitas petugas, ketepatan waktu buka dan kesesuaian waktu istirahat.

Pada ketiga unsur diatas yang diapresiasi paling rendah, perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Terakhir, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di DISHUB berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



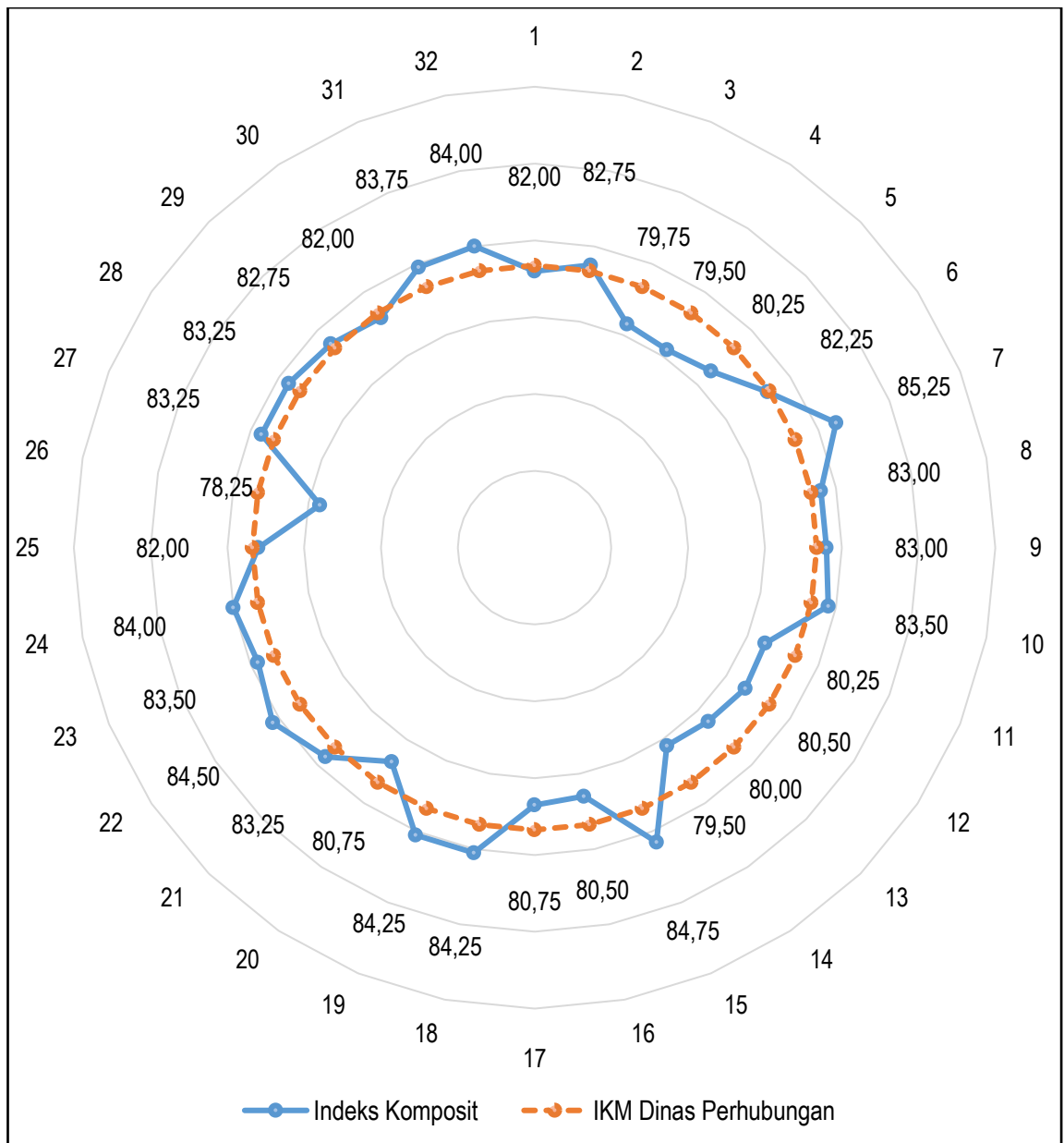
Tabel 4.13
IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	82.00	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.75	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	79.75	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	79.50	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	80.25	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	82.25	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.25	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.00	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.00	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	83.50	B	Diatas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	80.25	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.25	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	80.00	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	79.50	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	84.75	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	80.50	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	80.75	B	Dibawah Rerata
18	Maklumat Pelayanan	84.25	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84.25	B	Diatas Rerata
20	Sarana Pengaduan	80.75	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan	83.25	B	Diatas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.50	B	Diatas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.50	B	Diatas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82.00	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.00	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83.25	B	Diatas Rerata
27	Sarptra Tdk Membahayakan	83.25	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	82.75	B	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarptra Afiriasi	82.00	B	Dibawah Rerata
30	Rambu Mitigasi Bencana	83.75	B	Diatas Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84.00	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	84.00	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.34
Postur Pelayanan Publik Dinas Perhubungan
Tahun 2023



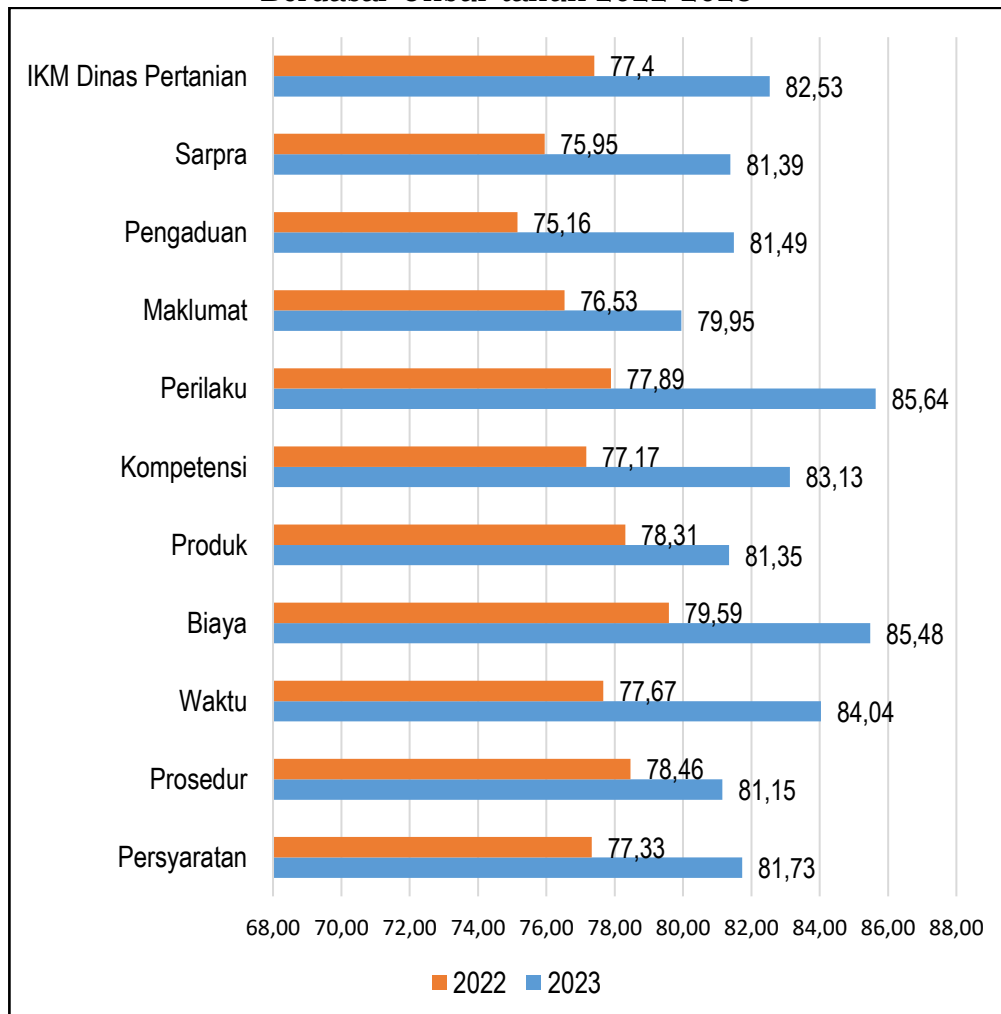
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



11. IKM Dinas Pertanian Dan Perkebunan

Pelayanan di Dinas Pertanian dan Perkebunan mencapai indeks sebesar 82,53, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pertanian & perkebunan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 77,40 menjadi 82,53 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Pertanian dan Perkebunan sebesar 82,53 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur maklumat sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.35
IKM Dinas Pertanian dan Perkebunan
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Pertanian dan Perkebunan. Meskipun masih terdapat satu unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Dinas Pertanian dan Perkebunan. Unsur yang dimaksud adalah unsur maklumat sebesar 79.95.

Unsur maklumat terkonfirmasi meliputi keberadaan maklumat dan integritas maklumat. Dinas Pertanian dan Perkebunan dapat menaikkan nilai maklumat dengan cara memasang maklumat ditempat pelayanan atau diruang tunggu serta mengimplementasikannya dalam pelayanan sesuai dengan apa yang tertulis pada maklumat.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian juga masih terdapat unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan atau dengan nilai C. Nilai terendah terdapat pada unsur efektivitas larangan merokok dan ketersediaan APAR.

Pada kedua unsur diatas yang diapresiasi paling rendah, perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah melakukan memasang larangan merokok dan penunjuk arah untuk Kawasan atau daerah khusus untuk merokok. Baik pengguna layanan atau petuga pelayanan wajib konsisten dalam pelaksanaan rambu tersebut. Yang kedua, Dinas Pertanian dan Perkebunan perlu memasang APAR pada daerah ramai dan terjangkau seperti ruang tunggu pelayanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Pertanian dan Perkebunan berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



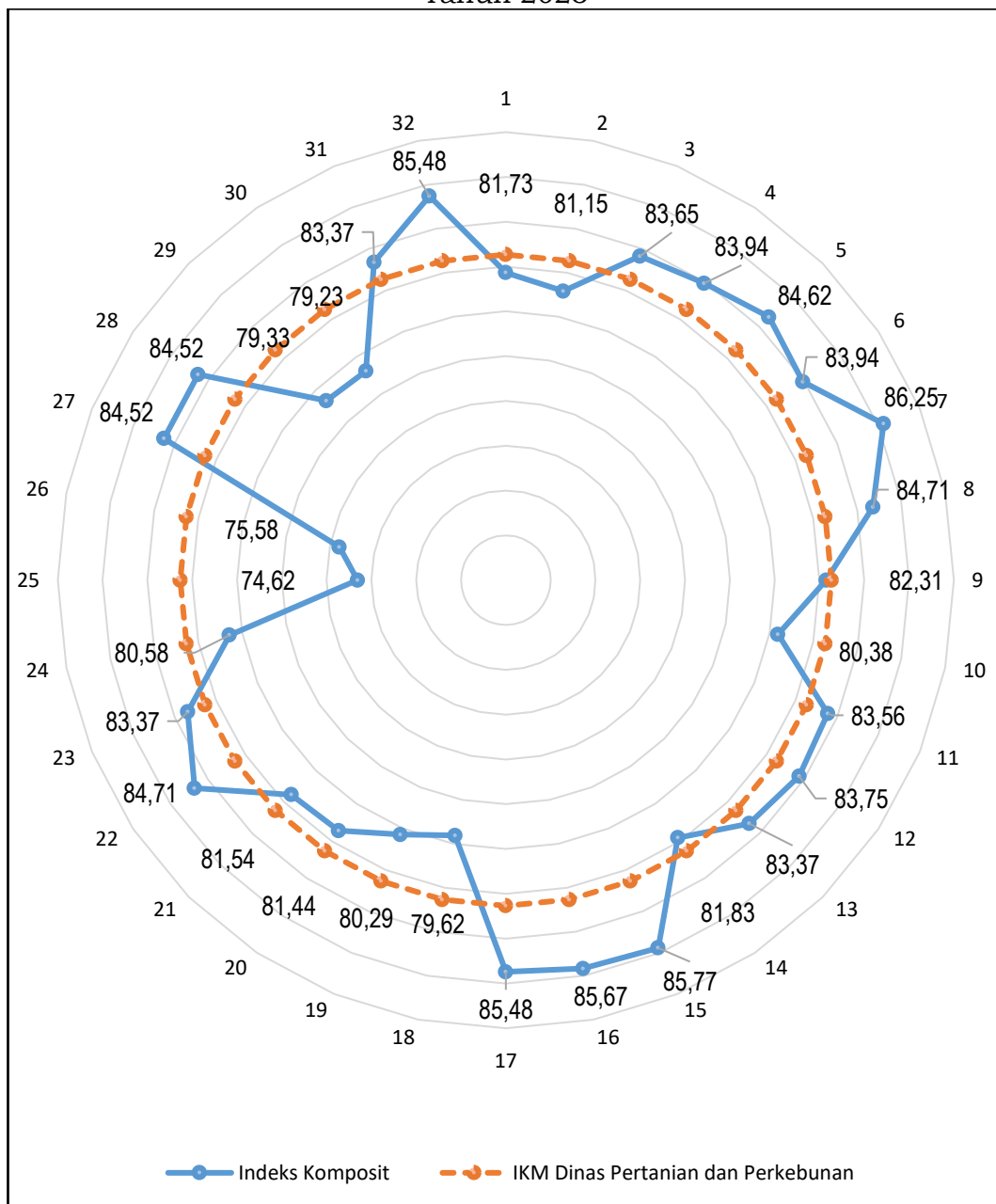
Tabel 4.14
IKM Dinas Pertanian dan Perkebunan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	81.73	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.15	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	83.65	B	Diatas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.94	B	Diatas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	84.62	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	83.94	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.25	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.71	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.31	B	Dibawah Rerata
10	Angka Komplain	80.38	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.56	B	Diatas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.75	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.37	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	81.83	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	85.77	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	85.67	B	Diatas Rerata
17	Keramahan	85.48	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	79.62	B	Dibawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80.29	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81.44	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81.54	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.71	B	Diatas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.37	B	Diatas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.58	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	74.62	C	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75.58	C	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84.52	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	84.52	B	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79.33	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	79.23	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	83.37	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	85.48	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.36
Postur Pelayanan Publik Dinas Pertanian dan Perkebunan
Tahun 2023



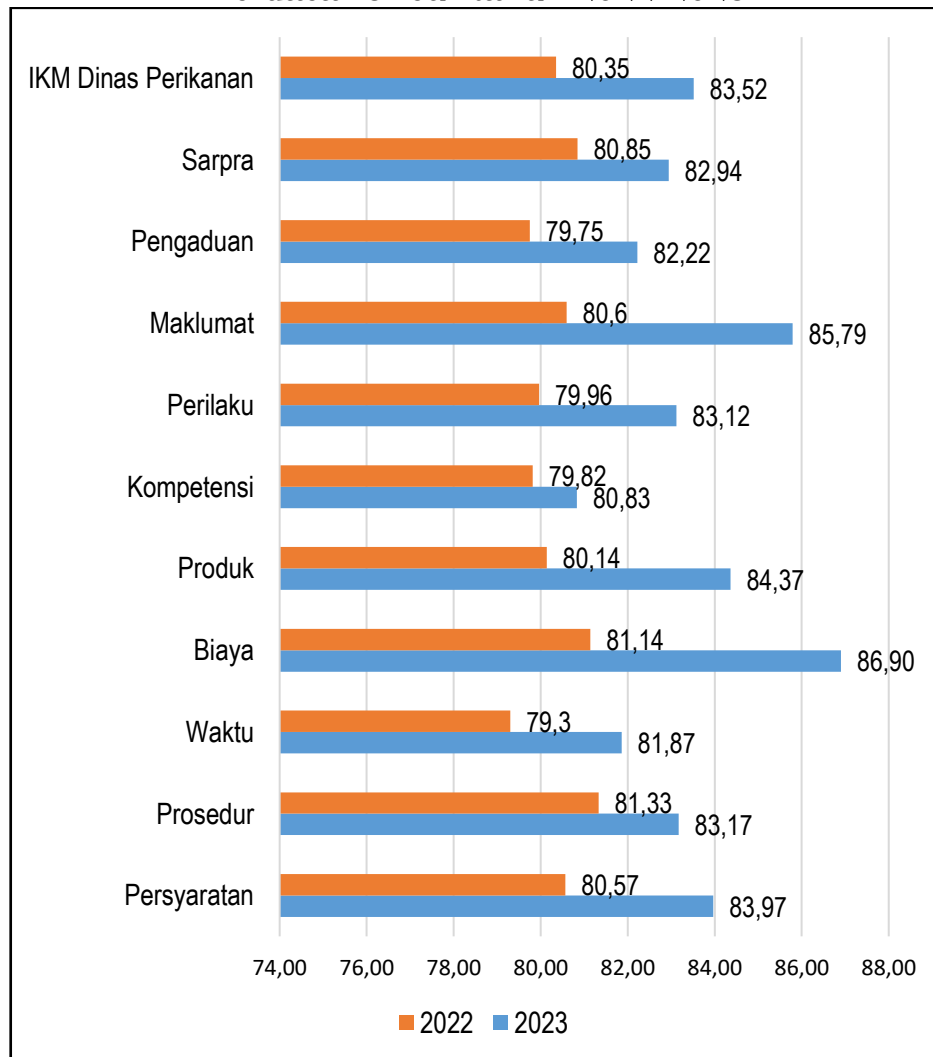
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



12. IKM Dinas Perikanan

Pelayanan di Dinas Perikanan mencapai indeks sebesar 83,52, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Perikanan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 80,35 menjadi 83,52 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Perikanan sebesar 83,52 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur kompetensi dan waktu sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.37
IKM Dinas Perikanan
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Perikanan. Meskipun masih terdapat satu unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Dinas Perikanan. Unsur yang dimaksud adalah unsur Kompetensi sebesar 80.83.

Unsur Kompetensi terkonfirmasi meliputi keterampilan petugas, kemampuan komunikasi dan informasi petugas, pengalaman petugas, respon petugas, dll. Dinas Perikanan dapat menaikkan nilai maklumat dapat menaikkan nilai kompetensi dengan cara memberikan monitoring, evaluasi dan pelatihan kepada petugas pelayanan/ frontliners.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian juga tidak terdapat unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan. Semua unsur komposit diapresiasi dengan nilai B atau memuaskan. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur Efektivitas larangan merokok dan kebersihan toilet umum.

Pada kedua unsur diatas yang diapresiasi paling rendah, perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah melakukan memasang larangan merokok dan penunjuk arah untuk Kawasan atau daerah khusus untuk merokok. Baik pengguna layanan atau petuga pelayanan wajib konsisten dalam pelaksanaan rambu tersebut. Yang kedua, Dinas Perikanan perlu memasang APAR pada daerah ramai dan terjangkau seperti ruang tunggu pelayanan. Yang kedua, kebersihan toilet umum harus dibersihkan secara berkala oleh *office boy* atau petugas kebersihan agar kenyamanan toilet selalu terjaga.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Perikanan berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



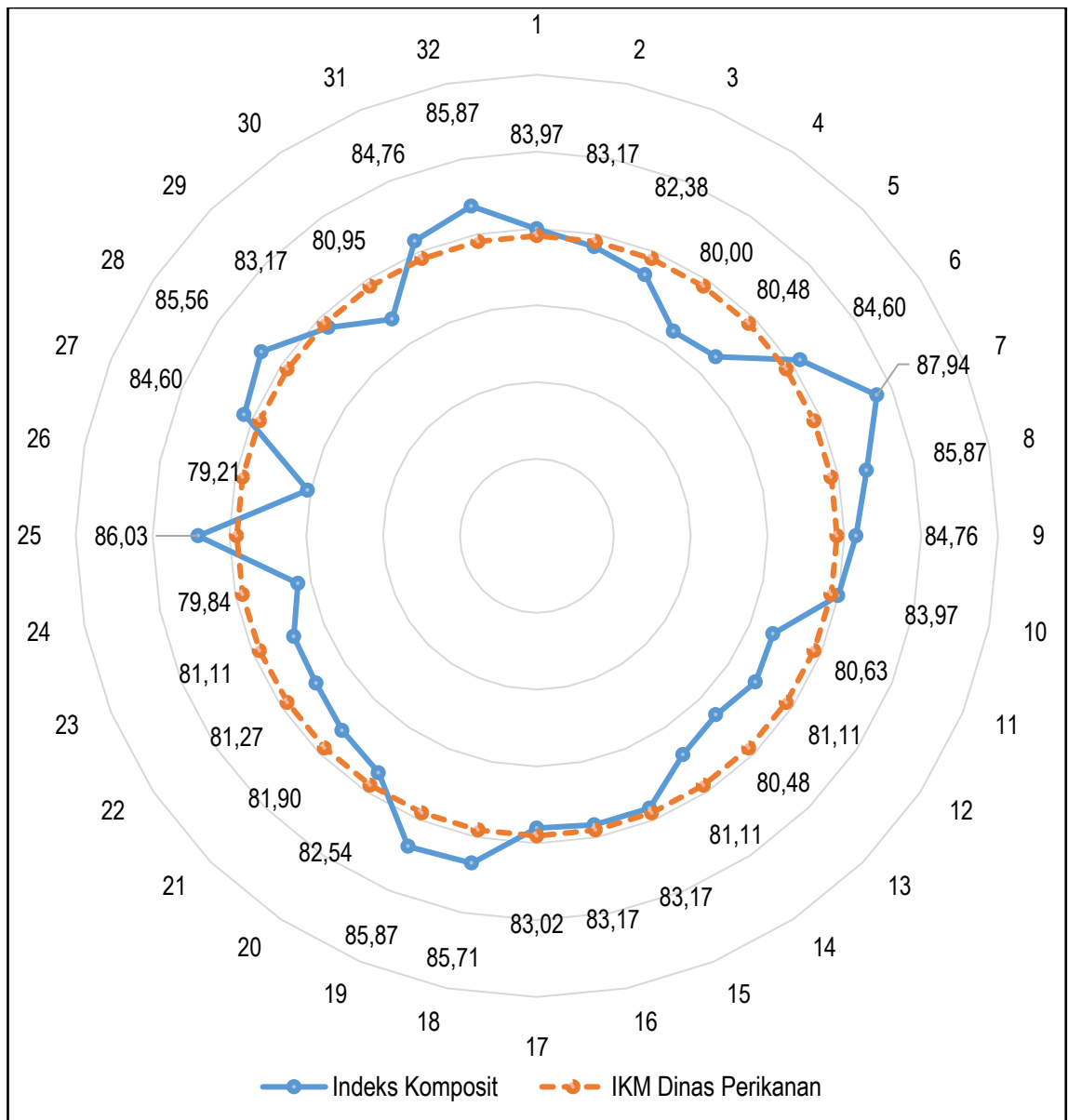
Tabel 4.15
IKM Dinas Perikanan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	83.97	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.17	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	82.38	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.00	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	80.48	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	84.60	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	87.94	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.87	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.76	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	83.97	B	Diatas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	80.63	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.11	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	80.48	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	81.11	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	83.17	B	Dibawah Rerata
16	Kesantunan	83.17	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	83.02	B	Dibawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.71	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.87	B	Diatas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.54	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81.90	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.27	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.11	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.84	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	86.03	B	Diatas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.21	B	Dibawah Rerata
27	Sarptra Tdk Membahayakan	84.60	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	85.56	B	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarptra Afirmasi	83.17	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80.95	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84.76	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	85.87	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.38
Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

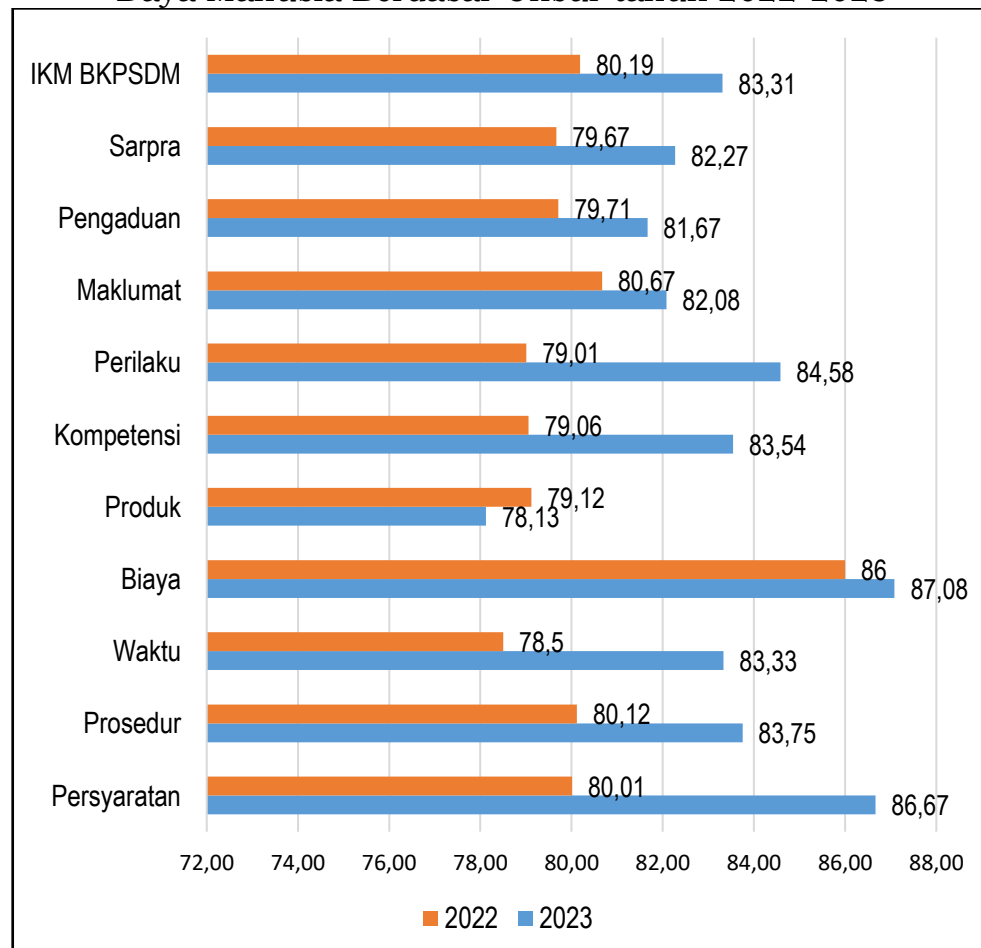
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



13. IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pelayanan di BKPSDM mencapai indeks sebesar 83,31, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BKPSDM terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 80,19 menjadi 83,31 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM BKPSDM sebesar 83,31 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur produk. Unsur ini adalah satu-satunya unsur yang mengalami penurunan dibanding dengan tahun 2022 sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.39
IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber
Daya Manusia Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di BKPSDM. Hanya saja terdapat satu unsur yang nilainya justru turun dibandingkan dengan tahun 2022. Unsur ini perlu mendapat perhatian karena paling rendah dan berada di bawah indeks IKM BKPSDM. Unsur yang dimaksud adalah unsur Produk sebesar 78,13.

Unsur Produk layanan terkonfirmasi meliputi kesesuaian produk dengan harapan Masyarakat. BKPSDM dapat menaikkan nilai Produk dengan cara memberikan mengevaluasi kebutuhan penerima layanan dan disesuaikan dengan produk layanan yang diberikan. Jika sudah sesuai, maka BKPSDM perlu mensosialisasikan apa saja produk layanan yang dapat dilayani oleh BKPSDM dan apa saja yang tidak bisa dilayani oleh BKPSDM serta bagaimana solusi dari harapan Masyarakat yang bisa direkomendasikan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan nilai kualifikasi C. Nilai terendah yang terdapat pada IKM BKPSDM adalah pada ketersediaan sarana Afirmasi dan angka complain.

Pada kedua unsur diatas yang diapresiasi paling rendah, perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah menyediakan sarana prasarana yang terbaru dan terkini. Penggantian sarana prasarana yang sudah dianggap ketinggalan jaman diperlukan agar BKPSDM dinilai menggunakan sarana prasarana yang telah diperbaharui. Kedua, terkait angka complain, BKPSDM perlu meningkatkan citra layanan BKPSDM terutama pada produk layanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di BKPSDM berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



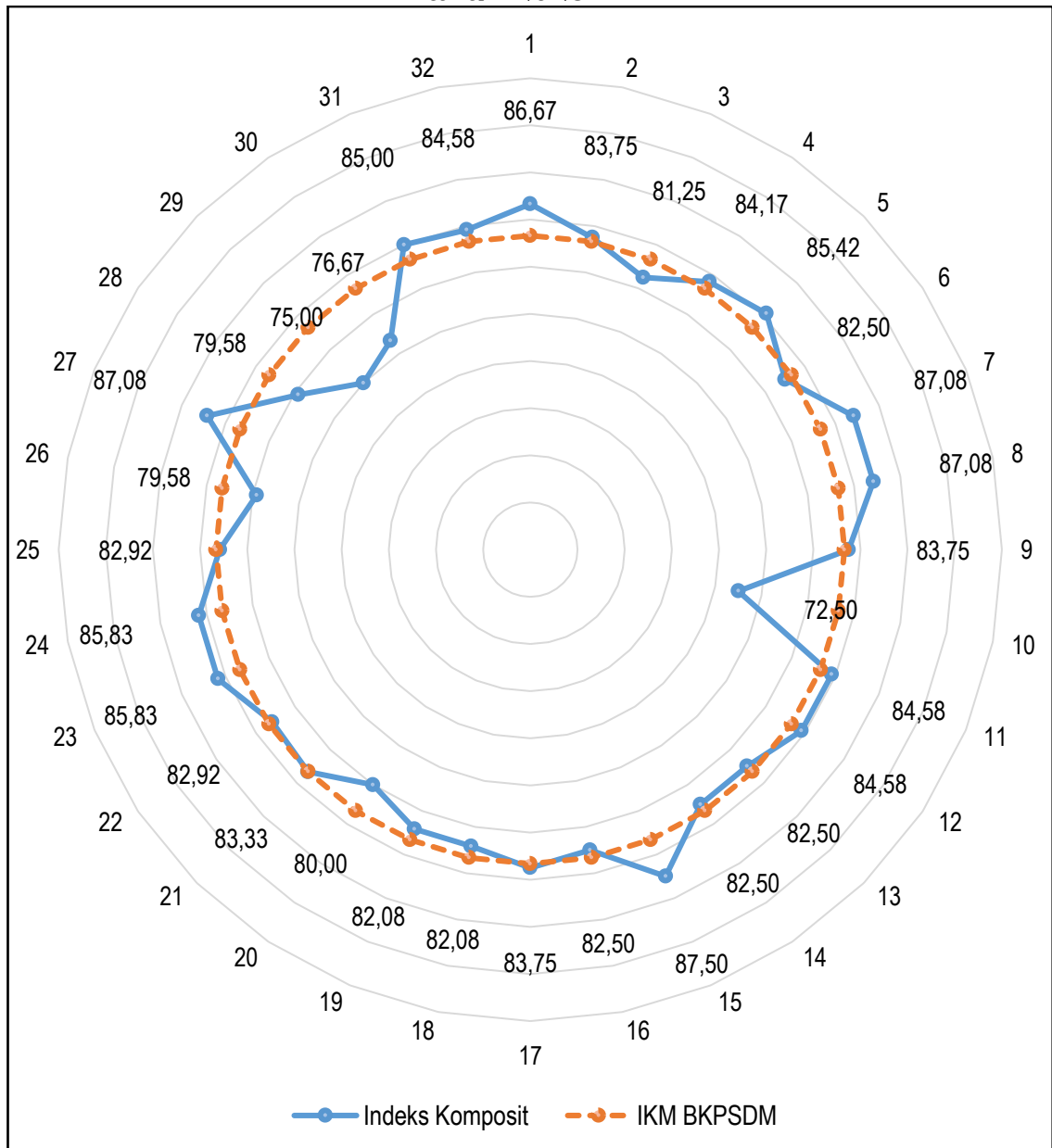
Tabel 4.16
IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86.67	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.75	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	81.25	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	84.17	B	Diatas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	85.42	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	82.50	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	87.08	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	87.08	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.75	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	72.50	C	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.58	B	Diatas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.58	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	82.50	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	82.50	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	87.50	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	82.50	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	83.75	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82.08	B	Dibawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.08	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80.00	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.33	B	Diatas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.92	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85.83	B	Diatas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85.83	B	Diatas Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.92	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.58	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	87.08	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	79.58	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75.00	C	Dibawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	76.67	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	85.00	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	84.58	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.39
Postur Pelayanan Publik BKPSDM
Tahun 2023



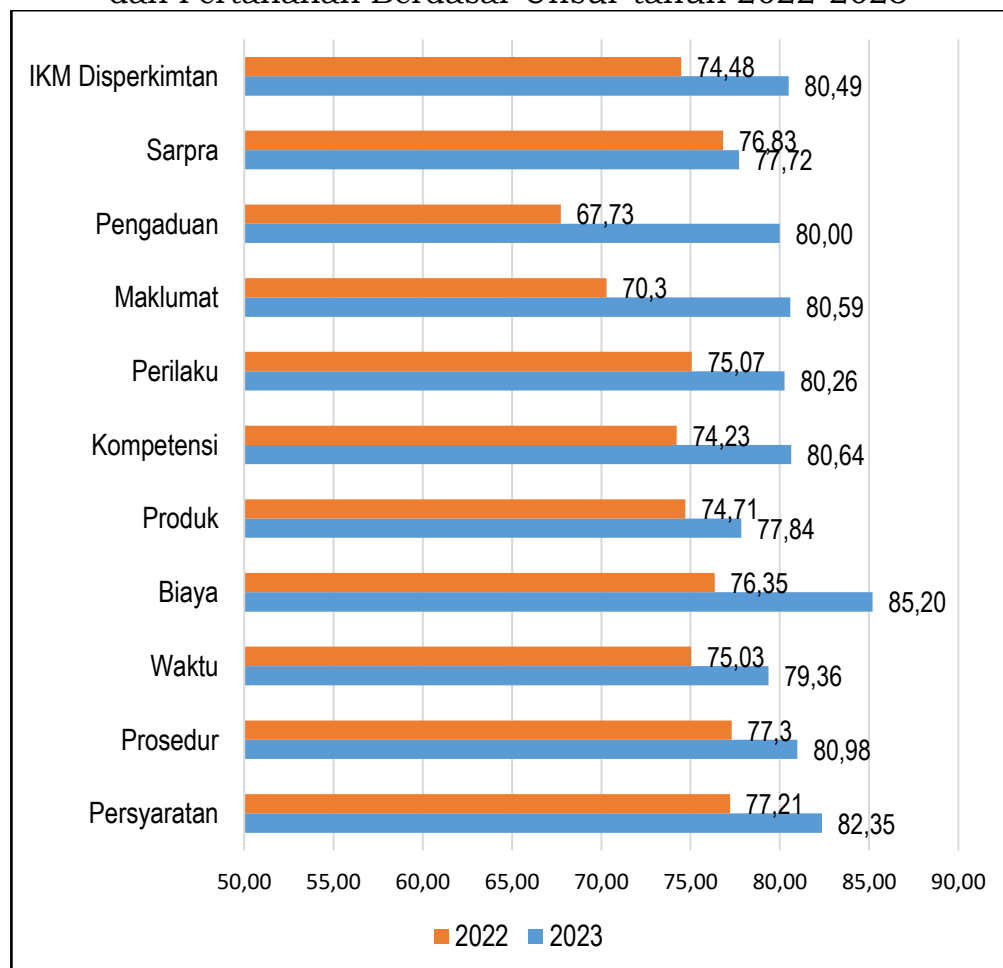
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



14. IKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan

Pelayanan di DPRKPP mencapai indeks sebesar 80,49, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPRKPP terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 74,48 menjadi 80,49 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM DPRKPP sebesar 80,49 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.41
IKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di DPRKPP. Semua unsur dinilai naik dibandingkan dengan tahun 2022. Namun masih ada unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah dan berada di bawah indeks IKM DPRKPP. Unsur yang dimaksud adalah unsur Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan sebesar 77,72.

Unsur Sarana Prasarana terkonfirmasi meliputi kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan dan kebersihan toilet umum. DPRKPP dapat menaikkan nilai sarana prasarana dengan cara menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang-ruang yang digunakan oleh penerima layanan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat 5 (lima) unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan nilai kualifikasi C. 27 unsur lainnya dinilai dengan kualifikasi B atau memuaskan. Nilai terendah yang terdapat pada IKM DPRKPP adalah pada Efektivitas larangan merokok, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, ketersediaan pelayanan online, kebersihan toilet umum dan angka komplain.

Pada kelima unsur diatas yang diapresiasi paling rendah dan masih berkualifikasi C, perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah menyediakan rambu dilarang merokok dan konsisten mematuhinya baik penerima layanan dan petugas layanan. Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana di ruang tunggu penerima layanan dan di tempat titik kumpul saat terjadi bencana. Selanjutnya memastikan toilet umum selalu bersih dan memperbaiki citra DPRKPP di Masyarakat.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di DPRKPP berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat tersebut.



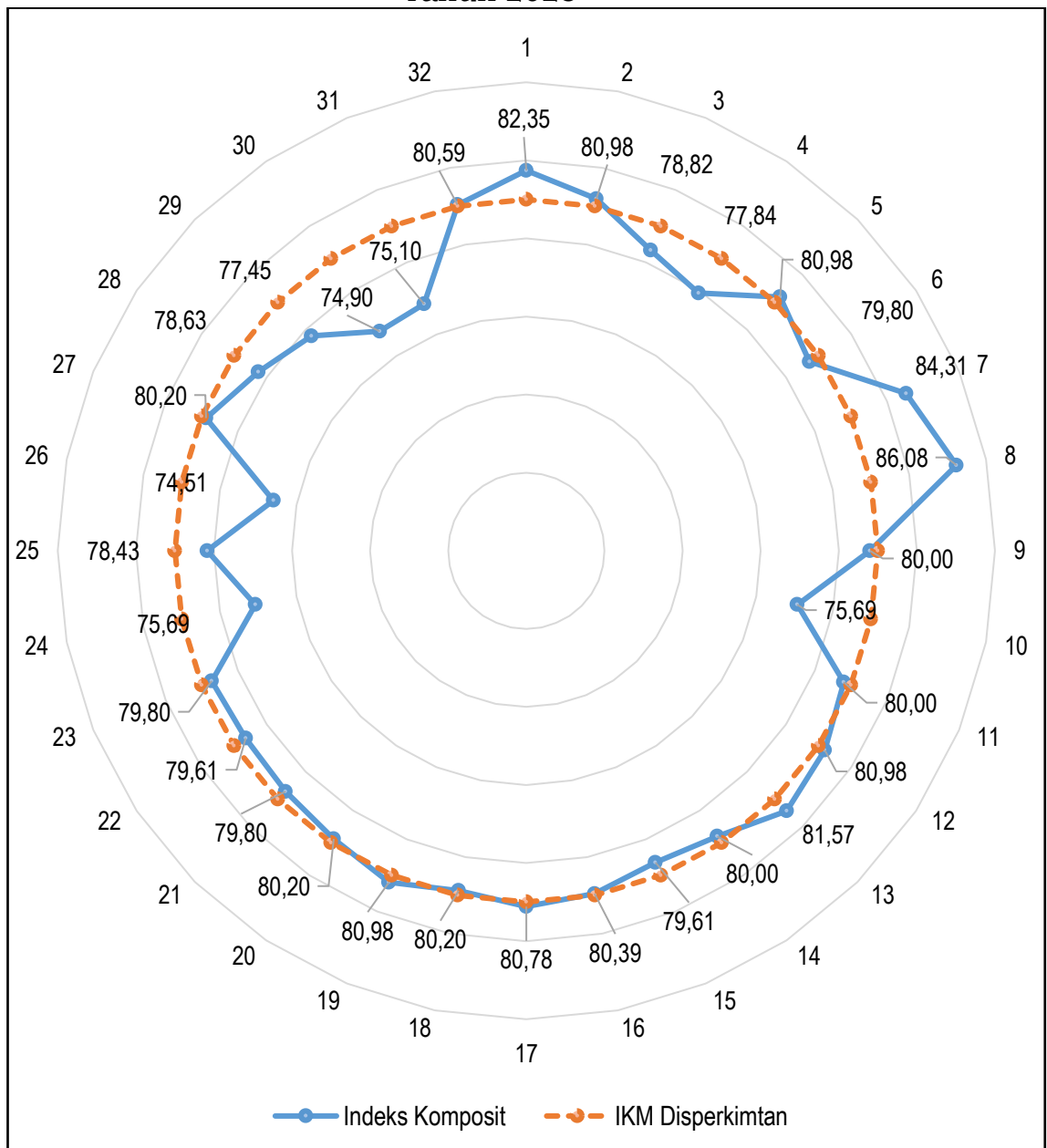
Tabel 4.17
IKM Disperkimtan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	82.35	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	80.98	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	78.82	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	77.84	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	80.98	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	79.80	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.31	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	86.08	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80.00	B	Dibawah Rerata
10	Angka Komplain	75.69	C	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	80.00	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.98	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	81.57	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	80.00	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	79.61	B	Dibawah Rerata
16	Kesantunan	80.39	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	80.78	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	80.20	B	Dibawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80.98	B	Diatas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80.20	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79.80	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79.61	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.80	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75.69	C	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	78.43	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74.51	C	Dibawah Rerata
27	Sarptra Tdk Membahayakan	80.20	B	Dibawah Rerata
28	Keamanan	78.63	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarptra Afirmasi	77.45	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	74.90	C	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	75.10	C	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	80.59	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.42
Postur Pelayanan Publik Disperkimtan
Tahun 2023



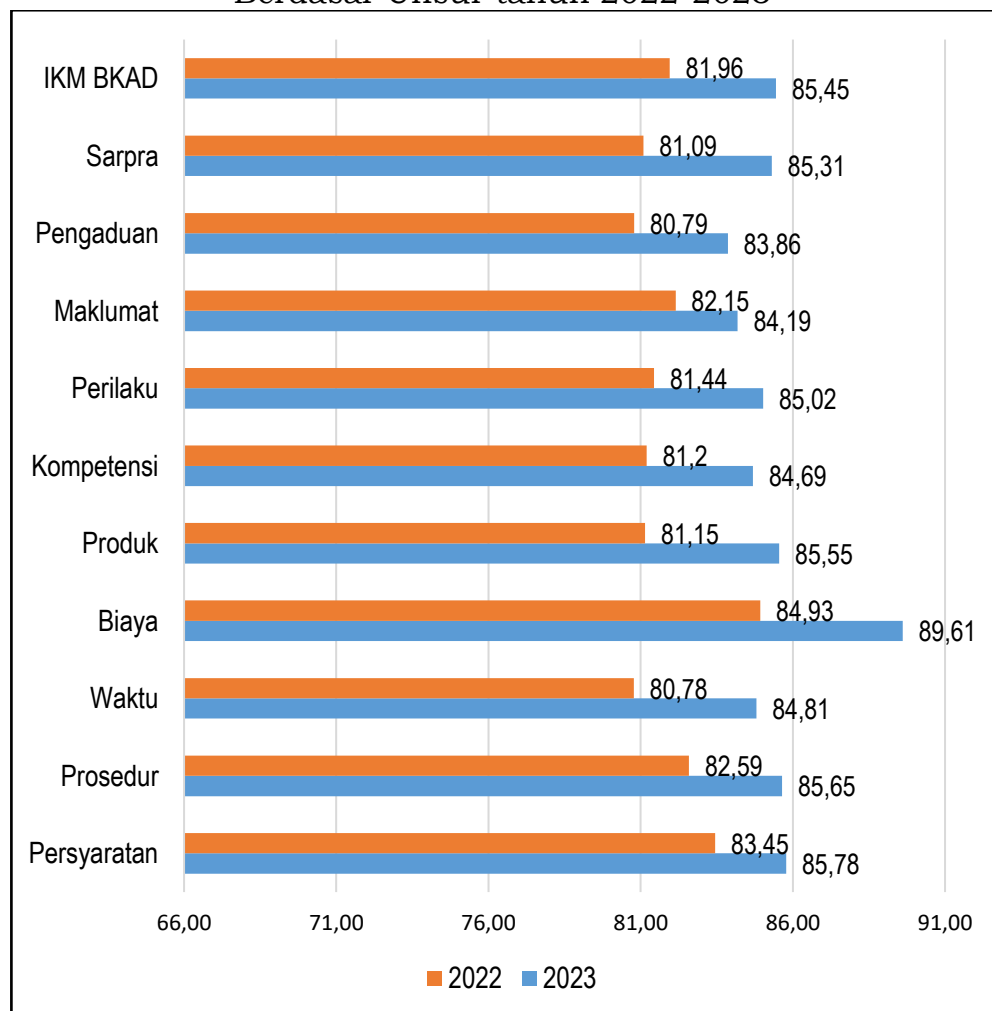
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



15. IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah

Pelayanan di BKAD mencapai indeks sebesar 85,45, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BKAD terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 81,96 menjadi 85,45 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM BKAD sebesar 85,45 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur pengaduan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.43
IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di BKAD. Semua unsur dinilai naik dibandingkan dengan tahun 2022. Namun masih ada unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah dan berada di bawah indeks IKM BKAD. Unsur yang dimaksud adalah unsur pengaduan sebesar 83,86.

Unsur pengaduan terkonfirmasi meliputi sarana atau media pengaduan yang dibutuhkan oleh penerima layanan minimal 2 media dan respon pengaduan yang sesuai dengan harapan penerima layanan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai, terdapat 3 (tiga) unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. 29 unsur lainnya dinilai dengan kualifikasi B atau memuaskan. Nilai terendah yang terdapat pada IKM BKAD adalah pada unsur keterampilan petugas sebesar 83,05. Dilanjutkan dengan unsur ketersediaan APAR dan sarana Afirmasi.

Pada ketiga unsur diatas yang diapresiasi paling rendah, perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pelatihan terhadap petugas layanan, pengadaan APAR dan pemutakhiran sarana prasarana.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di BKAD berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



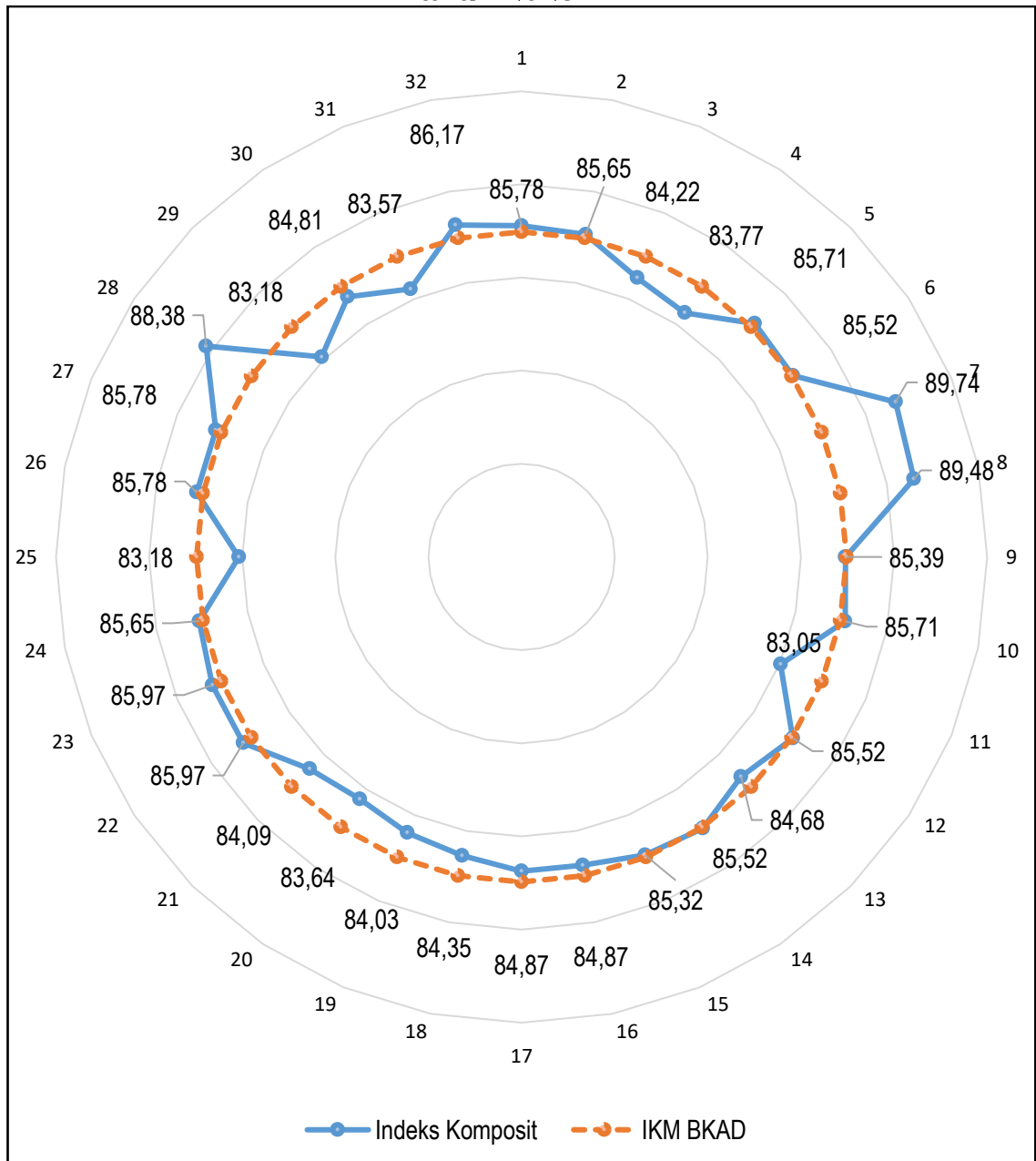
Tabel 4.18
IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85.78	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.65	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	84.22	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.77	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	85.71	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	85.52	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	89.74	A	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	89.48	A	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.39	B	Dibawah Rerata
10	Angka Komplain	85.71	B	Diatas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.05	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.52	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84.68	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	85.52	B	Diatas Rerata
15	Non Diskriminasi	85.32	B	Dibawah Rerata
16	Kesantunan	84.87	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	84.87	B	Dibawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.35	B	Dibawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84.03	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.64	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.09	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.97	B	Diatas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85.97	B	Diatas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85.65	B	Diatas Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.18	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	85.78	B	Diatas Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85.78	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	88.38	A	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	83.18	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.81	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	83.57	B	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	86.17	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.44
Postur Pelayanan Publik BKAD
Tahun 2023



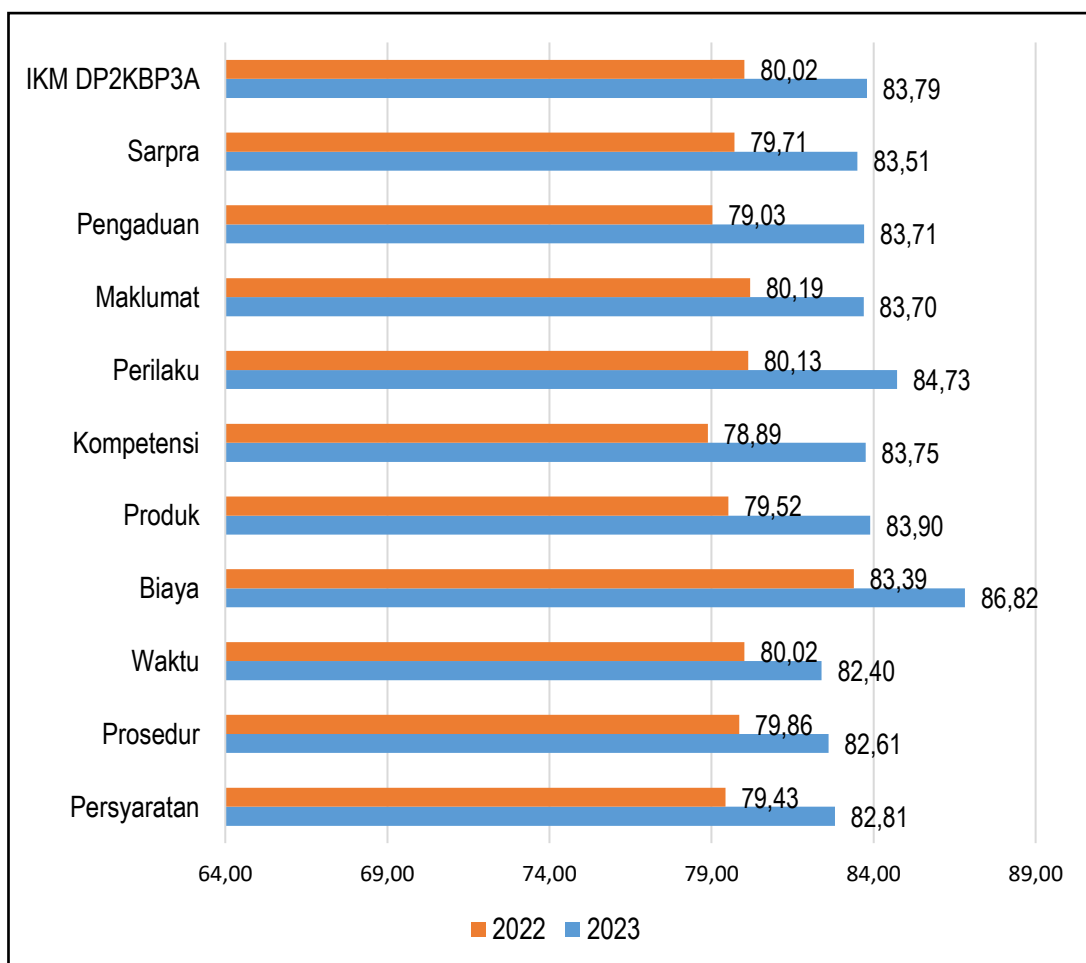
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



16. IKM Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberbudayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Pelayanan di DP2KBP3A mencapai indeks sebesar 83,79, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DP2KBP3A terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 80,02 menjadi 83,79 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM DP2KBP3A sebesar 83,79 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.45
IKM DP2KBP3A
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di DP2KBP3A. Semua unsur dinilai naik dibandingkan dengan tahun 2022. Namun masih ada unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah dan berada di bawah indeks IKM DP2KBP3A. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 82,40. Unsur waktu terkonfirmasi meliputi waktu buka, waktu istirahat, waktu pelayanan dan waktu tutup pelayanan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai, belum ada unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. ke 32 unsur DP2KBP3A dinilai dengan kualifikasi B atau memuaskan. Nilai terendah yang terdapat pada IKM DP2KBP3A adalah pada unsur ketersediaan rambu mitigasi bencana sebesar 81,84.

Pada unsur ketersediaan rambu mitigasi bencana, perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pengadaan rambu-rambu mitigasi bencana di ruang tunggu layanan dan rambu titik kumpul saat terjadi bencana pada titik yang telah ditentukan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di DP2KBP3A berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



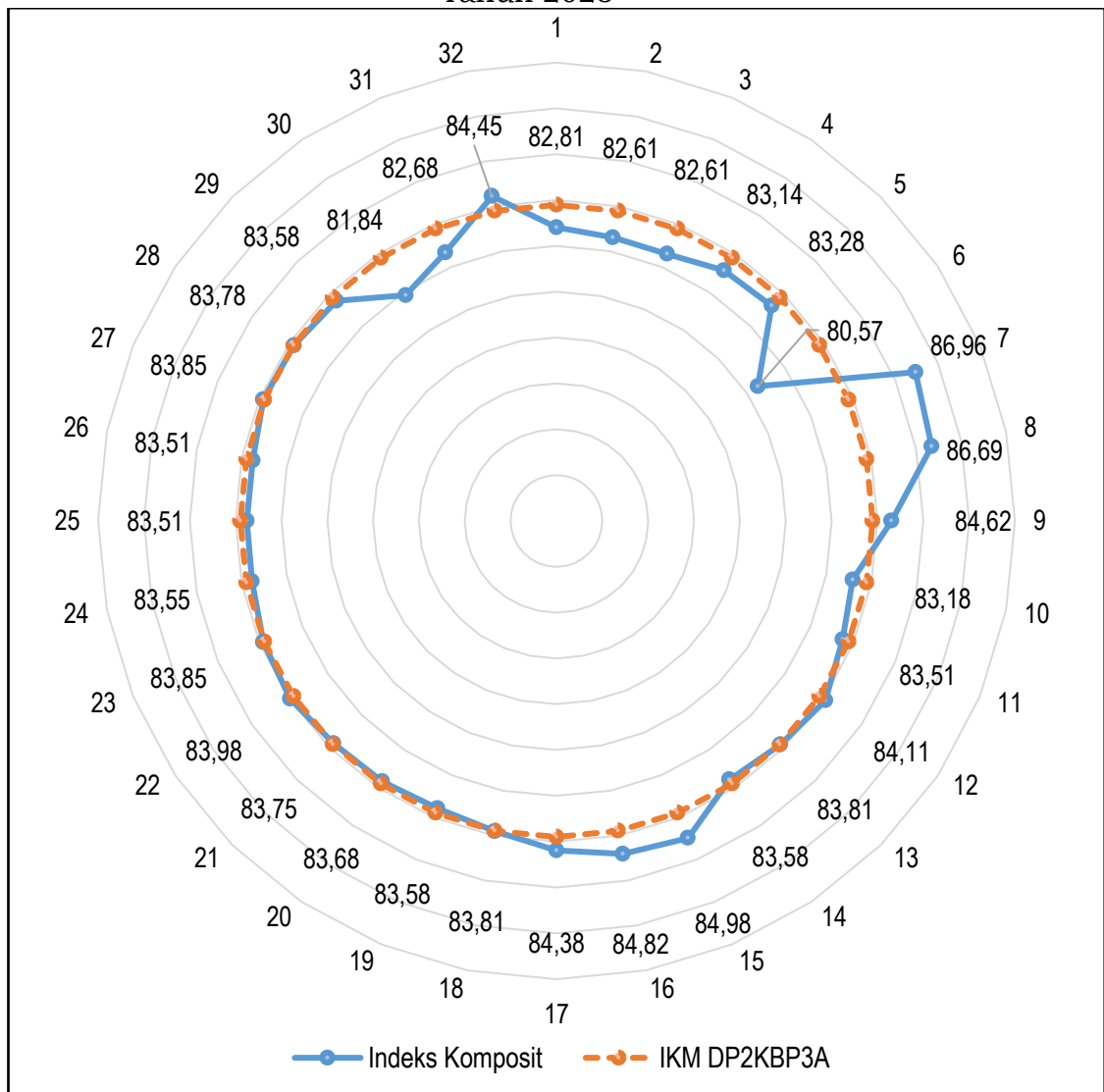
Tabel 4. 19
IKM DP2KBP3A
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	82.81	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.61	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	82.61	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.14	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	83.28	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	80.57	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.96	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	86.69	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.62	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	83.18	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.51	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.11	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.81	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.58	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	84.98	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	84.82	B	Diatas Rerata
17	Keramahan	84.38	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.81	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.58	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.68	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.75	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.98	B	Diatas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.85	B	Diatas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83.55	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.51	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83.51	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83.85	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	83.78	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	83.58	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81.84	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82.68	B	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	84.45	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.46
Postur Pelayanan Publik DP2KBP3A
Tahun 2023



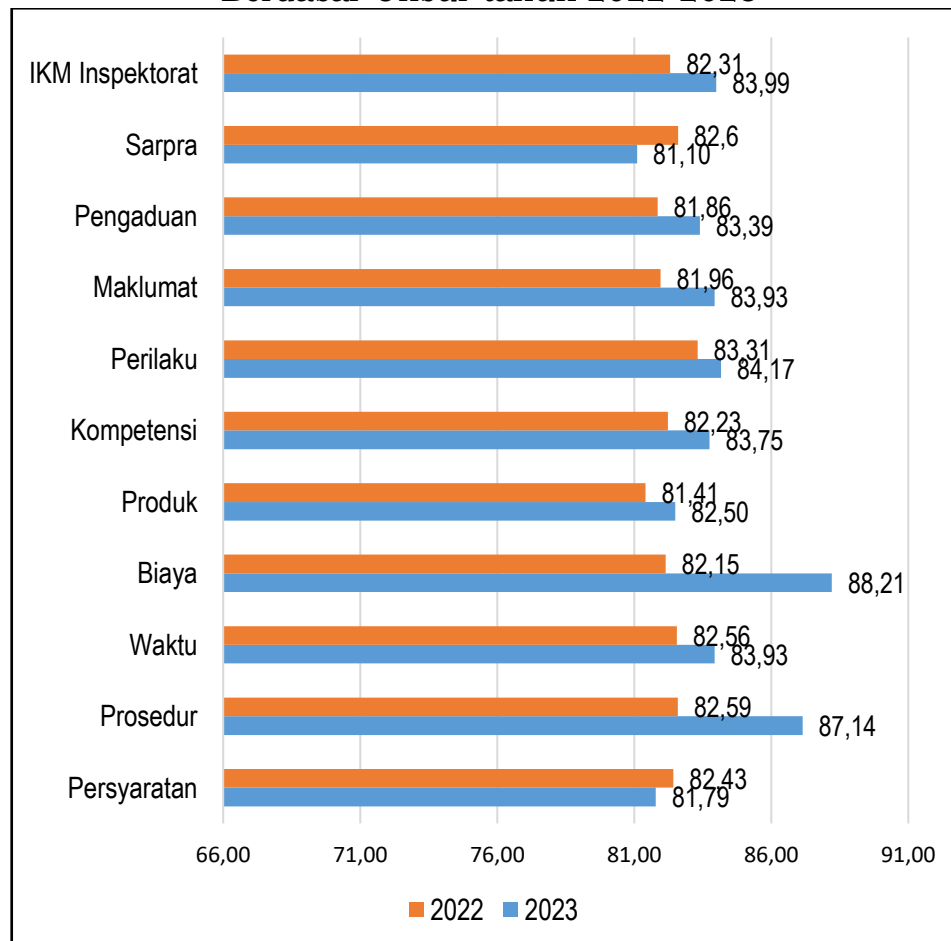
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



17. IKM Inspektorat

Pelayanan di Inspektorat mencapai indeks sebesar 83,99, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Inspektorat terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat dari tahun 2022 sebesar 82,31 menjadi 83,99 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Inspektorat sebesar 83,99 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur Sarpra sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.47
IKM Inspektorat
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Inspektorat. Sayangnya terkonfirmasi 2 (dua) unsur yang dinilai lebih rendah jika dibandingkan dengan tahun 2022. Unsur yang dinilai lebih rendah dari tahun lalu adalah sarana dan prasarana penunjang pelayanan sebesar 81,10 serta persyaratan pelayanan sebesar 81,79.

Unsur sarana prasarana penunjang pelayanan terkonfirmasi meliputi kebersihan lingkungan pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet umum, keamanan, dll. Sedangkan unsur persyaratan pelayanan terbentuk dari tingkat kemudahan pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan agar mendapatkan layanan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai, 31 unsur dinilai dengan kualifikasi B atau memuaskan. Hanya saja ada 1 (satu) unsur yang masih dinilai masyarakat dengan kualifikasi C. Nilai terendah yang terdapat pada IKM Inspektorat adalah pada unsur yang mendapatkan nilai C, yaitu efektivitas larangan merokok di area layanan Inspektorat.

Pada unsur di atas yang diapresiasi paling rendah, sehingga perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pemasangan rambu dilarang merokok di area layanan dan menyediakan area khusus bagi para perokok. Selain itu baik Petugas pelayanan dan penerima layanan juga harus konsisten dengan larangan dan area khusus merokok tersebut.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Inspektorat berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



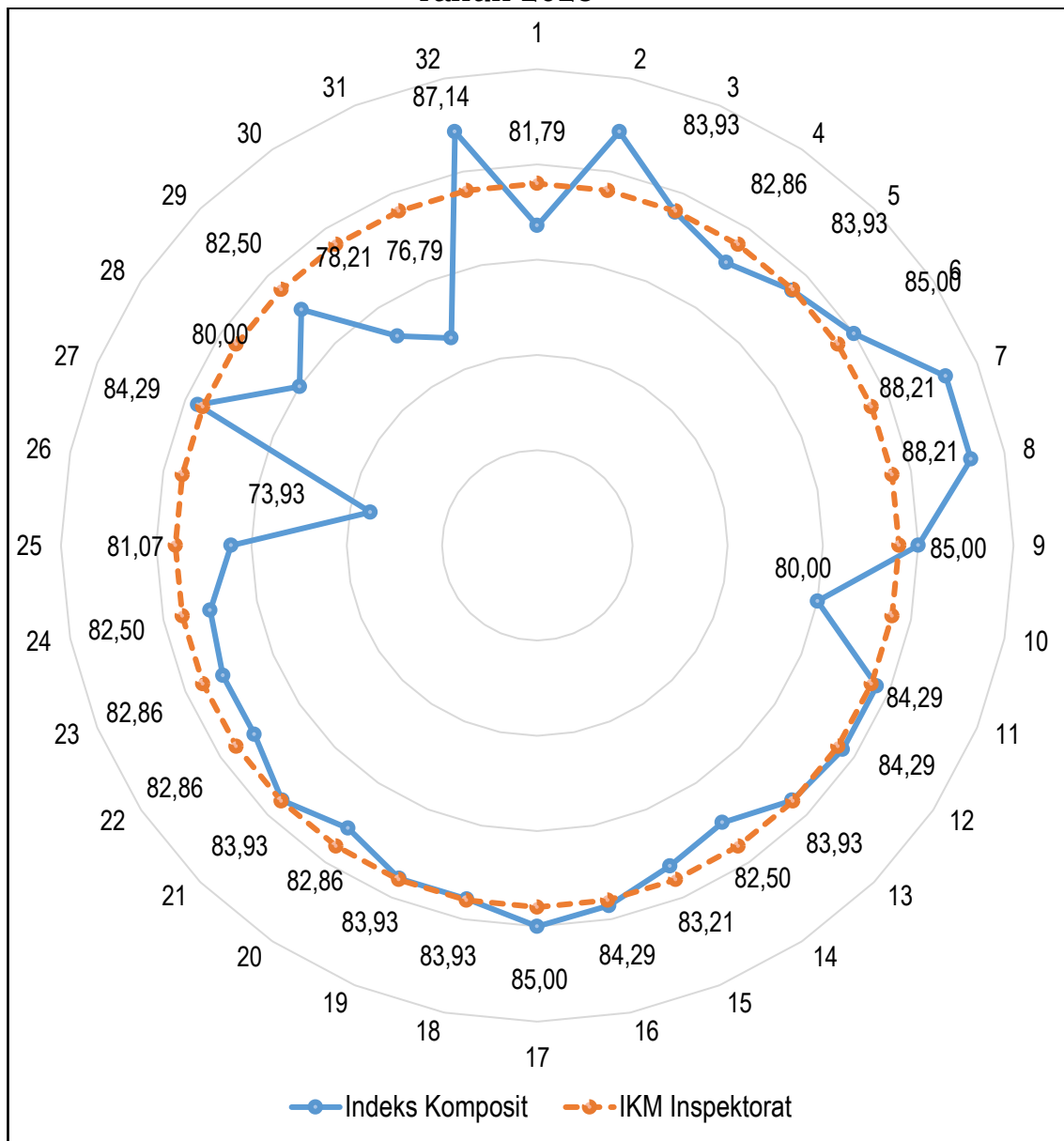
Tabel 4.20
IKM Inspektorat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	81.79	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.14	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	83.93	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82.86	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	83.93	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	85.00	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	88.21	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	88.21	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.00	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	80.00	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.29	B	Diatas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.29	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.93	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	82.50	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	83.21	B	Dibawah Rerata
16	Kesantunan	84.29	B	Diatas Rerata
17	Keramahan	85.00	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.93	B	Dibawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.93	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.86	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.93	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.86	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.86	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82.50	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	81.07	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73.93	C	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84.29	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	80.00	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82.50	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	78.21	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	76.79	B	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	87.14	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.48
Postur Pelayanan Publik Inspektorat
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

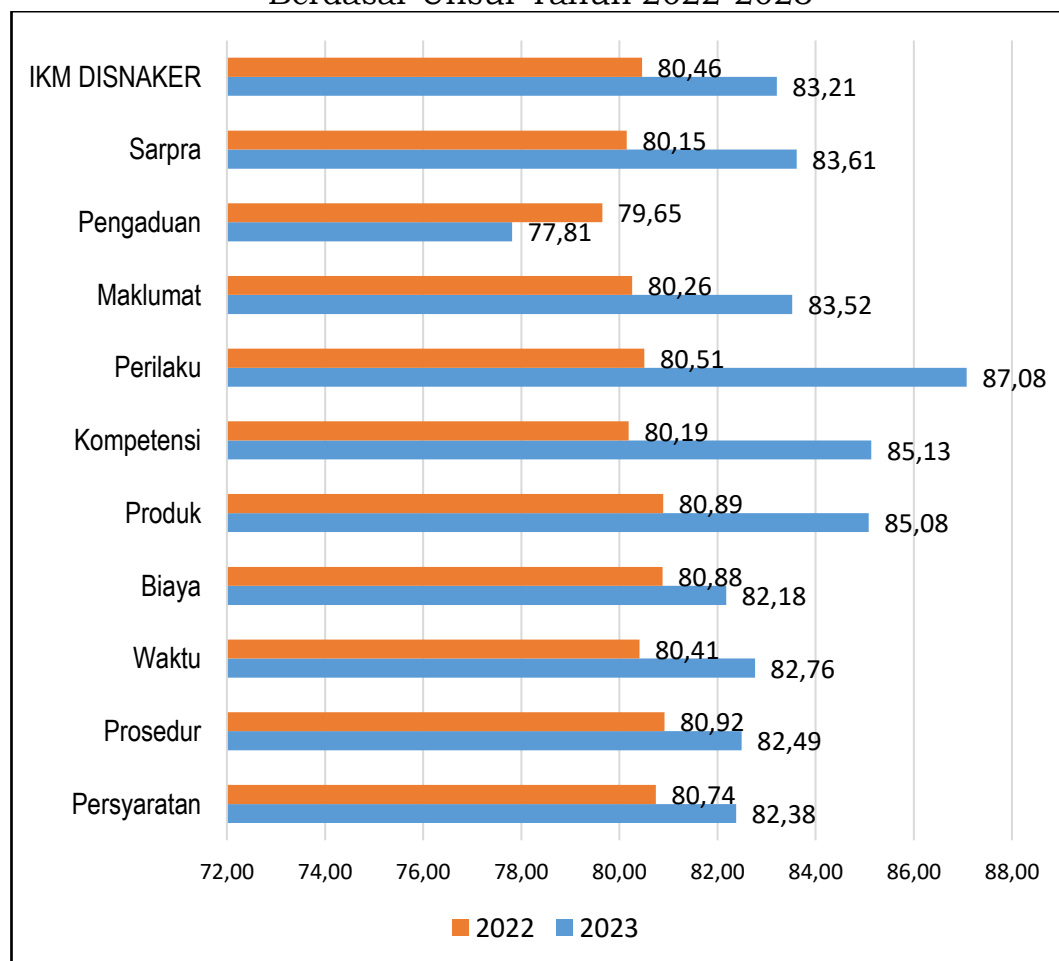
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



18. IKM Dinas Tenaga Kerja

Pelayanan di DISNAKER mencapai indeks sebesar 83,21, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DISNAKER terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 80,46 menjadi 83,21 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM DISNAKER sebesar 83,21 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur pengaduan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.49
IKM Dinas Tenaga Kerja
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di DISNAKER. Semua unsur dinilai naik dibandingkan dengan tahun 2022 kecuali satu unsur, yaitu pengaduan. Unsur ini adalah satu-satunya unsur yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2022. Unsur ini adalah juga merupakan unsur unsur yang memiliki nilai terendah dan perlu mendapat perhatian karena bawah indeks IKM DISNAKER. Unsur yang dimaksud adalah unsur pengaduan sebesar 77,81. Unsur pengaduan terkonfirmasi meliputi ketersediaan sarana atau media pengaduan lebih dari satu dan respon pengaduan sesuai harapan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai, terdapat ada unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A, yaitu kesantunan dengan nilai sebesar 88,97. Sayangnya masih ada 1 (satu) komposit yang dinilai C, yaitu kebersihan toilet. Selai itu ke 29 unsur DISNAKER lainnya dinilai dengan kualifikasi B atau memuaskan. Nilai terendah yang terdapat pada IKM DISNAKER adalah pada unsur kebersihan toilet Umum sebesar 76,46.

Pada unsur kebersihan toilet umum, perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah selalu menugaskan OB atau pesuruh agar membersihkan toilet secara berkala agar kebersihan selalu terjaga.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di DISNAKER berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



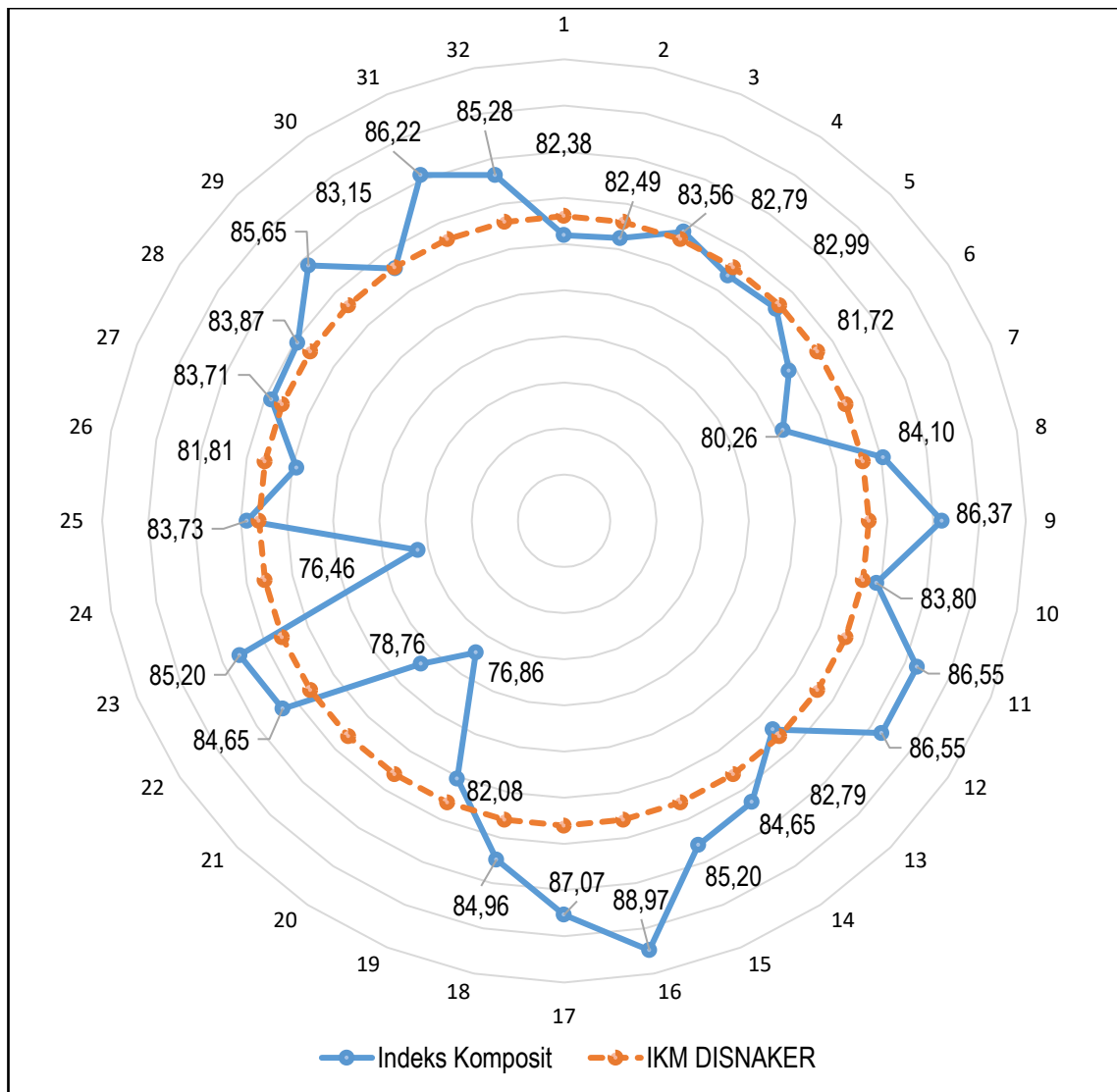
Tabel 4.21
IKM Dinas Tenaga Kerja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	82.38	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.49	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	83.56	B	Diatas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82.79	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	82.99	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	81.72	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	80.26	B	Dibawah Rerata
8	Biaya Tambahan	84.10	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.37	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	83.80	B	Diatas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	86.55	B	Diatas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	86.55	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	82.79	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.65	B	Diatas Rerata
15	Non Diskriminasi	85.20	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	88.97	A	Diatas Rerata
17	Keramahan	87.07	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.96	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.08	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	76.86	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78.76	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.65	B	Diatas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85.20	B	Diatas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76.46	C	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.73	B	Diatas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81.81	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83.71	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	83.87	B	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.65	B	Diatas Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.15	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	86.22	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	85.28	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.50
Postur Pelayanan Publik DISNAKER
Tahun 2023



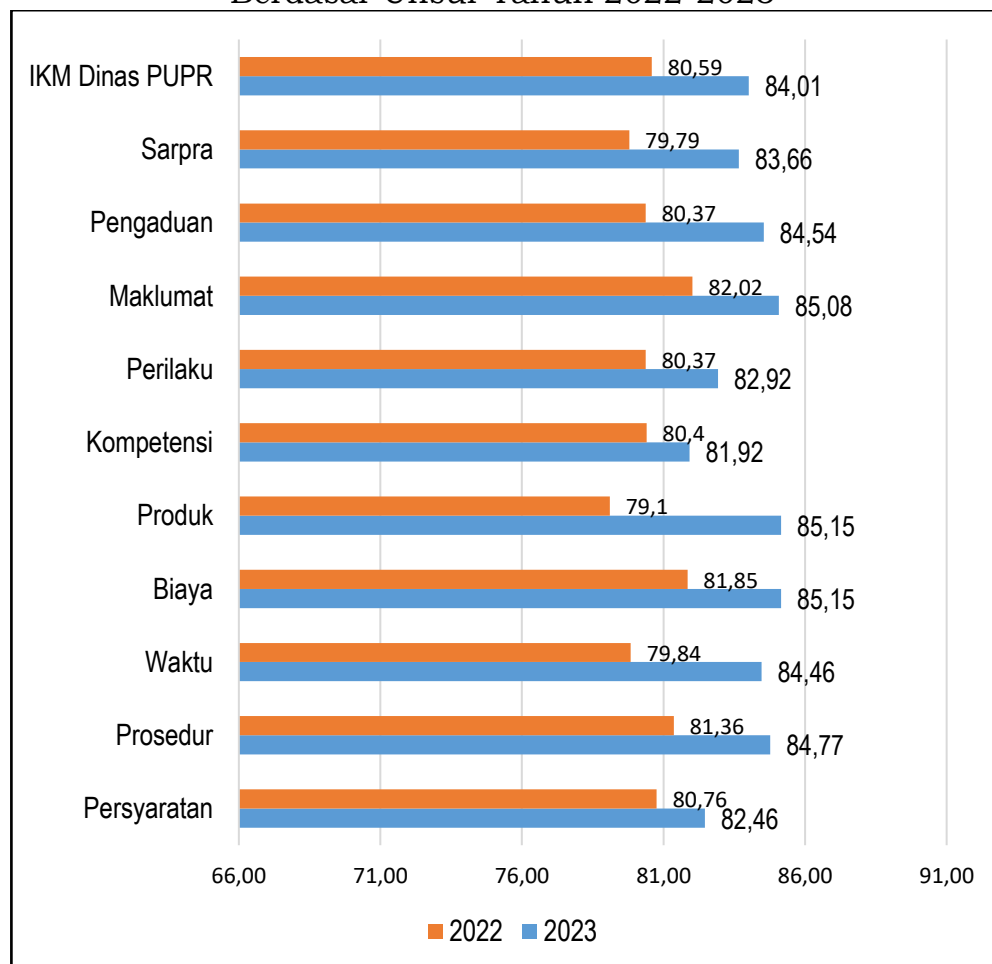
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



19. IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Pelayanan di Dinas PUPR mencapai indeks sebesar 84,01, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas PUPR terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 80,59 menjadi 84,01 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas PUPR sebesar 84,01 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur kompetensi sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.51
IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas PUPR. Semua unsur dinilai naik dibandingkan dengan tahun 2022. Ke 10 (sepuluh) Unsur ini adalah terkonfirmasi mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2022. Namun, perlu diperhatikan unsur yang dinilai paling rendah oleh Masyarakat yaitu persyaratan senilai 82,46.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai, tidak ada unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. 31 indikator komposit lainnya dinilai dengan kualifikasi B atau memuaskan.

Nilai terendah yang terdapat pada IKM Dinas PUPR adalah pada unsur Pengalaman petugas, kebersihan toilet umum dan responsivitas petugas layanan. Pada ketiga unsur ini, perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah menghindari adanya siswa/ mahasiswa OKL pada jajaran frontliner. Memberikan pelatihan SOP pada petugas layanan dan selalu menjaga kebersihan toilet umum yang digunakan oleh penerima layanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas PUPR berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat tersebut.



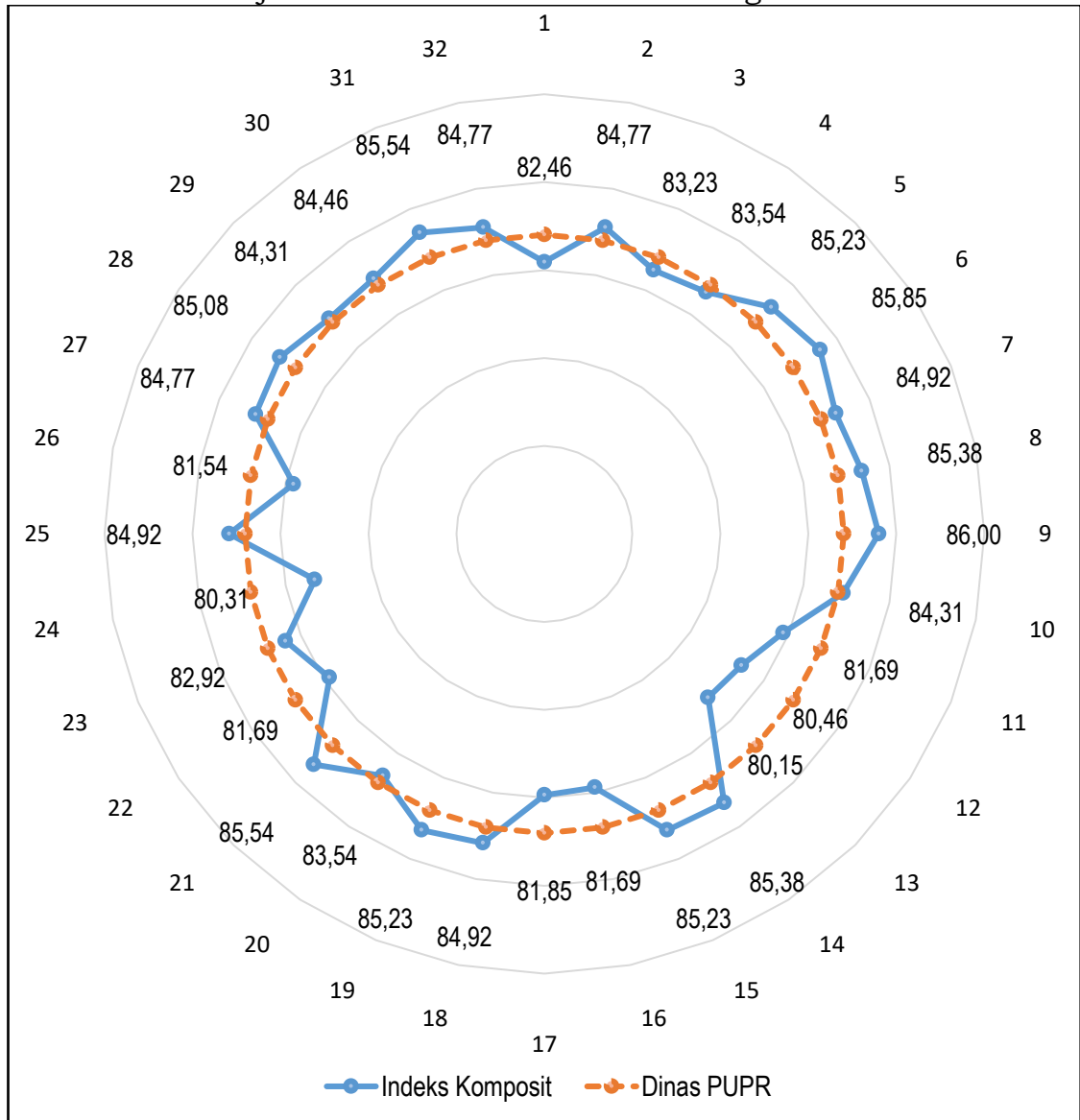
Tabel 4.22
IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	82.46	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.77	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	83.23	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.54	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	85.23	B	Diatas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	85.85	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.92	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.38	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.00	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	84.31	B	Diatas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	81.69	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.46	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	80.15	B	Dibawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	85.38	B	Diatas Rerata
15	Non Diskriminasi	85.23	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	81.69	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	81.85	B	Dibawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.92	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.23	B	Diatas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.54	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85.54	B	Diatas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.69	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.92	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.31	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	84.92	B	Diatas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81.54	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84.77	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	85.08	B	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.31	B	Diatas Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.46	B	Diatas Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	85.54	B	Diatas Rerata
32	Protokol Kesehatan	84.77	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.52
Postur Pelayanan Publik
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tahun 2023



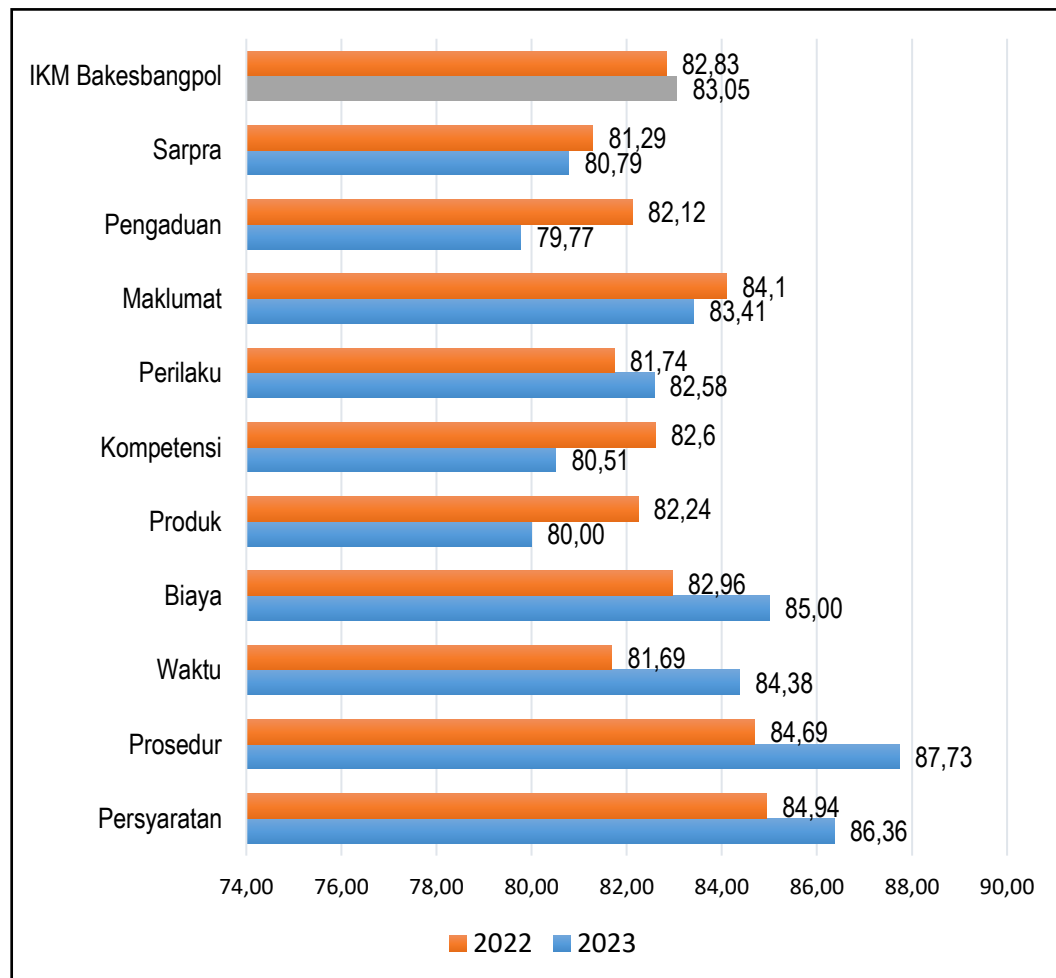
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



20. IKM BAKESBANGPOL

Pelayanan di BAKESBANGPOL mencapai indeks sebesar 83,05, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BAKESBANGPOL terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat dari tahun 2022 sebesar 82,83 menjadi 83,05 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM BAKESBANGPOL sebesar 83,05 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur pengaduan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.53
IKM BAKESBANGPOL
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa walau IKM BAKESBANGPOL secara keseluruhan naik, namun terlihat masyarakat memberikan penilaian yang menurun sebanyak 5 (lima) unsur, yaitu Unsur Produk, Kompetensi, maklumat, pengaduan dan sarana prasarana. Selain kelima unsur tersebut, Unsur lainnya dinilai naik dibandingkan dengan tahun 2022. Salah satu dari unsur yang turun adalah unsur yang dinilai Masyarakat paling rendah yaitu unsur pengaduan sebesar 79.77.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai, terdapat 2 (dua) unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A, yaitu keberadaan Maklumat dan keamanan dengan nilai sebesar 89,32 dan 88,41. Sayangnya masih ada 1 (satu) komposit yang dinilai C, yaitu keberadaan rambu-rambu mitigasi bencana. 29 unsur lainnya dinilai dengan kualifikasi B atau memuaskan.

Pada unsur yang mengalami nilai kurang memuaskan, yaitu keberadaan rambu-rambu mitigasi bencana, BAKESBANGPOL sebaiknya mengambil jalan keluar dengan menempatkan rambu-rambu yang berfungsi sebagai pencegahan terjadinya banyak korban jika terjadi bencana. Rambu yang berisi informasi apa yang sebaiknya dilakukan saat terjadi bencana ditempatkan pada tempat yang terbuka, strategis dan mudah diakses oleh penerima layanan. Selain itu perlu juga ditempatkan tanda area berkumpulnya Masyarakat jika terjadi bencana untuk memudahkan evakuasi.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di BAKESBANGPOL berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di perangkat daerah tersebut.



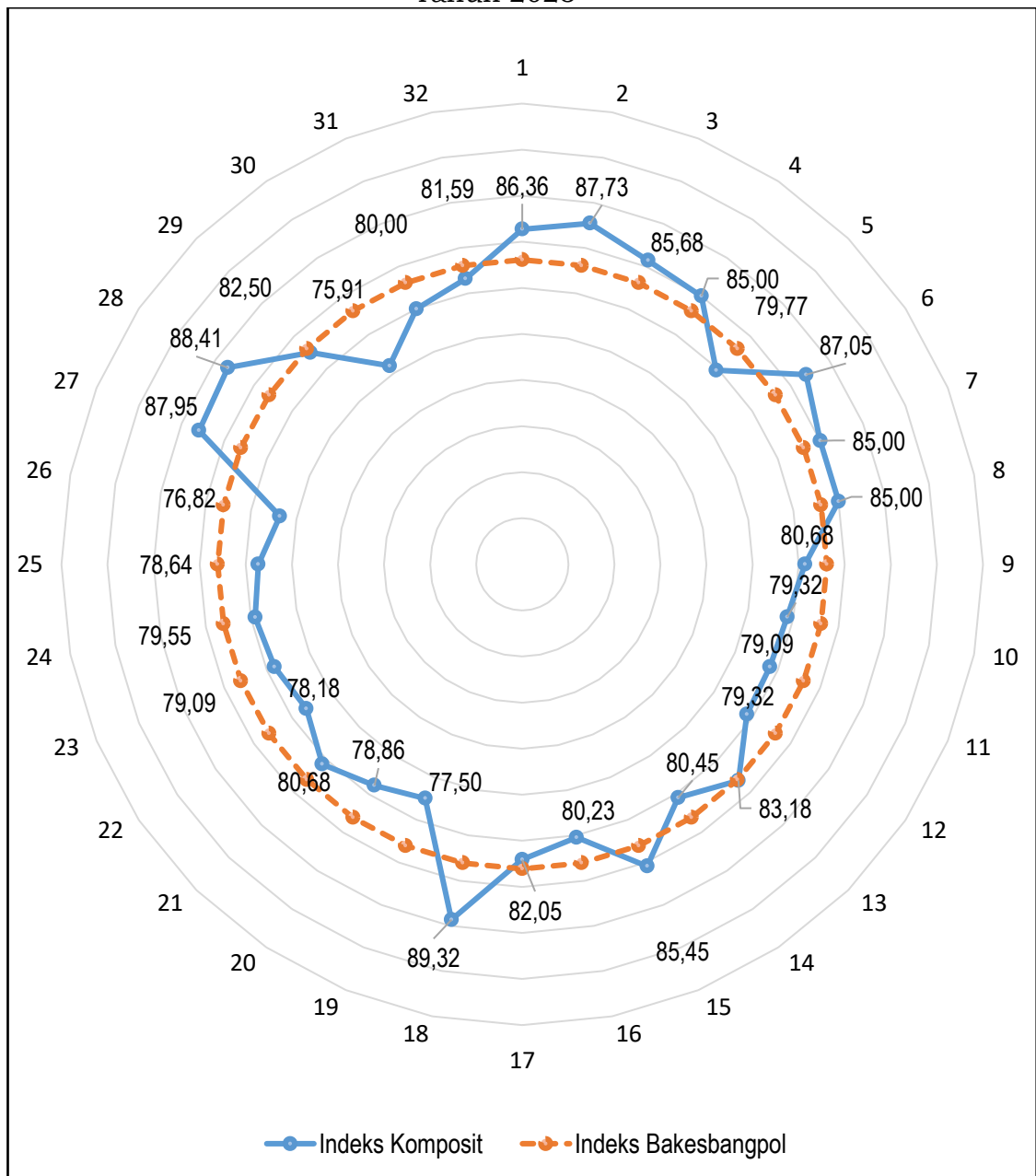
Tabel 4.23
IKM BAKESBANGPOL
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86.36	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.73	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	85.68	B	Diatas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	85.00	B	Diatas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	79.77	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	87.05	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.00	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.00	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80.68	B	Dibawah Rerata
10	Angka Komplain	79.32	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	79.09	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.32	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.18	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	80.45	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	85.45	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	80.23	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	82.05	B	Dibawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	89.32	A	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77.50	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	78.86	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.68	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78.18	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.09	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.55	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	78.64	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76.82	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	87.95	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	88.41	A	Diatas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	82.50	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	75.91	C	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	80.00	B	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	81.59	B	Dibawah Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Grafik 4.54
Postur Pelayanan Publik BAKESBANGPOL
Tahun 2023



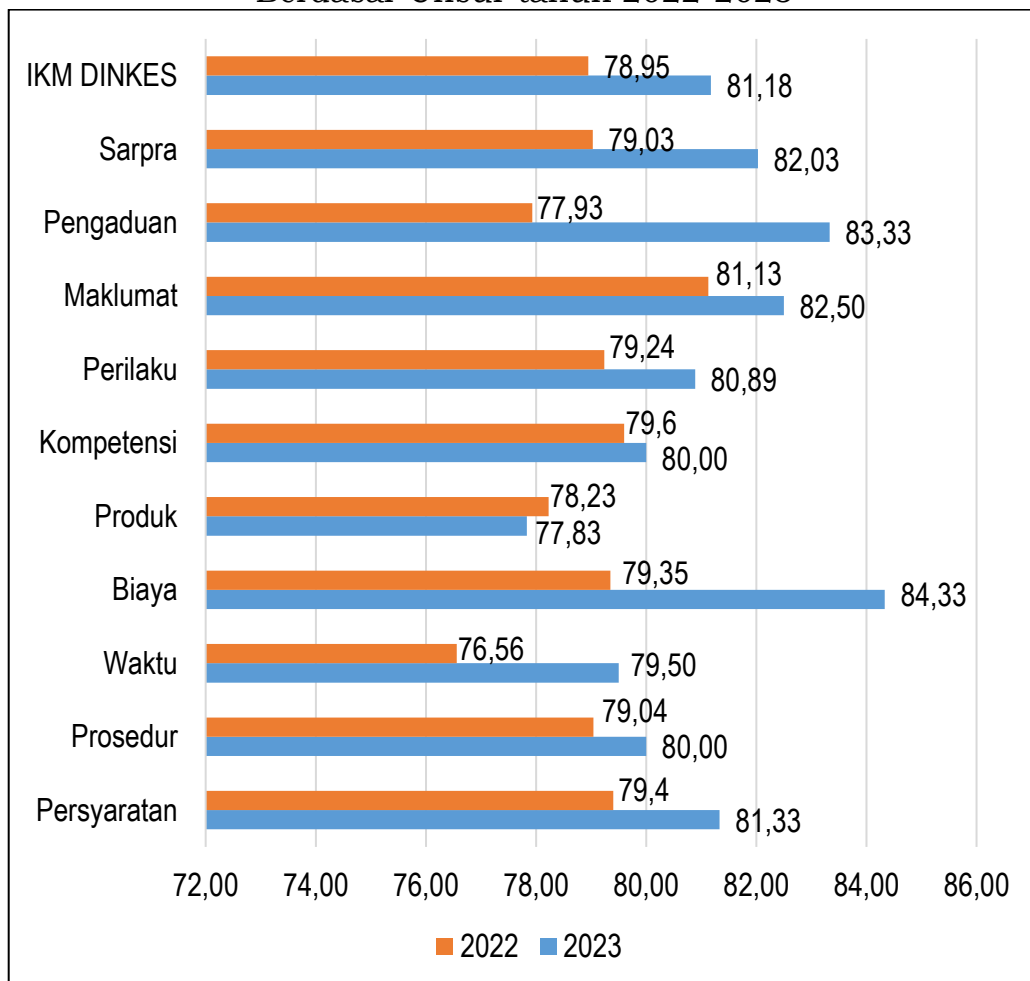
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



21. IKM Dinas Kesehatan

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari yang semula 78,95 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 81,18 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Kesehatan sebesar 81,18 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan dan perilaku petugas pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.55
IKM Dinas Kesehatan
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak. Hal ini tercermin dari 10 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, 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. Selain itu terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Kesehatan, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 81,33 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,33 atau terkategori memuaskan; maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 82,50 atau terkategori memuaskan; pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 83,33 atau terkategori memuaskan serta sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 82,03 atau terkategori memuaskan.

Nilai indeks pada setiap unsur komposit IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak rerata memang mengalami peningkatan. Namun, meski demikian masih ditemukan permasalahan pada indikator kompositnya. Seperti pada unsur produk pelayanan, teridentifikasi permasalahan dari indikator kompositnya yang masih mendapatkan nilai dengan mutu pelayanan C atau terkategori kurang memuaskan. Indikator tersebut adalah mengenai angka komplain terhadap produk pelayanan yang mengakibatkan masyarakat kurang puas pada kinerja indikator tersebut.

Permasalahan lain yang teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya adalah pada unsur sarana dan prasarana. Meskipun unsur sarana dan prasarana mengalami peningkatan pada nilai indeks dari yang semula sebesar 79,03 pada tahun 2022 menjadi 82,03 pada tahun 2023. Adapun permasalahan yang teridentifikasi adalah pada indikator kenyamanan ruang pelayanan. Masyarakat menilai bahwa ruang pelayanan kurang nyaman, sehingga perlu ada upaya perbaikan dari pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak.



Indikator kenyamanan ruang pelayanan mendapatkan mutu pelayanan C dari masyarakat atau terkategori

Tabel 4.24
IKM Dinas Kesehatan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,33	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,00	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,00	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,67	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,33	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,00	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,33	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87,33	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,33	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,33	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,33	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,67	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,67	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81,00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,33	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	84,67	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,00	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,67	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,33	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,33	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	86,33	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,33	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	82,67	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	80,67	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	8600	B	Di atas rerata

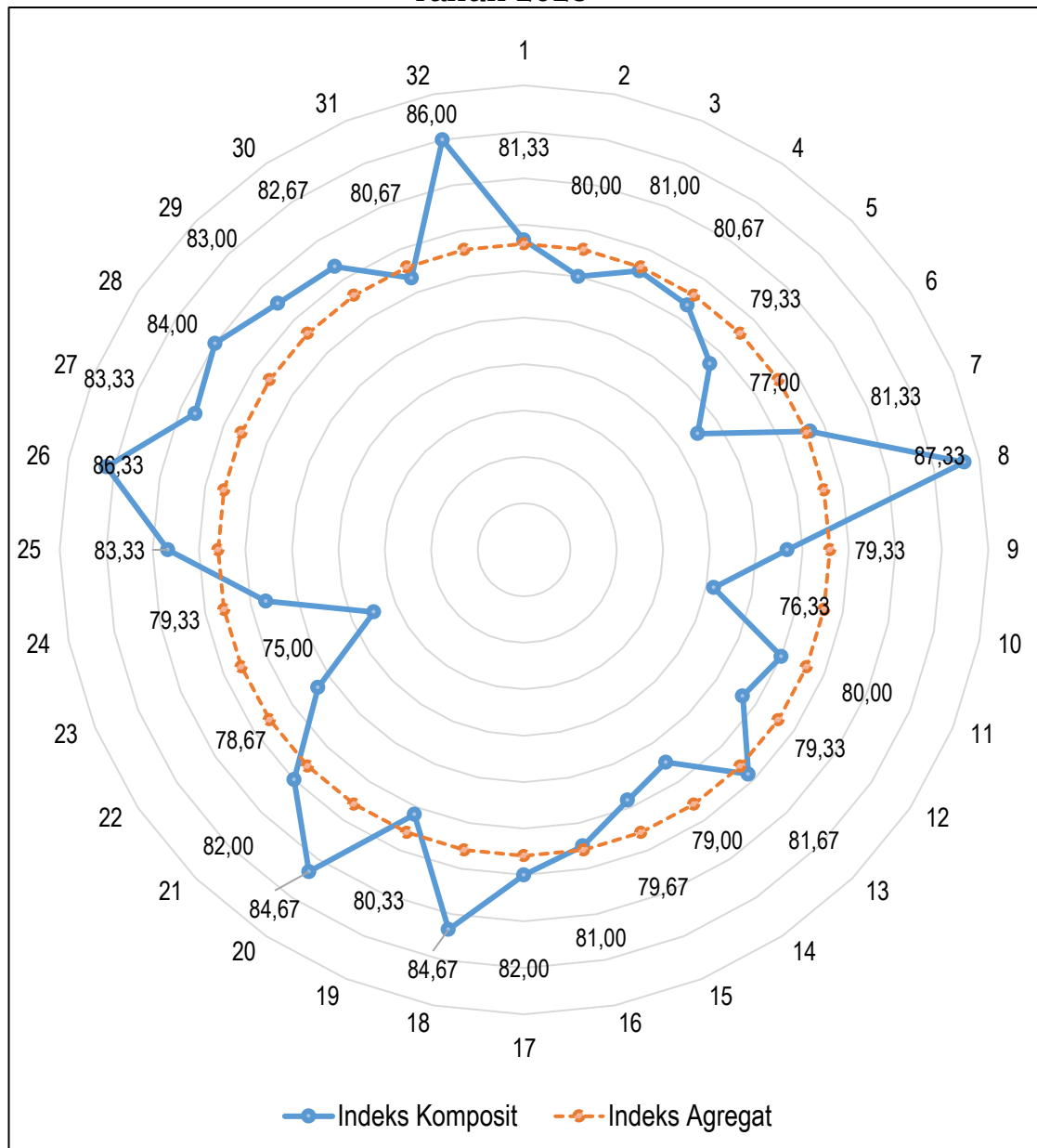
Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lebak Tahun 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 2 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak sebesar 81,18.

Grafik 4.56
Postur Pelayanan Publik IKM Dinas Kesehatan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

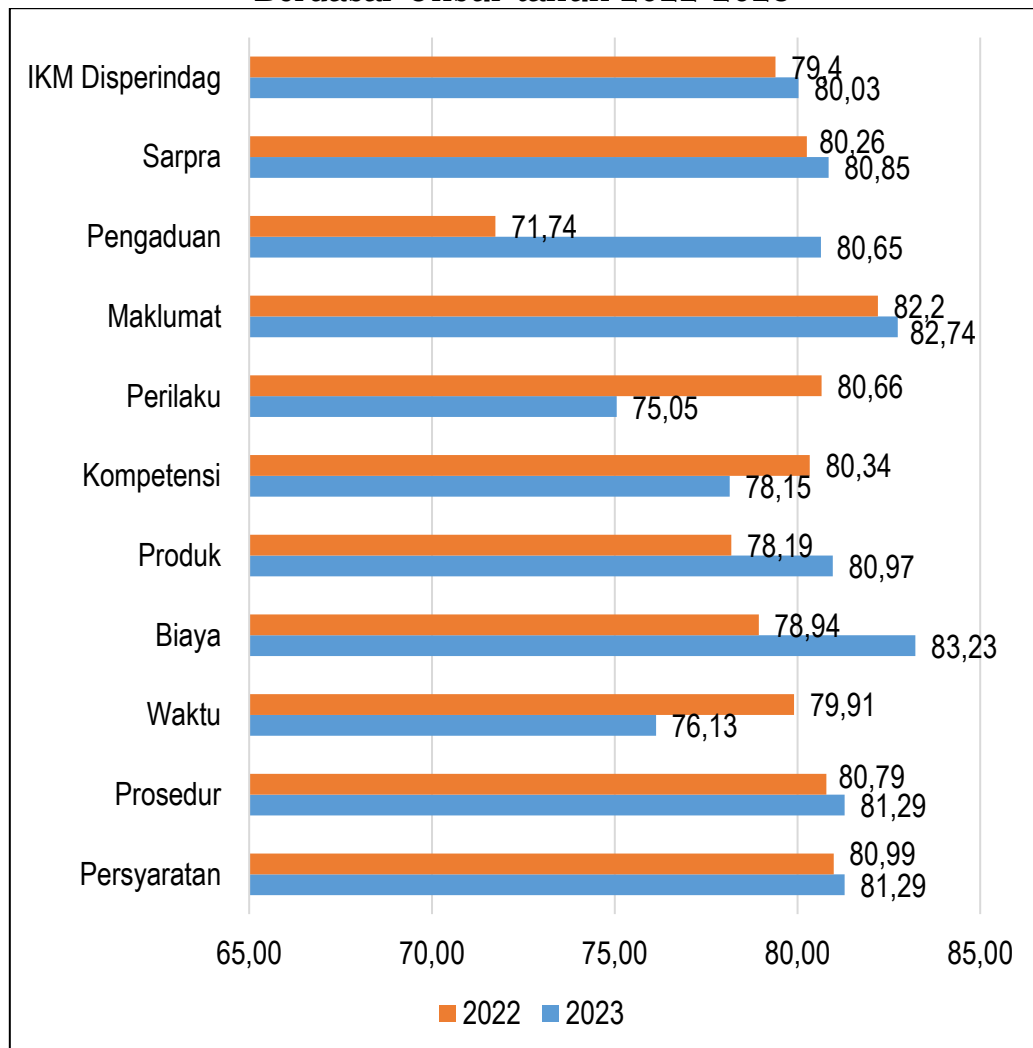
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



22. IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 79,40 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 80,03 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebesar 80,03 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, perilaku petugas pelaksana.

Grafik 4.57
IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Hal ini tercermin dari 8 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Selain itu terdapat 7 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebesar 80,03, yakni: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan.

Adapun unsur yang mengalami penurunan indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah unsur waktu pelayanan dari yang semula tahun 2022 sebesar 79,91 atau terkategori memuaskan menjadi 76,13 atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2023. Kemudian unsur perilaku petugas pelaksana juga mengalami penurunan yang signifikan dari yang semula 80,66 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 75,05 atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2023. Masalah yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur waktu pelayanan diantaranya ketepatan waktu buka pelayanan, ketepatan waktu istirahat dan ketepatan waktu tunggu pelayanan yang menurut masyarakat masih tidak sesuai dan membutuhkan waktu lama sehingga kurang memuaskan dan mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan.

Permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur perilaku masyarakat yakni masalah kesantunan dan keramahan petugas pelaksana yang dinilai masih kurang memuaskan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan, sehingga mendapatkan mutu pelayanan C. Adapun permasalahan lain teridentifikasi dari indikator komposit unsur produk pelayanan. Meskipun produk pelayanan mengalami peningkatan indeks, namun masih ditemui tingginya angka komplain terhadap produk pelayanan. Pada unsur sarana dan prasarana juga ditemui permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yakni minimnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi serta minimnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi.



Tabel 4.25
IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81.29	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.29	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75.48	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	72.90	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81.94	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74.19	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83.23	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83.23	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.81	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76.13	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77.42	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78.71	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79.35	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77.10	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78.06	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	73.55	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	73.55	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.58	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.90	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82.26	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79.03	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.58	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.00	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.35	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79.35	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.03	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86.77	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86.77	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76.13	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76.13	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	83.87	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	79.35	B	Di bawah rerata

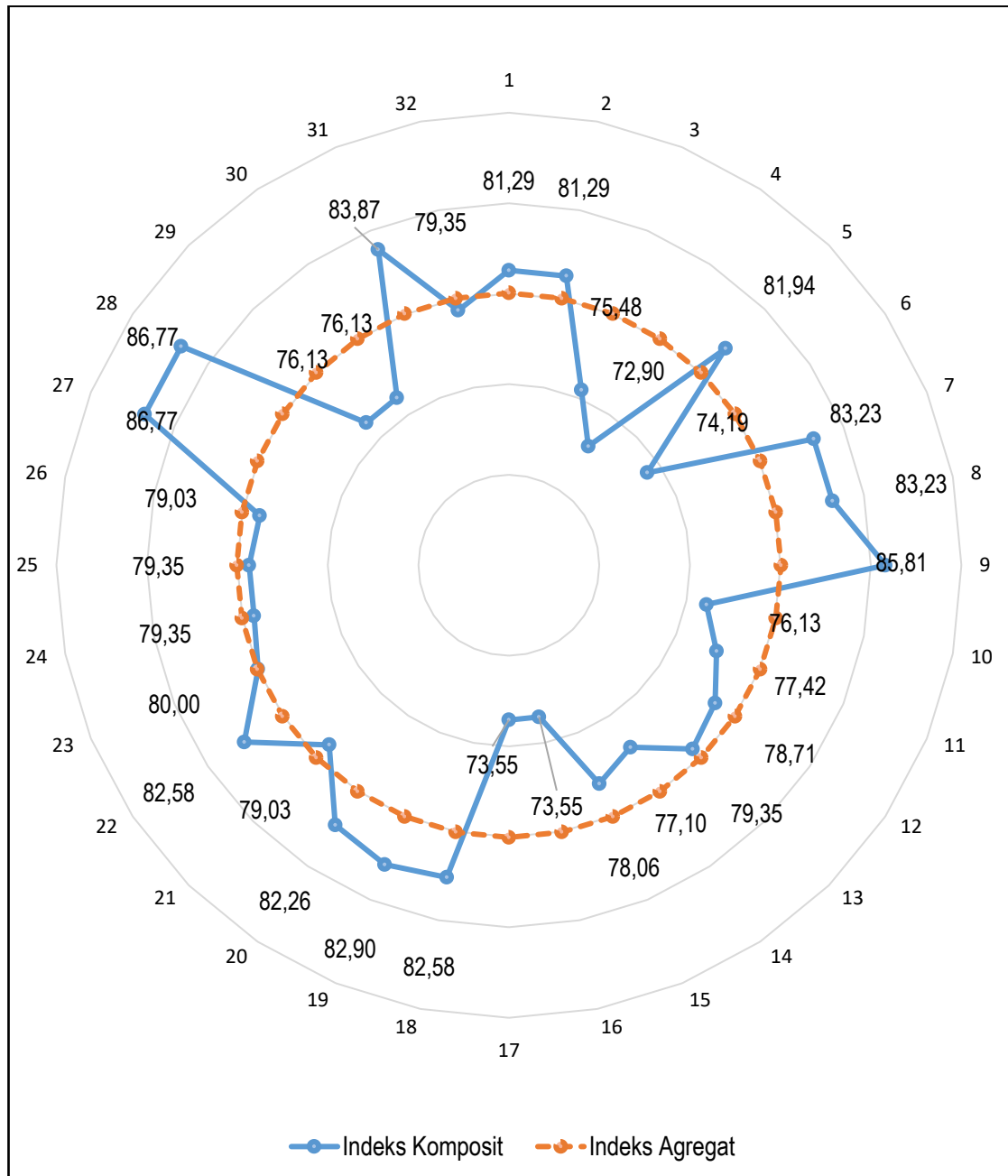
Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 24 indikator berkualifikasi B.



Dari 32 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak sebesar 80,03.

Grafik 4.58
Postur Pelayanan Publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

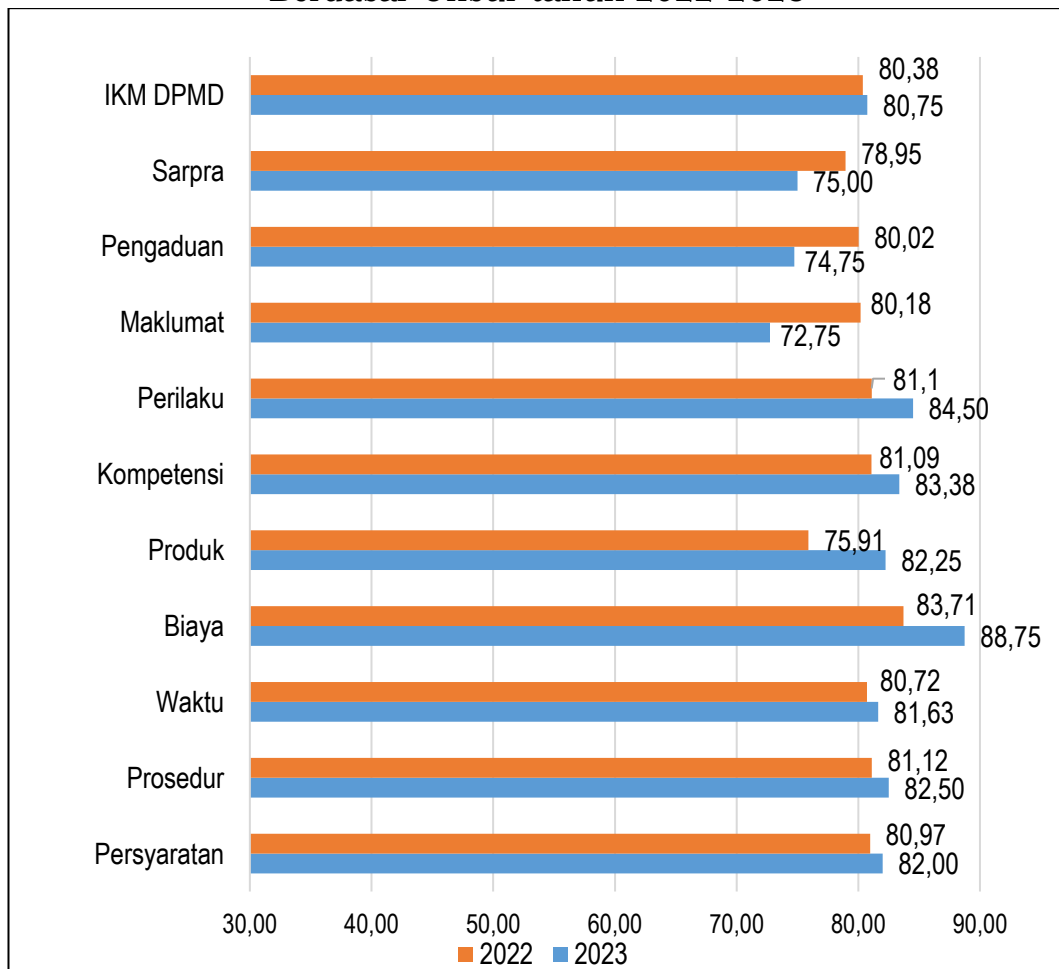
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



23. IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 80,38 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 80,75 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa sebesar 80,75 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.59
IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa. Hal ini tercermin dari 7 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan dan perilaku petugas pelayanan. Selain itu terdapat 7 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 82,00 atau terkategori memuaskan; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 82,50 atau terkategori memuaskan; waktu pelayanan dengan indeks sebesar 81,63 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 88,75 atau terkategori sangat memuaskan; produk pelayanan dengan indeks sebesar 82,25 atau terkategori memuaskan; kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 83,38 dan perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 84,50.

Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya diantaranya unsur maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 72,75 atau terkategori kurang memuaskan; pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 74,75 atau terkategori kurang memuaskan serta sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 75,00 atau terkategori kurang memuaskan. Permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur maklumat pelayanan adalah keberadaan maklumat pelayanan dan integritas pelayanan yang masih dinilai rendah dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan.

Masalah yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur pengelolaan pengaduan adalah minimnya kanal pengaduan dan respon petugas terhadap pengaduan belum sesuai harapan masyarakat. Masalah yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana adalah masalah kebersihan lingkungan, toilet yang kurang bersih, minimnya ketersediaan APAR, inefektivitas larangan merokok, minimnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi serta minimnya rambu-rambu mitigasi.



Tabel 4.26
IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.50	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81.00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79.00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83.50	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83.00	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	90.50	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87.00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.50	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82.00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84.00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83.00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83.50	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	85.00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84.00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84.50	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	72.50	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73.00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74.50	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75.00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76.50	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.50	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73.00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	53.50	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63.50	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.50	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86.50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71.00	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	68.50	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	83.00	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	86.50	B	Di atas rerata

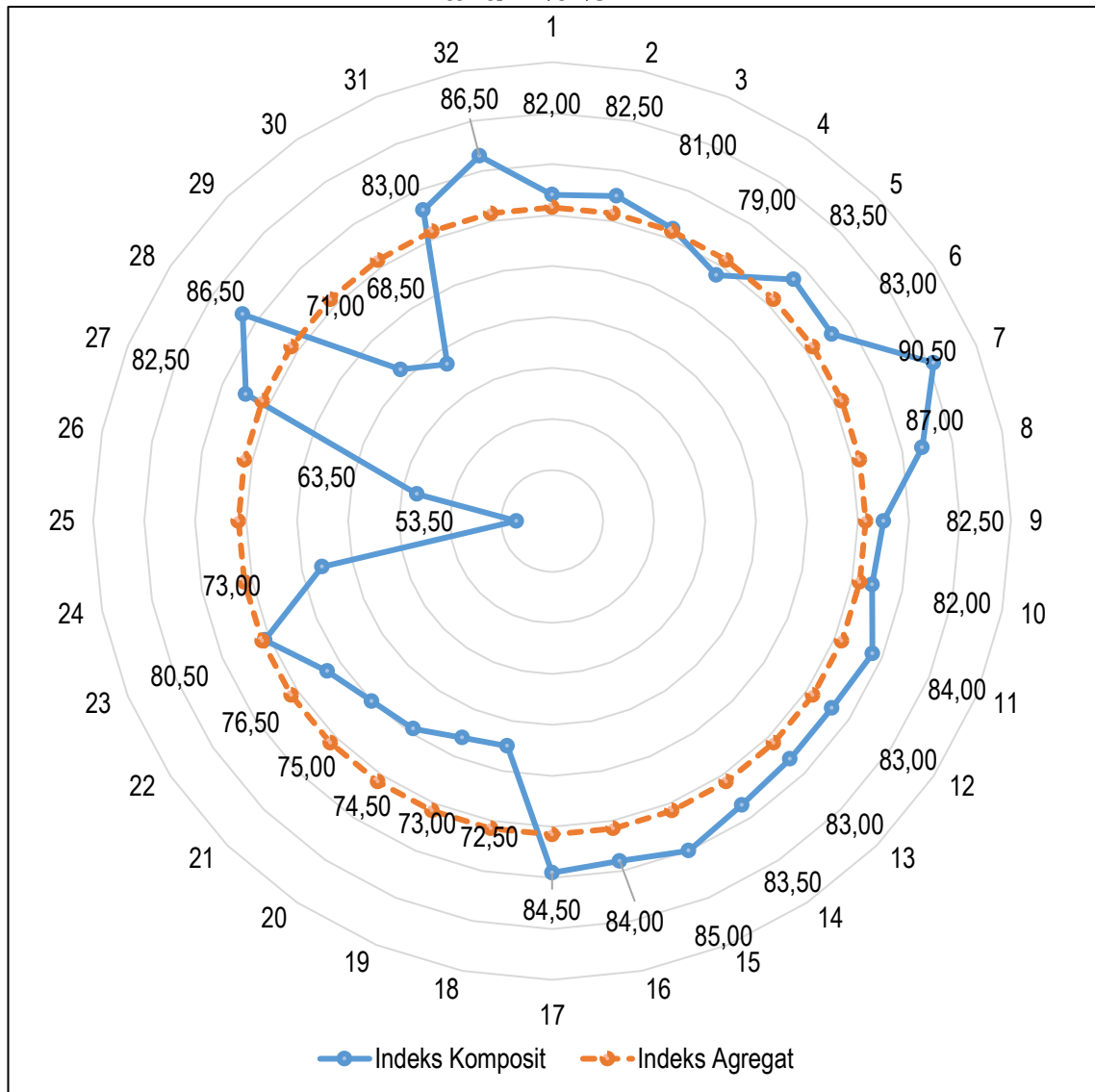
Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 32 indikator masih berkualifikasi C; 1 indikator berkualifikasi A; 2



indikator berkualifikasi D dan 21 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 20 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Lebak sebesar 80,75.

Grafik 4.60
Postur Pelayanan Publik DPMD
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

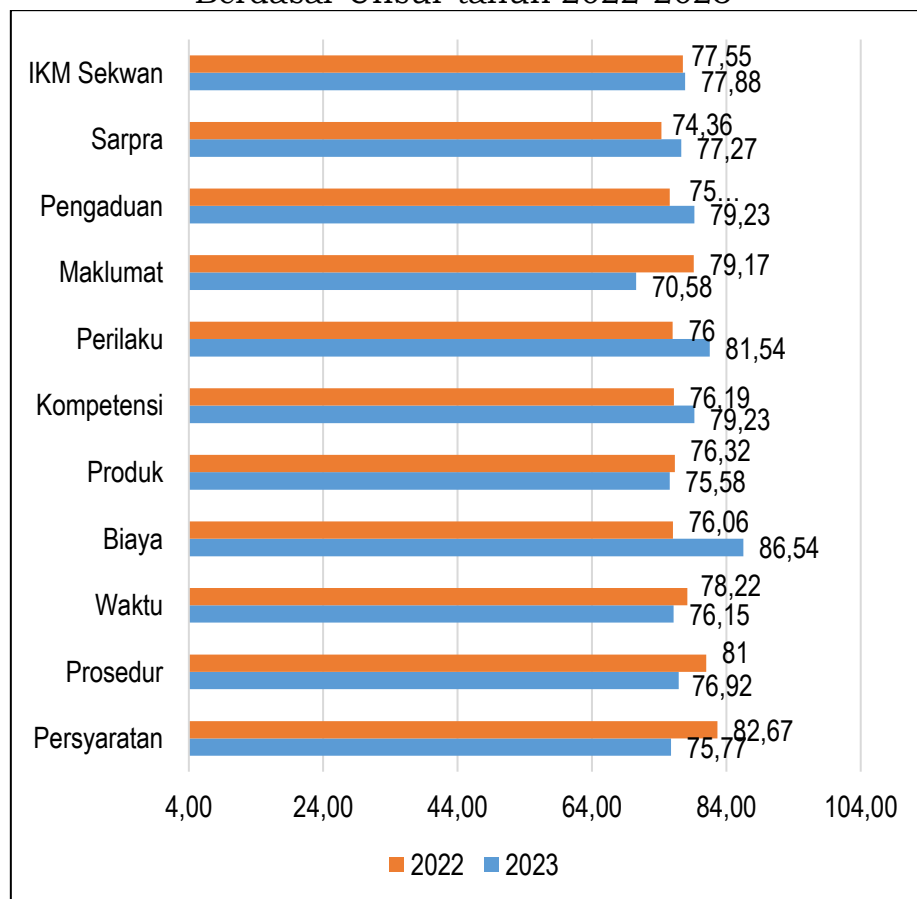
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



24. IKM Sekretariat DPRD

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 77,55 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 77,88 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Sekretariat DPRD sebesar 77,88 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.61
IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan



terhadap pelayanan di Sekretariat DPRD. Hal ini tercermin dari 5 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, biaya pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Sekretariat DPRD, yakni: biaya pelayanan dengan indeks sebesar 86,54 atau terkategori memuaskan; kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 79,23 atau terkategori memuaskan; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 81,54 atau terkategori memuaskan dan pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 79,23 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan dan maklumat pelayanan. Pada unsur persyaratan pelayanan ditemukan permasalahan pada indikator kompositnya yakni persyaratan yang rumit dengan mutu pelayanan C. Adapun pada unsur waktu pelayanan ditemui permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yaitu masalah ketidaktepatan waktu pelayanan, ketidaktepatan waktu istirahat dan ketidaktepatan waktu tutup pelayanan, sehingga mendapatkan mutu pelayanan C dari masyarakat atau terkategori kurang memuaskan.

Pada unsur maklumat pelayanan teridentifikasi permasalahan pada unsur kompositnya yaitu keberadaan maklumat dan integritas maklumat pelayanan yang masih rendah dengan mutu pelayanan C. Selain itu masalah juga ditemui pada unsur produk pelayanan berdasarkan indikator kompositnya yaitu angka komplain terhadap produk yang masih tinggi. Permasalahan lain yang teridentifikasi adalah pada indikator kemampuan berkomunikasi petugas pelaksana, pengalaman petugas serta keramahan yang dinilai masyarakat masih kurang memuaskan. Permasalahan pada unsur sarana dan prasarana juga teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya yakni masalah kebersihan lingkungan, ketidaknyamanan ruang pelayanan, inefektivitas larangan merokok, sarana dan prasarana yang dikhawatirkan



membahayakan, minimnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi dan minimnya rambu-rambu mitigasi.

Tabel 4.27
IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

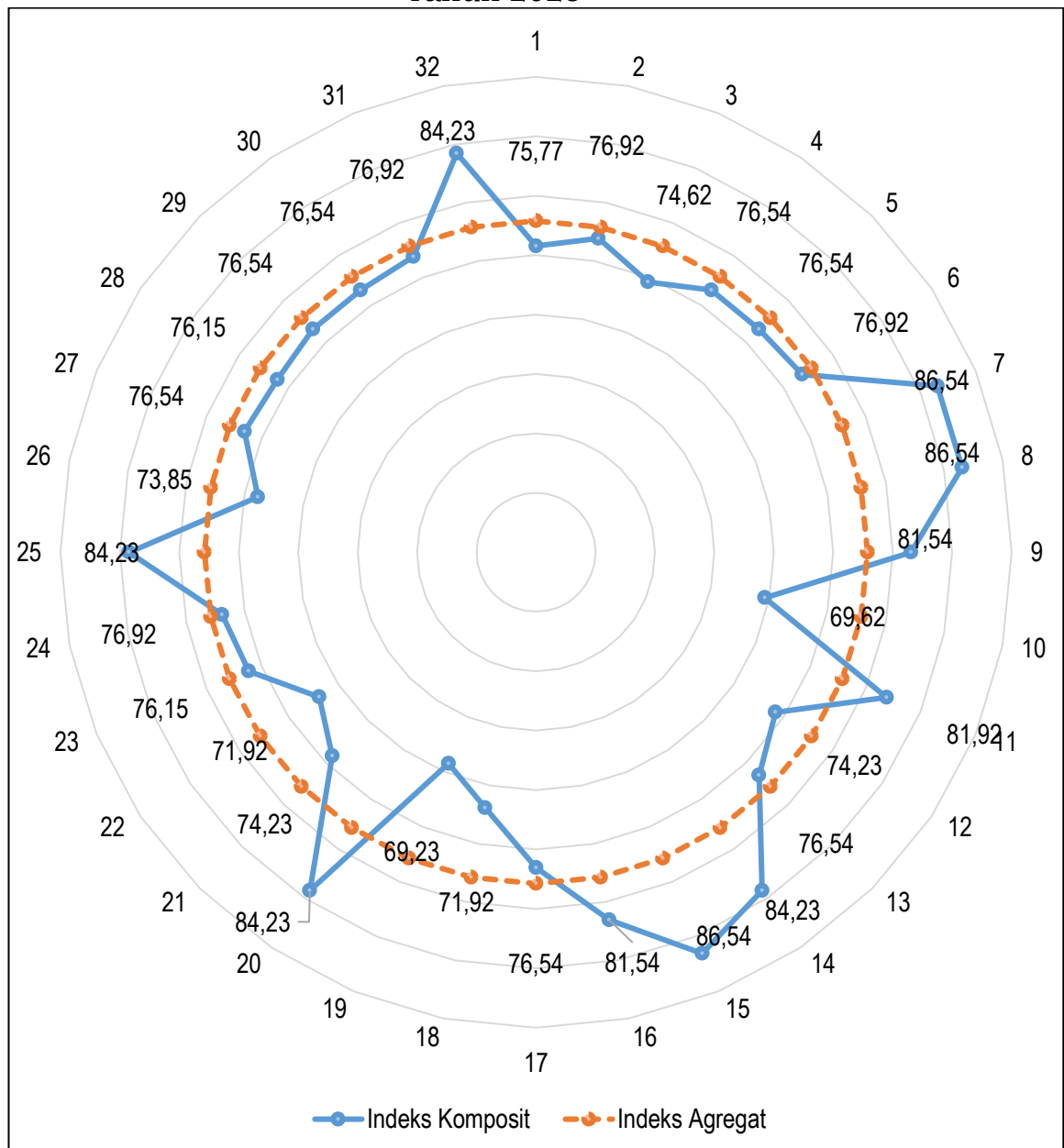
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75.77	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	76.92	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	74.62	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76.54	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76.54	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76.92	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86.54	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86.54	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.54	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	69.62	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81.92	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	74.23	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76.54	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	84.23	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86.54	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81.54	B	Di atas rerata
17	Keramahan	76.54	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	71.92	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	69.23	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	84.23	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74.23	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	71.92	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76.15	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76.92	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84.23	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73.85	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	76.54	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	76.15	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76.54	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76.54	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76.92	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84.23	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 18 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 14 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Sekretariat DPRD sebesar 77,88.

Grafik 4.62
Postur Pelayanan Publik IKM Sekretariat DPRD
Tahun 2023



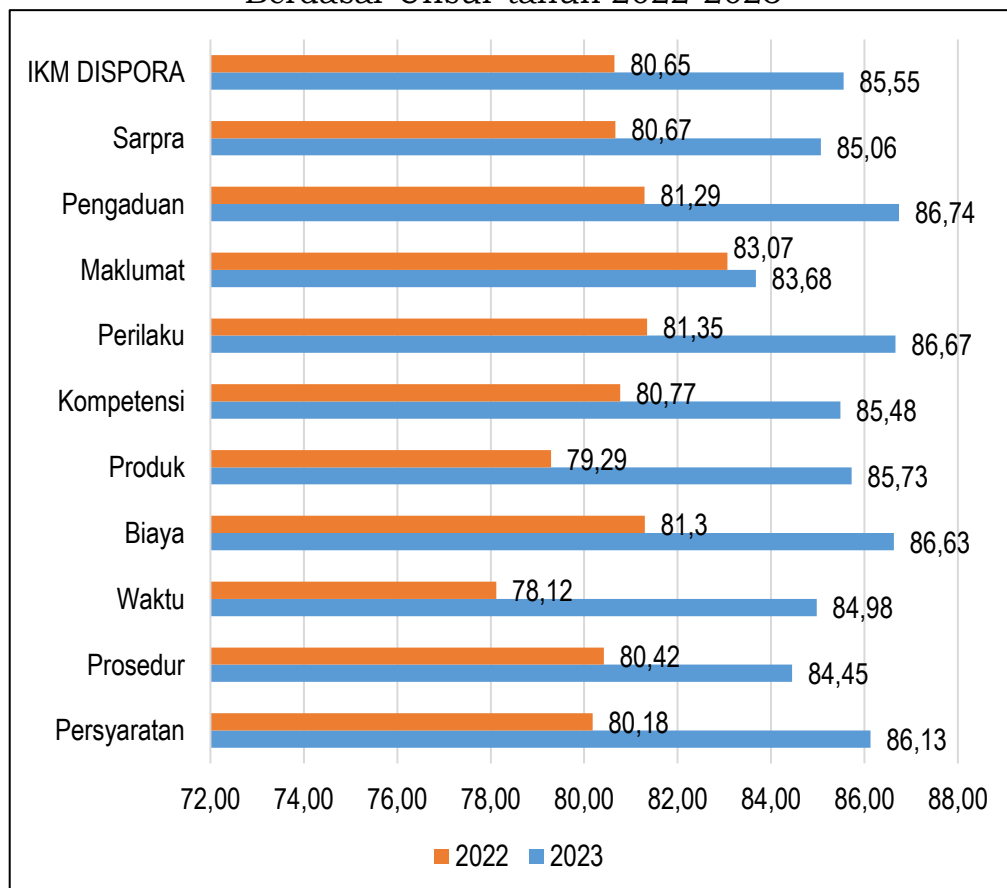
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



25. IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari yang semula 80,65 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 85,55 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga sebesar 85,55 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.63
IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Lebak. Hal ini tercermin dari 10 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, 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. Selain itu terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 86,13 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 86,63 atau terkategori memuaskan; produk pelayanan dengan indeks sebesar 85,73 atau terkategori memuaskan; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 86,67 atau terkategori memuaskan dan pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 86,74 atau terkategori memuaskan.

Rerata unsur dalam IKM Dinas Pemuda dan Olahraga mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan yang signifikan terjadi pada unsur biaya pelayanan dari yang semula 81,30 menjadi 86,63; unsur persyaratan pelayanan dari yang semula 80,18 menjadi 86,13 dan unsur pengelolaan pengaduan dari yang semula 81,29 menjadi 86,74. Ketiga unsur tersebut mendapatkan nilai mutu pelayanan B dengan kategori memuaskan.

Berdasarkan indikator komposit yang ada pada tabel di bawah, diketahui semua indikator dari setiap unsur dalam IKM Dinas Pemuda Olahraga Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau teridentifikasi memuaskan. Namun jika merujuk pada indeks unit IKM Dinas Pemuda dan Olahraga, masih terdapat 17 indikator komposit yang berada di bawah rerata indeks unit IKM Dinas Pemuda dan Olahraga. Dengan demikian Dinas Pemuda dan Olahraga perlu melakukan optimalisasi dari setiap indikator komposit pada setiap unsur komposit agar bisa mewujudkan pelayanan yang semakin prima.



Tabel 4.28
IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

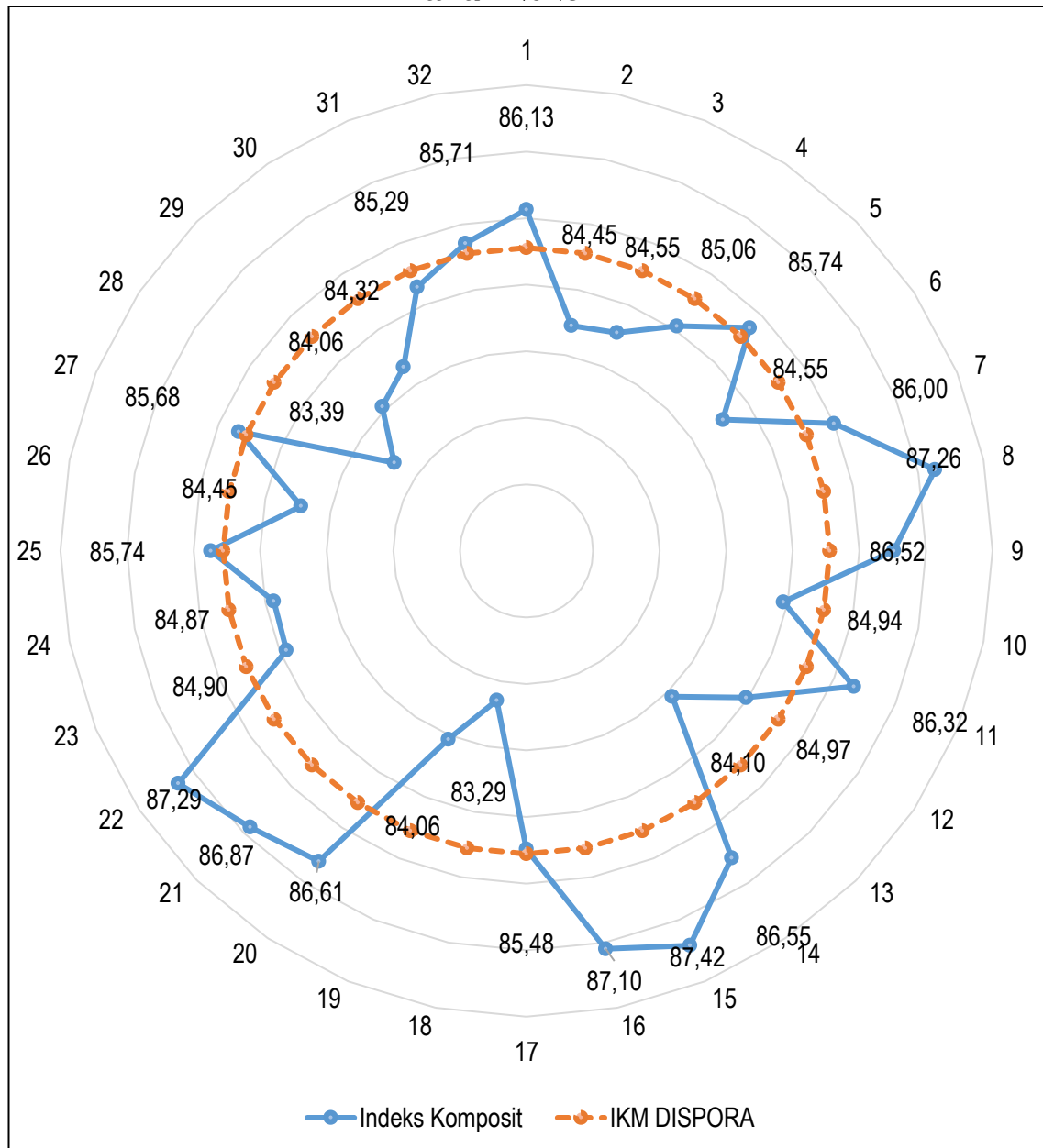
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.13	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.45	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84.55	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	85.06	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85.74	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	84.55	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86.00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87.26	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.52	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84.94	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	86.32	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.97	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	84.10	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	86.55	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	87.42	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	87.10	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85.48	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83.29	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84.06	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	86.61	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86.87	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	87.29	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.90	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84.87	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85.74	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84.45	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.68	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83.39	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.06	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	84.32	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	85.29	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85.71	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 32 dari 32 indikator telah berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Lebak sebesar 85,55.

Grafik 4.64
Postur Pelayanan Publik Dinas Pemuda dan Olah Raga
Tahun 2023



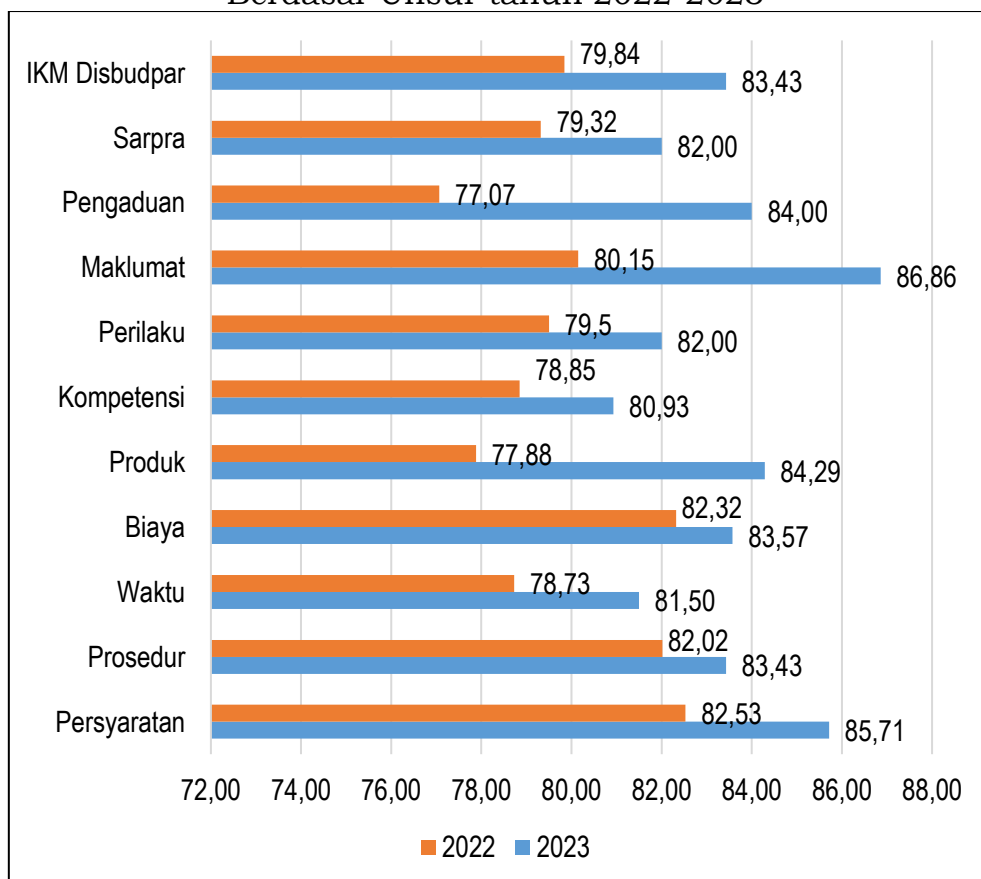
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



26. IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari yang semula 79,84 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 83,43 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sebesar 83,43 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, perilaku petugas pelaksana serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.65
IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak. Hal ini tercermin dari 10 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, 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. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,71 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 83,57 atau terkategori memuaskan; produk pelayanan dengan indeks sebesar 84,29 atau terkategori memuaskan; maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 86,86 atau terkategori memuaskan.

Rerata unsur dalam IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan yang signifikan terjadi pada unsur produk pelayanan dari yang semula 77,88 menjadi 84,29; unsur persyaratan pelayanan dari yang semula 82,53 menjadi 85,71 dan unsur maklumat pelayanan dari yang semula 80,15 menjadi 86,86. Ketiga unsur tersebut mendapatkan nilai mutu pelayanan B dengan kategori memuaskan.

Berdasarkan indikator komposit yang ada pada tabel di bawah, diketahui semua indikator dari setiap unsur dalam IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau teridentifikasi memuaskan. Namun jika merujuk pada indeks unit IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, masih terdapat 28 indikator komposit yang berada di bawah rerata indeks unit IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Dengan demikian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata perlu melakukan optimalisasi dari setiap indikator komposit pada setiap unsur komposit agar bisa mewujudkan pelayanan yang semakin prima.



Tabel 4.29
IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

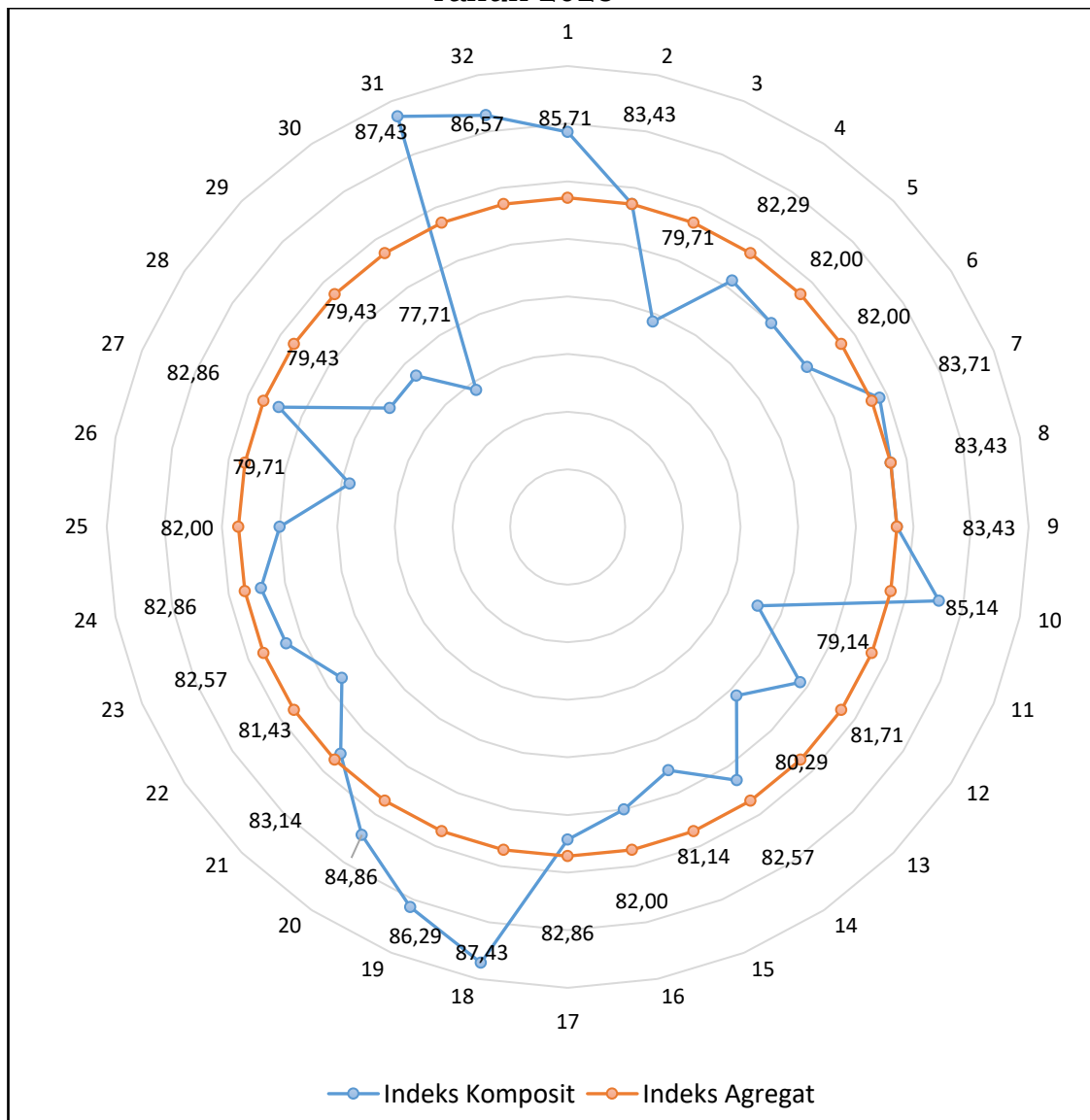
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.71	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.43	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79.71	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82.29	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.00	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83.71	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83.43	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.43	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	85.14	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79.14	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.71	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80.29	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82.57	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81.14	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	82.00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82.86	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	87.43	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.29	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	84.86	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.14	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.43	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.57	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82.86	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82.00	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.71	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.86	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	79.43	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79.43	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77.71	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	87.43	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	86.57	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 32 dari 32 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 8 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak sebesar 83,43.

Grafik 4.66
Postur Pelayanan Publik
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Tahun 2023



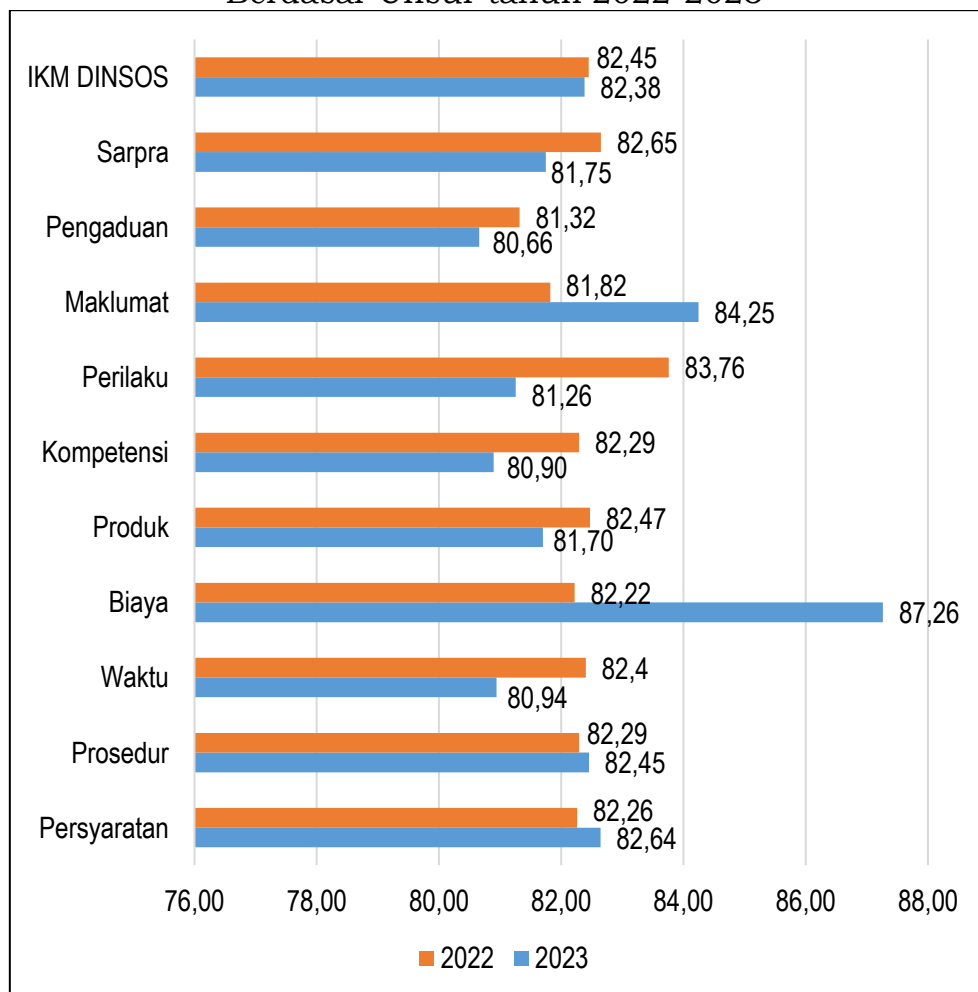
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



27. IKM Dinas Sosial

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lebak tercatat mengalami penurunan dari yang semula 82,45 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 82,38 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Sosial sebesar 82,38 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, perilaku petugas pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.67
IKM Dinas Sosial
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lebak. Hal ini tercermin dari 4 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan maklumat pelayanan. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Sosial, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 82,64 atau terkategori memuaskan; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 82,45; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 87,26 atau terkategori memuaskan; maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 84,25 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks diantaranya terdapat 6 unsur yaitu unsur waktu pelayanan dari yang semula mendapat capaian indeks sebesar 82,40 pada tahun 2022 menjadi 80,94 pada tahun 2023. Unsur produk pelayanan dari yang semula mendapatkan capaian indeks 82,47 pada tahun 2022 menjadi sebesar 81,70 pada tahun 2023. Unsur kompetensi pelaksana dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 82,29 pada tahun 2022 menjadi 80,90 pada tahun 2023. Unsur perilaku pelaksana dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 83,76 pada tahun 2022 menjadi 81,26 pada tahun 2023. Unsur pengelolaan pengaduan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 81,32 pada tahun 2022 menjadi 80,68 pada tahun 2023. Adapun unsur sarana dan prasarana mendapatkan capaian indeks sebesar 82,65 pada tahun 2022 menjadi sebesar 81,75 pada tahun 2023.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat 6 unsur yang mengalami penurunan nilai indeks, namun tidak berdampak signifikan pada kondisi indikator kompositnya. Berdasarkan indikator komposit yang ada pada tabel di bawah, diketahui semua indikator dari setiap unsur dalam IKM Dinas Sosial Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau teridentifikasi memuaskan. Namun jika merujuk pada indeks unit IKM Dinas Sosial, masih terdapat 20 indikator komposit yang berada di bawah rerata indeks unit IKM Dinas Sosial. Dengan demikian Dinas Sosial perlu melakukan optimalisasi dari setiap indikator komposit pada



setiap unsur komposit agar bisa mewujudkan pelayanan yang semakin prima.

Tabel 4.30
IKM Dinas Sosial
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

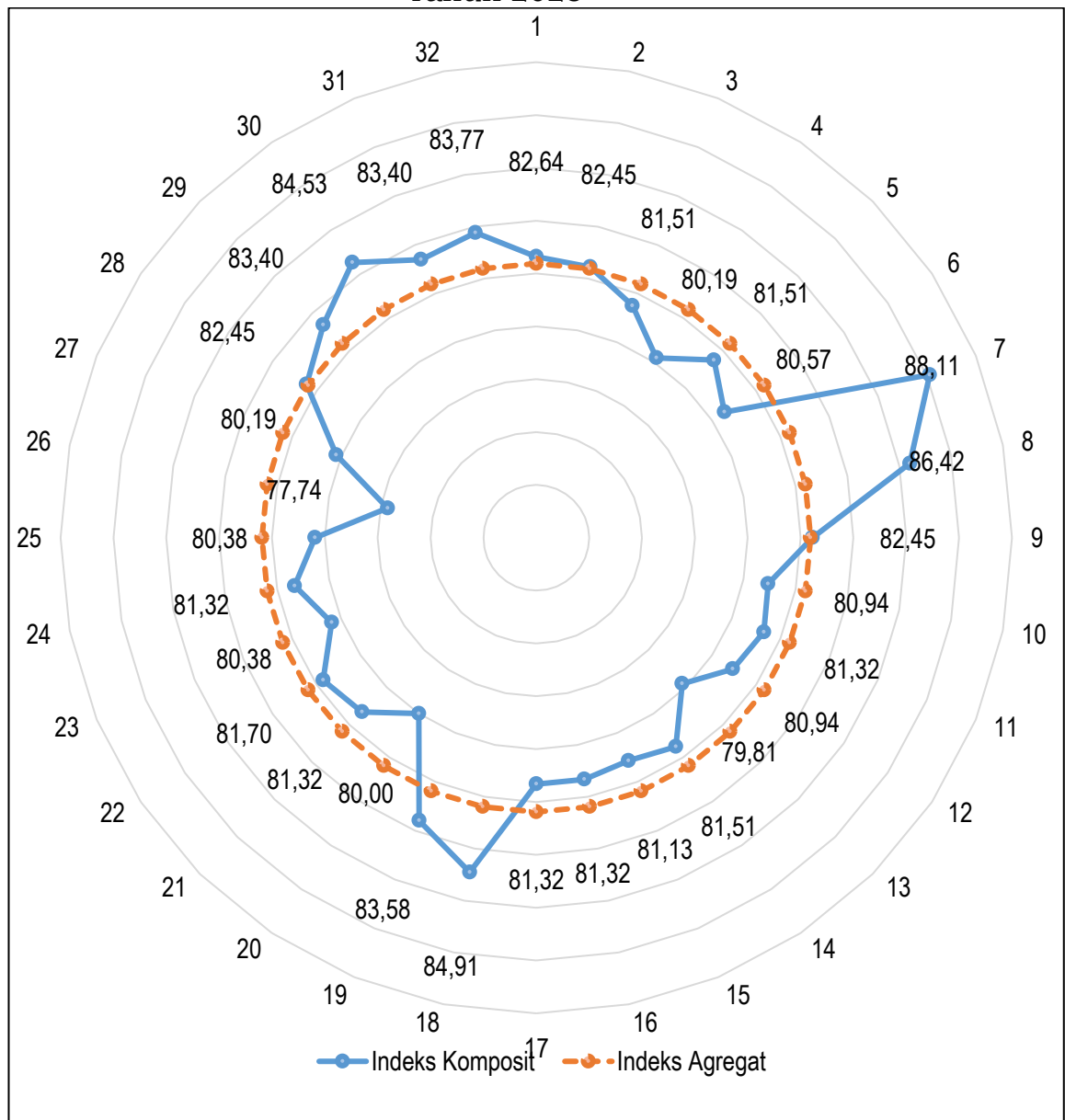
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.64	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.45	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81.51	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80.19	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81.51	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80.57	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88.11	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86.42	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.45	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80.94	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81.32	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.94	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79.81	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81.51	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81.13	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81.32	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	81.32	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	84.91	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.58	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80.00	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81.32	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.70	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.38	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.32	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80.38	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77.74	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80.19	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	82.45	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.40	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	84.53	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	83.40	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83.77	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 32 dari 32 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 12 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Sosial Kabupaten Lebak sebesar 82,38.

Grafik 4.68
Postur Pelayanan Publik Dinas Sosial
Tahun 2023



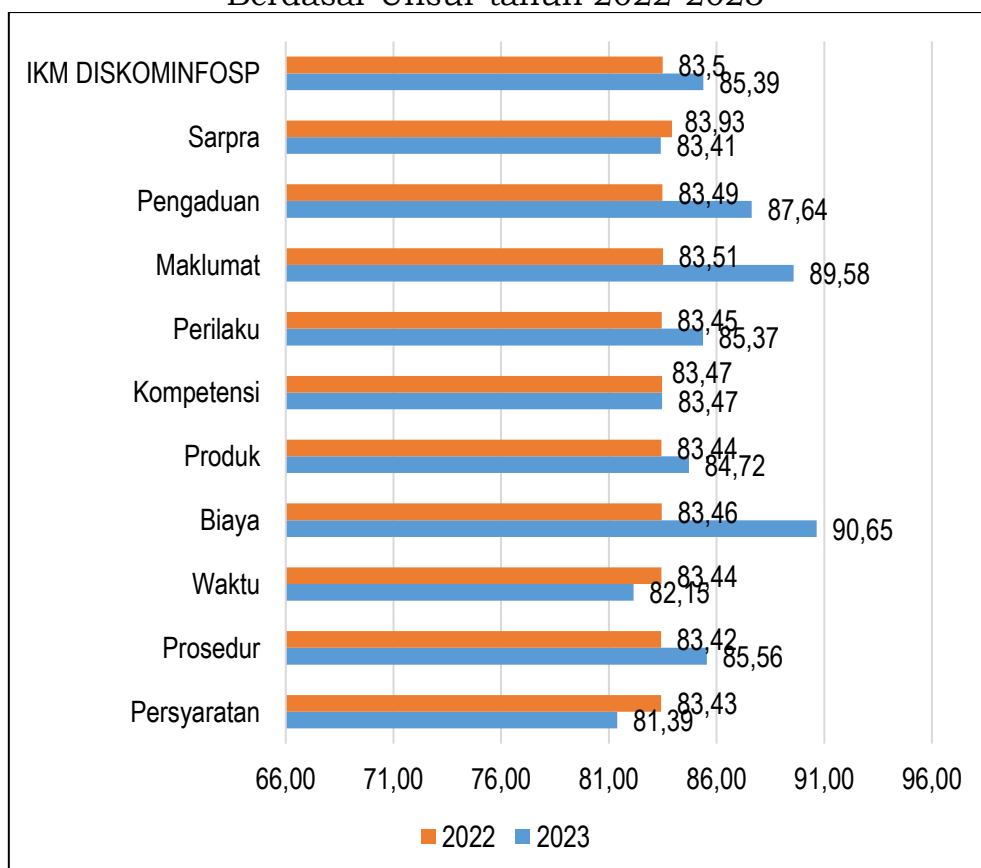
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



28. IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 83,50 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 85,39 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sebesar 85,39 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, perilaku petugas pelaksana serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.69
IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Lebak. Hal ini tercermin dari 8 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian, yakni: prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 85,56 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 90,65 atau terkategori sangat memuaskan; maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 89,58 atau terkategori memuaskan; pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 87,64 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks diantaranya terdapat 3 unsur yaitu unsur persyaratan pelayanan dari yang semula mendapat capaian indeks sebesar 83,43 pada tahun 2022 menjadi 81,39 pada tahun 2023. Unsur waktu pelayanan dari yang semula mendapatkan capaian indeks 83,44 pada tahun 2022 turun menjadi sebesar 82,15 pada tahun 2023. Adapun unsur sarana dan prasarana mendapatkan capaian indeks sebesar 83,93 pada tahun 2022 turun menjadi sebesar 83,41 pada tahun 2023. Meskipun terdapat 3 unsur yang mengalami penurunan nilai indeks, namun tidak berdampak signifikan pada kondisi indikator kompositnya. Berdasarkan indikator komposit yang ada pada tabel di bawah, diketahui hampir semua indikator dari setiap unsur dalam IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan dan bahkan ada beberapa indikator yang mendapatkan mutu pelayanan A atau sangat memuaskan. Namun, jika merujuk pada indeks unit IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian, masih terdapat 19 indikator komposit yang berada di bawah rerata indeks unit IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian. Dengan demikian, Dinas



Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian perlu melakukan optimalisasi dari setiap indikator komposit pada setiap unsur komposit agar bisa mewujudkan pelayanan yang semakin prima.

Tabel 4.31

IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

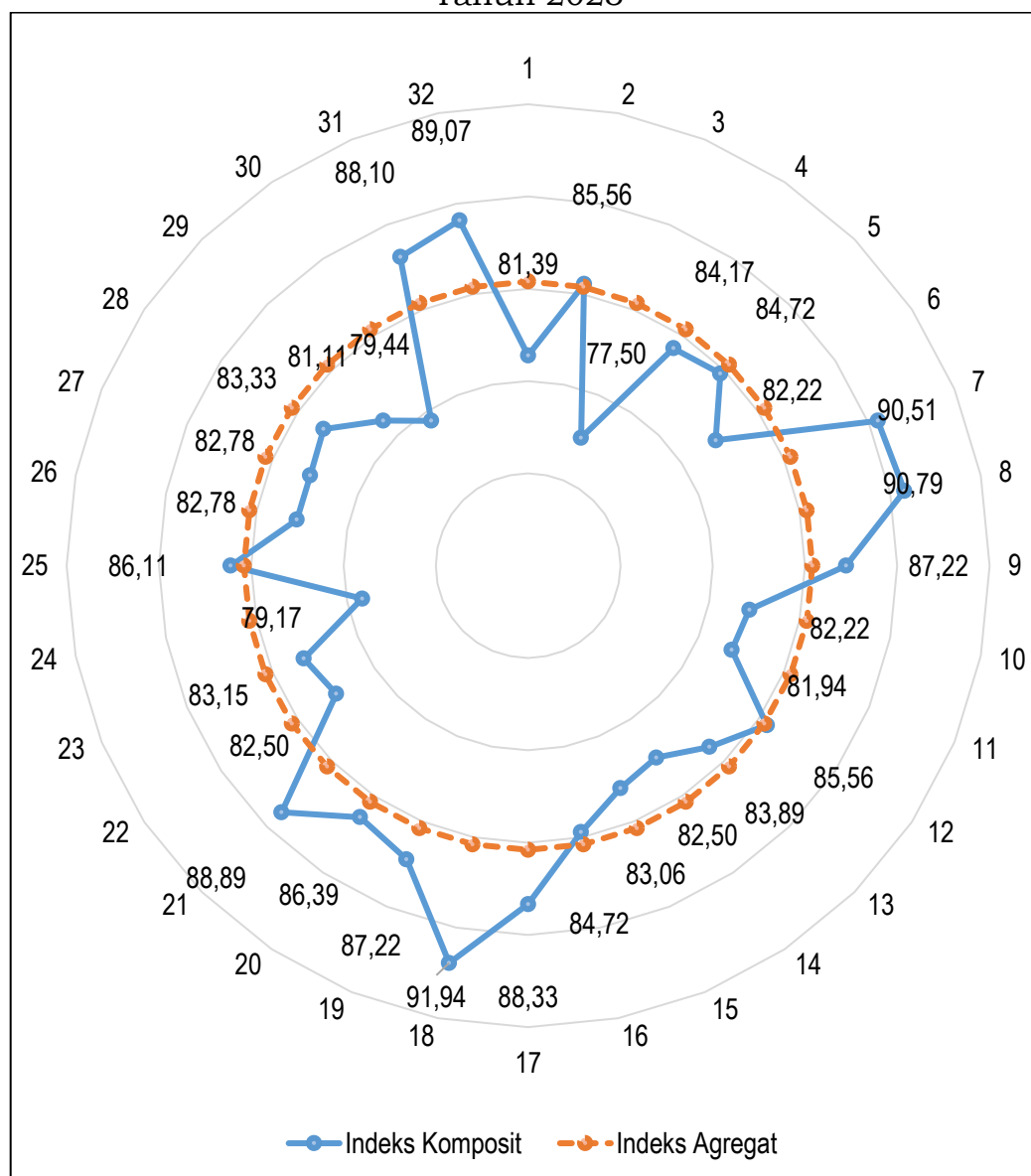
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81.39	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.56	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77.50	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84.17	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.72	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82.22	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	90.51	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	90.79	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87.22	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82.22	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81.94	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.56	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83.89	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82.50	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83.06	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	84.72	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	88.33	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	91.94	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	87.22	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	86.39	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	88.89	A	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.50	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.15	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.17	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86.11	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82.78	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.78	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83.33	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81.11	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	79.44	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	88.10	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	89.07	A	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 6 dari 32 indikator berkualifikasi A dan 26 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Lebak sebesar 85,39.

Grafik 4.70
Postur Pelayanan Publik
Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
Tahun 2023



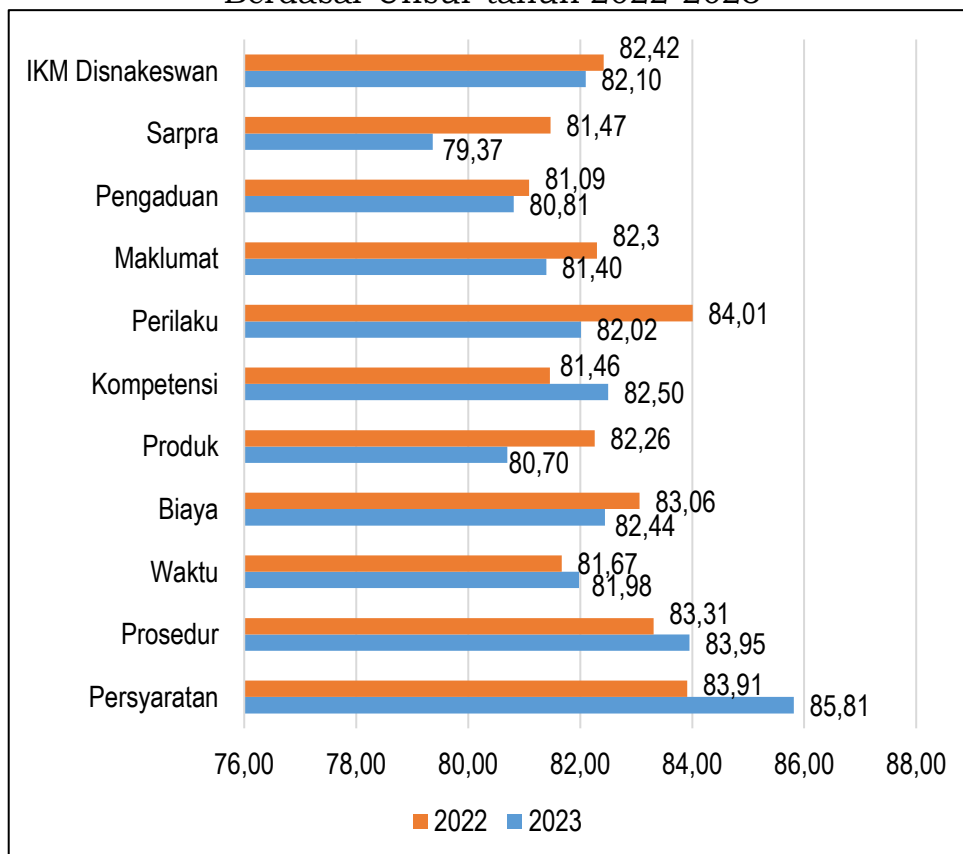
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



29. IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lebak tercatat mengalami penurunan dari yang semula 82,42 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 82,10 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan sebesar 82,10 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.71
IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lebak. Hal ini tercermin dari 4 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,81 atau terkategori memuaskan; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 83,95 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 82,44 atau terkategori memuaskan; kompetensi petugas pelaksana dengan indeks sebesar 82,50 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks diantaranya terdapat 6 unsur yaitu unsur biaya pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelaksana, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan. Penurunan yang signifikan terjadi pada unsur sarana dan prasarana yang semula pada tahun 2022 mendapatkan capaian indeks sebesar 81,47 turun menjadi 79,37 pada tahun 2023 dengan kategori memuaskan. Permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit pada unsur sarana dan prasarana pelayanan adalah inefektivitas larangan merokok. Masyarakat menilai bahwa masih banyak aktivitas merokok di lingkungan pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan. Selain itu masalah juga teridentifikasi dari indikator minimnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. Indikator efektivitas larangan merokok dan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana mendapatkan mutu pelayanan C dari masyarakat, sehingga perlu ada perbaikan dan upaya peningkatan nilai indeks indikator.

Berdasarkan indikator komposit pada tabel di bawah juga dapat diketahui masih terdapat indikator komposit yang masih berada dibawah rerata indeks unit IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan. Teridentifikasi terdapat 21 indikator yang berada



di bawah indeks unit IKM Peternakan dan Kesehatan Hewan, sehingga perlu ditingkatkan.

Tabel 4.32
IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

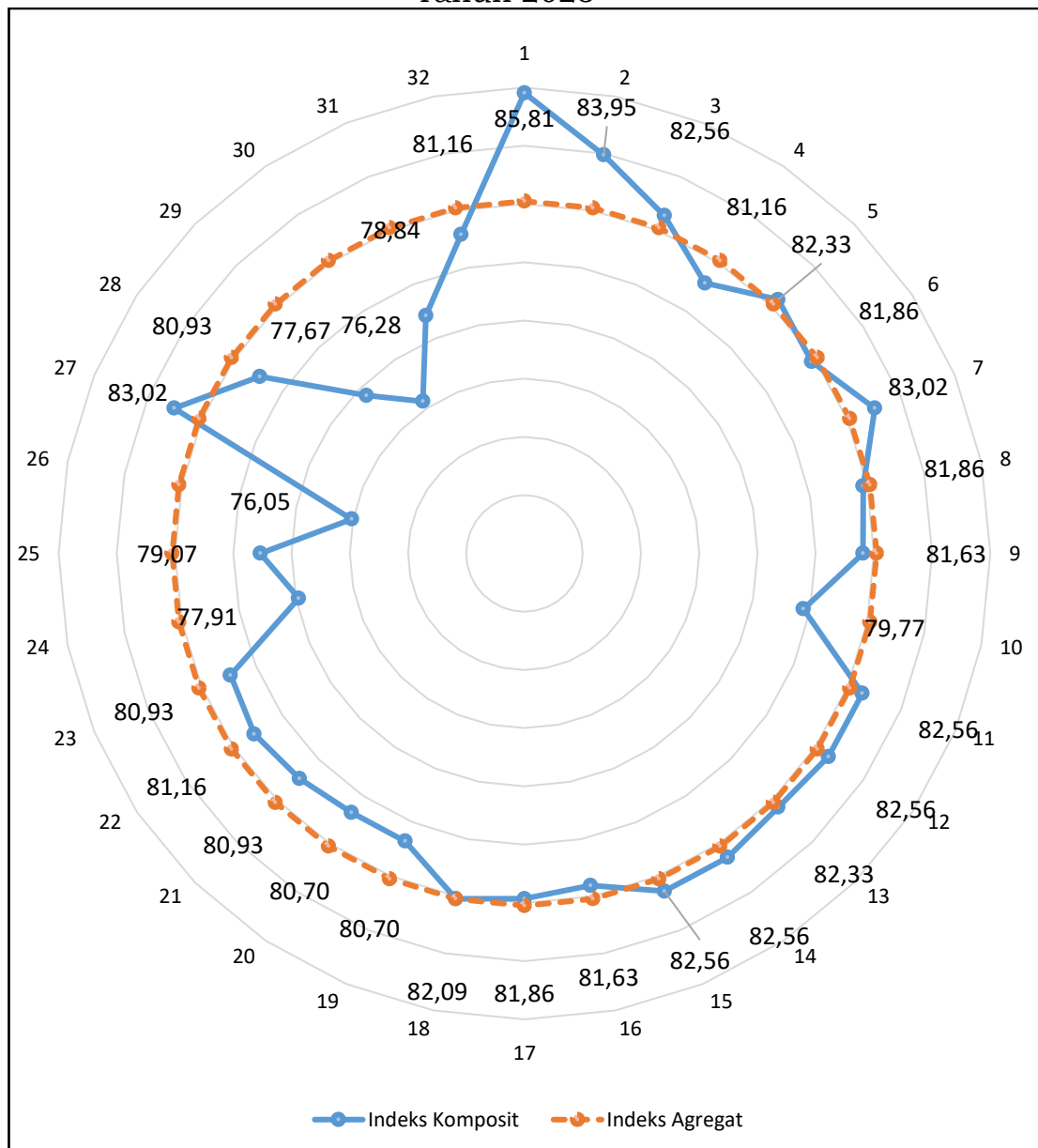
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.81	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.95	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82.56	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81.16	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82.33	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.86	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83.02	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81.86	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.63	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	79.77	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82.56	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.56	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82.33	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82.56	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82.56	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81.63	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	81.86	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82.09	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80.70	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80.70	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.93	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.16	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.93	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.91	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79.07	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76.05	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.02	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80.93	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77.67	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76.28	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78.84	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81.16	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 2 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lebak sebesar 82,10.

Grafik 4.72
Postur Pelayanan Publik
IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

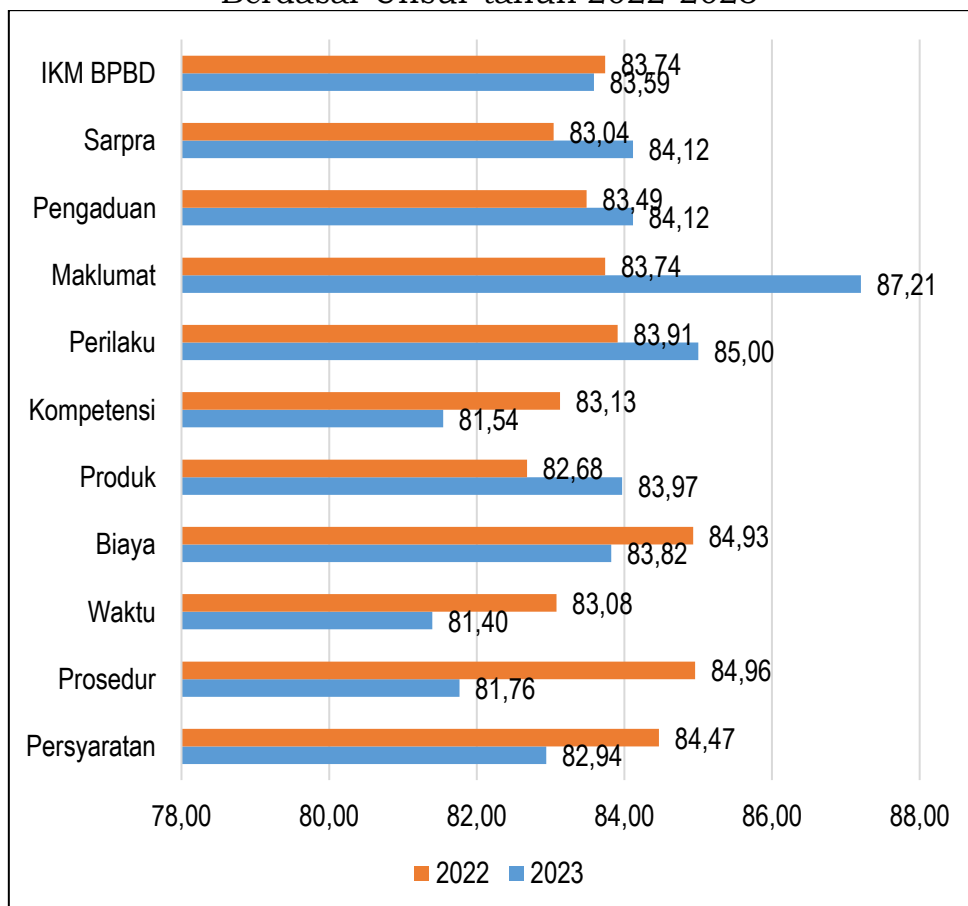
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv



30. IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak tercatat mengalami penurunan dari yang semula 83,74 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 83,59 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebesar 83,59 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan kompetensi petugas pelaksana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.73
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Hal ini tercermin dari 5 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, Selain itu terdapat 6 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah, yakni: biaya dengan indeks sebesar 83,82 atau terkategori memuaskan; produk pelayanan dengan indeks sebesar 83,97 atau terkategori memuaskan; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 85,00 atau terkategori memuaskan; maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 87,21, pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 84,12 atau terkategori memuaskan serta sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 84,12 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks diantaranya terdapat 5 unsur yaitu unsur persyaratan pelayanan dari yang semula mendapat capaian indeks sebesar 84,47 pada tahun 2022 menjadi 82,94 pada tahun 2023. Unsur prosedur pelayanan turun dari 84,96 menjadi 81,76 pada tahun 2023. Unsur waktu pelayanan dari yang semula mendapatkan capaian indeks 83,08 pada tahun 2022 turun menjadi sebesar 81,40 pada tahun 2023. Adapun unsur biaya pelayanan mendapatkan capaian indeks sebesar 84,93 pada tahun 2022 turun menjadi sebesar 83,82 pada tahun 2023. Adapun unsur sarana dan prasarana turun dari 83,04 pada tahun 2022 menjadi 84,12 pada tahun 2023.

Meskipun terdapat 5 unsur yang mengalami penurunan nilai indeks, namun tidak berdampak signifikan pada kondisi indikator kompositnya. Berdasarkan indikator komposit yang ada pada tabel di bawah, diketahui hampir semua indikator dari setiap unsur dalam IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan dan bahkan ada 2 indikator yang mendapatkan mutu pelayanan A atau sangat memuaskan. Namun, jika merujuk pada indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah, masih terdapat 18 indikator komposit yang berada di bawah rerata indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Dengan demikian, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian



perlu melakukan optimalisasi dari setiap indikator komposit pada setiap unsur komposit agar bisa mewujudkan pelayanan yang semakin prima.

Tabel 4.33
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

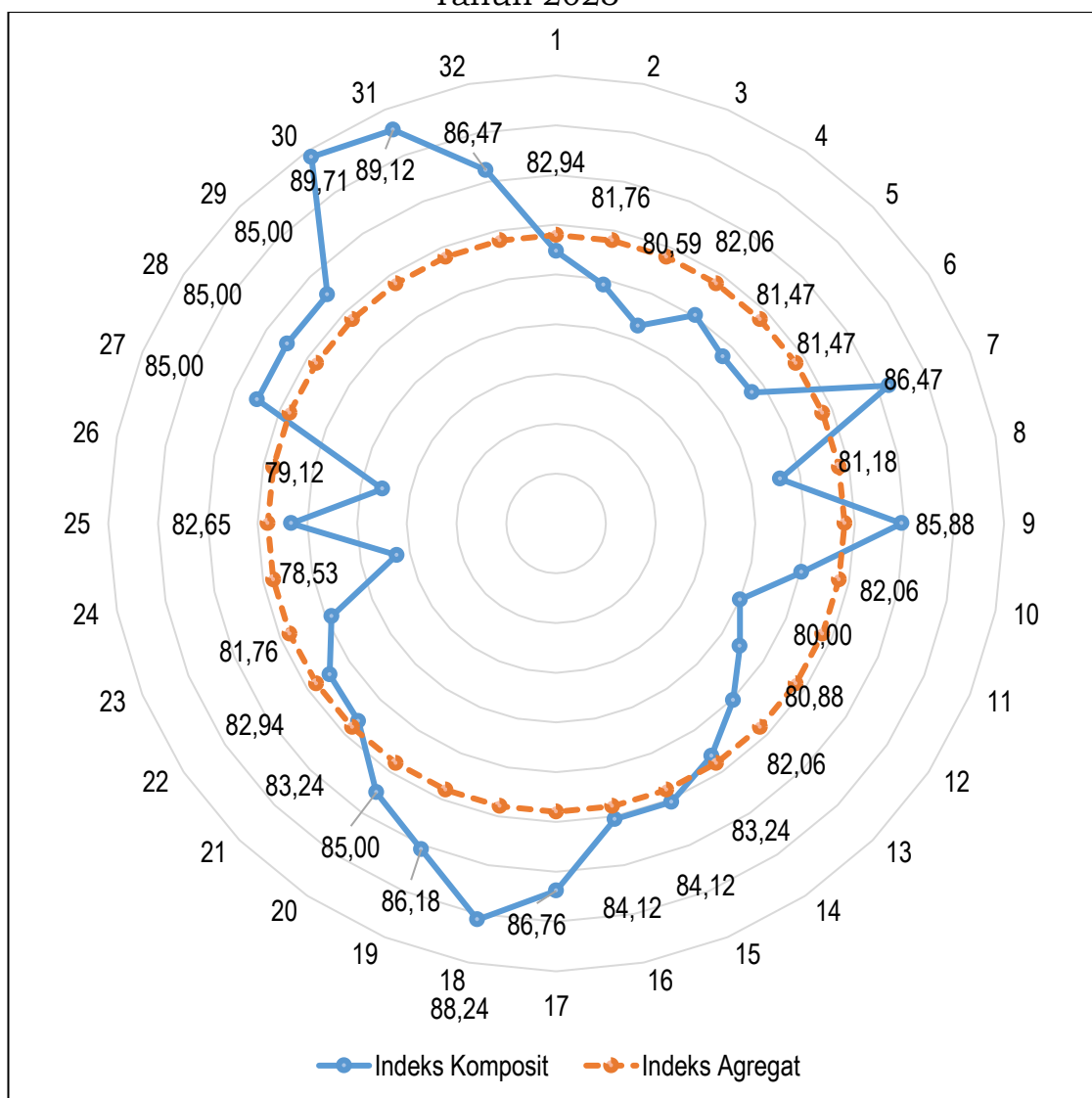
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.94	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	81.76	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80.59	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82.06	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81.47	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81.47	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86.47	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81.18	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.88	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82.06	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80.00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.88	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82.06	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83.24	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84.12	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84.12	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86.76	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	88.24	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.18	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	85.00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.24	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.94	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.76	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78.53	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82.65	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.12	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85.00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	89.71	A	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	89.12	A	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	86.47	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 2 dari 32 indikator masih berkualifikasi A dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak sebesar 83,59.

Grafik 4.74
Postur Pelayanan Publik
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tahun 2023



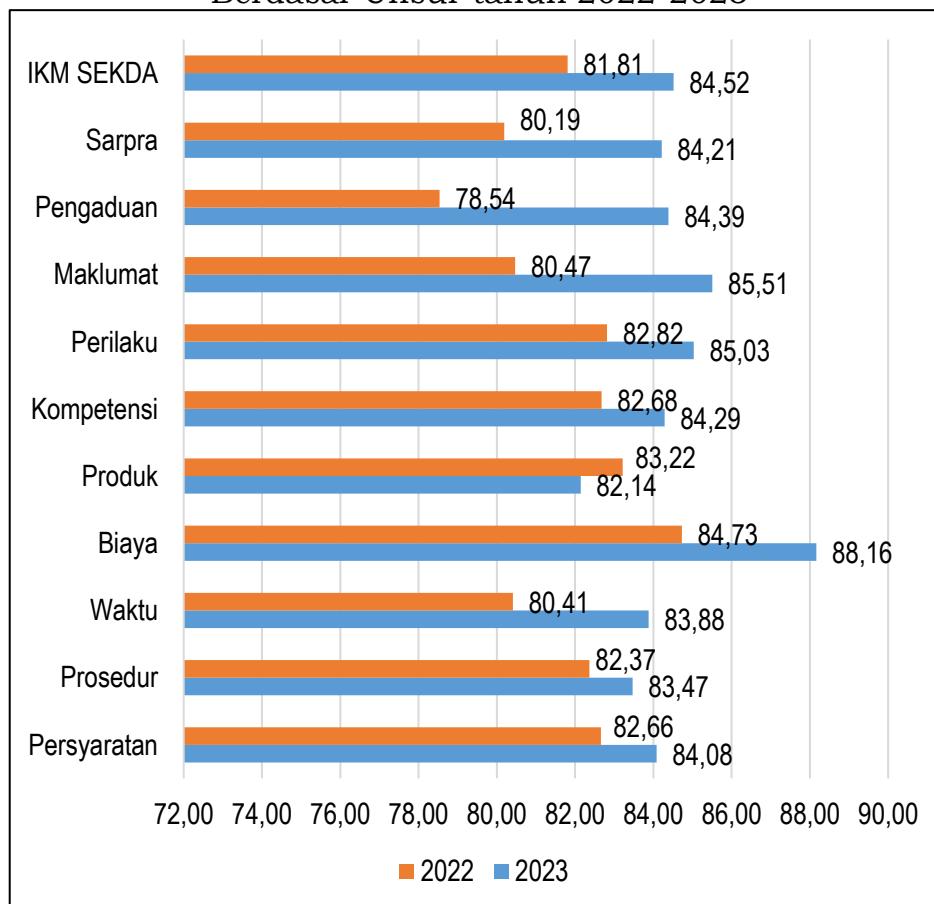
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



31. IKM Sekretariat Daerah

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari yang semula 81,81 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 84,52 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Sekretariat Daerah sebesar 84,52 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 7 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.75
IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Lebak. Hal ini tercermin dari 9 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu terdapat 3 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Sekretariat Daerah, yakni: biaya pelayanan dengan indeks sebesar 88,16 atau terkategori memuaskan; perilaku petugas pelaksana dengan indeks sebesar 85,03 atau terkategori memuaskan dan maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 85,51 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks diantaranya terdapat 1 unsur yaitu unsur produk pelayanan dari yang semula mendapat capaian indeks sebesar 83,22 pada tahun 2022 menjadi 82,14 pada tahun 2023. Meskipun terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan nilai indeks, namun tidak berdampak signifikan pada kondisi indikator kompositnya. Berdasarkan indikator komposit yang ada pada tabel di bawah, diketahui hampir semua indikator dari setiap unsur dalam IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan dan bahkan ada 1 indikator yang mendapatkan mutu pelayanan A atau sangat memuaskan. Namun, jika merujuk pada indeks unit IKM Sekretariat Daerah, masih terdapat 17 indikator komposit yang berada di bawah rerata indeks unit IKM Sekretariat Daerah. Dengan demikian, Sekretariat Daerah perlu melakukan optimalisasi dari setiap indikator komposit pada setiap unsur komposit agar bisa mewujudkan pelayanan yang semakin prima.



Tabel 4.34
IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.08	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.47	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82.04	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84.08	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84.29	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	85.10	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	88.37	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87.96	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.88	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80.41	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	84.90	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.69	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83.67	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83.88	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85.71	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84.29	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	85.10	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85.31	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.71	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83.88	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.90	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86.73	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85.51	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84.29	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86.73	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.61	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.10	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82.04	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86.33	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83.27	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81.43	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84.29	B	Di bawah rerata

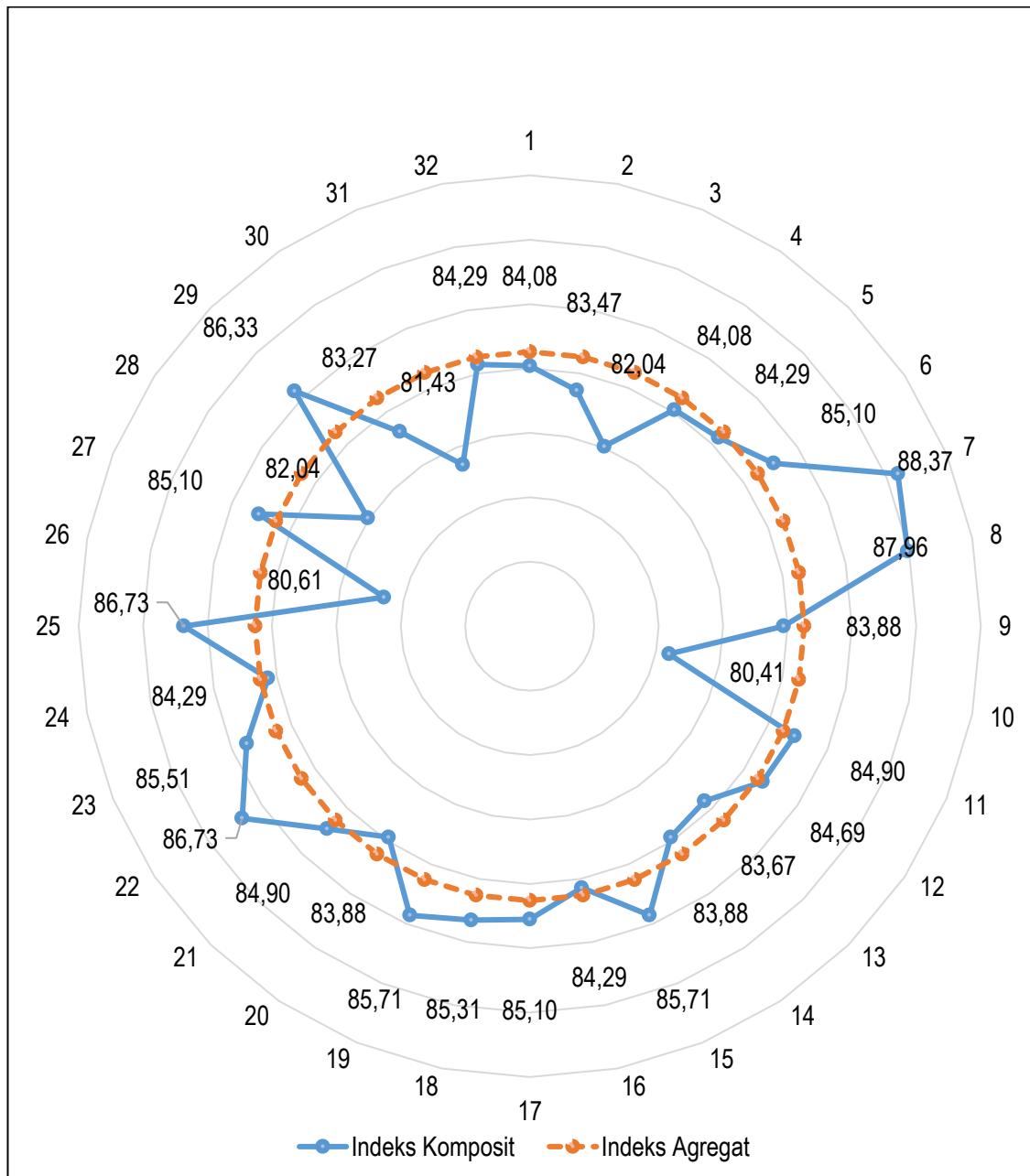
Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 32 indikator masih berkualifikasi A dan 31 indikator berkualifikasi B.



Dari 32 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Lebak sebesar 84,52.

Grafik 4.76
Postur Pelayanan Publik Sekretariat Daerah
Tahun 2023



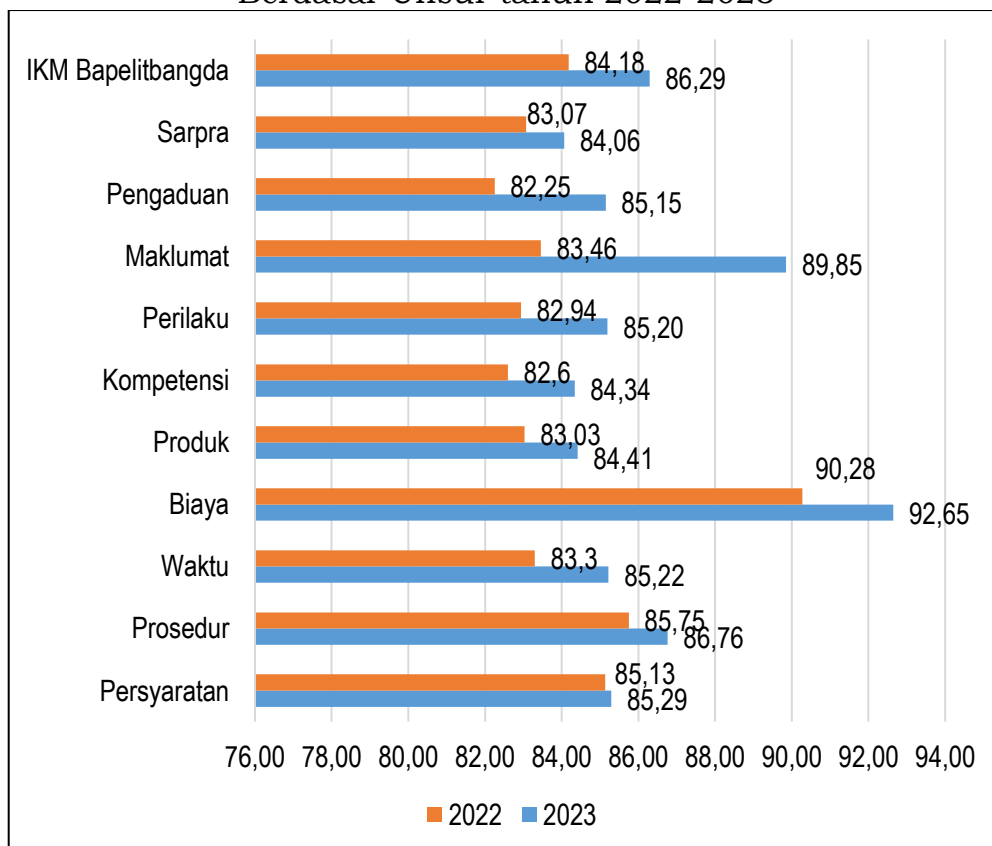
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



32. IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 84,18 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 86,29 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah sebesar 86,29 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 7 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.77
IKM Bapelitbangda
Berdasar Unsur tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Lebak. Hal ini tercermin dari 10 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, 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. Selain itu terdapat 3 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah, yakni: prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 86,76 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 92,65 atau terkategori sangat memuaskan dan maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 89,85 atau terkategori sangat memuaskan

Pada unsur komposit IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah tidak ada unsur yang mengalami penurunan indeks Kondisi dimana tidak terdapat unsur yang mengalami penurunan nilai indeks ini juga berdampak signifikan pada kondisi indikator kompositnya. Berdasarkan indikator komposit yang ada pada tabel di bawah, diketahui hampir semua indikator dari setiap unsur dalam IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan dan bahkan ada beberapa indikator yang mendapatkan mutu pelayanan A atau sangat memuaskan.

Adapun jika merujuk pada indeks unit IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah, masih terdapat 20 indikator komposit yang berada di bawah rerata indeks unit IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah. Dengan demikian, Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah perlu melakukan optimalisasi dari setiap



indikator komposit pada setiap unsur komposit agar bisa mewujudkan pelayanan yang semakin prima.

Tabel 4.35
IKM Bapelitbangda
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

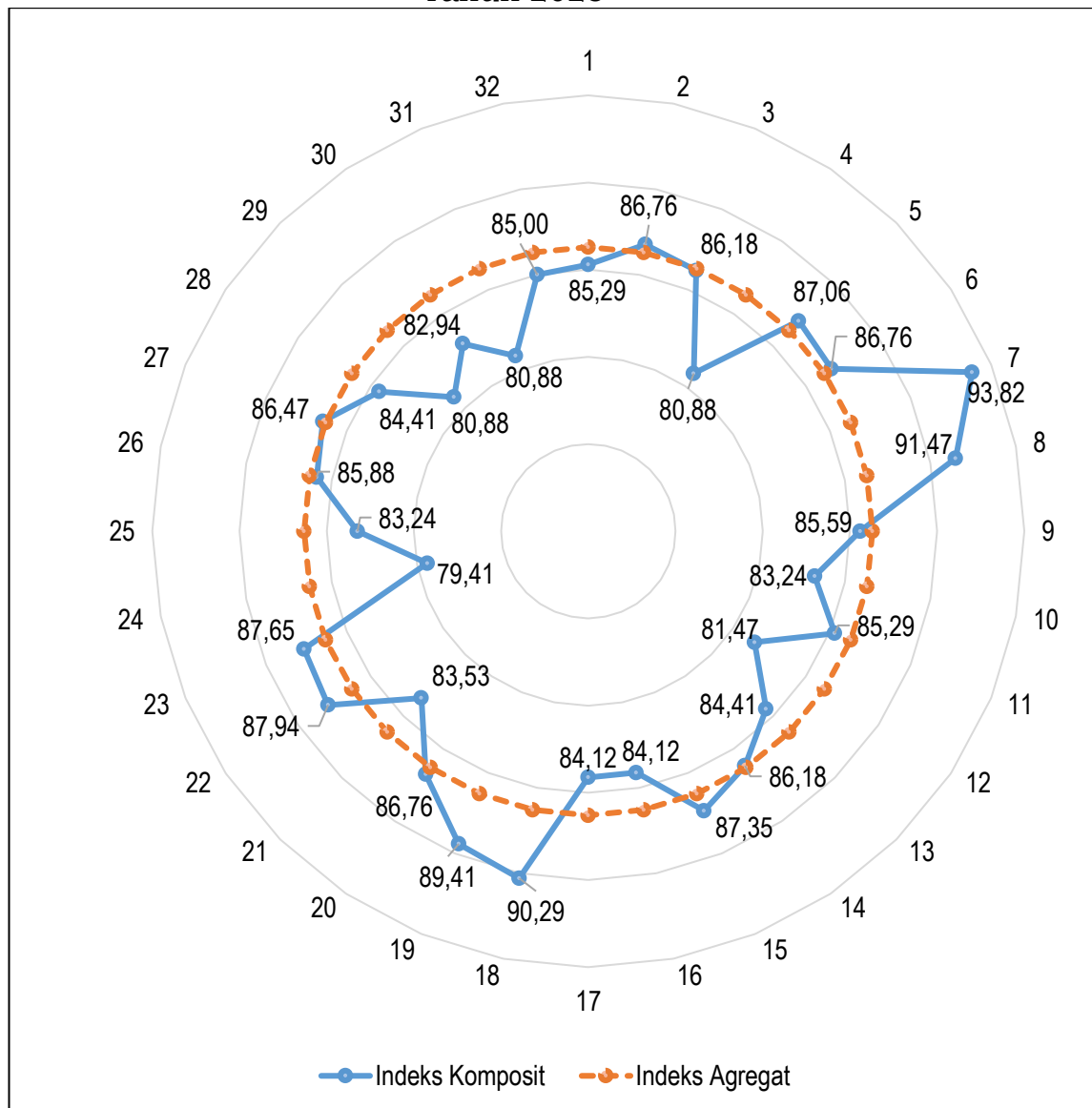
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.29	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.76	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86.18	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80.88	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87.06	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	86.76	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	93.82	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	91.47	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.59	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83.24	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	85.29	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.47	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	84.41	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	86.18	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	87.35	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84.12	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	84.12	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	90.29	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	89.41	A	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	86.76	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.53	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	87.94	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	87.65	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.41	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83.24	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	85.88	B	Di bawah rerata
27	Sarptra Tidak Membahayakan	86.47	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84.41	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarptra Afirmasi	80.88	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82.94	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80.88	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85.00	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 4 dari 32 indikator masih berkualifikasi A dan 28 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 12 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Lebak sebesar 86,29.

Grafik 4.78
Postur Pelayanan Publik Bapelitbangda
Tahun 2023



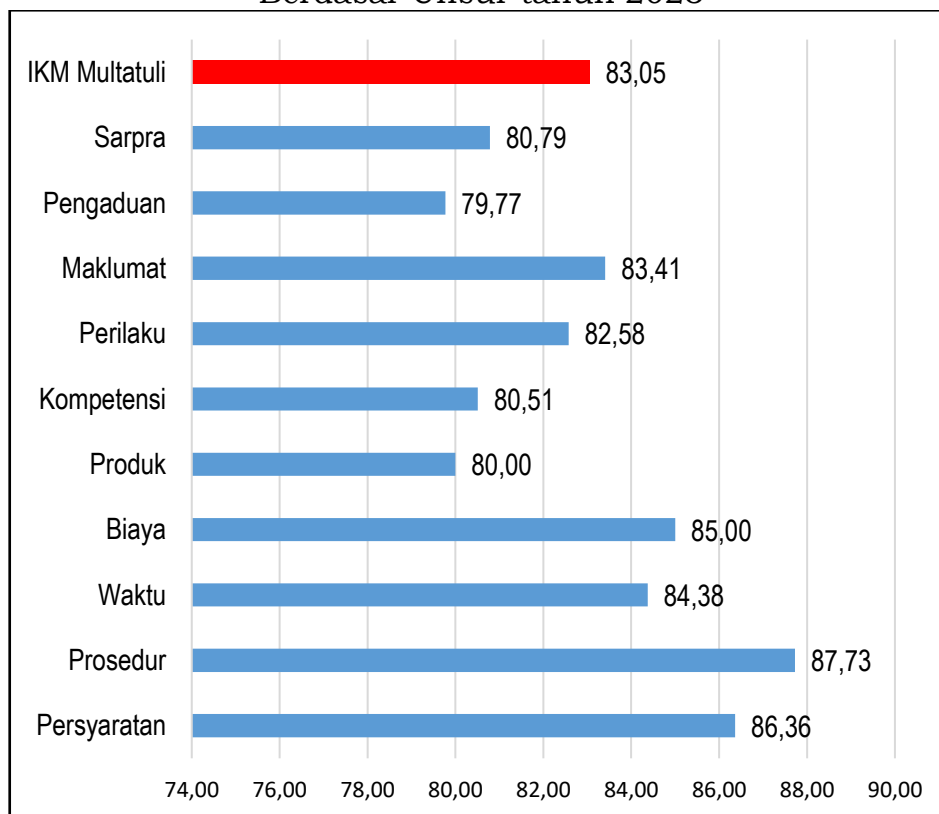
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst
pada Pedoman hal xiv



33. Museum Multatuli

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Museum Multatuli telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83.05 dengan kualifikasi mutu pelayanan B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 sebesar 82,18 meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

Grafik 4.79
IKM Museum Multatuli
Berdasar Unsur tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Dilihat dari grafik diatas, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Museum Multatuli telah terkategori memuaskan. Meski demikian, terdapat 5 unsur komposit pelayanan museum Multatuli memiliki kinerja di bawah rerata indeks agregat/



IKM Museum Multatuli, yaitu: Sarana dan Prasarana, pengaduan, perilaku, kompetensi dan produk.

Unsur komposit yang dinilai paling rendah oleh Masyarakat adalah pengaduan dan produk layanan. Kedua unsur tersebut dinilai masing-masing 79,77 dan 80,00. Masalah yang teridentifikasi pada unsur pengaduan dapat terjadi jika Masyarakat tidak atau belum melihat sarana pengaduan yang memiliki lebih dari satu media pengaduan dan waktu respon pengaduan yang belum sesuai harapan. Produk layanan adalah unsur kedua terendah yang dinilai Masyarakat. Unsur ini dapat diidentifikasi dari produk layanan yang diterima Masyarakat dan angka complain yang pernah didengar Masyarakat.

Permasalahan lain juga teridentifikasi pada indikator komposit dari unsur perilaku pelaksana, dimana masyarakat menilai responsivitas petugas masih rendah. Permasalahan lain juga teridentifikasi pada unsur pengelolaan pengaduan dimana masyarakat menilai petugas pelaksana kurang responsif dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Pada unsur sarana dan prasarana juga masyarakat menilai beberapa indikator kurang memuaskan seperti masalah kebersihan lingkungan, inefektivitas larangan merokok, minimnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi dan minimnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi.



Tabel 4.36
IKM Museum Multatuli
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86.36	B	Diatas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.73	B	Diatas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	85.68	B	Diatas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	85.00	B	Diatas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	79.77	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	87.05	B	Diatas Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.00	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.00	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80.68	B	Dibawah Rerata
10	Angka Komplain	79.32	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	79.09	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	79.09	B	Dibawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.18	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	80.45	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	85.45	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	80.23	B	Dibawah Rerata
17	Keramahan	82.05	B	Dibawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	89.32	A	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77.50	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	78.86	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.68	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78.18	B	Dibawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.09	B	Dibawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78.64	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	78.64	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87.95	B	Diatas Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	88.41	A	Diatas Rerata
28	Keamanan	82.50	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75.91	C	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80.00	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81.59	B	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	166.18	A	Diatas Rerata

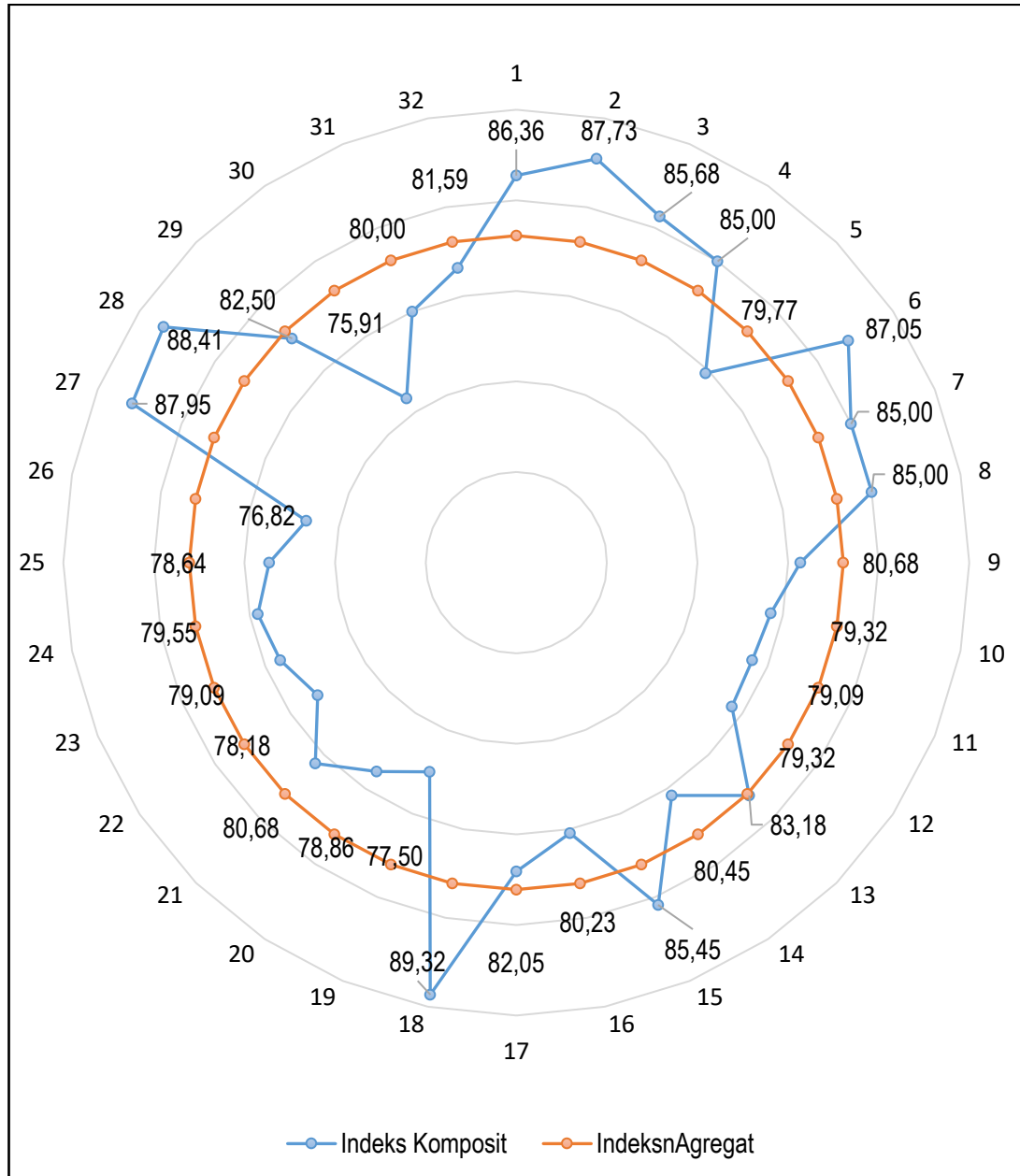
Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 28 indikator berkualifikasi B.



Dari 32 indikator tersebut sudah ada 3 indikator yang telah mencapai kualifikasi A. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.80
Postur Pelayanan Publik Museum Multatuli
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Museum Multatuli dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Dalam Upaya meningkatkan produk layanan, Museum Multatuli perlu melaksanakan monitoring, evaluasi dan supervisi dalam melaksanakan pelayanan kepada pengunjung Museum. Jika diperlukan, dapat dilakukan survey produk layanan dan penyajian seperti apa yang diinginkan penunjang museum. Pencitraan museum yang baik juga perlu dilakukan agar masyarakat bisa memilah informasi yang baik dan benar ketika mendapatkan informasi negatif tentang museum Multatuli. Pada unsur Kompetensi Petugas layanan, peningkatan keramah-tamahan, kesantunan dan komunikasi yang baik kepada pengunjung dapat dilakukan melalui pelatihan publik speaking atau pelayanan prima seperti 3S (senyum, sapa, salam). Pada unsur pengaduan, museum Multatuli harus menyediakan minimal dua media pengaduan dan tersedia secara jelas diarea yang diakses pengunjung. Sangat disarankan memiliki media pengaduan yang bersifat “fast response” agar pengunjung merasa pengaduannya ditanggapi dengan baik.

Pada unsur sarana dan prasarana, yang menjadi catatan adalah tersedianya sarana dan prasarana afirmasi. Yang dimaksud disini adalah sarpras yang sudah *up to date* atau tidak terkesan ketinggalan jaman.



Rekomendasi Perbaikan untuk Meseum Multatuli

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Layanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan. ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>. ▪ Memperbaiki citra layanan kepada masyarakat agar mengurangi atau menghindari komplain yang didengar oleh masyarakat.
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas ▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat ▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ 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



4.2.2 IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kelurahan

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan oleh 28 (duapuluh delapan) kecamatan dan 5 (lima) kelurahan telah terkategori cukup baik dengan indeks agregat sebesar 79,96 dengan kualifikasi mutu pelayanan B, naik dari sebesar 77,18 pada tahun 2022. Meskipun ada peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN, namun peningkatan nilai indeks tersebut belum signifikan dan masih ditemui permasalahan pada beberapa unsur kompositnya.

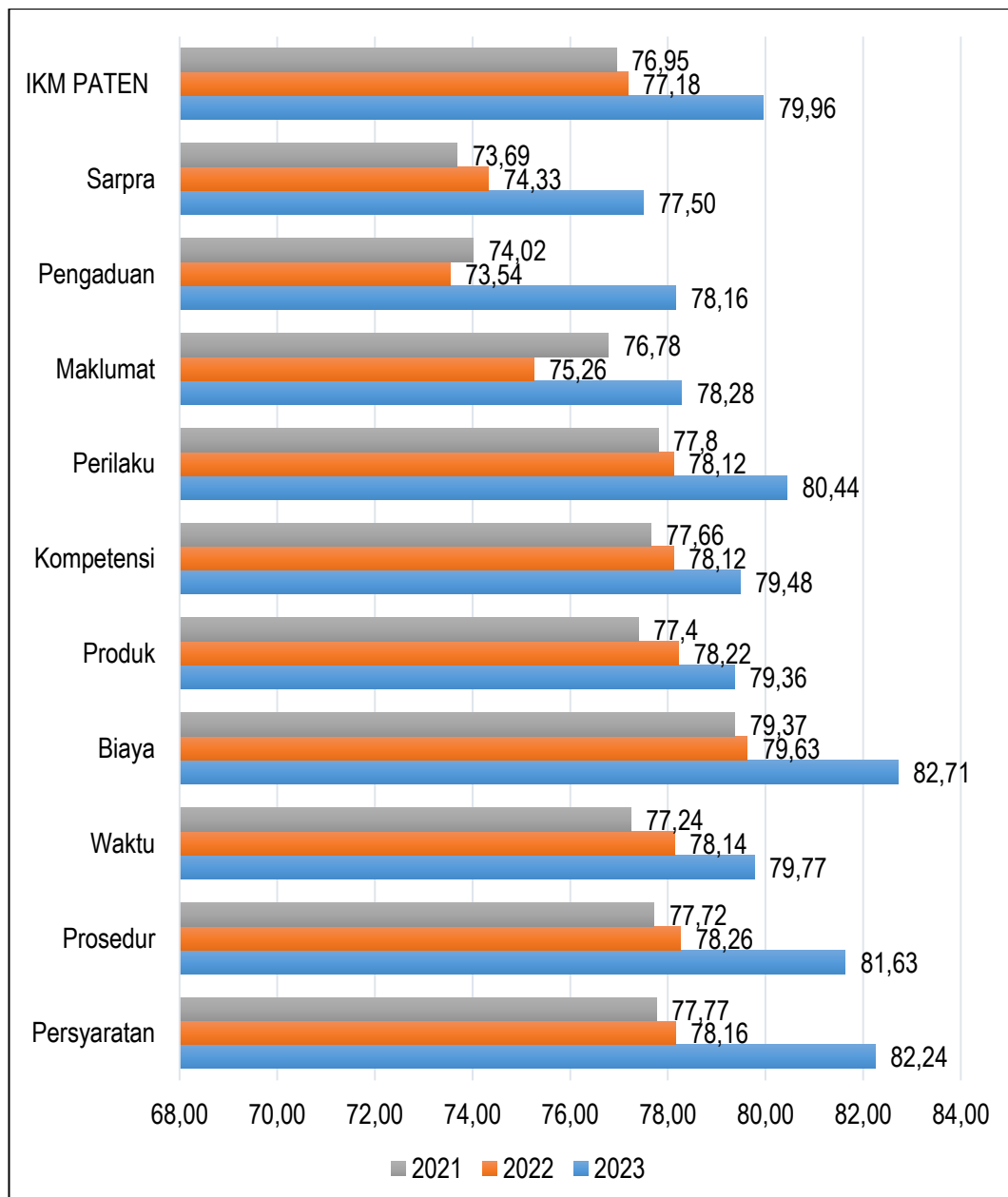
Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan PATEN secara umum masih ditemukan pada 60% unsumnya yang bahkan tercatat memiliki indeks di bawah indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak sebesar 79,96; kecuali unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan perilaku pelaksana yang capaiannya telah mencapai kualifikasi mutu B dan sekaligus berada di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak. Sedangkan pada level indikator, dari 32 indikator komposit IKM PATEN, 27 indikator (84,37%) indikator telah berkualifikasi B, sebanyak 5 indikator atau 15,63% lainnya berkualifikasi C. Di samping itu baru terdapat 12 indikator (37,50%) yang indeksnya telah berada di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak. Sedangkan 20 indikator lainnya (62,5%) masih berada di bawah rerata.

Merujuk pada data pada grafik 4.81 terdapat sebanyak 17 (tujuh belas) PATEN / kecamatan dan kelurahan (51,52%) memiliki capaian IKM di bawah IKM PATEN se-Kabupaten Lebak sebesar 79,96. Sedangkan 16 (enam belas) atau 48,48% kecamatan dan kelurahan lainnya yang telah mencapai di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak, diantaranya yakni: PATEN Cigemblong, PATEN Cihara, PATEN Cileles, PATEN Cipanas, PATEN Curugbitung, PATEN Kalanganyar, PATEN Muncang, PATEN Rangkasbitung, PATEN Sajira, PATEN Sobang, PATEN Wanasalam, PATEN Warung Gunung, Kelurahan Muara Ciujung Timur, Kelurahan Muara Ciujung Barat, Kelurahan Cijoro Lebak dan Kelurahan Rangkasbitung Barat. Dari ke-33 PATEN dan kelurahan tersebut, 1



(3,03%) diantaranya memiliki IKM dengan mutu pelayanan C. PATEN dimaksud yaitu PATEN Cibeber dengan indeks sebesar 75,16 atau terkategori kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C.

Grafik 4.81
IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan
di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum pelayanan PATEN dan kelurahan di Kabupaten Lebak mendapatkan penilaian baik dari masyarakat terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Adapun semua unsur komposit pada IKM PATEN dan Kelurahan mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya serta mendapatkan indeks terkategori memuaskan dengan mutu layanan B. Dari 10 unsur komposit, terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak yakni unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 82,24; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 81,63; unsur biaya pelayanan dengan indeks sebesar 82,71 dan unsur perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 80,44. Sedangkan unsur yang berada di bawah indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak adalah unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Pada unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 82,24 atau terkategori memuaskan dengan indikator komposit yang juga mendapatkan indeks mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan, artinya masyarakat puas dengan kemudahan prosedur di PATEN Kecamatan dan kelurahan. Pada unsur prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 81,63 atau terkategori memuaskan. Masyarakat menilai bahwa rerata sudah dirasakan adanya kemudahan prosedur pada pelayanan PATEN dan kelurahan. Adapun pada unsur waktu pelayanan mendapatkan capaian indeks sebesar 79,77 atau terkategori memuaskan. Masyarakat menilai bahwa rerata waktu buka pelayanan, kesesuaian waktu istirahat, pelayanan penuh waktu dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sudah cukup memuaskan.

Adapun unsur biaya pelayanan dengan capaian indeks sebesar 82,71 menandakan bahwa rerata pelayanan PATEN dan kelurahan tidak menerima pungli dan biaya pelayanan masih dalam taraf wajar. Pada unsur produk pelayanan, masyarakat menilai bahwa produk pelayanan sudah sesuai harapan, namun perlu dioptimalisasi produk pelayanan agar meminimalisir angka komplain.

Pada unsur kompetensi petugas pelaksana dan perilaku petugas pelaksana juga rerata masyarakat menilai petugas



pelayanan sudah kompeten, responsif dan santun dalam menjalankan pelayanan publik. Namun, unsur kompetensi pelayanan masih berkinerja dibawah indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak, maka perlu diadakan bimbingan teknis untuk meningkatkan kompetensi bagi petugas pelaksana.

Unsur maklumat pelayanan juga mendapatkan penilaian memuaskan dari masyarakat. Artinya rerata masyarakat menilai bahwa PATEN kecamatan dan kelurahan telah menyediakan maklumat pelayanan. Pada unsur pengelolaan pengaduan telah mencapai indeks sebesar 78,15 atau terkategori memuaskan. Namun demikian perlu ada upaya optimalisasi pengadaan kanal pengelolaan pengaduan yang beragam dan meningkatkan respon petugas pelaksana terhadap pengaduan.

Berdasarkan indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana, teridentifikasi permasalahan pada beberapa indikator kompositnya. Permasalahan tersebut di antaranya adalah masyarakat menilai bahwa rerata kondisi toilet di lingkungan tempat pelayanan kurang diperhatikan tingkat kebersihannya. Selain itu, masih terdapat PATEN Kecamatan dan kelurahan yang belum menyediakan APAR.

Permasalahan lain yaitu ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi yang belum memadai. Masyarakat menilai belum semua PATEN kecamatan dan kelurahan memberikan fasilitas sarana dan prasarana seperti fasilitas khusus penyandang disabilitas, ruang laktasi bagi ibu menyusui dan lain-lain. Selain itu, indikator komposit lain yang masih mendapatkan indeks kurang memuaskan dengan mutu layanan C adalah inefektivitas larangan merokok. Meskipun pada ruang pelayanan ada himbauan untuk tidak merokok, namun himbauan tersebut tidak dipatuhi, baik oleh pengguna maupun petugas pelaksana. Masalah lain yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit adalah masih minimnya rambu-rambu mitigai bencana di lingkungan pelayanan PATEN Kecamatan dan kelurahan.



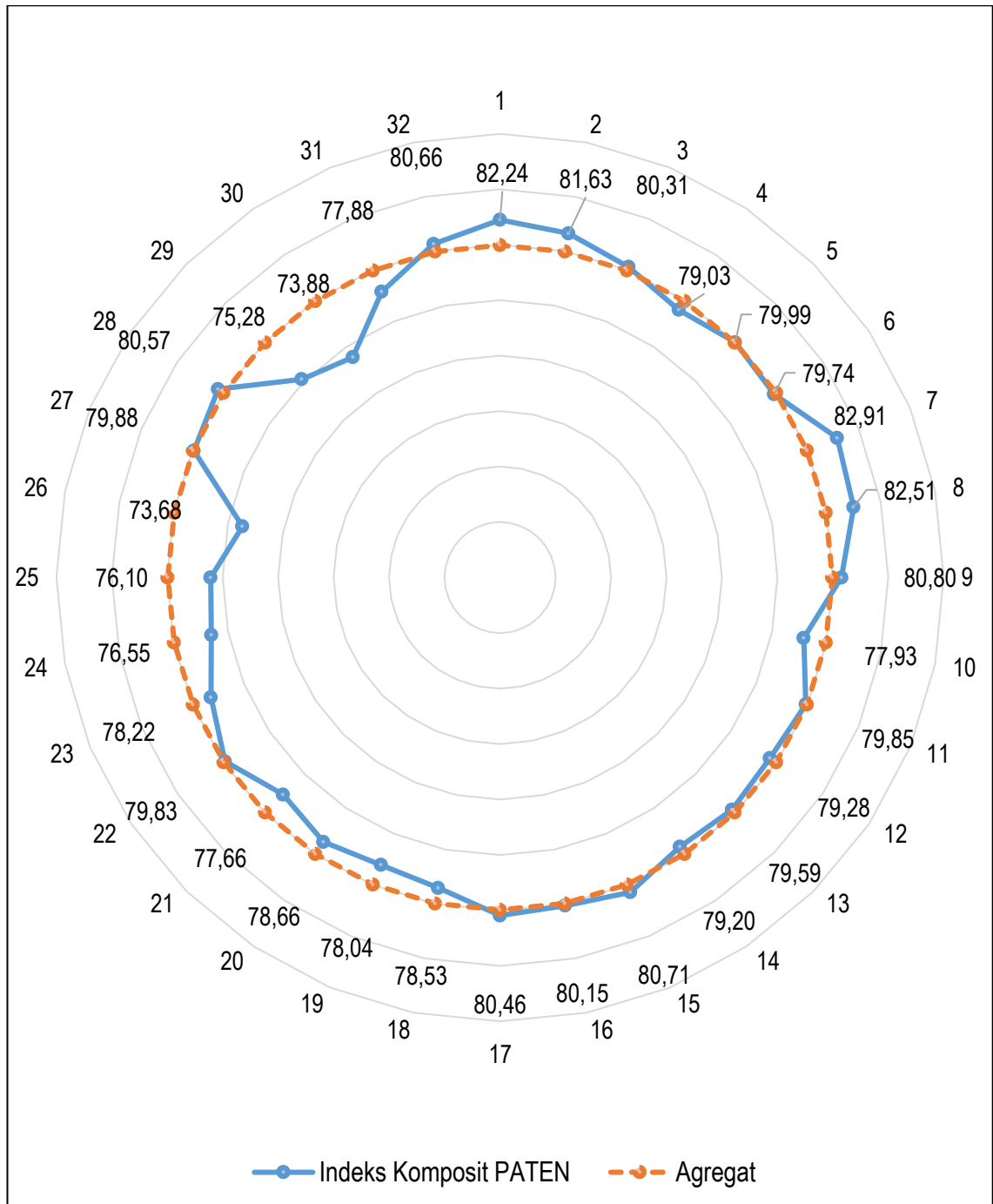
Tabel 4.37
IKM PATEN di Kabupaten Lebak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,24	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,63	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,31	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,03	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,99	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,74	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,91	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,51	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,80	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,93	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,85	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,28	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,59	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,20	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,71	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,15	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,46	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,53	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,04	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,66	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,66	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,83	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,22	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,55	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,10	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73,68	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,88	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	80,57	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,28	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73,88	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	77,88	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,66	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.82
Postur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan
di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2023

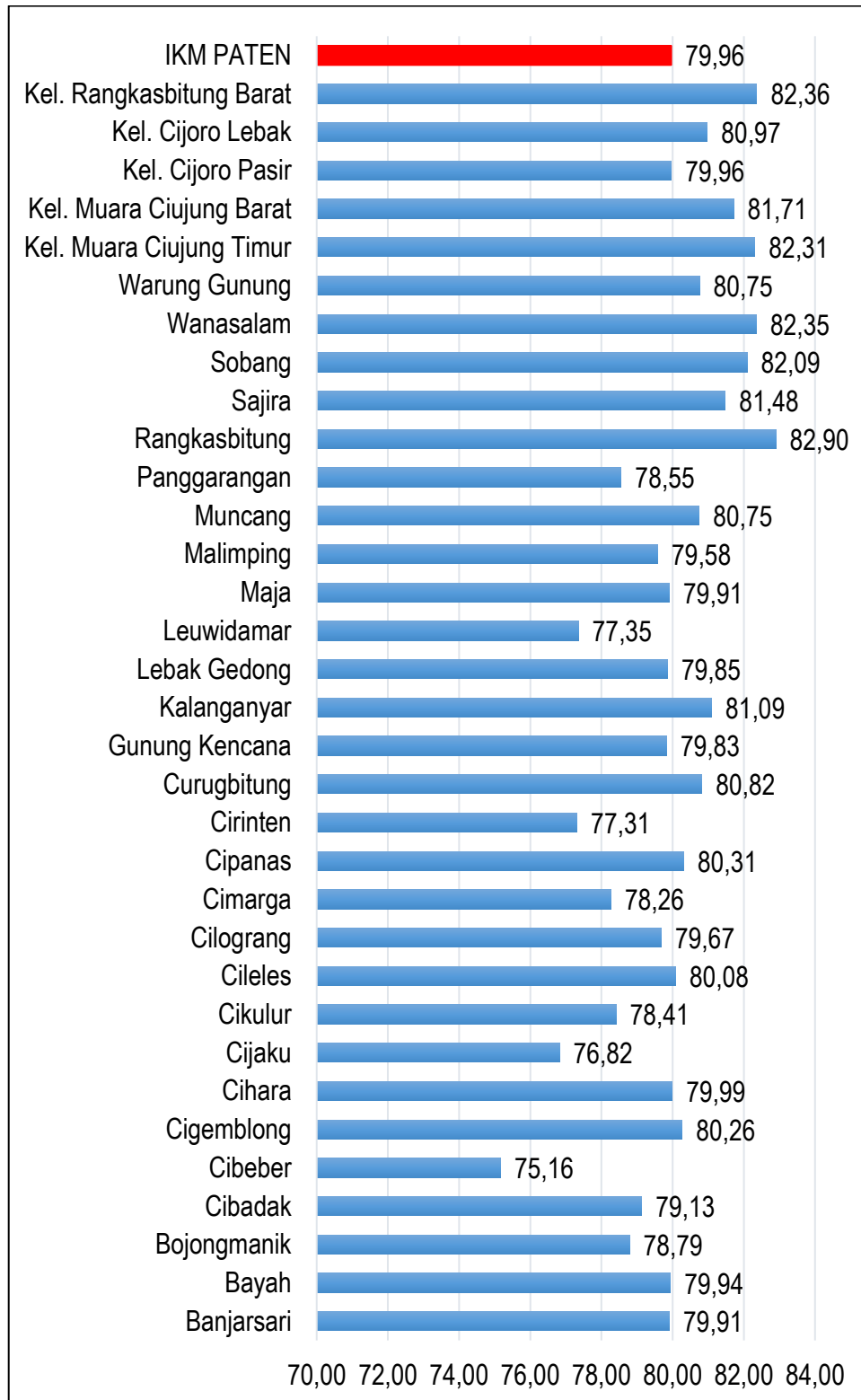


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



Grafik 4.83
Perbandingan IKM AntarPATEN
Tahun 2023



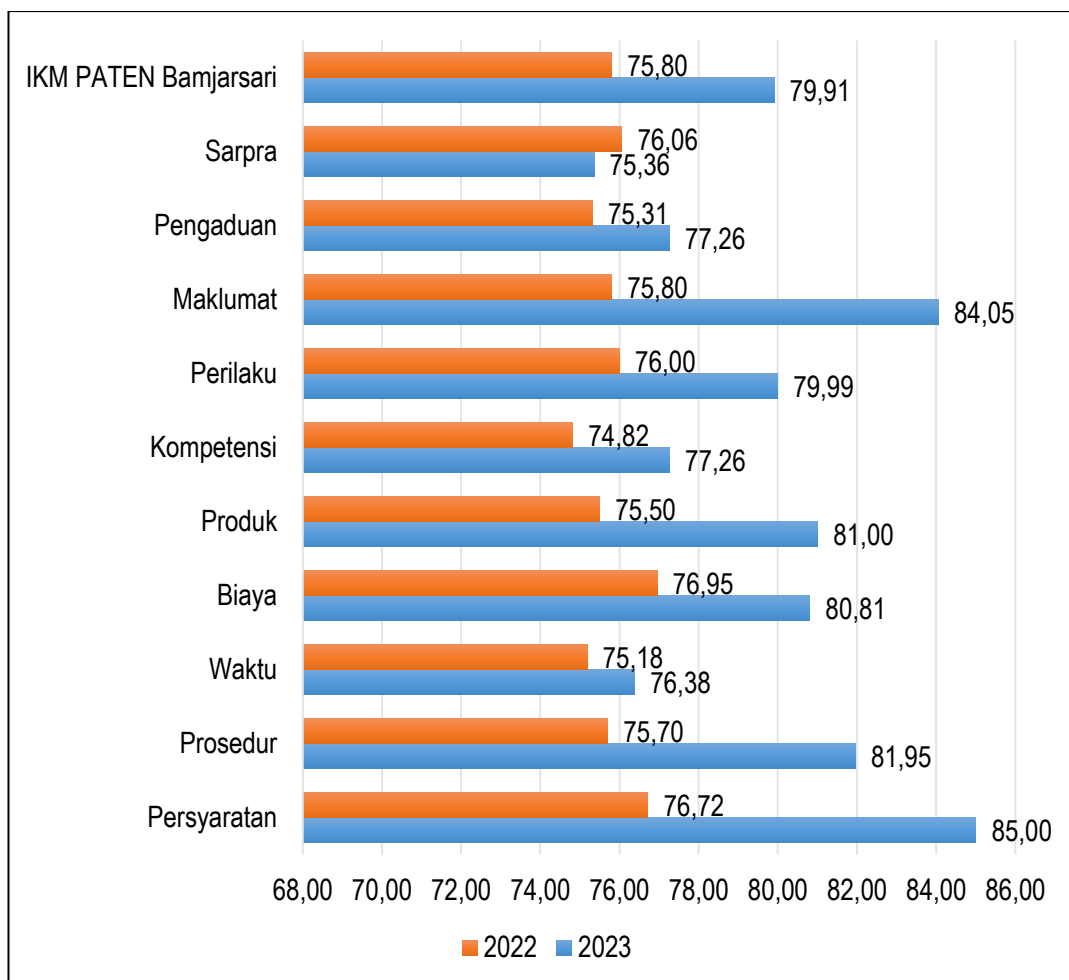
Sumber: Hasil Penelitian, 2023



1. PATEN Banjarsari

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PATEN di Kecamatan Banjarsari pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 79,91 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 75,80 atau terkategori kurang baik dengan mutu pelayanan C. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Banjarsari sebesar 79,91 sebagai *threshold*, maka terdapat 4 unsur yang berkinerja dibawah indeks unit IKM PATEN Banjarsari, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.84
Perbandingan IKM PATEN Banjarsari Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PATEN di kecamatan Banjarsari terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 9 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks unit IKM Banjarsari sebesar 79,91, teridentifikasi 4 unsur yang berada di bawah rerata. Dibandingkan dengan tahun 2022, Kecamatan Banjarsari mengalami penurunan pada satu unsur kompositnya yaitu sarana dan prasarana dari indeks sebesar 76,06 pada tahun 2022 menjadi 75,36 pada tahun 2023. Hal ini disebabkan oleh keluhan masyarakat terutama pada indikator kompositnya yaitu kebersihan lingkungan yang rendah, kebersihan toilet umum yang rendah, inefektivitas larangan merokok, rendahnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi serta minimnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. Indikator komposit tersebut mendapatkan nilai mutu pelayanan C atau terkategori kurang memuaskan.

Pada unsur perilaku petugas pelayanan mengalami peningkatan indeks dari 76,00 pada tahun 2022 menjadi 79,99 pada tahun 2023. Namun dengan peningkatan tersebut masyarakat masih mengeluhkan salah satu indikator kompositnya yaitu responsivitas petugas pelayanan dinilai masih lambat. Petugas pelayanan diharapkan bisa memberikan respon cepat ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur waktu pelayanan juga mengalami peningkatan menjadi 76,38 pada tahun 2023, namun masih terkategori kurang baik. Hal ini karena masih terdapat masalah dari kewajaran waktu tunggu pelayanan yang dinilai oleh responden kurang memuaskan. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Paten Banjarsari membutuhkan waktu yang lama.

Unsur sarana pengelolaan pengaduan mengalami peningkatan cukup signifikan dari 75,31 dengan kategori kurang baik pada tahun 2022 menjadi 77,26 dengan kategori baik pada tahun 2023. Meski demikian, perlu ada perbaikan pada respon petugas terhadap pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat agar sesuai dengan harapan. Petugas pelayanan diharapkan dapat merespon dan memproses dengan cepat setiap pengaduan.



Tabel 4.36
IKM PATEN Banjarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

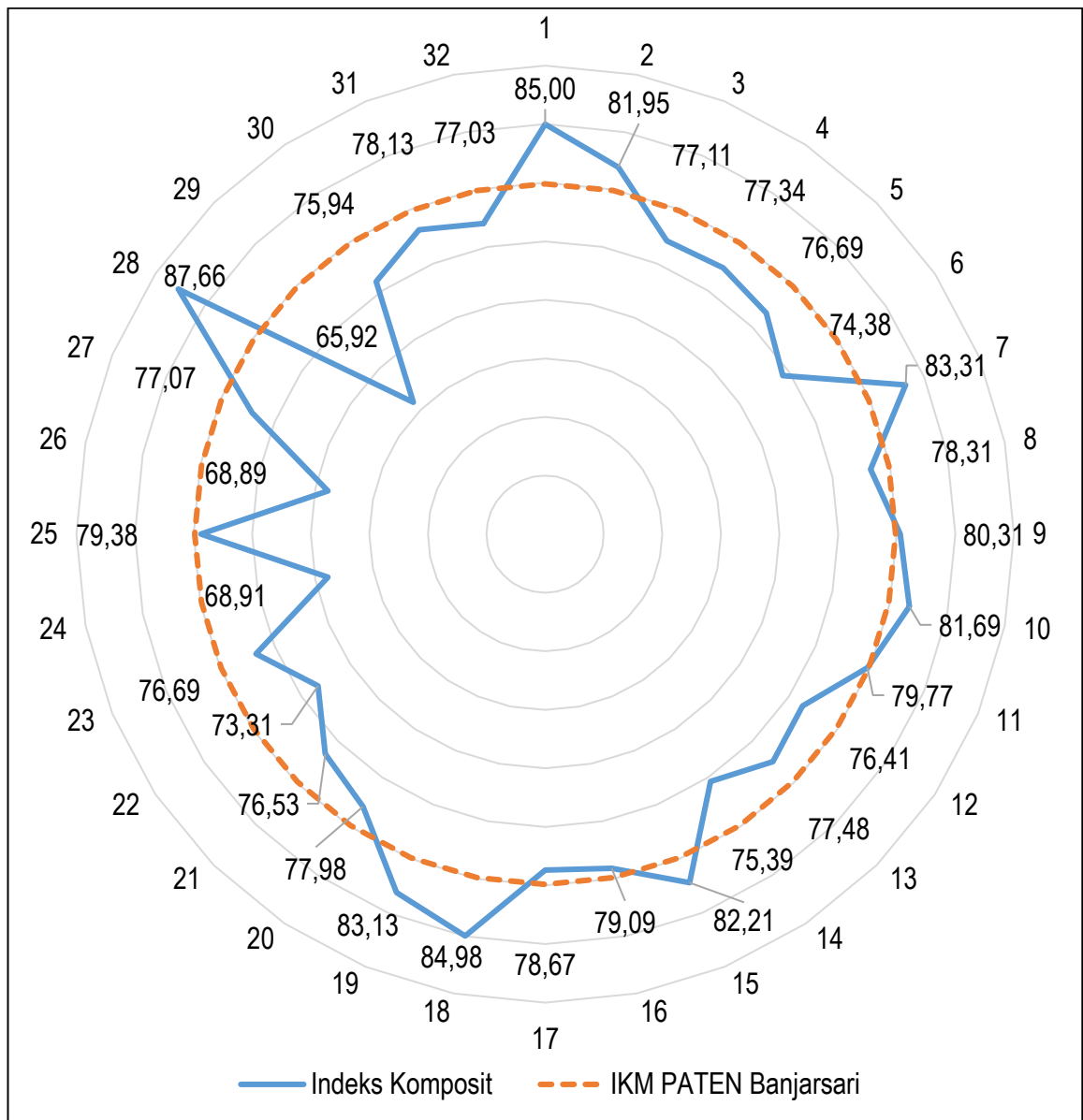
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,95	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,11	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,34	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,69	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,38	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,31	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,31	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,31	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,69	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,77	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,41	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,48	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,39	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,21	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,09	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,67	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,98	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,13	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	77,98	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,53	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73,31	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,69	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	68,91	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,38	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,89	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77,07	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	87,66	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	65,92	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,94	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,13	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,03	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 24 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 9 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Paten Banjarsari sebesar 79,91.



Grafik 4.85
Postur Pelayanan Publik PATEN Banjarsari
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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 hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Banjarsari dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut:

Rekomendasi Perbaikan IKM PATEN Banjarsari

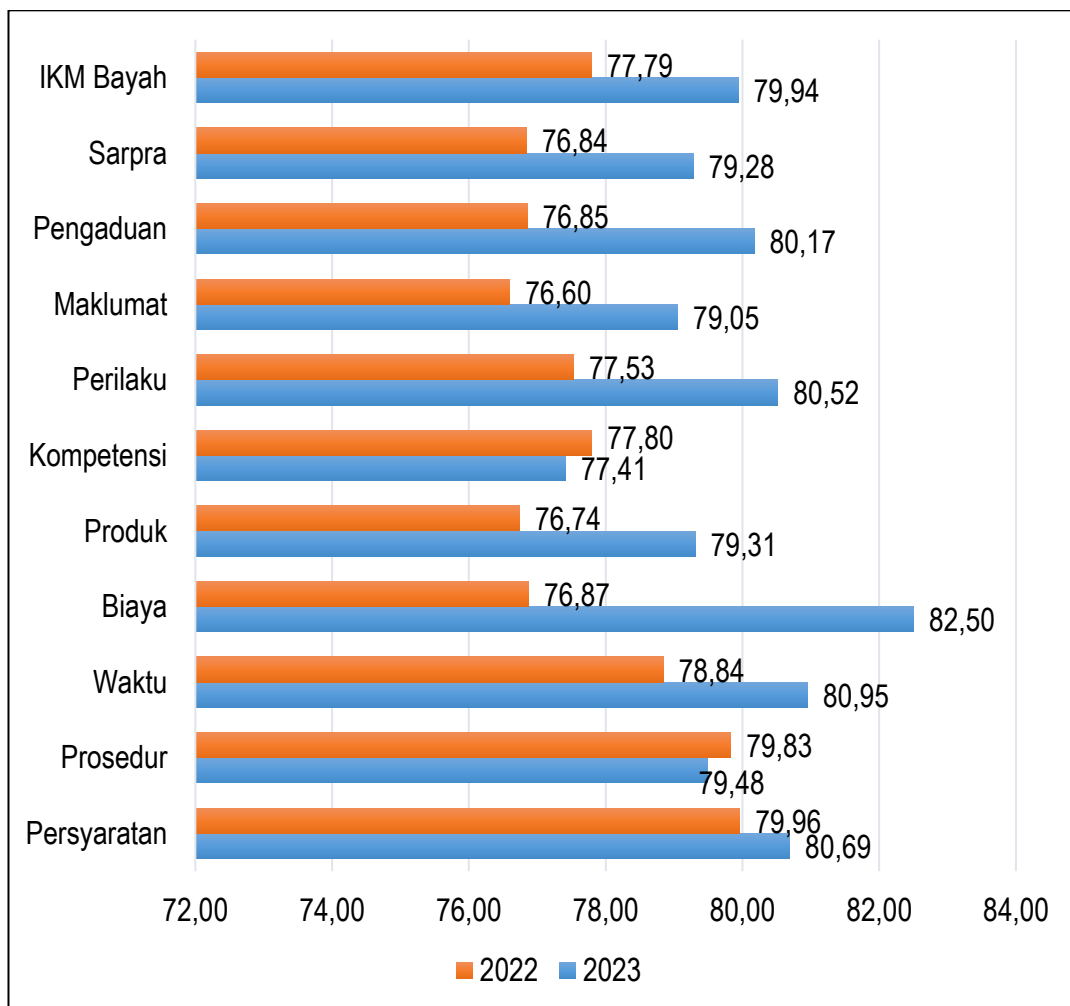
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev untuk meminimalisir penyimpangan seperti waktu tunggu layanan yang tidak sesuai
Perilaku Petugas Pelayanan	▪ Melakukan 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
Pengelolaan Pengaduan	▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor terutama kebersihan toilet ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



2. PATEN Bayah

Dengan capaian indeks sebesar 79,94, tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Bayah terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan dengan tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Bayah sebesar 79,94 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya yaitu: prosedur pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.86
Perbandingan IKM PATEN Bayah Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Bayah mengalami peningkatan menjadi 79,94 pada tahun 2023. Hal ini juga tercermin pada peningkatan di setiap unsur kompositnya, meskipun 5 unsur masih di bawah *threshold* IKM PATEN Bayah sebesar 79,94. Dari 10 unsur komposit, terdapat 8 unsur yang mengalami peningkatan indeks kepuasan masyarakat yakni: persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Peningkatan paling signifikan terdapat pada unsur biaya pelayanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 76,87 pada tahun 2022 menjadi 82,50 pada tahun 2023.

Dari 10 unsur, terdapat 2 unsur yang mengalami penurunan indeks yakni unsur prosedur pelayanan dan unsur kompetensi pelaksana. Pada unsur prosedur pelayanan dari semula indeks sebesar 79,83 pada tahun 2022 menjadi sebesar 79,48 pada tahun 2023. Petugas pelaksana perlu mengoptimalkan kejelasan prosedur pelayanan.

Pada unsur kompetensi pelaksana dari semula indeks sebesar 77,80 pada tahun 2022 menjadi menurun dengan capaian indeks sebesar 77,41 pada tahun 2023. Masalah yang teridentifikasi terutama pada indikator keterampilan petugas yang dinilai masih kurang memuaskan dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, perlu ada upaya peningkatan kompetensi pada petugas pelayanan di PATEN Bayah.

Adapun pada unsur sarana dan prasarana pelayanan mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari yang semula sebesar 76,84 pada tahun 2022 menjadi sebesar 79,28 pada tahun 2023. Namun demikian masih terdapat beberapa indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana yang kurang memuaskan bagi masyarakat, sehingga perlu dilakukan perbaikan. Adapun indikator yang mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan adalah kurangnya ketersediaan APAR dan minimnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi. Selain itu,



meskipun tidak mengalami penurunan namun indikator dari unsur produk pelayanan berupa angka komplain juga perlu diminimalisir. Hal ini karena indikator angka komplain masih mendapatkan mutu pelayanan C dari masyarakat atau terkategori kurang memuaskan.

Tabel 4.37
IKM PATEN Bayah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

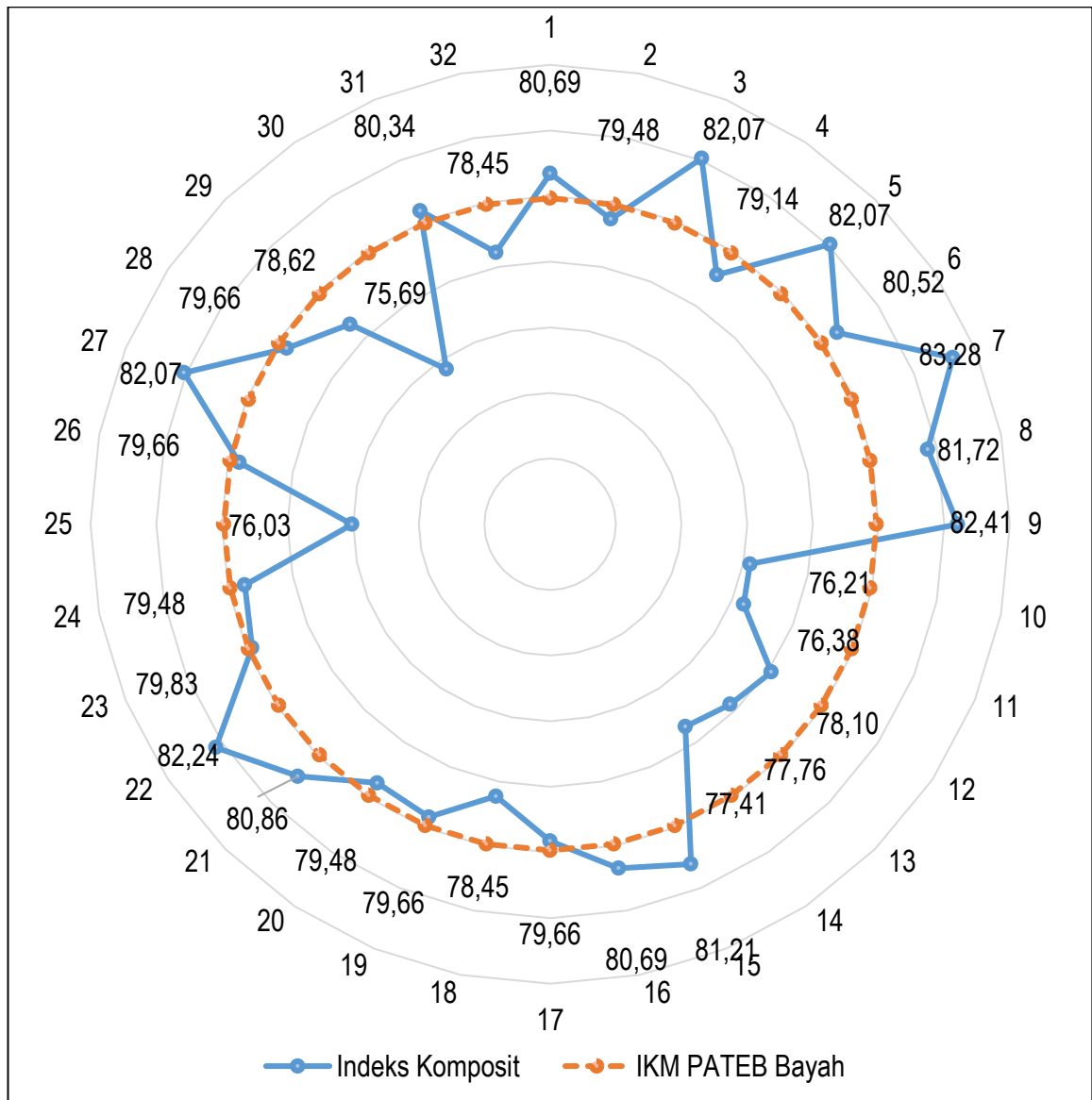
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,69	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	79,48	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,07	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,14	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,07	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,52	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	83,28	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,72	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,41	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76,21	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,38	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,10	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,76	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,41	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,21	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,69	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,66	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,45	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,66	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,48	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,86	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,24	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,83	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,48	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,03	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,66	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,07	B	Di atas rerata
28	Keamanan	79,66	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,62	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,69	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,34	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,45	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 4 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 28 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas indeks IKM Paten Bayah sebesar 79,94. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.87
Postur Pelayanan Publik PATEN Bayah
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

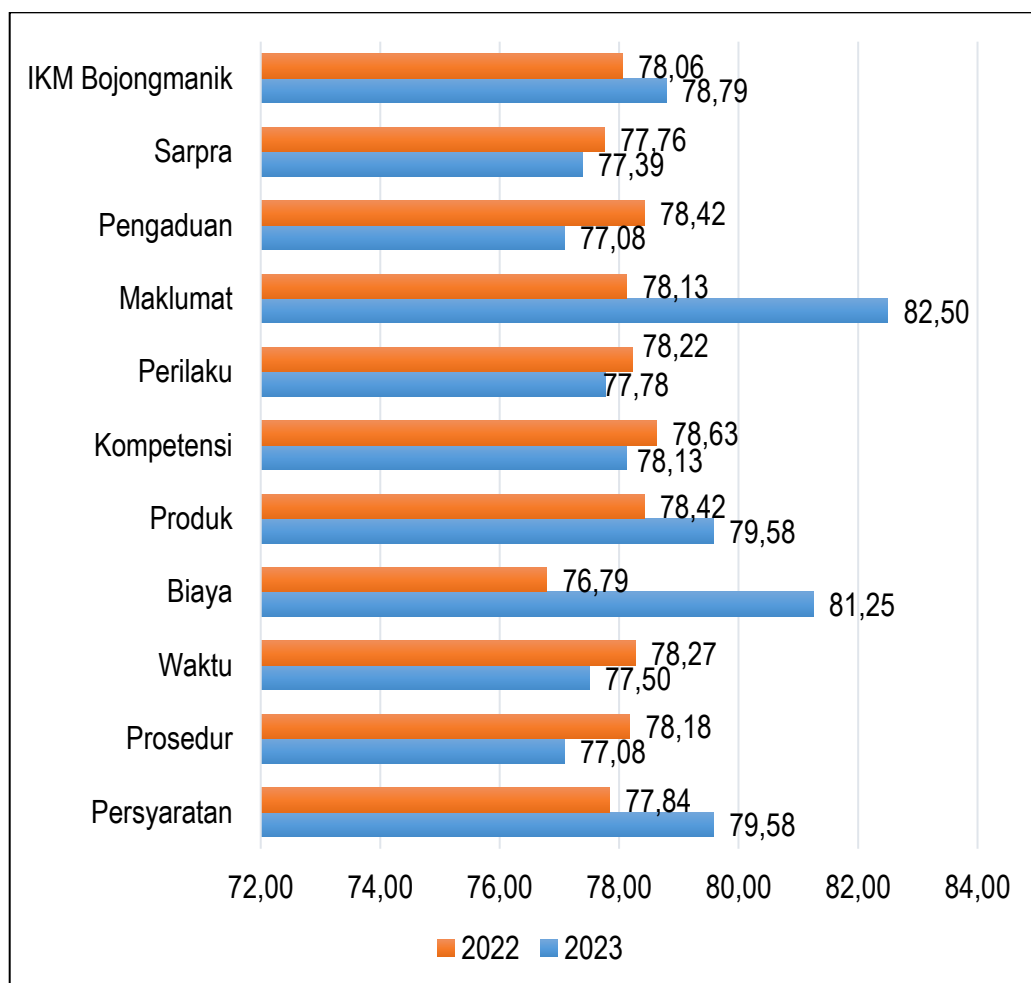
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan untuk meningkatkan keterampilan petugas
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama APAR ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana.



3. PATEN Bojongmanik

Dengan capaian indeks sebesar 78,79, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di PATEN Bojongmanik terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks IKM PATEN Bojongmanik sebesar 78,79 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.88
IKM PATEN Bojongmanik Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik di atas menunjukkan bahwa beberapa penilaian unsur komposit mengalami penurunan jika dibandingkan tahun 2022. Dari 10 unsur, terdapat 6 unsur komposit yang mengalami penurunan yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Kemudian terdapat 4 unsur komposit yang berkinerja di atas IKM PATEN Bojongmanik sebesar 78,79. Unsur tersebut diantaranya adalah unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 79,58; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 81,25; produk pelayanan dengan indeks sebesar 79,58 dan maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 82,50.

Pada unsur prosedur pelayanan terdapat permasalahan yang teridentifikasi dari indikator kompositnya yaitu kemudahan persyaratan dan kemudahan prosedur yang dinilai masyarakat perlu ditingkatkan lagi agar semakin baik. Adapun pada unsur waktu pelayanan masyarakat teridentifikasi terdapat permasalahan terutama dari indikator waktu buka pelayanan yang mendapatkan indeks sebesar 76,25 dan terkategori C atau kurang memuaskan. Masyarakat menilai jam buka pelayanan tidak sesuai jadwal, sehingga menyebabkan waktu tunggu buka pelayanan menjadi lama.

Unsur kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana berdasarkan indikator kompositnya rerata menunjukkan indeks yang terkategori B dan cukup memuaskan. Namun perlu ada peningkatan pada indikator keterampilan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan publik karena kedua indikator tersebut mendapatkan indeks paling kecil yakni sebesar 76,67 dibandingkan dengan indikator komposit lainnya pada kedua unsur.

Pada unsur pengelolaan pengaduan perlu meningkatkan respon atas pengaduan agar sesuai dengan harapan. Adapun pada unsur sarana dan prasarana pelayanan teridentifikasi permasalahan dari indikator kompositnya yang dinilai kurang memuaskan yakni masih rendahnya kebersihan lingkungan pelayanan, minimnya ketersediaan APAR, inefektivitas larangan merokok dan minimnya ketersediaan pelayanan secara online.



Tabel 4.38
IKM PATEN Bojongmanik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,58	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,08	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76,25	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,50	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,75	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	77,50	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,50	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,58	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,58	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	76,67	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,92	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,33	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,58	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,58	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77,08	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,67	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,50	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,50	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	77,50	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,67	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,25	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,67	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,67	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,17	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,42	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,83	B	Di atas rerata
28	Keamanan	79,58	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,67	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,17	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	69,17	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,67	B	Di atas rerata

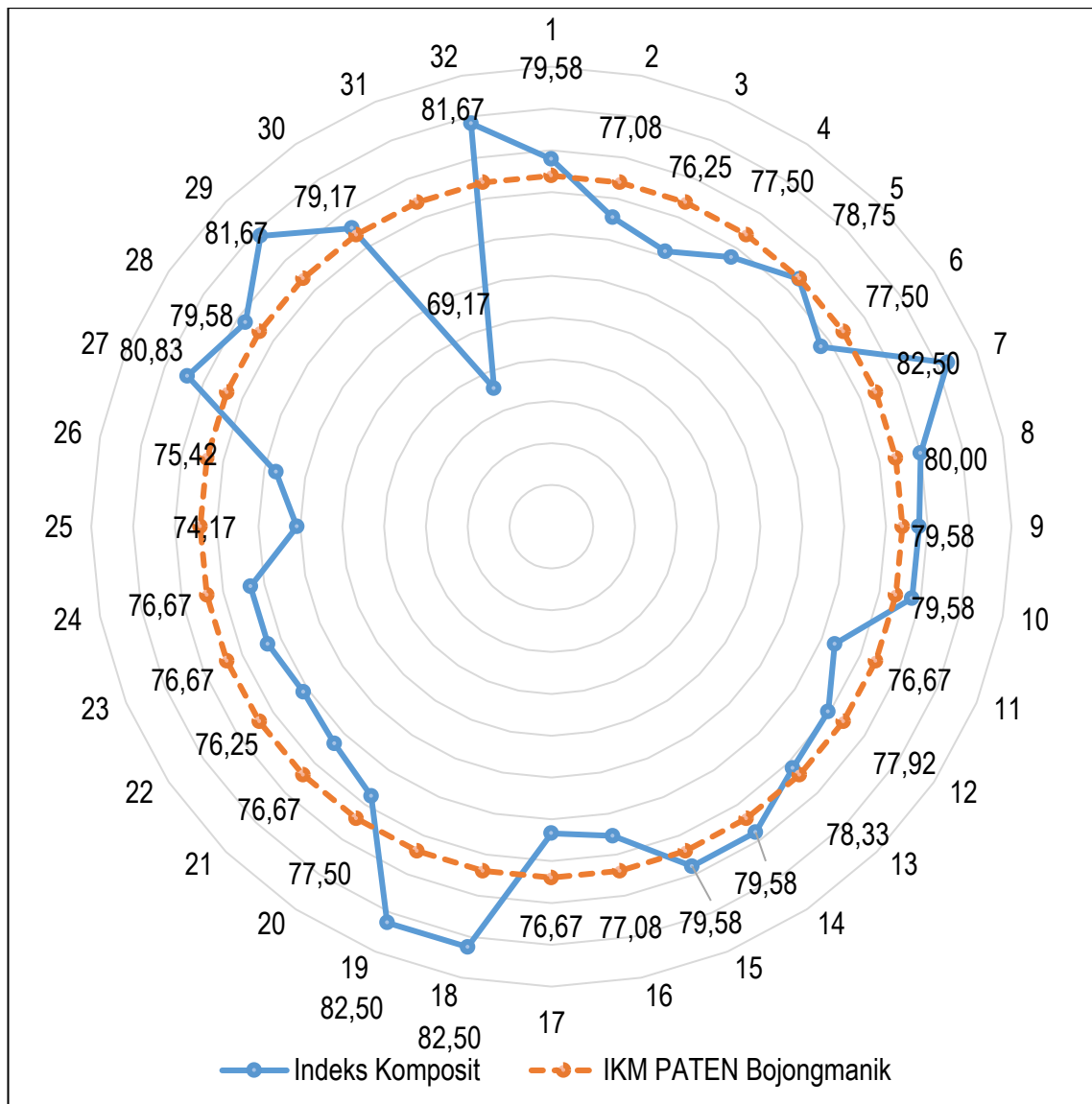
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 5 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 27 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Bojongmanik sebesar 78,79. Informasi



detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.89
Postur Pelayanan Publik PATEN Bojongmanik
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

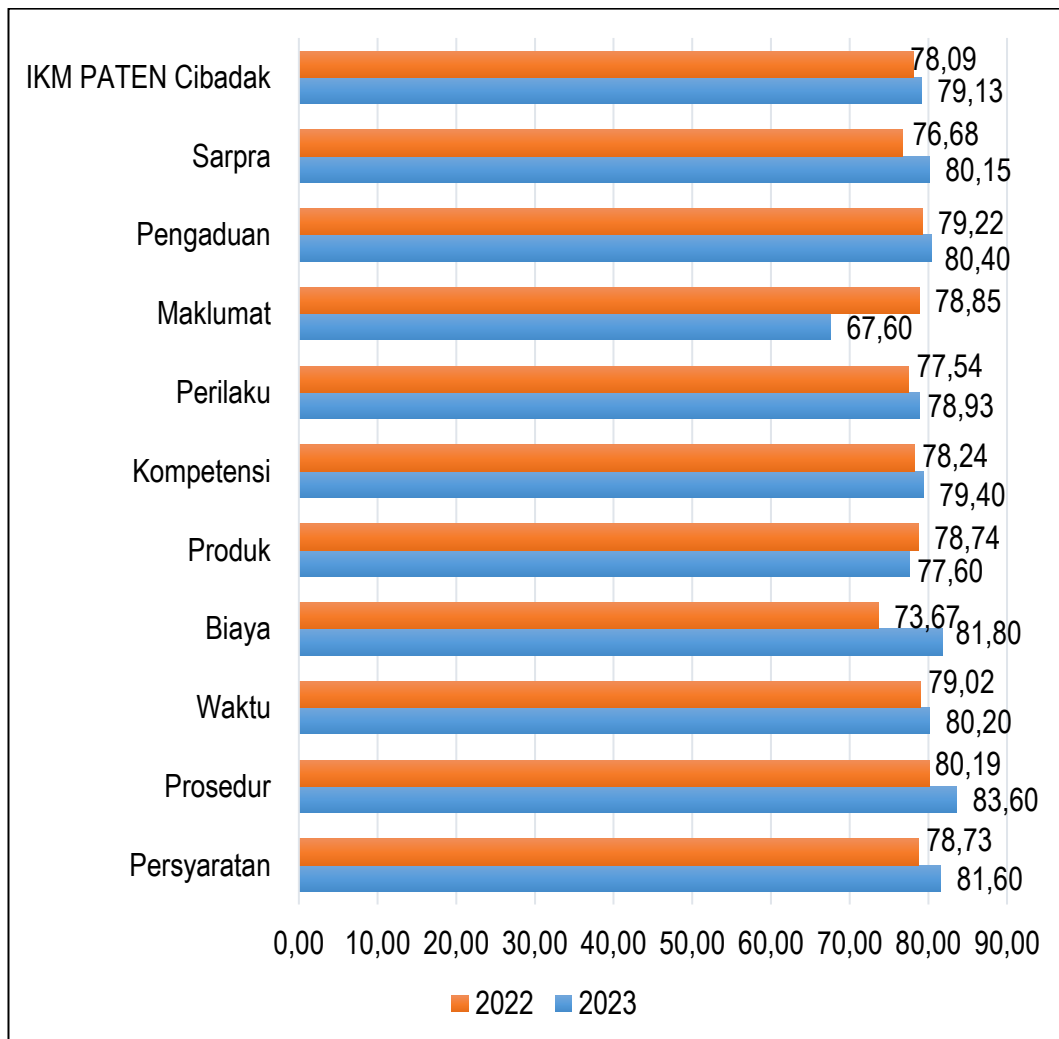
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama APAR ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.



4. PATEN Cibadak

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Cibadak pada tahun 2023 mendapatkan capaian indeks sebesar 79,13 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2022 yakni sebesar 78,09. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cibadak sebesar 79,13 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: produk pelayanan, perilaku petugas pelaksana dan maklumat pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.90
IKM PATEN Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap PATEN di Kecamatan Cibadak mengalami peningkatan pada unsur kompositnya meskipun masih terdapat 3 unsur yang berkinerja dibawah rerata indeks unit IKM PATEN Cibadak. Beberapa unsur komposit yang mengalami penurunan indeks yaitu maklumat pelayanan dan produk pelayanan.

Pada unsur maklumat pelayanan mengalami penurunan dari yang semula 78,85 menjadi 67,60 pada tahun 2023 dan terkategori kurang baik. Indikator minimnya ketersediaan maklumat dan integritas dari maklumat pelayanan dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat. Adapun pada unsur produk layanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yaitu angka komplain terhadap produk pelayanan.



Gambar 1.

Loket PATEN Cibadak dan Rambu Larangan merokok

Selain itu, pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi permasalahan terutama pada indikator ketidakkesesuaian waktu istirahat petugas. Jam buka layanan setelah waktu istirahat dinilai terlalu lama oleh masyarakat. Adapun pada unsur sarana dan prasarana pelayanan, masalah yang teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya adalah minimnya ketersediaan APAR, inefektivitas larangan merokok meskipun sudah ada rambu wilayah



dilarang merokok serta minimnya rambu-rambu mitigasi di lingkungan pelayanan PATEN Kecamatan Cibadak.

Tabel 4.39
IKM PATEN Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,60	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,60	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,40	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,80	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,60	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,60	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,60	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	73,60	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,20	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,20	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,20	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,40	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,40	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	67,60	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	67,60	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	83,60	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,20	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	90,40	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	90,40	A	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,60	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	68,00	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,40	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,20	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,80	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,80	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	68,00	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	82,40	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83,60	B	Di atas rerata

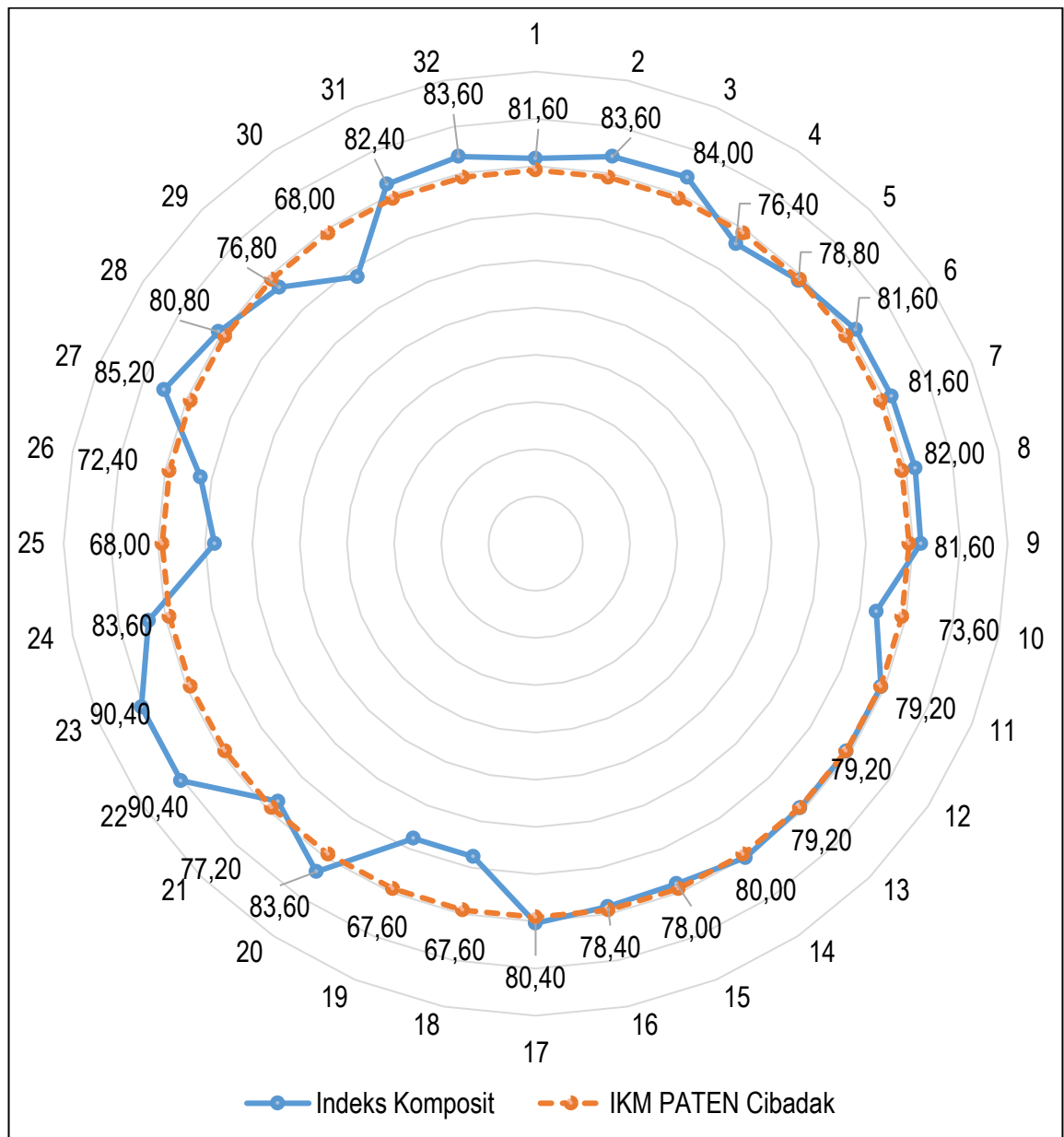
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 7 dari 32 indikator masih berkualifikasi C, 23 indikator berkualifikasi B dan



2 indikator berkualifikasi A atau terkategori sangat baik. Dari 32 indikator tersebut 22 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cibadak sebesar 79,13. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.91
Postur Pelayanan Publik PATEN Cibadak
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Cibadak dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

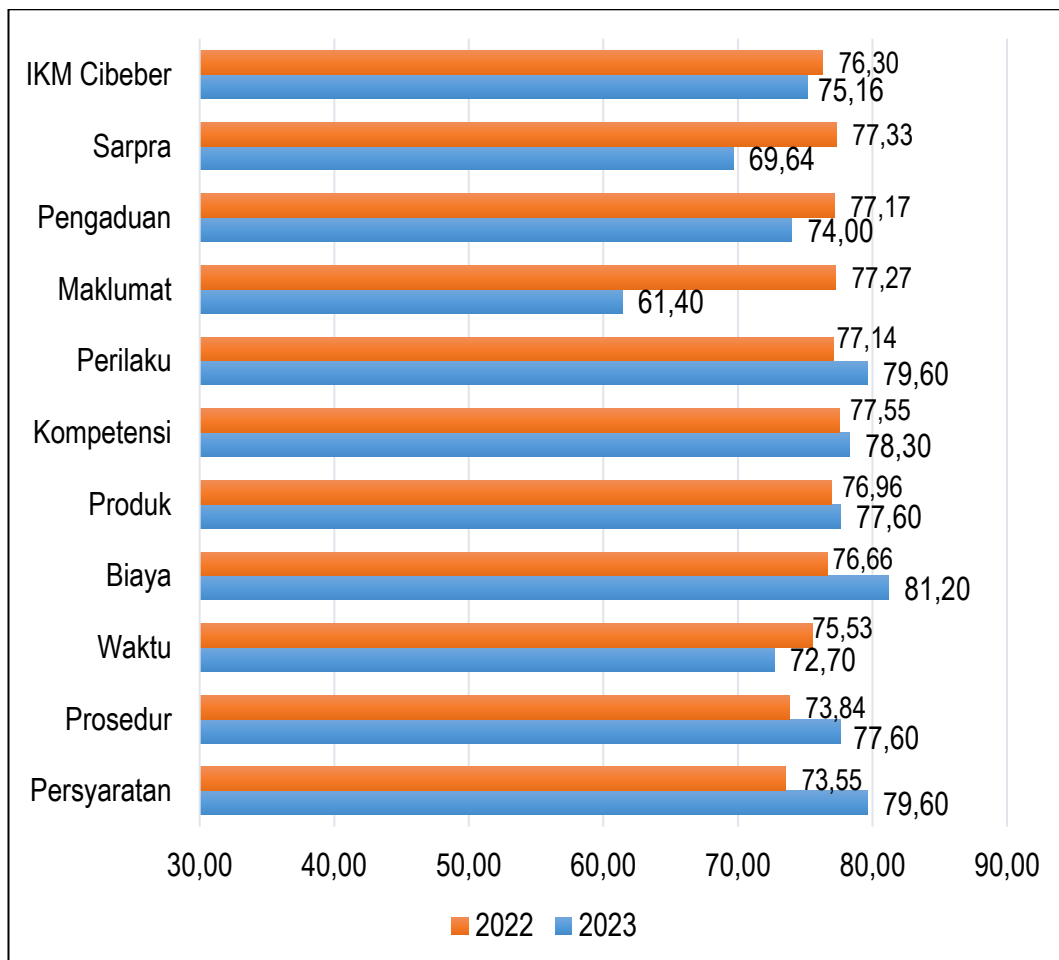
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan terutama terkait dengan kesesuaian waktu layanan pada saat buka dan istirahat
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Maklumat Pelayanan	▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif dan pengadaan maklumat pelayanan ditempat strategis ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama APAR ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan



5. PATEN Cibeber

Dengan capaian indeks sebesar 75,16, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di PATEN Kecamatan Cibeber terkategori kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C. Capaian ini tercatat mengalami penurunan dari indeks sebesar 76,30 pada tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cibeber sebesar 75,16 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 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 4.92
IKM PATEN Cibeber Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat 4 unsur yang tercatat mengalami penurunan yakni: waktu pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan. Pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi permasalahan dari indikator kompositnya yakni kesesuaian waktu buka pelayanan yang dinilai tidak tepat waktu dan juga adanya ketidaksesuaian waktu istirahat yang membuat para pengguna layanan harus menunggu lam jam buka layanan setelah istirahat.

Pada unsur maklumat pelayanan teridentifikasi permasalahan terkait belum tersedianya maklumat pelayanan yang berdampak pada integritas petugas terhadap maklumat pelayanan tersebut dan kedua indikator tersebut masing-masing mendapatkan penilaian dengan mutu pelayanan D atau sangat kurang memuaskan. Kemudian permasalahan pada unsur pengelolaan pengaduan adalah kanal pengaduan sudah tersedua, namun rendahnya respon petugas terhadap pengaduan yang masuk dinilai masyarakat kurang memuaskan.



Gambar 2.

Ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan PATEN Cibeber

Selain itu, pada unsur sarana dan prasarana pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur kompositnya yakni rendahnya kenyamanan ruang pelayanan, minimnya



kebersihan toilet umum, belum tersedianya APAR, kurang tersedianya sarana dan prasarana afirmasi, belum tersedianya pelayanan online serta rendahnya penerapan protokol Kesehatan pasca Covid-19.

Tabel 4.40
IKM PATEN Cibeber
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

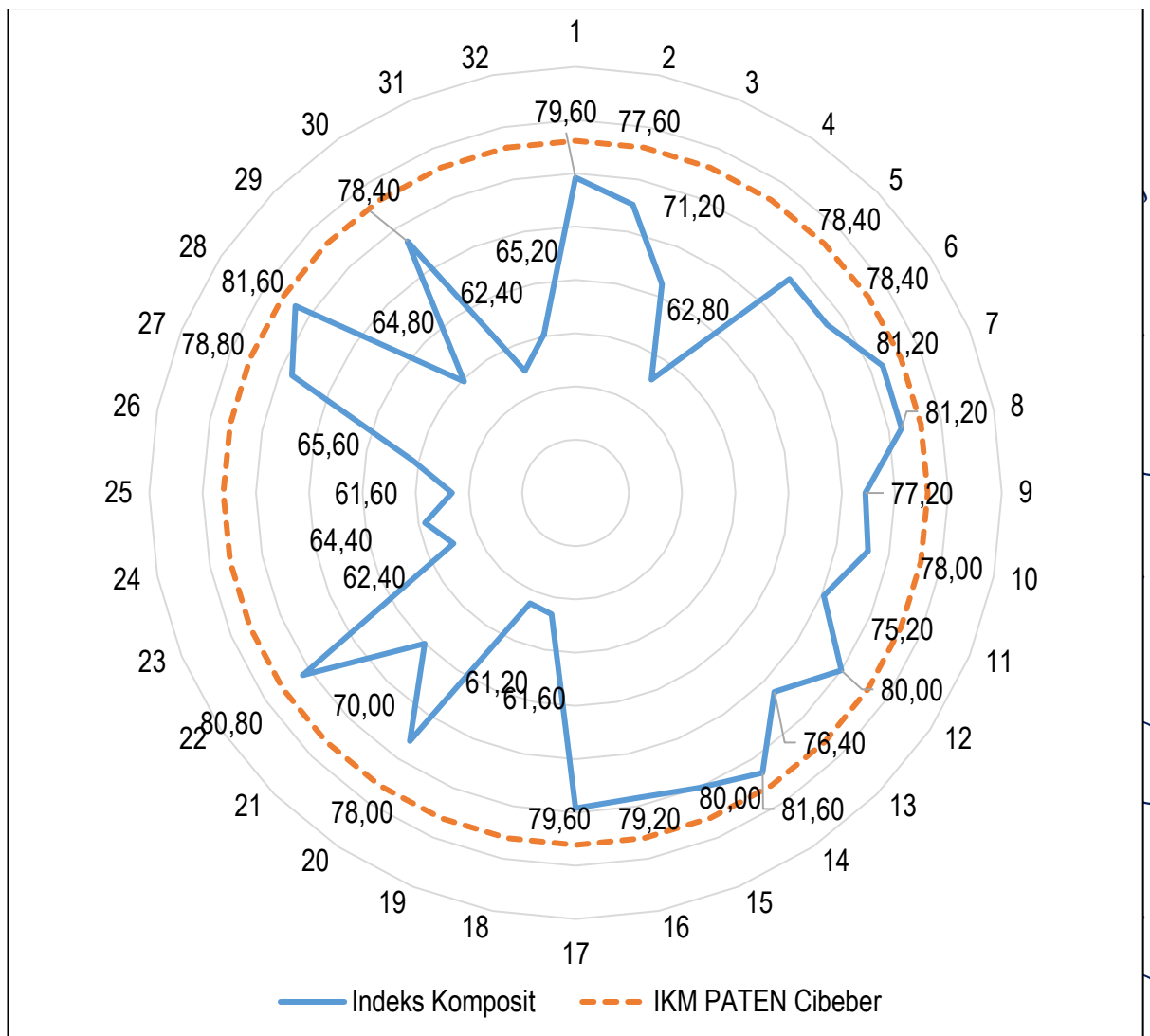
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,60	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	77,60	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	71,20	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	62,80	D	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,40	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,40	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,20	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,20	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,20	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	75,20	C	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	76,40	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,60	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,20	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,60	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	61,60	D	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	61,20	D	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70,00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,80	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	62,40	D	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	64,40	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	61,60	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	65,60	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78,80	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,60	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	64,80	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,40	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	62,40	D	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	65,20	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 5 dari 32 indikator masih berkualifikasi C; 8 indikator berkualifikasi D dan 19 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut, sebanyak 20 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cibeber sebesar 75,16. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.93
Postur Pelayanan Publik PATEN Cibeber
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Melaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan untuk meningkatkan keterampilan petugas pelayanan
Maklumat Pelayanan	▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif dan pengadaan maklumat pelayanan di tempat strategis ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat ▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan



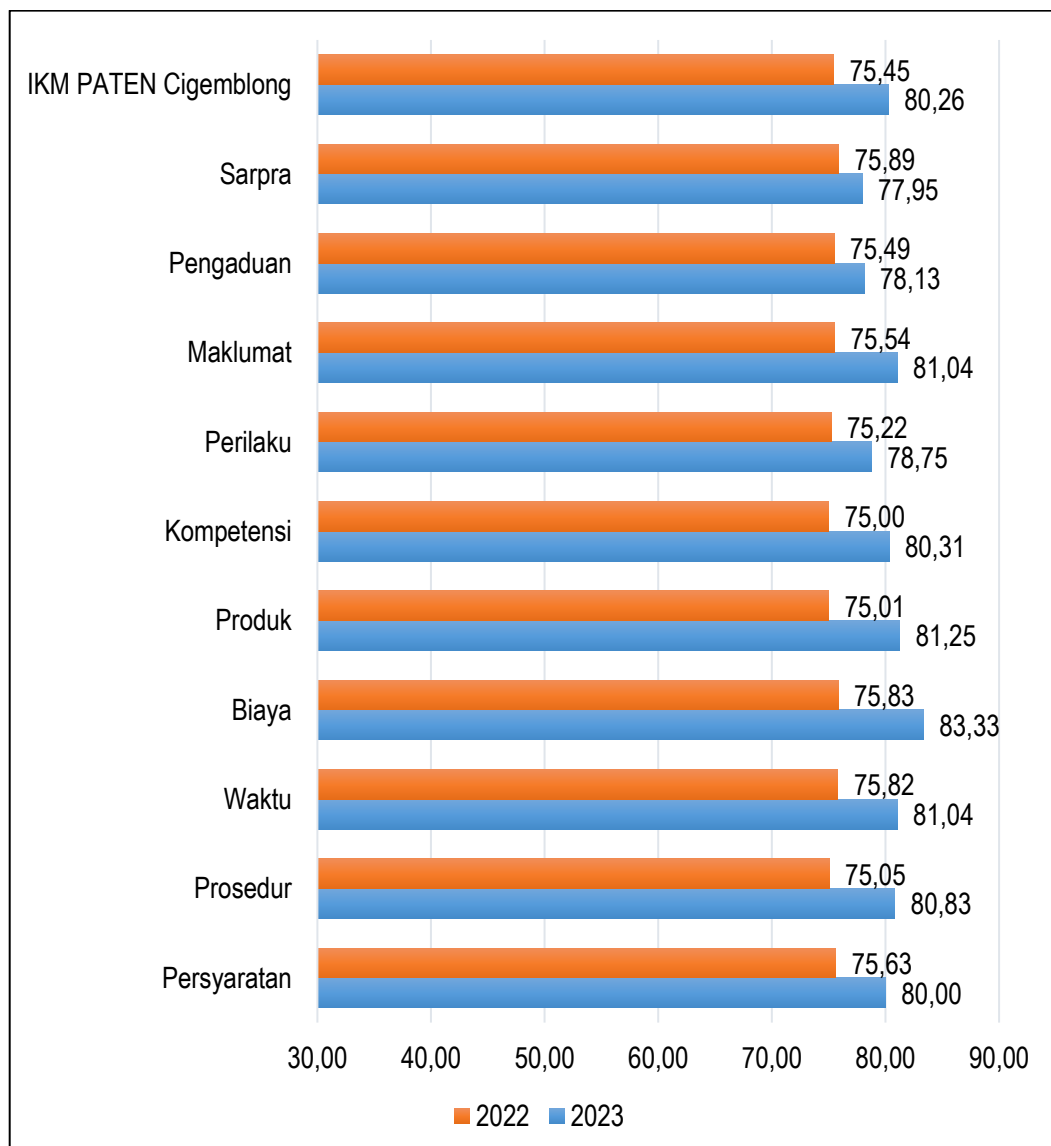
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
	▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran, seperti: APAR, tempat sampah, fasilitas ruang tunggu, dll ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website,dsb. ▪ Menyediakan spot khusus untuk cuci tangan atau penyediaan handsanitizer bagi pengguna layanan



6. PATEN Cigemblong

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cigemblong tercatat mengalami peningkatan yang signifikan dari yang semula 75,45 atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2022 menjadi 80,26 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B.

Grafik 4.94
IKM PATEN Cigemblong Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cigemblong sebesar 80,26 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 80,00; perilaku petugas pelayanan dengan indeks sebesar 78,75; pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 78,13 serta sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks sebesar 77,95 sebagaimana dapat dilihat pada grafik di atas. Dengan demikian terdapat 6 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Paten Cigemblong yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan dan maklumat pelayanan.

Secara umum, indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan PATEN Cigemblong mengalami peningkatan pada semua unsur kompositnya. Peningkatan paling signifikan adalah pada unsur biaya pelayanan dari yang sebelumnya mendapatkan indeks sebesar 75,83 atau terkategori kurang memuaskan menjadi 83,33 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan. Namun meskipun mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada setiap unsur kompositnya. Pemerintah Kecamatan Cigemblong masih perlu memperhatikan Upaya peningkatan pada unsur sarana dan prasarana pelayanan yang teridentifikasi pada indikator kompositnya masih ditemui permasalahan yakni terkait kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu pelayanan, rendahnya kebersihan toilet umum dan inefektivitas larangan merokok.

Berdasarkan grafik di atas juga dapat dilihat bahwa terdapat 2 unsur komposit lain yang indeksnya di bawah 80,00 namun masih terkategori memuaskan yakni unsur pengelolaan pengaduan dan perilaku petugas pelayanan. Petugas pelayanan perlu mengoptimalkan budaya senyum, salam dan sapa ketika memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Optimalisasi kanal pengaduan juga diperlukan guna memberikan pilihan media pengaduan bagi masyarakat agar



pelayanan dapat berjalan semakin prima. Selain itu, respon cepat petugas pelayanan terhadap berbagai pengaduan juga perlu dioptimalisasi oleh petugas pelayanan.

Tabel 4.41
IKM PATEN Cigemblong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

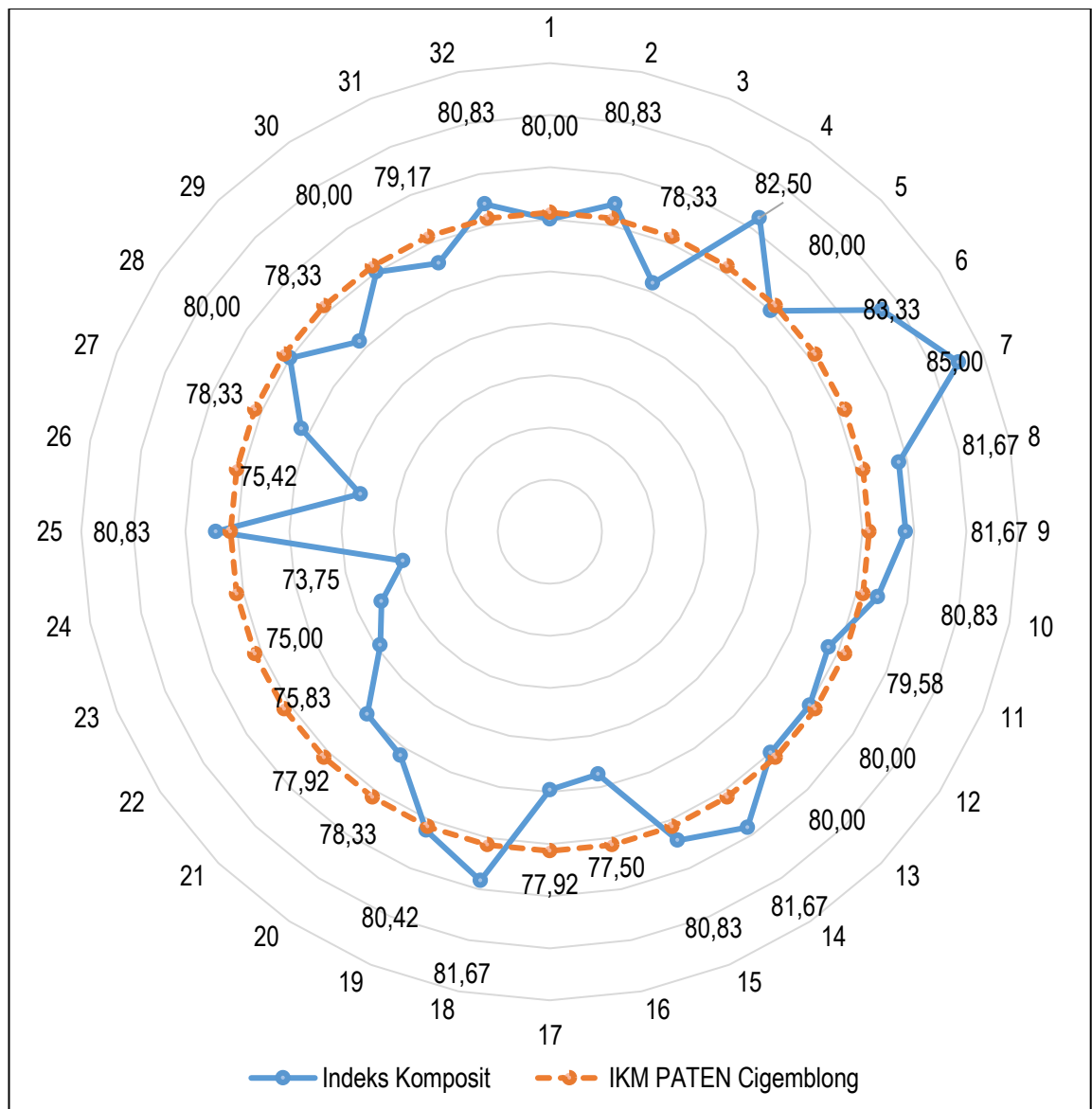
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,00	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,83	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,33	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,50	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,33	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,67	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,67	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,83	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,58	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80,00	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,67	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,83	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77,50	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,92	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,42	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	78,33	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,92	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,83	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,75	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,83	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,42	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78,33	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	80,00	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,33	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80,00	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,17	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,83	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 4 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 28 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cigemblong sebesar 80,26. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.95
Postur Pelayanan Publik PATEN Cigemblong
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Cigemblong dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

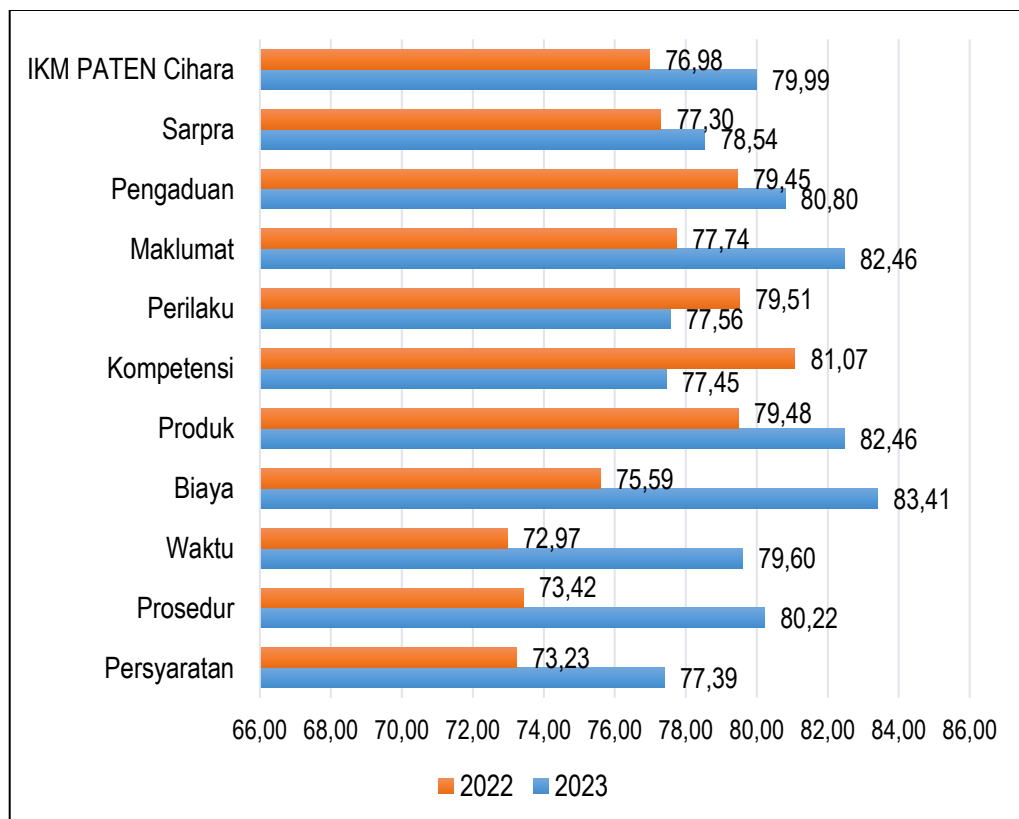
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan ragam fasilitas ruang tunggu pengguna layanan ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar semakin asri dan nyaman



7. PATEN Cihara

Dengan capaian indeks sebesar 79,99, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di PATEN Kecamatan Cihara terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cihara sebesar 79,99 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.96
IKM PATEN Cihara Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Secara umum unsur komposit indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan PATEN Cihara mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada setiap unsurnya terutama pada unsur biaya pelayanan dengan indeks sebesar 83,41. Meski demikian



berdasarkan indikator kompositnya perlu ada perbaikan pada unsur sarana dan prasarana pelayanan terutama pada permasalahan indikator inefektivitas larangan merokok dan masih minimnya rambu-rambu mitigasi bencana.

Tabel 4.42
IKM PATEN Cihara
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

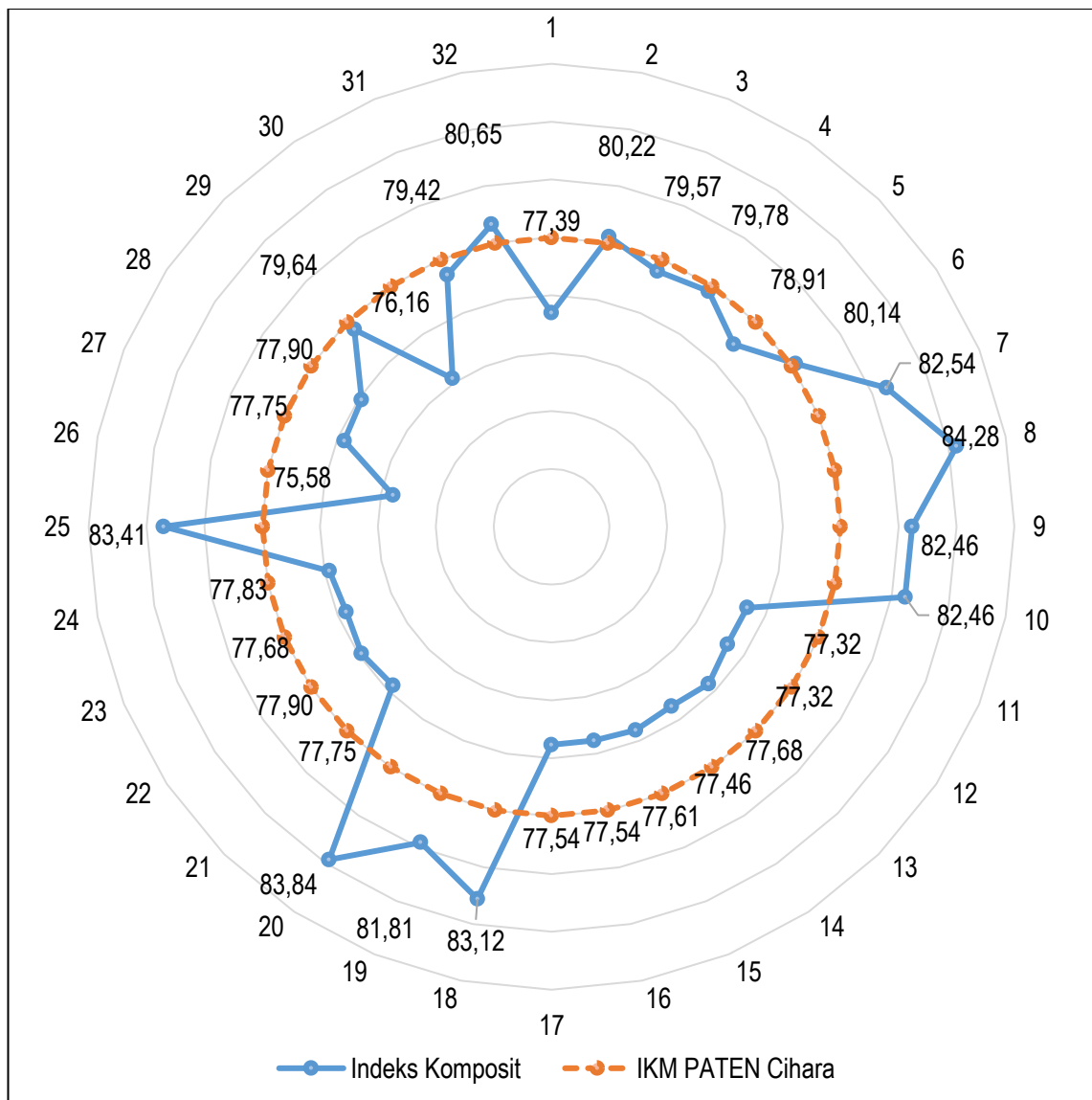
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	77,39	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,22	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,57	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,78	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,91	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,14	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	82,54	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,28	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,46	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,46	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	77,32	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,32	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,68	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,46	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,61	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,54	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,54	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,12	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,81	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83,84	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,75	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,90	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,68	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,83	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,41	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,58	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77,75	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	77,90	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,64	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	76,16	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,42	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,65	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 2 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cihara sebesar 79,99. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.97
Postur Pelayanan Publik PATEN Cihara
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Cihara dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

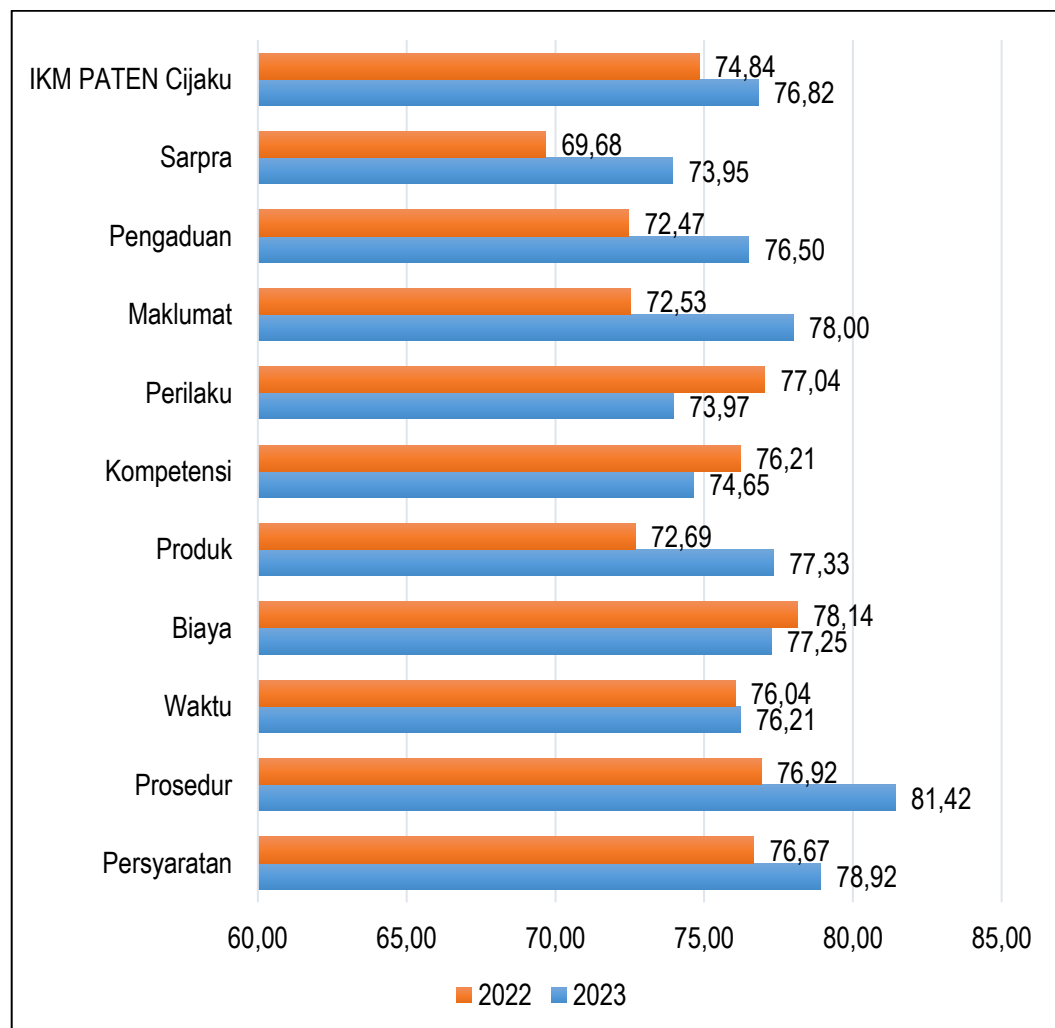
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan.



8. PATEN Cijaku

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cijaku tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 74,84 atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2022 menjadi 76,82 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cijaku sebesar 76,82 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.98
IKM PATEN Cijaku Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Meskipun masih terdapat unsur komposit yang berada di bawah indeks unit IKM PATEN Cijaku, namun secara umum tercatat terjadi peningkatan nilai indeks pada 7 unsur kompositnya. Peningkatan indeks unsur komposit paling signifikan ada pada unsur prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 81,42 dan unsur maklumat pelayanan dengan dengan indeks sebesar 78,00. Selain itu, unsur komposit lain yang juga nilai indeksnya mengalami peningkatan yaitu persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan.

Pada grafik juga dapat dilihat bahwa terdapat 3 unsur komposit yang mengalami penurunan indeks yakni perilaku pelaksana pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan dan biaya pelayanan. Permasalahan yang teridentifikasi dari indikator komposit kedua unsur tersebut yakni kurangnya keterampilan petugas, kurangnya kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan memberikan informasi, pengalaman petugas yang masih kurang, minimnya respon petugas, pelayanan yang masih dinilai diskriminatif serta kurang memuaskannya keramahan dan kesantunan dari petugas pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan juga terdapat indikator yang mendapatkan mutu pelayanan C yakni waktu istirahat yang tidak sesuai dan masih minimnya pelayanan penuh waktu. Dari unsur biaya pelayanan perlu ada optimalisasi standar kewajaran biaya dan memastikan bahwa pelayanan bebas dari praktik pungli. Masyarakat juga menilai bahwa indikator respon pengaduan belum secara optimal sesuai harapan dari masyarakat. Hal ini karena masih ditemui pengaduan yang tidak direspon oleh petugas.

Berkaitan dengan unsur sarana dan prasarana teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yaitu masalah kebersihan lingkungan, ruang pelayanan yang kurang nyaman, toilet yang kurang bersih, inefektivitas larangan merokok, keamanan sarana dan prasarana yang masih kurang, minimnya ketersediaan sarana afirmasi dan minimnya rambu-rambu mitigasi di lingkungan pelayanan PATEN Cijaku.



Tabel 4.43
IKM PATEN Cijaku
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,92	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,42	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	71,08	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,83	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,92	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	77,00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	77,50	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	74,67	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,50	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	74,42	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,50	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,17	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	73,08	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	73,00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,83	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,50	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,50	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,00	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,25	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,08	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,42	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77,50	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	67,08	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	73,83	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	77,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71,08	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	66,83	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,00	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,33	B	Di atas rerata

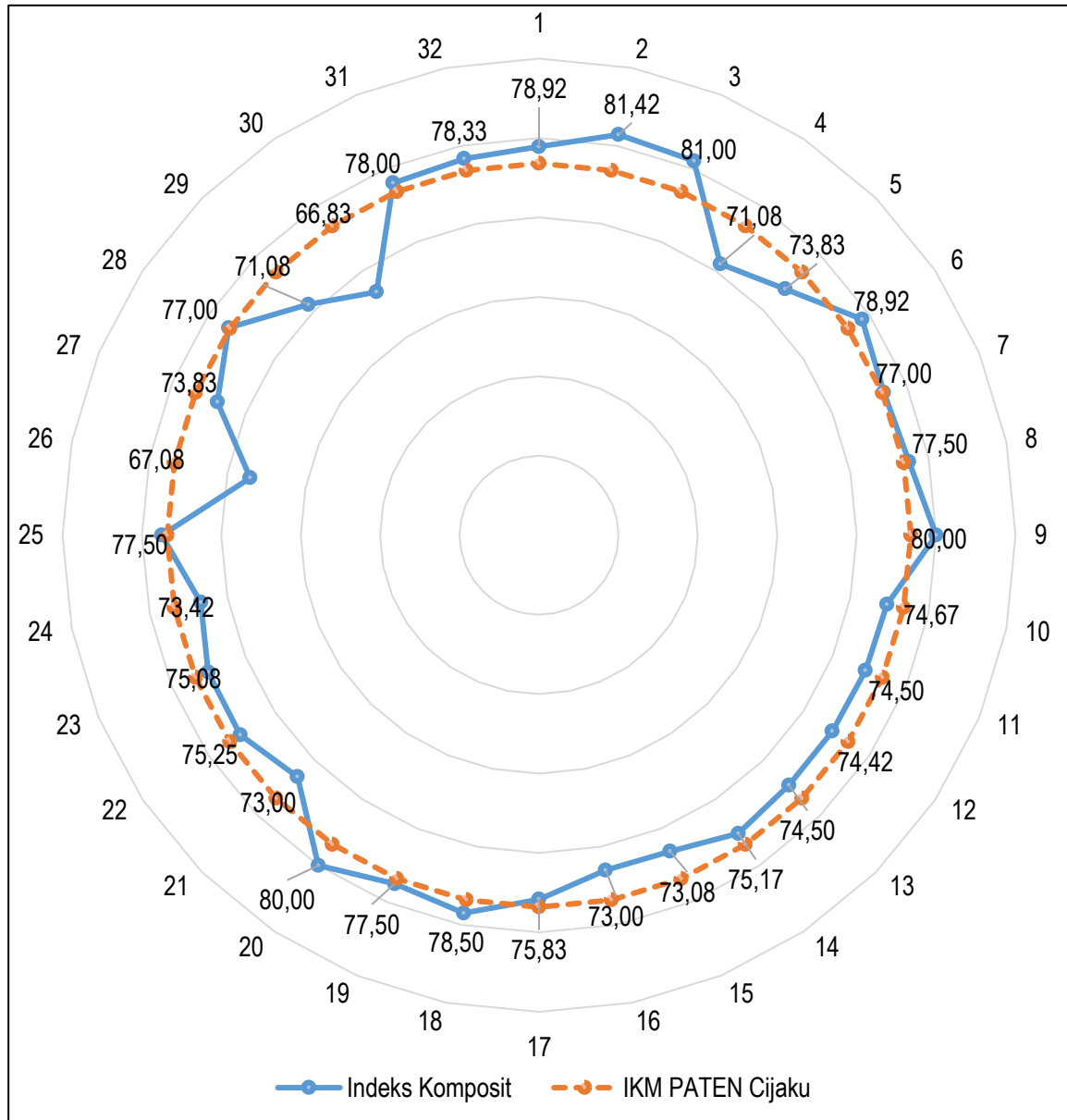
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 18 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 14 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut sebanyak 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cijaku sebesar 76,82. Informasi detail



tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.99
Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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 Cijaku dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

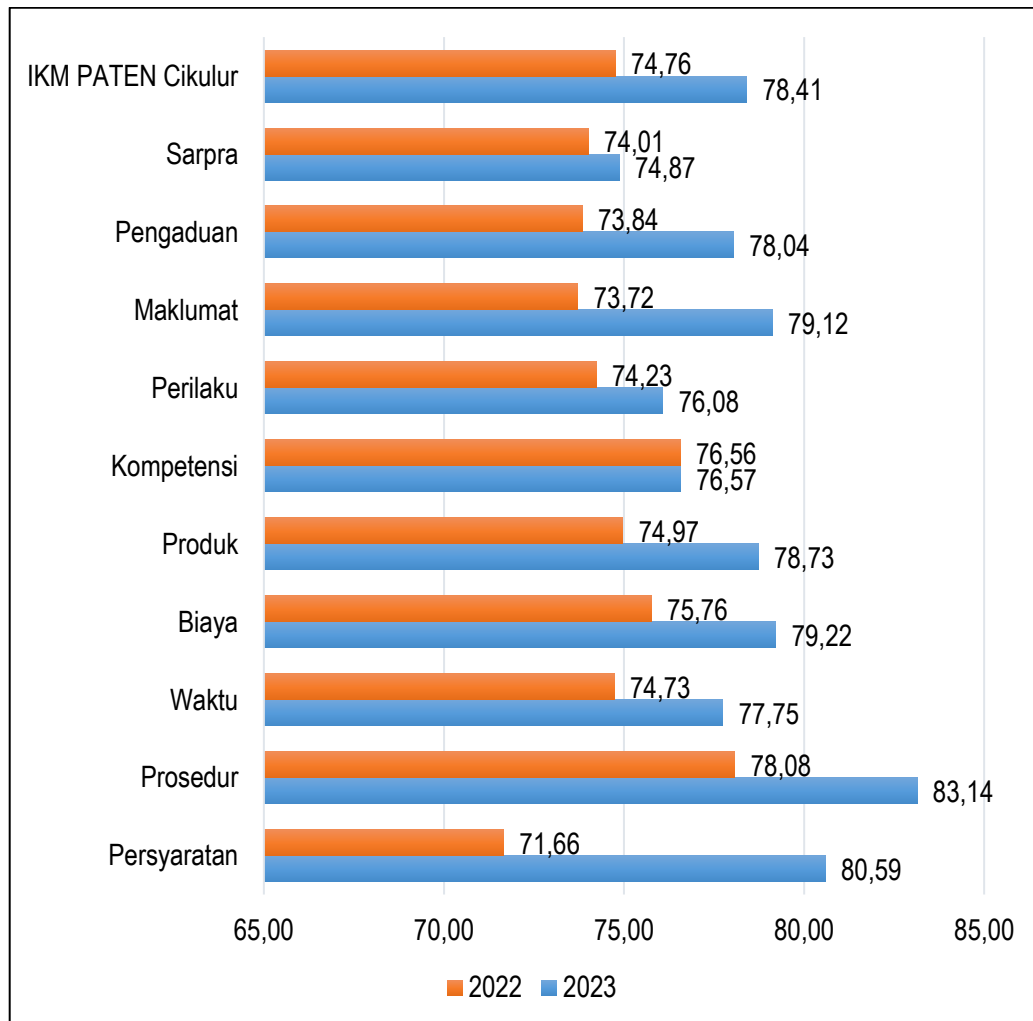
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan bagi disiplin jam pelayanan
Biaya Pelayanan	▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka ▪ Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif ▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas ▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ▪ Melaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan
Perilaku Petugas Pelayanan	▪ 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
Pengelolaan Pengaduan	▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor; ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



9. PATEN Cikulur

Dengan capaian indeks sebesar 78,41, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cikulur terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dan cukup signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cikulur sebesar 78,41 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur komposisinya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.100
IKM PATEN Cikulur Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa meskipun 5 unsur komposit berada dibawah indeks unit IKM PATEN Cikulur, namun secara keseluruhan unsur komposit mengalami kenaikan nilai indeks. Kenaikan paling signifikan terjadi pada unsur persyaratan pelayanan yakni sebesar 80,59 dan unsur prosedur pelayanan yakni sebesar 83,14. Adapun unsur lain yang berkinerja di atas indeks unit IKM PATEN Cikulur adalah biaya pelayanan dengan indekse sebesar 79,22, produk pelayanan dengan indeks sebesar 78,73 dan maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 79,12.

Permasalahan teridentifikasi dari indikator komposit beberapa unsur yang masih mendapatkan mutu pelayanan C atau terkategori kurang memuaskan. Meskipun mengalami peningkatan nilai unsur, namun masih ditemukan permasalahan di beberapa indikator komposit dari beberapa unsur. Seperti pada unsur waktu pelayanan, masyarakat masih mengeluhkan ketidaksesuaian waktu istirahat dan pelayanan penuh waktu yang belum memadai. Pada unsur produk pelayanan, penanganan angka komplain juga mendapatkan mutu pelayanan C.

Pada unsur kompetensi pelaksana juga masyarakat menilai keterampilan dan kemampuan pelaksana dalam berkomunikasi dan memebrikan informasi terkait layanan masih kurang memuaskan. Adapun pada unsur perilaku pelaksana, petugas pelaksana juga dinilai kurang santun dan terkadang masih diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Dalam hal unsur pengelolaan pengaduan teridentifikasi permasalahan masih rendahnya respon petugas pelayanan terhadap pengaduan masyarakat yang diberi indeks sebesar 74,90 atau bermutu pelayanan C.

Selain itu pada unsur sarana dan prasarana pelayanan masih ditemukan permasalahan pada indikator kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet umum, inefektivitas larangan merokok, sarana dan prasarana yang membahayakan serta minimnya ketersediaan sarana prasarana afirmasi dan rambu-rambu mitigasi.



Tabel 4.44
IKM PATEN Cikulur
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,59	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,14	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,55	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,53	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	75,10	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,80	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,43	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,76	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	75,69	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,47	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	75,69	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,86	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,25	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,88	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,49	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	76,86	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,20	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,04	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	81,18	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,90	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	74,71	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,51	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,31	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77,25	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69,41	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	74,71	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	77,84	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	73,33	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	70,39	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,20	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,86	B	Di bawah rerata

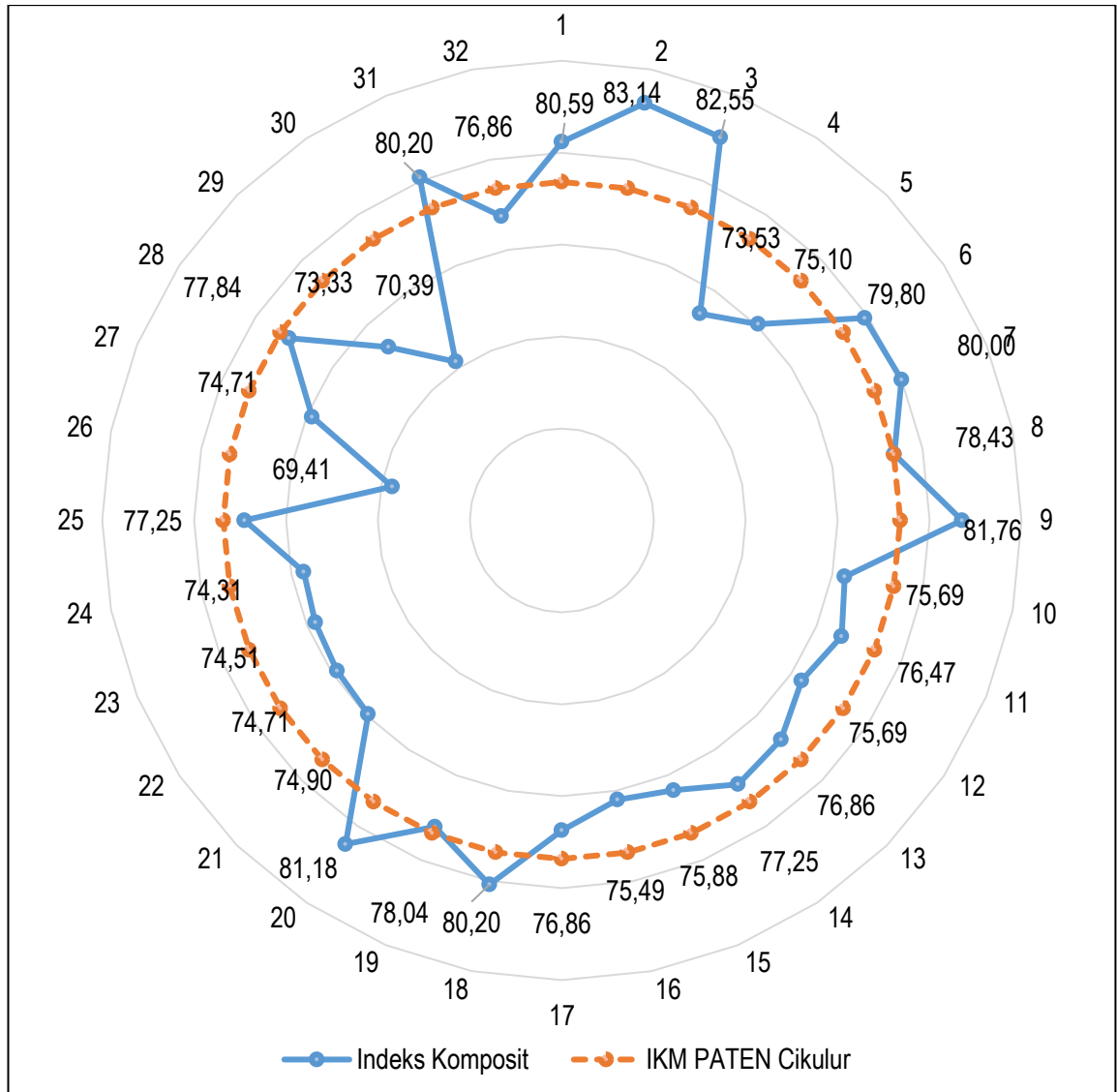
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 15 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 15 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 10 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Paten Cikulur sebesar 78,41. Informasi detail



tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.101
Postur Pelayanan Publik PATEN Cikulur
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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 Cikulur dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

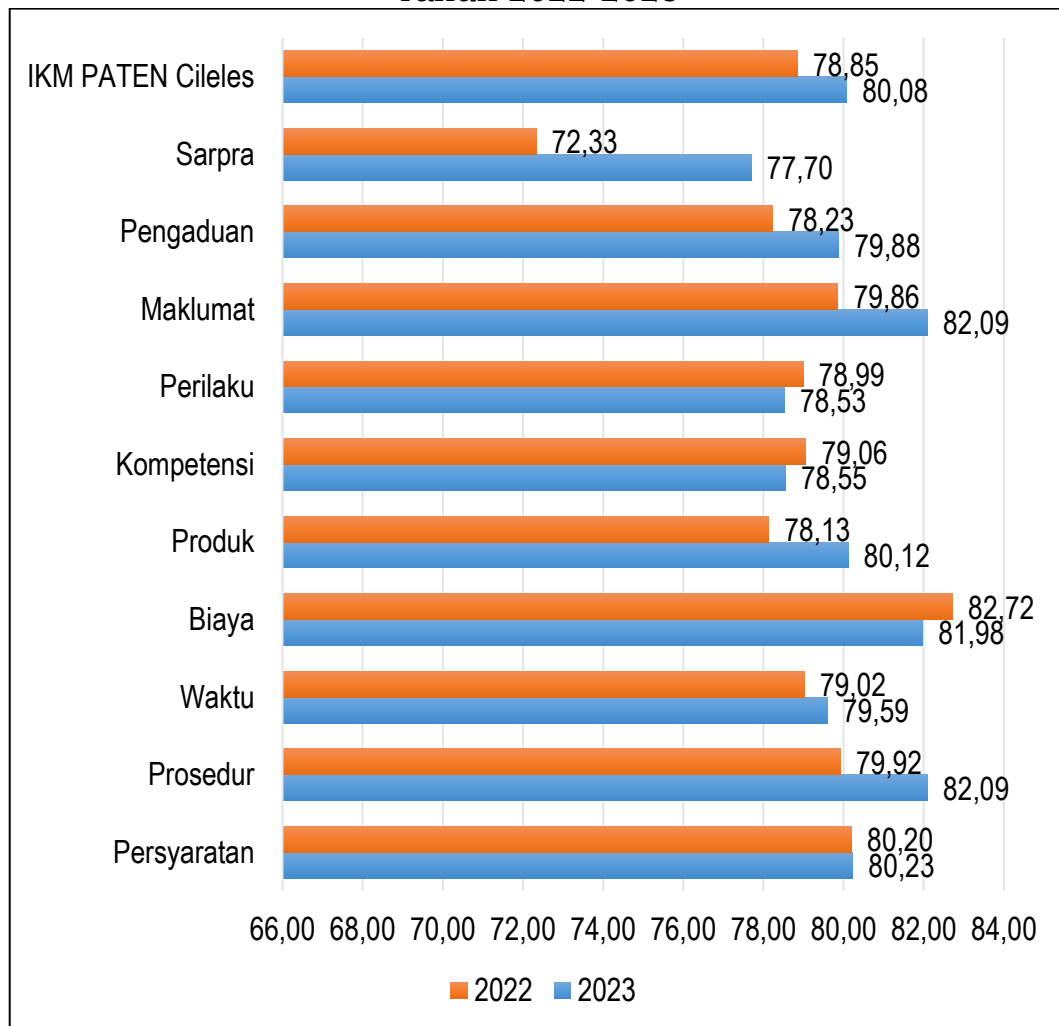
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan terhadap waktu pelayanan
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas ▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
Perilaku Petugas Pelayanan	▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) ▪ bagi petugas pelayanan Mengikuti Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
Pengelolaan Pengaduan	▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ 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 penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



10. PATEN Cileles

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cileles tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 78,85 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 80,08 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Cileles sebesar 80,08 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.102
IKM PATEN Cileles Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 7 unsur komposit yang mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu: unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan. Unsur yang mengalami peningkatan nilai indeks paling signifikan adalah unsur sarana dan prasarana yakni dari semula 72,33 dan terkategori kurang memuaskan pada tahun 2022 menjadi 77,70 dan terkategori memuaskan pada tahun 2023. Meskipun mengalami peningkatan, namun jika dilihat dari indikator kompositnya ada salah satu indikator yang dinilai masyarakat masih kurang memuaskan dan mendapatkan mutu pelayanan C. Indikator tersebut diantaranya adalah efektivitas larangan merokok yang belum optimal serta minimnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi dan minimnya rambu-rambu mitigasi bencana dilingkungan pelayanan PATEN Cileles.

Adapun unsur komposit yang mengalami penurunan yang tidak terlalu signifikan yakni unsur perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana dan biaya pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur pelayanan yang mengalami penurunan indeks dibandingkan tahun 2022. Jika dilihat dari indikator kompositnya pada unsur perilaku pelaksana, rerata masyarakat memberikan indeks dengan mutu pelayanan B atau cukup memuaskan. Artinya petugas pelaksana perlu melakukan optimalisasi bagi indikator keramahan, kesantunan dan perilaku tidak diskriminatif.

Indikator komposit dari unsur kompetensi pelaksana juga menunjukkan penilaian yang baik dari masyarakat meskipun secara penilaian unsur mengalami penurunan. Petugas pelaksana perlu meningkatkan keterampilan, kemampuan komunikasi, pengalaman dan responsivitas terhadap pengguna layanan. Pada unsur biaya pelayanan juga indikator kompositnya rerata mendapatkan mutu pelayanan B atau memuaskan seperti indikator kewajaran biaya yang mendapatkan indeks serta 81,63 serta indikator bebas pungli yang mendapatkan indeks sebesar 82,33.



Tabel 4.45
IKM PATEN Cileles
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,23	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,09	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,33	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,74	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,60	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,70	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	81,63	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,33	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,02	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,21	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,14	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,84	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,14	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,07	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,91	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,44	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	80,23	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,79	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,40	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,09	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,67	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,37	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,07	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,91	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,30	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,65	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78,60	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	79,77	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,05	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,65	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,84	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,44	B	Di bawah rerata

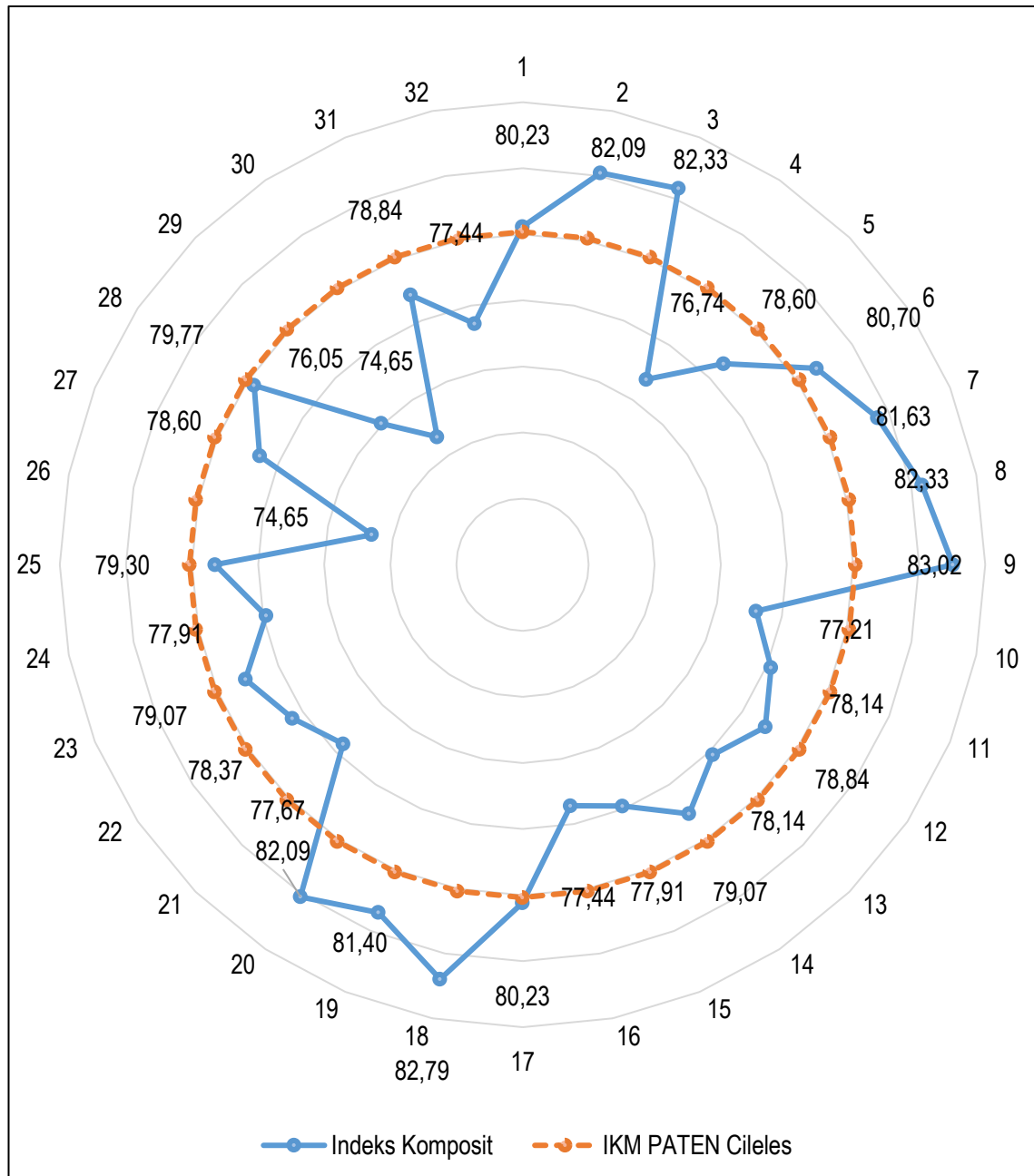
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 3 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 29 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas



indeks unit IKM PATEN Cileles sebesar 80,08. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.102
Postur Pelayanan Publik PATEN Cileles
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Cileles dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

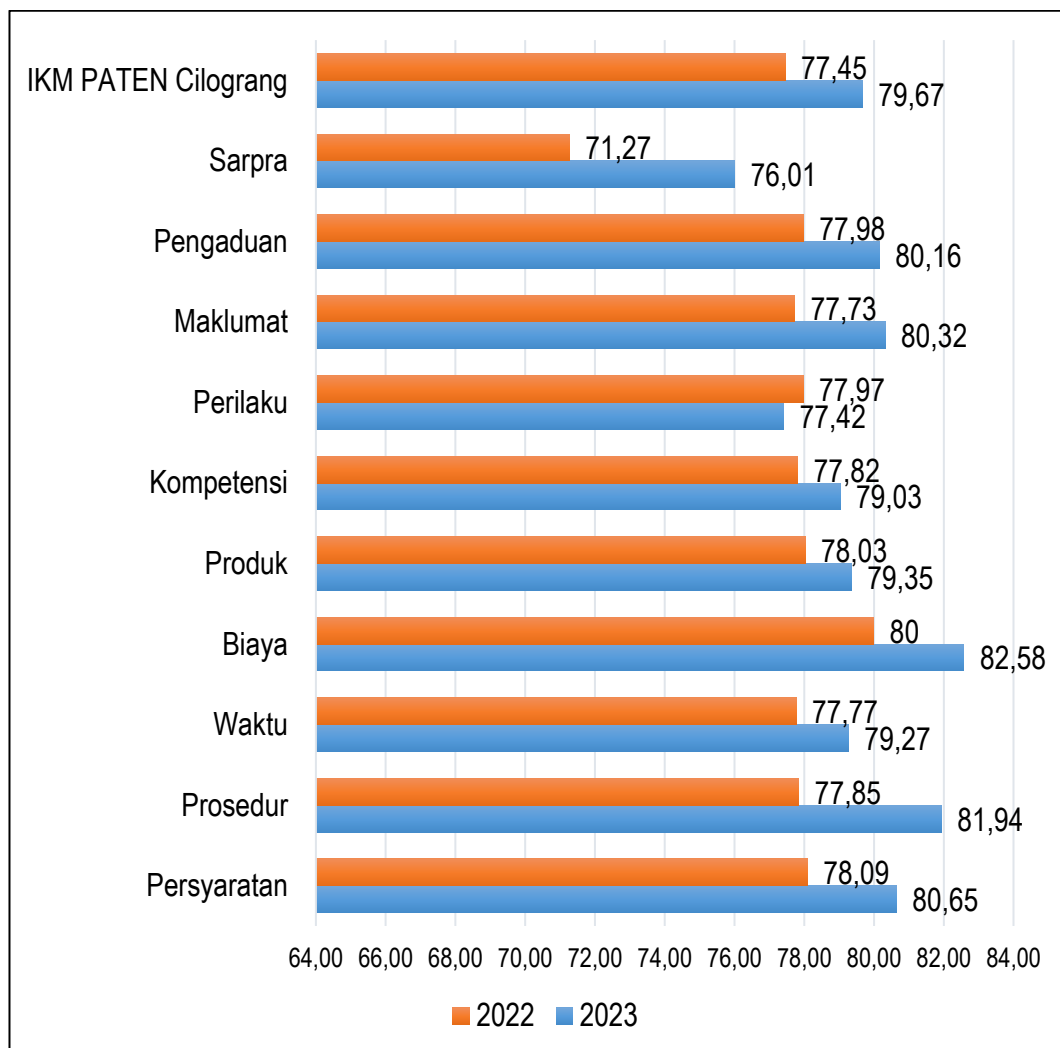
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi



11. PATEN Cilograng

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cilograng tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 77,45 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 79,67 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cilograng sebesar 79,67 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.104
IKM PATEN Cilograng Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas, terdapat 9 unsur komposit dalam IKM Paten Ciligrang yang mengalami peningkatan indeks kepuasan masyarakat yakni persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Salah satu unsur yang mengalami peningkatan nilai indeks adalah unsur sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks sebesar 76,01. Meskipun mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, namun indeks pada unsur sarana dan prasarana masih masuk pada kategori kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C. Permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana diantaranya yakni masalah kebersihan toilet umum, inefektivitas larangan merokok, rendahnya ketersediaan sarana afirmasi, ketersediaan rambu-rambu mitigasi yang belum optimal dan penerapan protokol Kesehatan pasca Covid-19 yang belum optimal.



Gambar 3.

Kondisi toilet umum dan rambu mitigasi di Kecamatan Ciligrang

Adapun unsur yang mengalami penurunan indeks adalah perilaku pelaksana. Indikator yang harus menjadi perhatian pada unsur ini adalah mengoptimalkan indikator keramahan dan kesantunan dari petugas pelaksana. Selain itu petugas pelaksana



juga perlu merespon indikator komplain terhadap produk layanan, karena masih dinilai kurang memuaskan dengan mutu layanan C.

Tabel 4.46
IKM PATEN Cilograng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

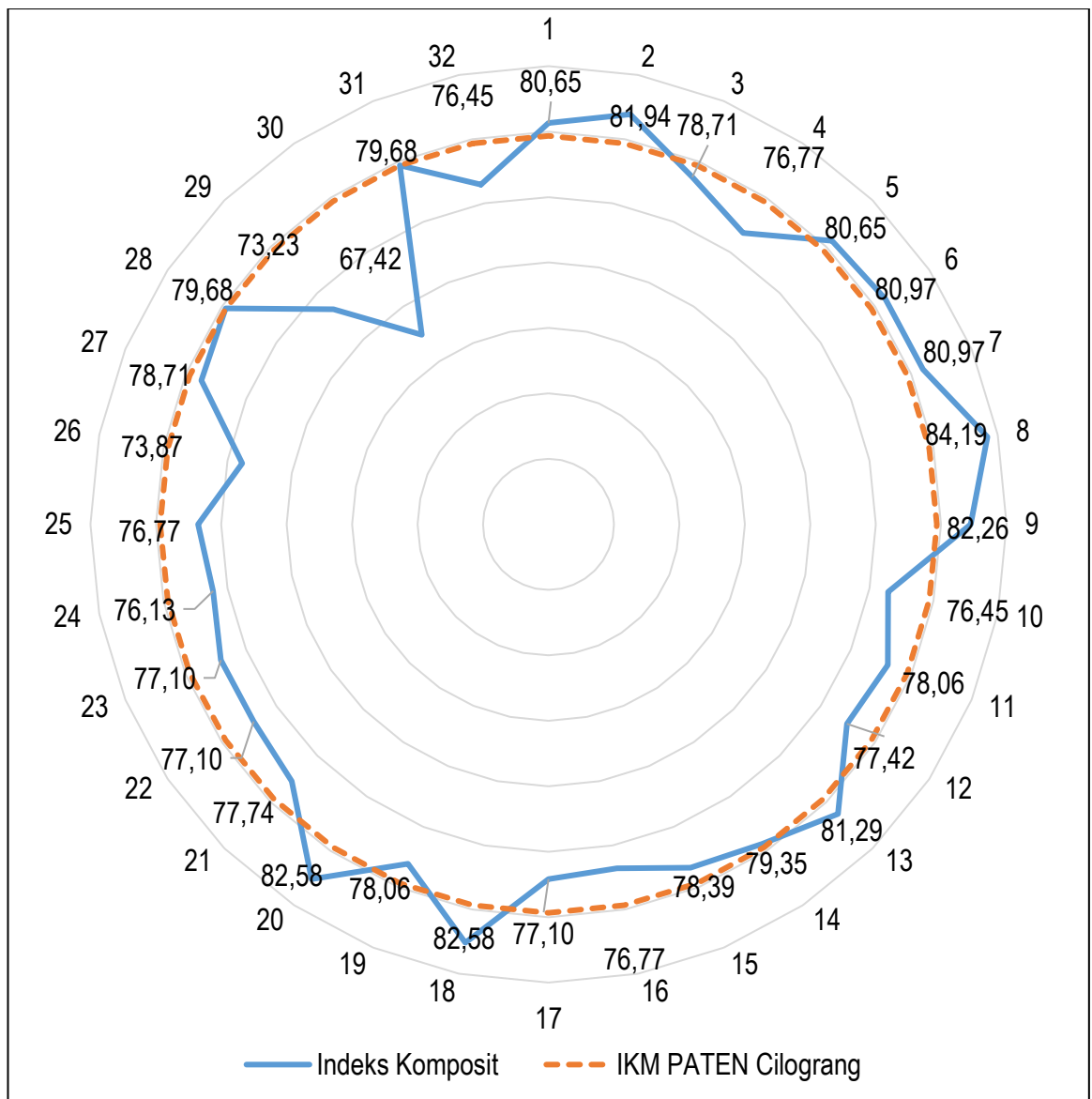
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,65	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,94	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,71	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,77	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,65	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,97	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,97	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,19	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,26	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76,45	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,06	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,42	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,29	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	79,35	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,39	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	76,77	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	77,10	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,58	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,06	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	82,58	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,74	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,10	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,10	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,13	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,77	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	73,87	C	Di bawah rerata
27	Sarptra Tidak Membahayakan	78,71	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	79,68	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarptra Afirmasi	73,23	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	67,42	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,68	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,45	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 6 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 22 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 12 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cilograng sebesar 79,67. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.105
Postur Pelayanan Publik PATEN Cilograng
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Cilograng dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

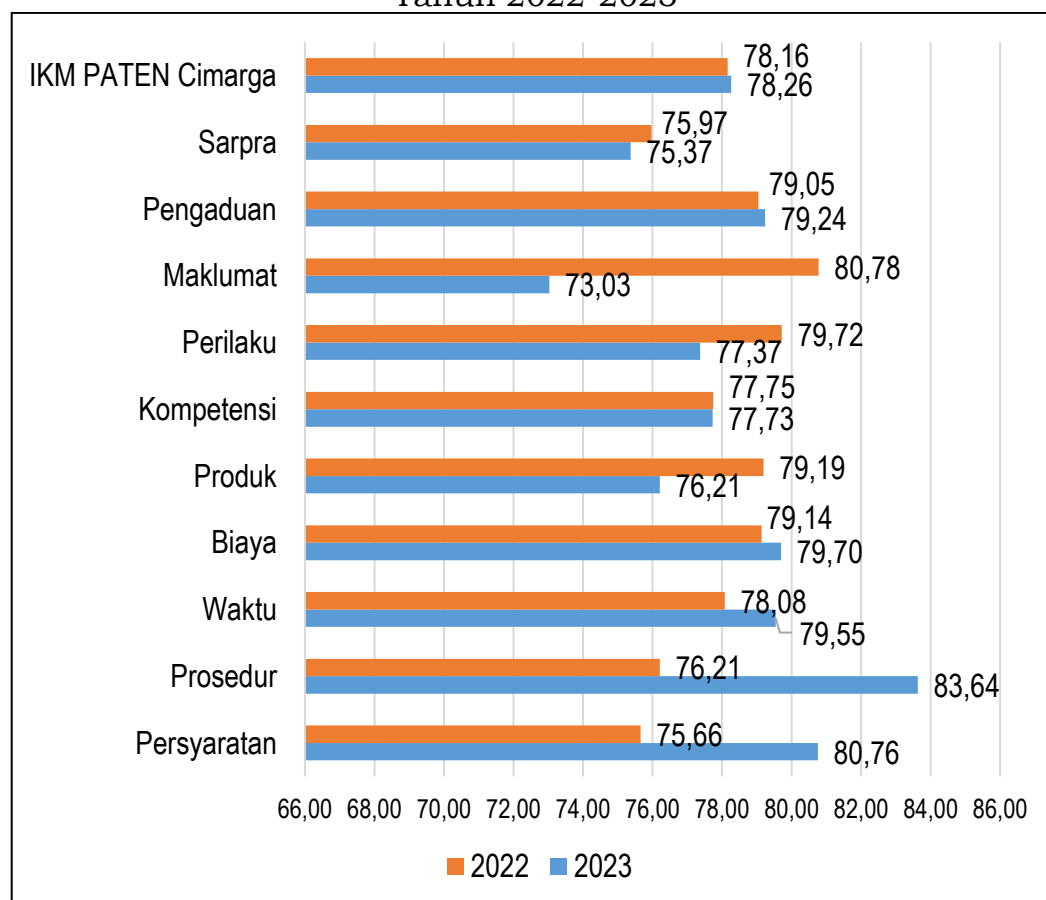
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Pelayanan	▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan ▪ Menyediakan tempat cuci tangan dan handsanitizer bagi pengguna layanan



12. PATEN Cimarga

Dengan capaian indeks sebesar 78,26, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cimarga terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat namun tidak signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cimarga sebesar 78,26 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.105
IKM PATEN Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa terdapat 5 unsur yang mengalami peningkatan indeks yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan pengelolaan pengaduan. Adapun terdapat 5 unsur yang mengalami penurunan indeks diantaranya adalah unsur sarana dan prasarana pelayanan, maklumat pelayanan, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana dan produk pelayanan. Dari kelima unsur yang mengalami penurunan, unsur maklumat pelayanan tercatat mengalami penurunan paling signifikan dari 80,78 dengan kategori memuaskan menjadi 73,03 dengan kategori tidak memuaskan.

Pada unsur produk pelayanan, teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yakni terkait angka komplain terhadap produk pelayanan. Adapun pada unsur kompetensi pelaksana, setiap indikator kompositnya mendapatkan mutu pelayanan B atau terkategori baik. Namun demikian, petugas pelaksana perlu meningkatkan kompetensi pelaksana agar lebih optimal. Pada unsur perilaku pelaksana, teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yakni masyarakat menilai petugas pelaksana terkadang masih diskriminatif dalam memberikan pelayanan, sehingga mendapatkan indeks sebesar 74,85 atau terkategori kurang memuaskan.

Pada unsur maklumat pelayanan teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yakni ketersediaan maklumat pelayanan yang belum memadai dan integritas petugas terhadap maklumat pelayanan dinilai masih rendah. Kemudian pada unsur sarana dan prasarana pelayanan teridentifikasi permasalahan yakni kenyamanan ruang pelayanan yang belum memadai, kebersihan toilet umum, APAR yang belum tersedia, inefektivitas larangan merokok, ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi yang belum memadai dan minimnya rambu-rambu



mitigasi. Selain itu, indikator komposit yang mendapatkan mutu pelayanan C lainnya adalah kesesuaian waktu istirahat dan rendahnya respon terhadap pengaduang masyarakat.

Tabel 4.47
IKM PATEN Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

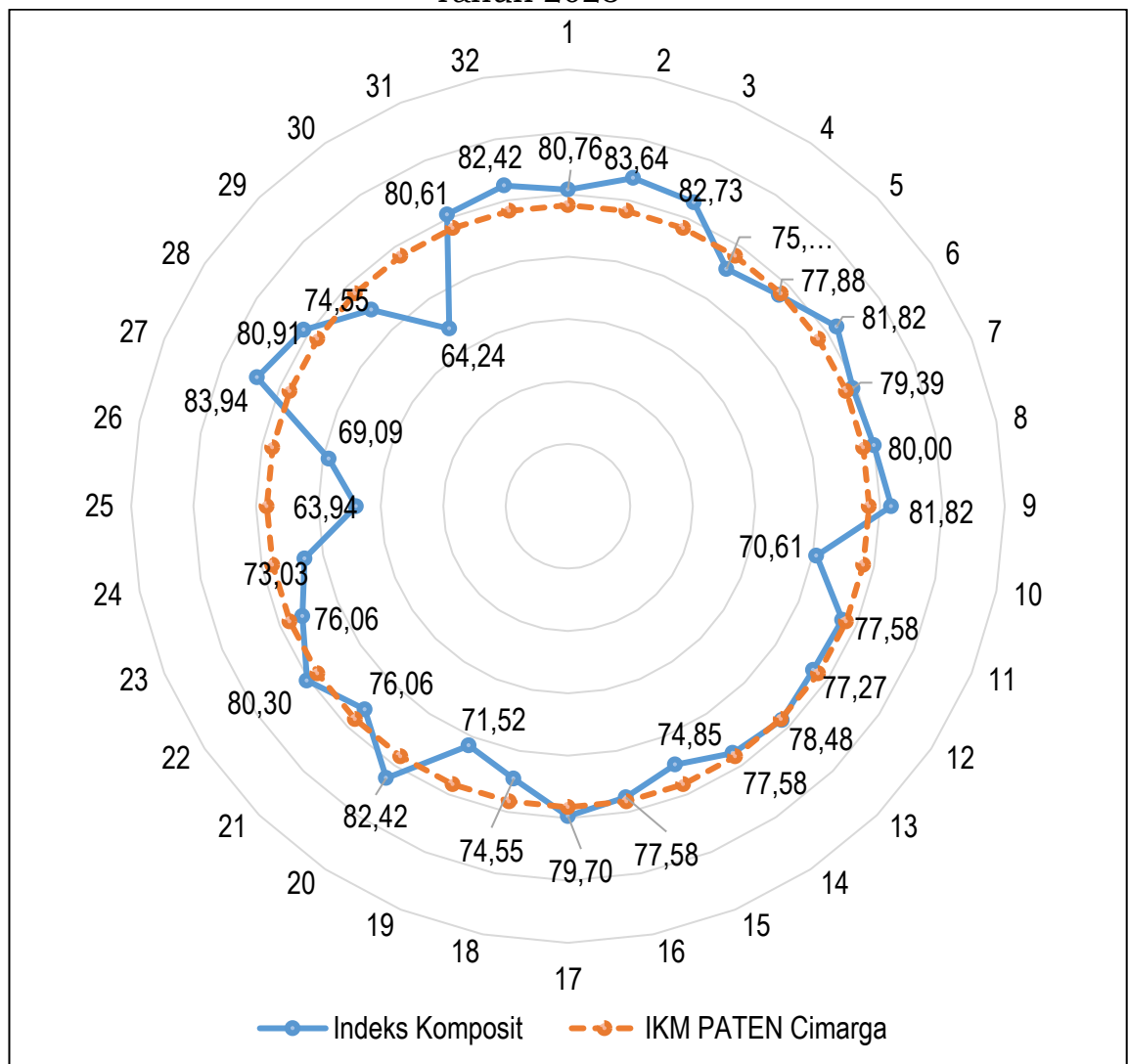
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,76	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,64	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,73	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,76	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,88	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,82	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79,39	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,82	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	70,61	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	77,58	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,27	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,48	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	77,58	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	74,85	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	77,58	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	79,70	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	74,55	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	71,52	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	82,42	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,06	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,30	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,06	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,03	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	63,94	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	69,09	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,94	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,91	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,55	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	64,24	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,61	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,42	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 10 dari 32 indikator masih berkualifikasi C; 20 indikator berkualifikasi B dan 2 indikator terkategori D atau tidak memuaskan. Dari 32 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cimarga sebesar 78,26. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.107
Postur Pelayanan Publik PATEN Cimarga
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Cimarga dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

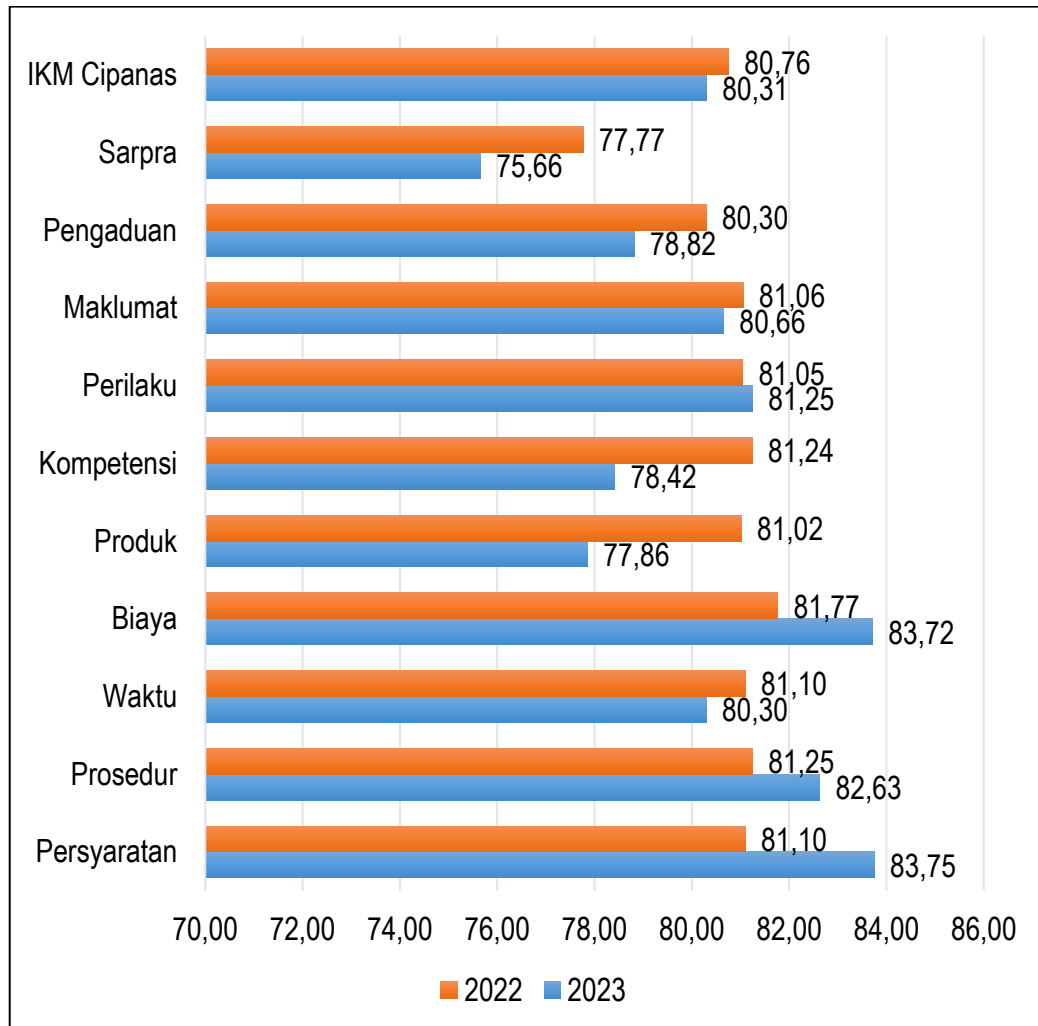
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan dalam waktu pelayanan
Perilaku Petugas Pelayanan	▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) bagi petugas pelayanan ▪ Melakukan monev untuk menghindari pelayanan yang diskriminatif
Maklumat Pelayanan	▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif dan pengadaan maklumat pelayanan di tempat strategis ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Pengelolaan Pengaduan	▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama APAR ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman.



13. PATEN Cipanas

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cipanas tercatat mengalami penurunan dari yang semula 80,76 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 80,31 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cipanas sebesar 80,31 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.108
IKM PATEN Cipanas Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum terdapat 4 unsur komposit IKM PATEN Cipanas yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan tahun sebelumnya. Kemudian 6 unsur komposit IKM PATEN Cipanas yang mengalami penurunan yakni unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan sarana serta prasarana. Pada unsur waktu pelayanan mengalami penurunan indeks yang tidak terlalu signifikan yakni menjadi sebesar 80,30. Indikator komposit pada unsur waktu pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah kesesuaian waktu istirahat dan ketersediaan pelayanan penuh waktu.

Pada unsur produk pelayanan mengalami penurunan indeks dari 81,24 menjadi 78,42. Permasalahan teridentifikasi pada indikator kompositnya yakni angka komplain terhadap produk pelayanan. Perlu ada peningkatan bagi produk pelayanan agar mampu meminimalisir angka komplain terhadap produk pelayanan. Adapun pada unsur kompetensi pelaksana secara umum cukup memuaskan dengan indeks sebesar 78,42, namun demikian perlu mengoptimalkan indikator keterampilan petugas, kemampuan berkomunikasi petugas, pengalaman petugas dan responsivitas petugas.

Masyarakat memberikan penilaian yang memuaskan bagi unsur maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 80,66 dan mengalami penurunan yang tidak signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Indikator yang perlu ditingkatkan adalah pada integritas maklumat pelayanan yang dijiwai oleh para pelaksana pelayanan. Adapun pada unsur pengelolaan pengaduan mengalami penurunan indeks menjadi sebesar 78,82 atau terkategori memuaskan. Pada dasarnya masyarakat menilai bahwa unsur pengelolaan pengaduan sudah memuaskan, namun perlu ditingkatkan lagi pada indikator respon petugas terhadap pelayanan.

Pada unsur sarana dan prasarana mengalami penurunan indeks yang signifikan menjadi sebesar 75,66 atau terkategori kurang memuaskan. Masalahnya adalah pada indikator ketersediaan APAR, inefektivitas larangan merokok, minimnya sarana dan prasarana afirmasi dan minimnya rambu-rambu mitigasi.



Tabel 4.48
IKM PATEN Cipanas
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2022

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,75	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,63	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,83	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,04	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,83	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,49	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	84,28	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,16	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,99	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	74,74	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,42	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,09	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,55	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,62	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,03	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,41	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	81,32	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,37	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,95	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,79	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,84	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,91	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,67	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	69,67	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	70,72	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,75	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,36	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,45	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	73,55	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	66,38	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,53	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,32	B	Di atas rerata

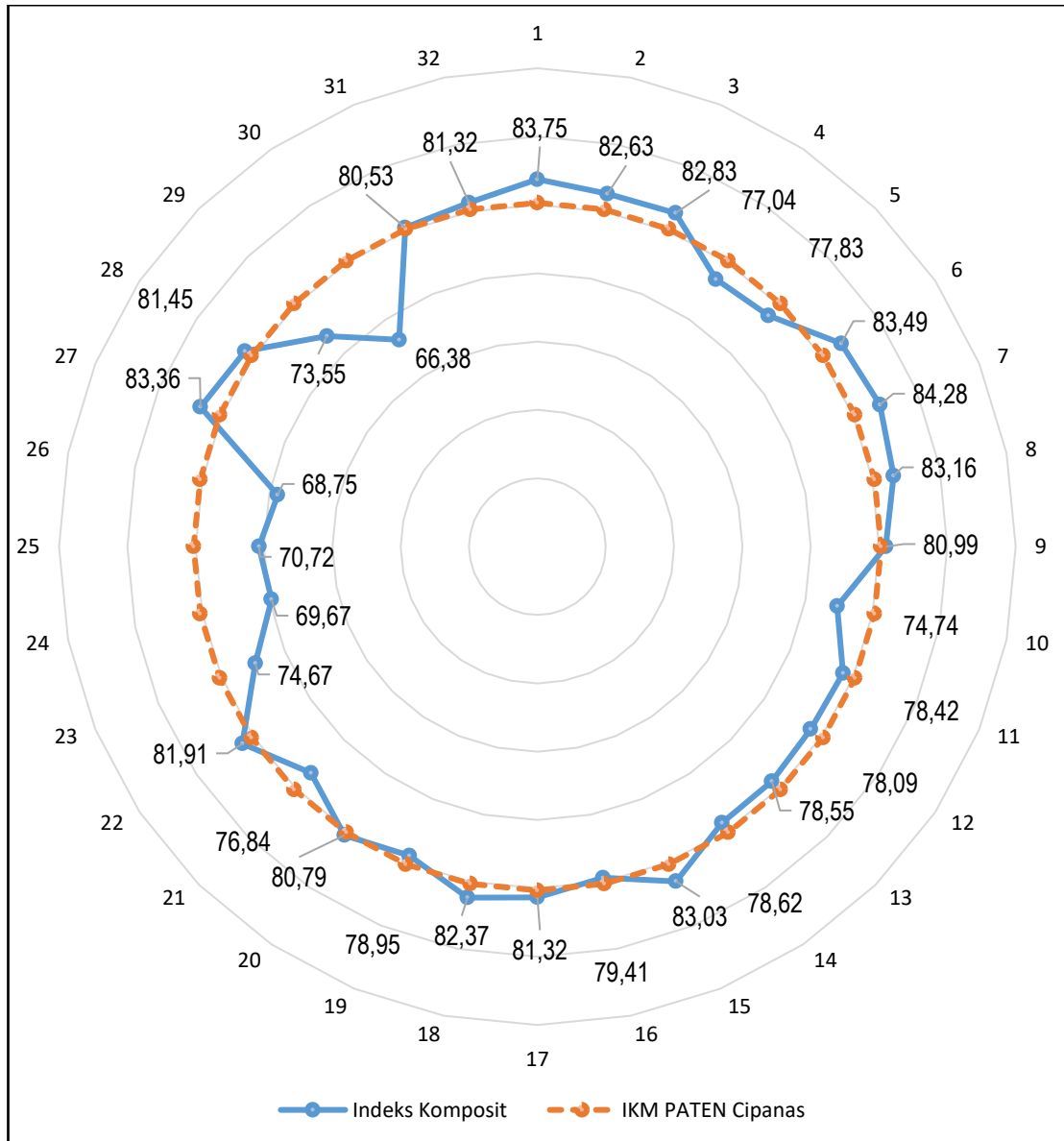
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 5 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 27 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cipanas sebesar 80,31. Informasi detail



tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.109
Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

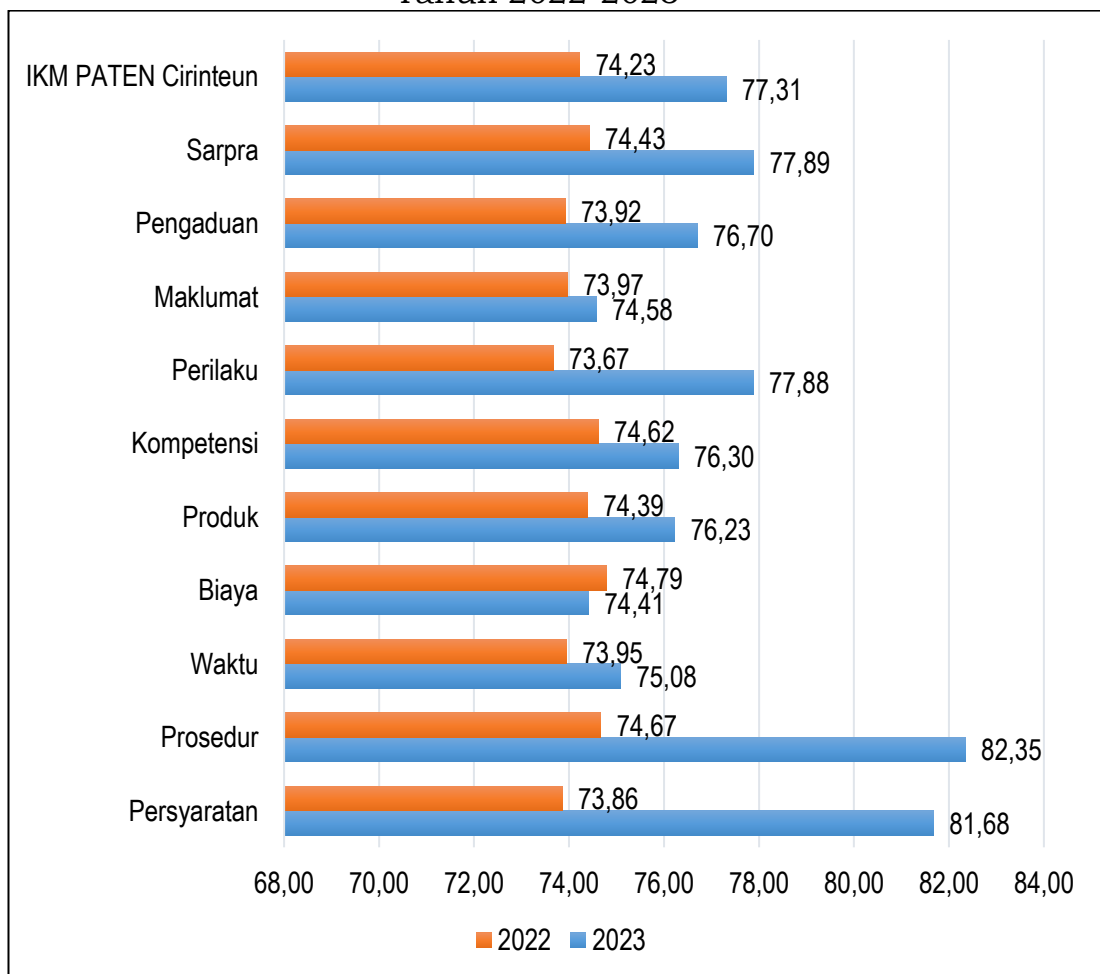
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama APAR ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi



14. PATEN Cirinteun

Dengan capaian indeks sebesar 77,31, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cirinteun terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dan cukup signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cirinteun sebesar 77,31 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, maklumat pelayanan dan pengelolaan pengaduan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.110
IKM PATEN Cirinteun Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara keseluruhan, indeks unsur komposit dari IKM PATEN Cirinteun mengalami peningkatan, meskipun masih ada unsur yang berkinerja di bawah indeks unit PKM PATEN Cirinteun. Peningkatan paling signifikan adalah pada unsur persyaratan pelayanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 73,86 atau terkategori kurang memuaskan menjadi sebesar 81,68 atau terkategori memuaskan. Meskipun mengalami peningkatan, namun beberapa unsur masih masuk pada kategori kurang memuaskan. Unsur tersebut diantaranya yakni unsur waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana dan maklumat pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi permasalahan pada indikator waktu buka pelayanan yang lama, ketidaksesuaian waktu istirahat, pelayanan penuh waktu yang tidak memadai, waktu tunggu pelayanan yang kurang wajar. Masyarakat juga menilai masih terdapat masalah pada unsur biaya pelayanan dilihat dari kewajaran biaya dan bebas pungli, karena kedua indikator tersebut mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Pada unsur produk pelayanan, masyarakat menilai produk pelayanan belum sesuai harapan dan petugas perlu berupaya meminimalisir angka komplain terhadap produk pelayanan.

Masalah yang teridentifikasi pada unsur kompetensi pelaksana pelayanan terletak pada indikator kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi terkait pelayanan. Pada unsur perilaku pelaksana, masyarakat juga menilai petugas pelaksana kurang responsif dalam memberikan pelayanan. Adapun masalah inti dari unsur maklumat pelayanan adalah keberadaan dari maklumat pelayanan dan integritas maklumat pelayanan. Pada unsur pengaduan, masyarakat menilai indikator ketersediaan kanal pengaduan masih rendah. Pada unsur



sarana dan prasarana masih ditemui masalah sarana dan prasarana yang membahayakan dan minimnya ketersediaan sarana prasarana afirmasi.

Tabel 4.49
IKM PATEN Cirinteun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

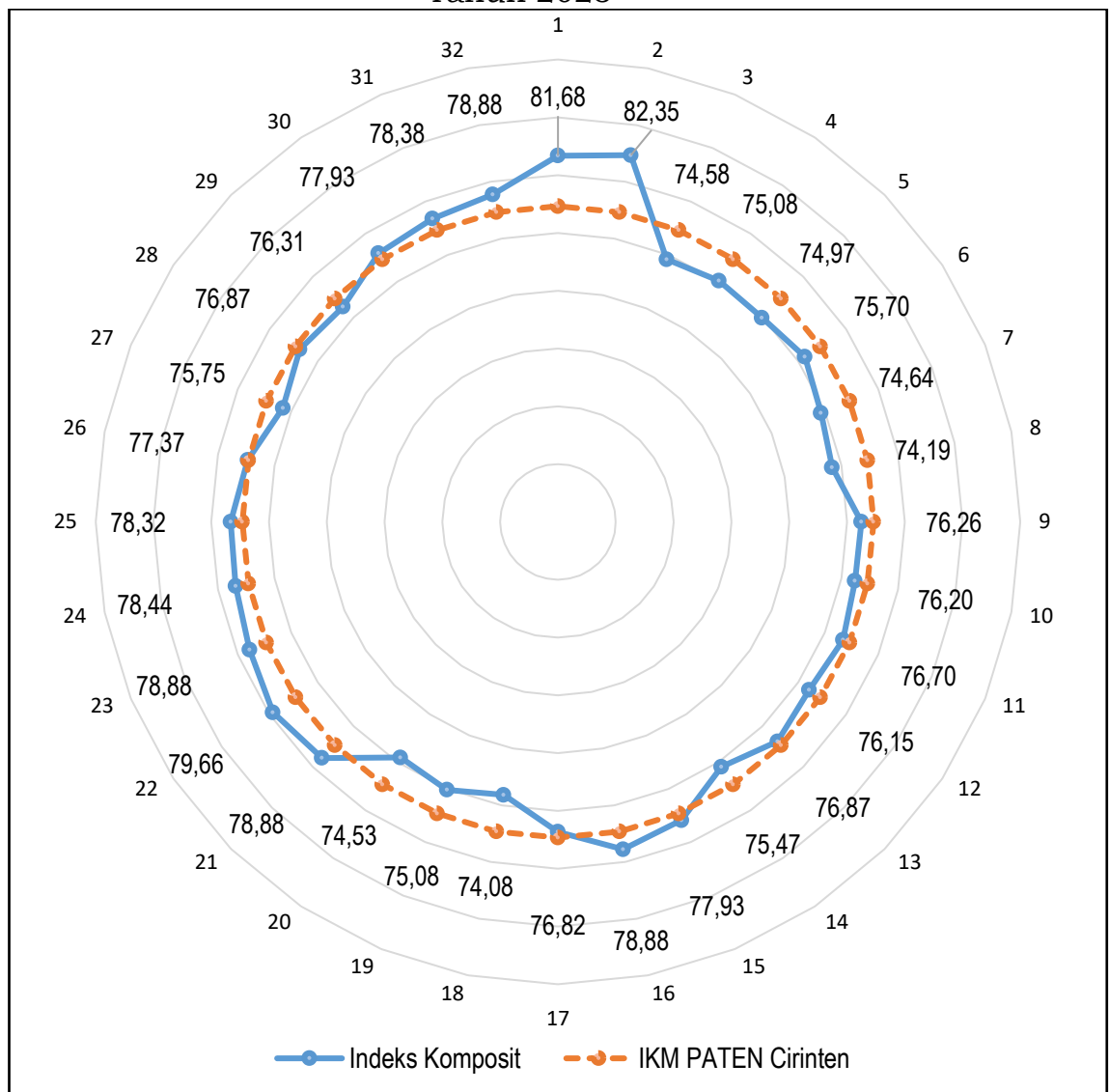
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,68	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,35	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	74,58	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,08	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	74,97	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,70	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	74,64	C	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	74,19	C	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,26	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,20	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	76,70	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,15	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,87	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,47	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,93	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	78,88	B	Di atas rerata
17	Keramahan	76,82	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	74,08	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,08	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74,53	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,88	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,66	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,88	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,44	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78,32	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,37	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	75,75	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	76,87	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,31	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,93	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	78,38	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,88	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 15 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 17 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cirinteun sebesar 77,31. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.111
Postur Pelayanan Publik PATEN Cirinteun
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Cirintun dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

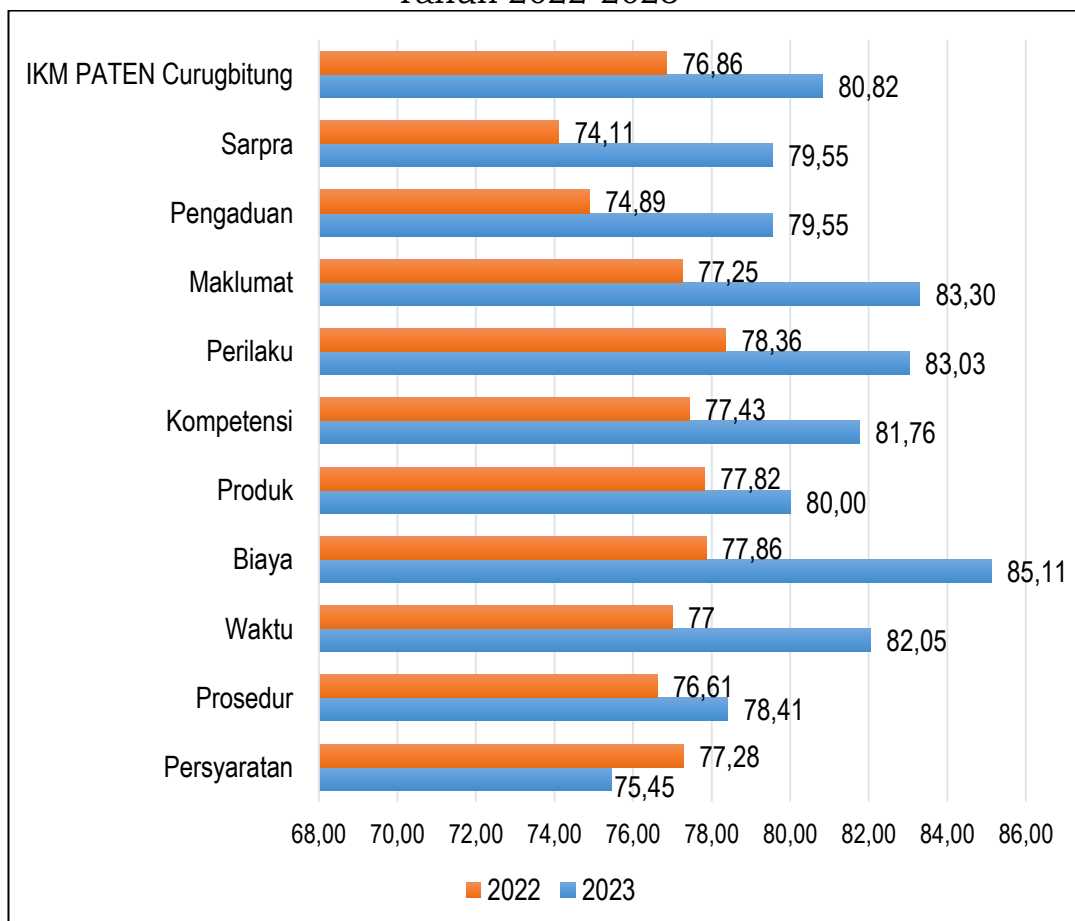
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	- Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas - Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
Biaya Pelayanan	- Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka serta melakukan pengawasan untuk menghindari pungli - Membuat publikasi “bebas pungli” secara massif - Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	- Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan - Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Kompetensi Petugas Pelayanan	Melaksanakan/mengikuti BinteK yang relevan dengan kebutuhan lapangan
Maklumat Pelayanan	<i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif - Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Pengelolaan Pengaduan	Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	- Mengefektifkan petugas keamanan kantor; - Pengadaan sarpras afirmasi - Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan



15. PATEN Curugbitung

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Curugbitung tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 76,86 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 80,82 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Curugbitung sebesar 80,82 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya. Adapun unsur yang mengalami penurunan indeks adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 75,45 atau terkategori kurang memuaskan. Masalah yang teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya yakni persyaratan pelayanan yang dinilai masih berbelit-belit.

Grafik 4.112
IKM PATEN Curugbitung Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana ditemukan permasalahan masih minimnya ketersediaan APAR dan inefektivitas larangan merokok.

Tabel 4.50
IKM PATEN Curugbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

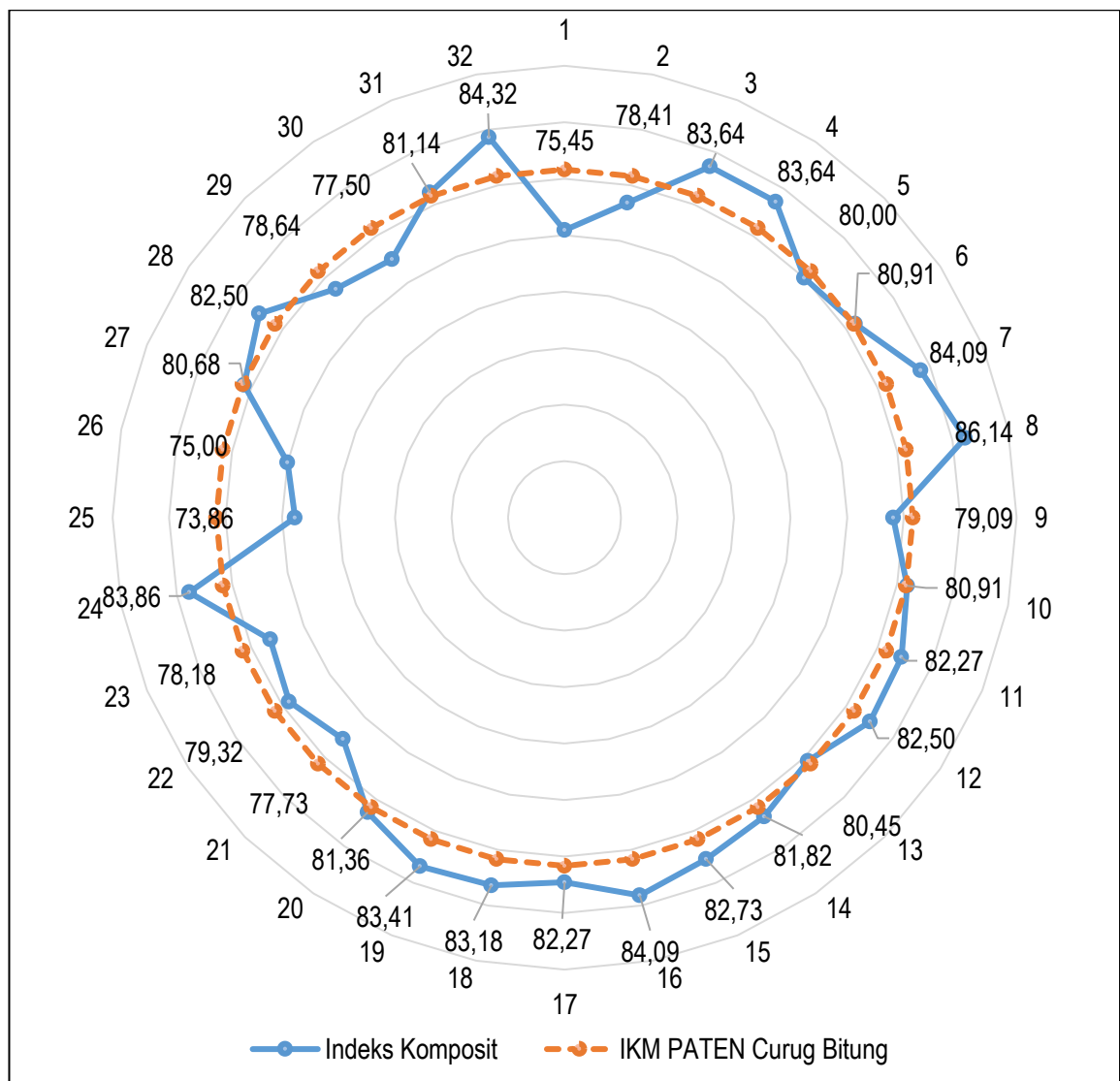
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	75,45	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,41	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,64	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,64	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,91	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	84,09	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,14	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,09	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,91	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,27	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,50	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,45	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,82	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,73	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,09	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,27	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,18	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,41	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,36	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,73	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,32	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,18	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,86	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	73,86	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,68	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	82,50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	78,64	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	77,50	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,14	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,32	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 3 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 29 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Curugbitung sebesar 80,82. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.113
Postur Pelayanan Publik PATEN Curugbitung
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Curugbitung dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

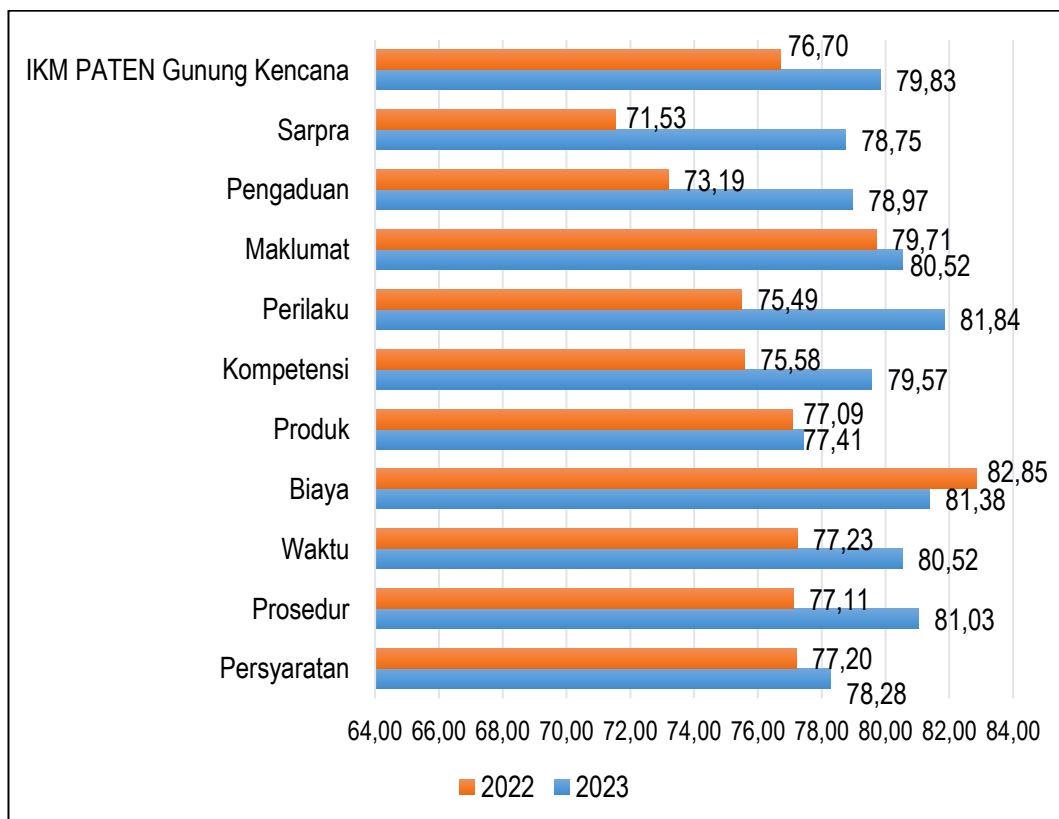
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Persyaratan pelayanan	▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama pengadaan APAR ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan



16. PATEN Gunung Kencana

Dengan capaian indeks sebesar 79,83 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gunung Kencana terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dan cukup signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Secara umum, terdapat 2 unsur komposit yang mengalami peningkatan indeks secara signifikan yakni unsur sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 78,75 dan unsur perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 80,82 atau terkategori memuaskan. Adapun penurunan indeks terjadi pada unsur biaya pelayanan dengan indeks sebesar 81,38 dan teridentifikasi perlu ada peningkatan pada indikator bebas pungli.

Grafik 4.114
IKM PATEN Gunungkencana Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Meskipun unsur sarana dan prasarana mengalami peningkatan indeks, namun tercatat masih ada beberapa



permasalahan pada indikator kompositnya diantaranya masalah kebersihan lingkungan, ruang pelayanan yang kurang nyaman, toilet umum yang kurang bersih serta inefektivitas larangan merokok.

Tabel 4.51
IKM PATEN Gunungkencana
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

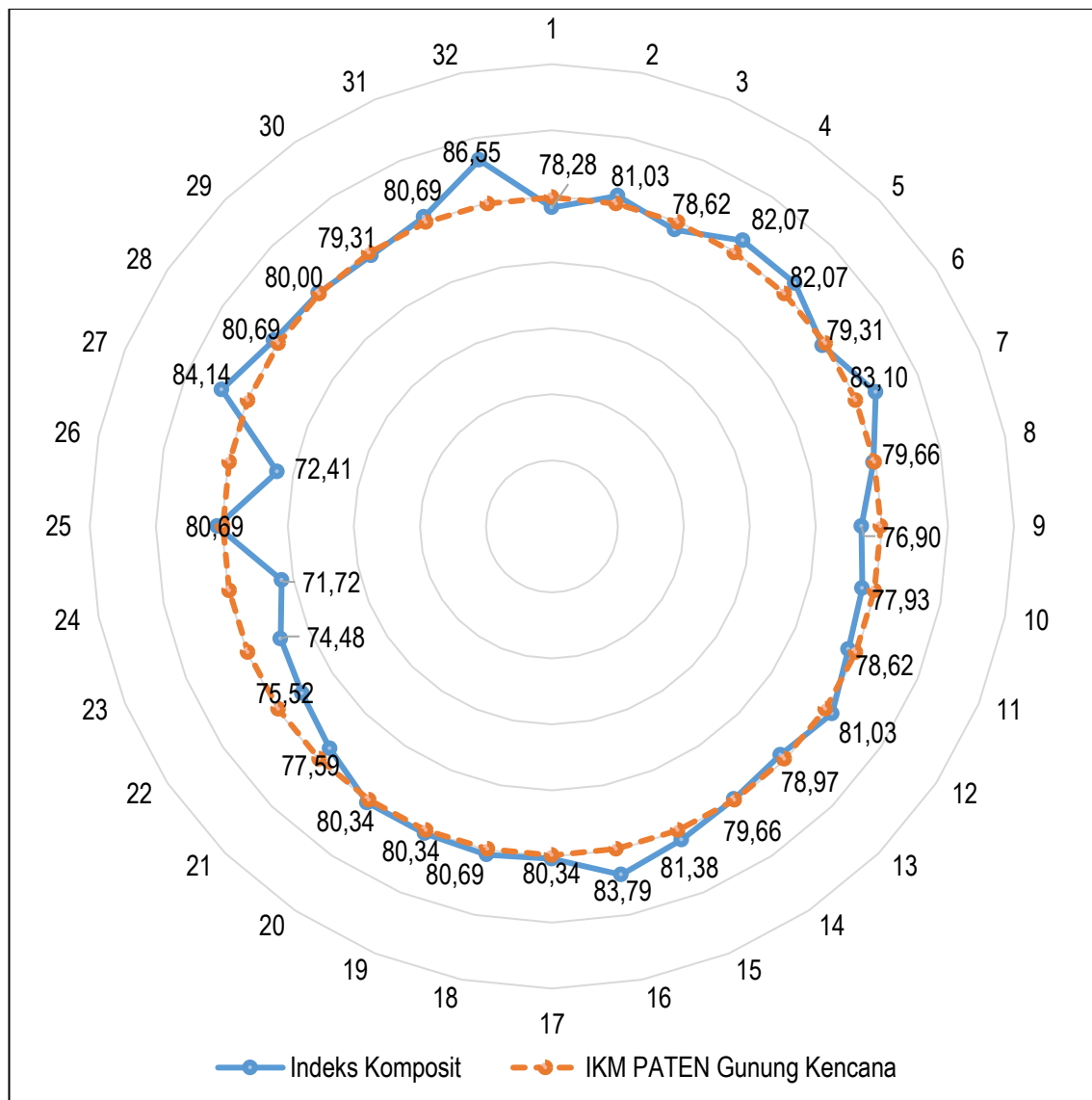
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,28	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,03	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,62	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,07	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,07	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,31	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,10	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,66	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,90	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,93	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,62	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,03	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,97	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,66	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,38	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,79	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,34	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,69	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,34	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,34	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	77,59	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	75,52	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,48	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,72	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,69	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,41	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,14	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,69	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,31	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,69	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	86,55	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 4 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 28 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 18 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Gunungkencana sebesar 79,83. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.115
Postur Pelayanan Publik PATEN Gunungkencana
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Gunung Kencana dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

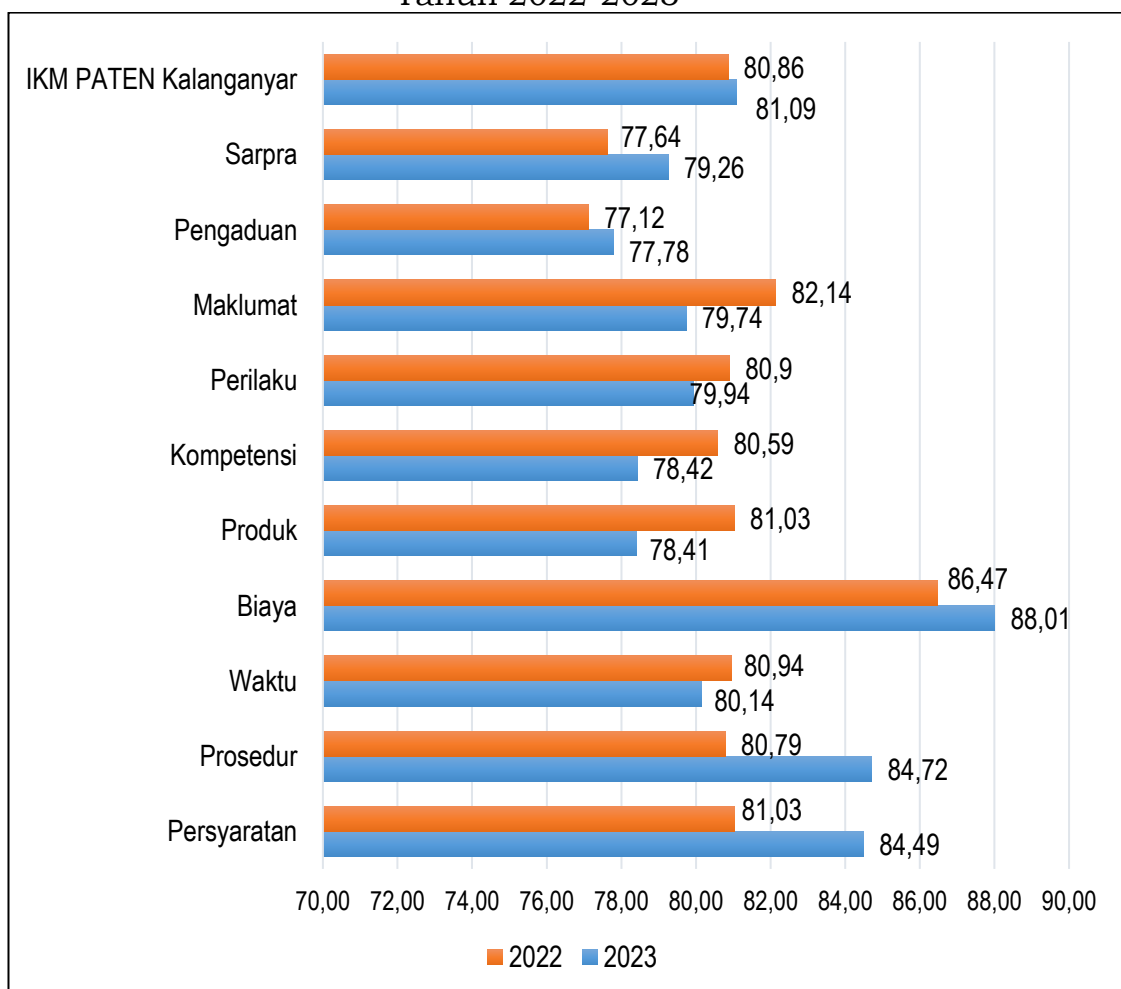
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman



17. PATEN Kalanganyar

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Kalanganyar tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 80,86 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 81,09 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Kalanganyar sebesar 81,09 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 7 unsur kompositnya, yaitu: waktu 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 4.116
IKM PATEN Kalanganyar Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat 5 unsur yang mengalami penurunan indeks kepuasan masyarakat yakni unsur maklumat pelayanan, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, produk pelayanan dan waktu pelayanan. Masyarakat pada umumnya memberikan respon yang memuaskan akan kinerja 5 unsur komposit tersebut. Artinya penurunan nilai indeks tersebut tidak signifikan. Seperti pada unsur waktu pelayanan yang mengalami penurunan, namun tetap terkategori memuaskan dengan capaian indeks sebesar 80,14.

Pada unsur maklumat pelayanan, secara umum masyarakat merasa puas dengan kinerja unsur maklumat pelayanan, tetapi perlu ada upaya optimalisasi pada ketersediaan maklumat pelayanan. Adapun pada unsur perilaku pelaksana perlu ada peningkatan pada indikator responsivitas pelaksana. Unsur kompetensi pada IKM PATEN Kalanganyar tercatat mendapatkan indeks sebesar 78,42. Dengan demikian perlu ada peningkatan terhadap keterampilan dan kemampuan pelaksana agar lebih optimal.

Masalah yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur produk pelayanan adalah masyarakat menilai produk pelayanan tidak sesuai dengan harapan. Kemudian pada unsur perilaku pelaksana, pada dasarnya masyarakat juga menilai baik perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 79,94 atau terkategori memuaskan. Meski demikian perlu ada upaya untuk meningkatkan budaya senyum, salam dan sapa. Pada unsur maklumat pelayanan juga mendapatkan indeks sebesar 79,74. Masyarakat menilai kinerja unsur maklumat pelayanan sudah baik.

Pengelolaan pengaduan juga mengalami peningkatan indeks, namun berdasarkan indikator kompositnya ditemukan masalah berupa rendahnya respon pelaksana terhadap pengaduan. Permasalahan juga ditemukan pada unsur sarana dan prasarana pelayanan terutama pada 2 indikator kompositnya yakni kebersihan toilet umum dan inefektivitas larangan merokok.



Tabel 4.52
IKM PATEN Kalanganyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,49	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,72	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,49	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,93	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,28	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	78,86	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87,84	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88,18	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,25	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,57	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,35	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,73	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,61	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,81	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	82,56	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,47	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,20	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,28	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,15	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,42	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,88	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,55	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,45	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,43	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,48	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,56	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,48	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,95	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	79,09	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	77,67	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,28	B	Di atas rerata

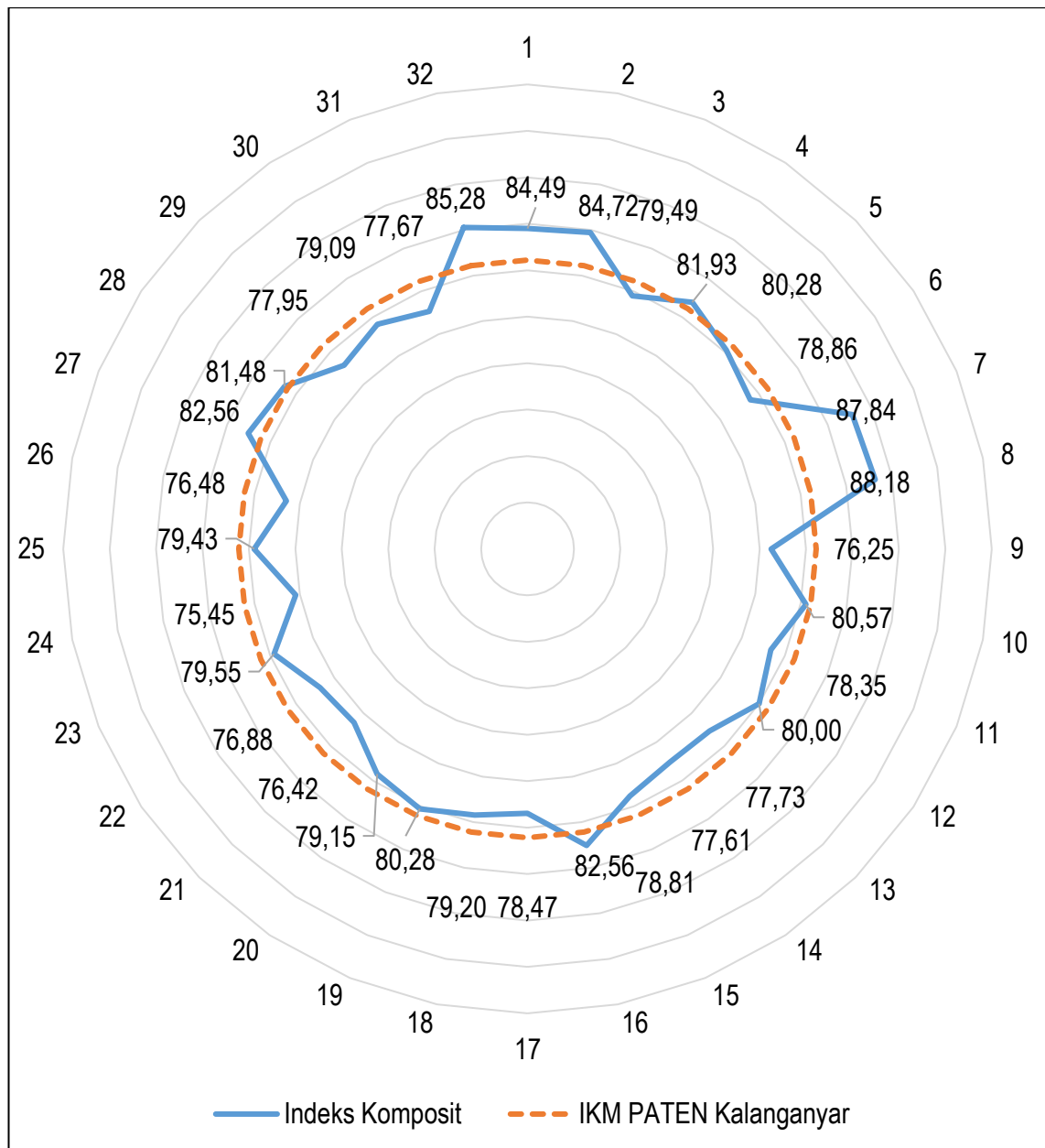
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 4 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 28 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 9 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Kalanganyar sebesar 81,09. Informasi detail



tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.117
Postur Pelayanan Publik PATEN Kalanganyar
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

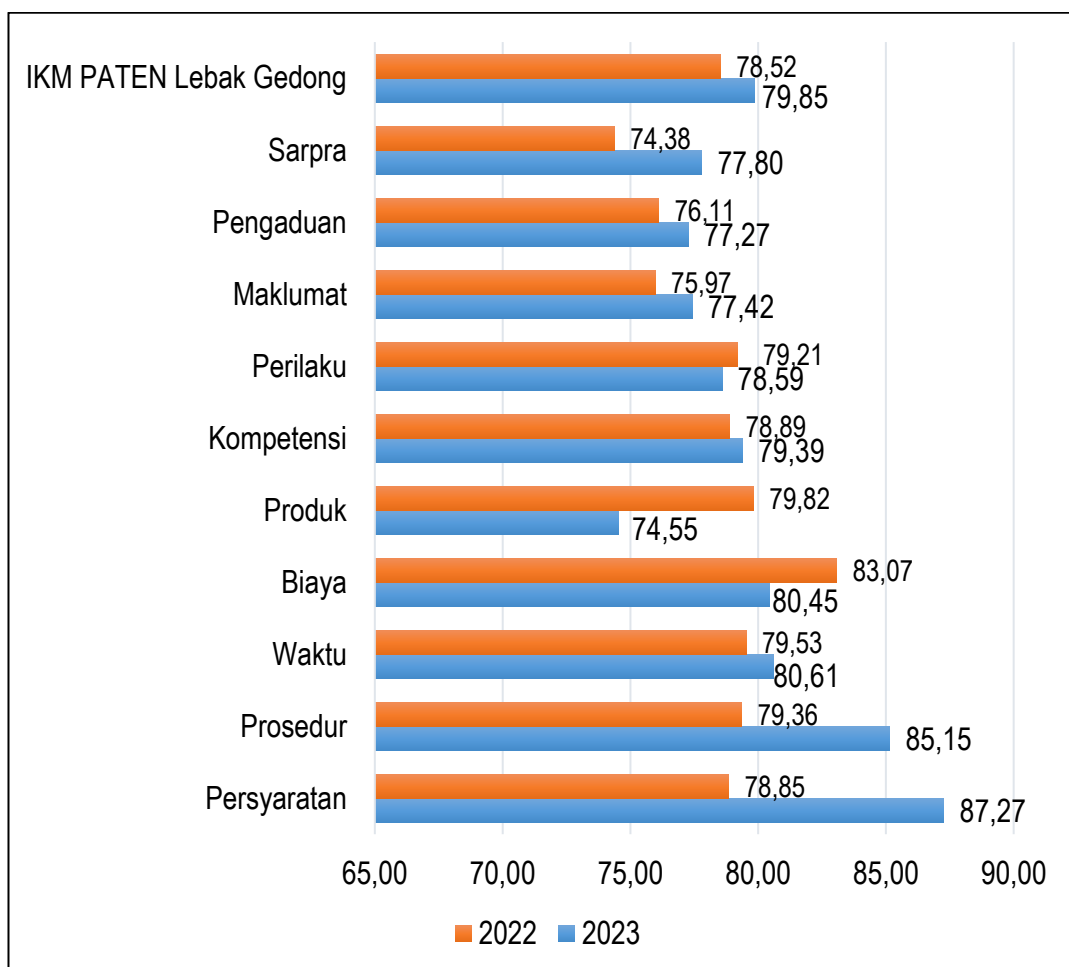
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Pengelolaan Pengaduan	▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan



18. PATEN Lebak Gedong

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Lebak Gedong tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 78,52 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 79,85 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Lebak Gedong sebesar 79,85 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur komposisinya, yaitu: produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.118
IKM PATEN Lebakgedong Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PATEN Lebak Gedong. Dari 10 unsur komposit, terdapat 2 unsur yang mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian di atas indeks unit IKM PATEN Lebakgedong. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 87,27 dan unsur prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 85,15.

Unsur komposit yang mengalami penurunan di antaranya adalah unsur perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 78,59, produk pelayanan yang turun secara signifikan dengan indeks sebesar 74,55 atau terkategori kurang memuaskan dan biaya pelayanan. Masalah yang teridentifikasi pada unsur produk pelayanan yakni berkaitan dengan indikator produk yang tidak sesuai harapan masyarakat, sehingga masyarakat memberi mutu pelayanan C pada indikator tersebut. Masyarakat memberikan penilaian baik bagi unsur perilaku pelaksana, namun diharapkan perlu ada peningkatan pada indikator keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik pada unsur biaya pelayanan dengan indeks sebesar 80,45. Peningkatan perlu dilakukan pada indikator kewajaran biaya. Meskipun pengelolaan pengaduan mengalami peningkatan indeks menjadi sebesar 77,27, namun ditemukan masalah pada indikator kompositnya yakni respon pengaduan yang dinilai belum memuaskan masyarakat dengan mutu pelayanan C. Adapun pada unsur sarana dan prasarana, teridentifikasi masalah pada indikator kompositnya yakni masalah kebersihan toilet yang kurang memuaskan, inefektivitas larangan merokok, minimnya rambu-rambu mitigasi bencana dan kurang memadainya ketersediaan pelayanan online.



Tabel 4.53
IKM PATEN Lebakgedong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87,27	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,15	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,42	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,85	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,18	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,97	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79,39	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81,52	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	72,42	C	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	76,67	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,09	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,73	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	77,88	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,88	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,48	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	80,30	B	Di atas rerata
17	Keramahan	76,97	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	76,67	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,18	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,91	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	73,64	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,67	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,58	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,24	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,30	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,73	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,73	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,42	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	77,58	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,85	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	73,94	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,73	B	Di atas rerata

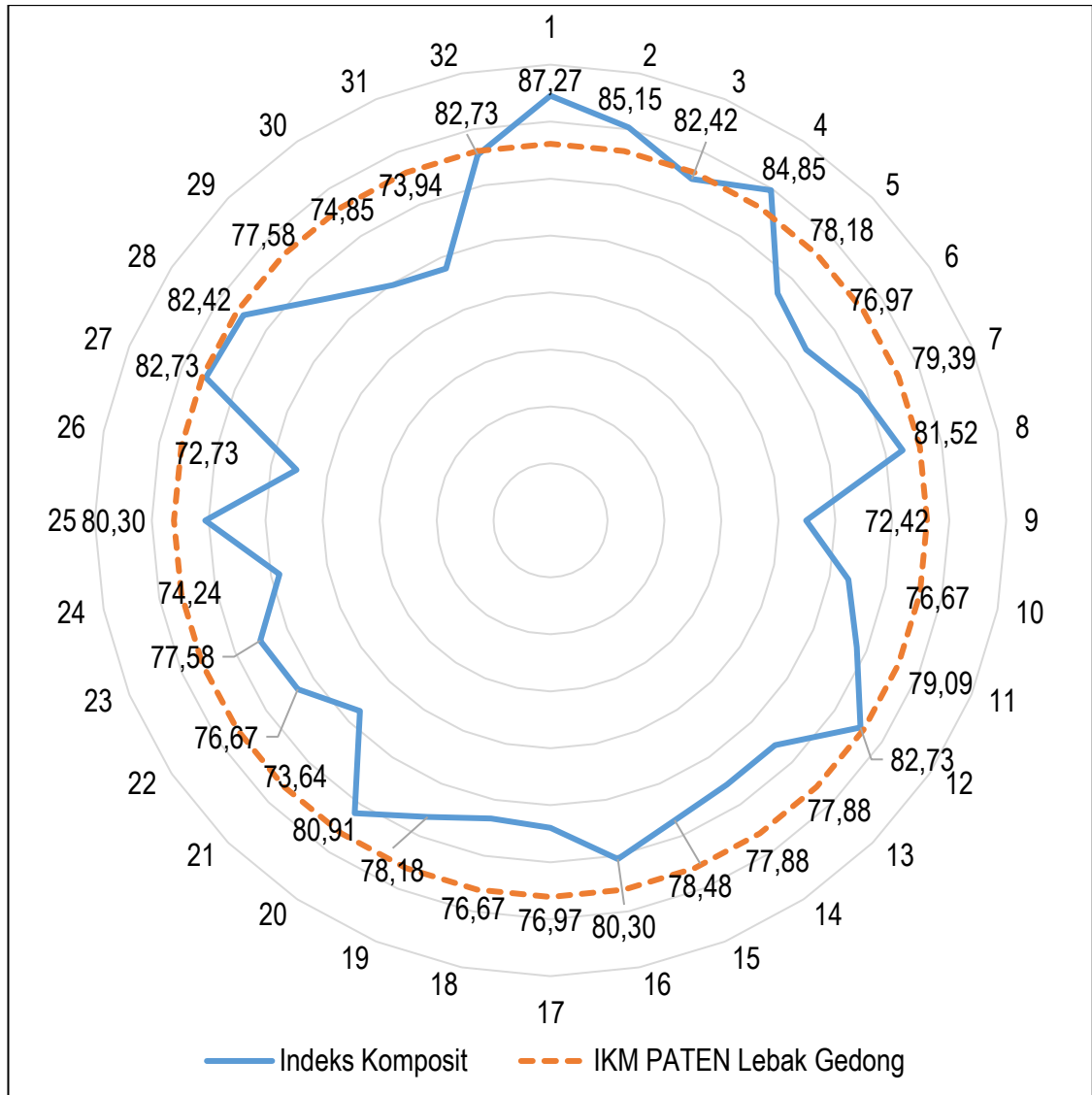
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 6 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 26 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Lebakgedong sebesar 79,85. Informasi detail



tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.119
Postur Pelayanan Publik PATEN Lebakgedong
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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 Lebak Gedong dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

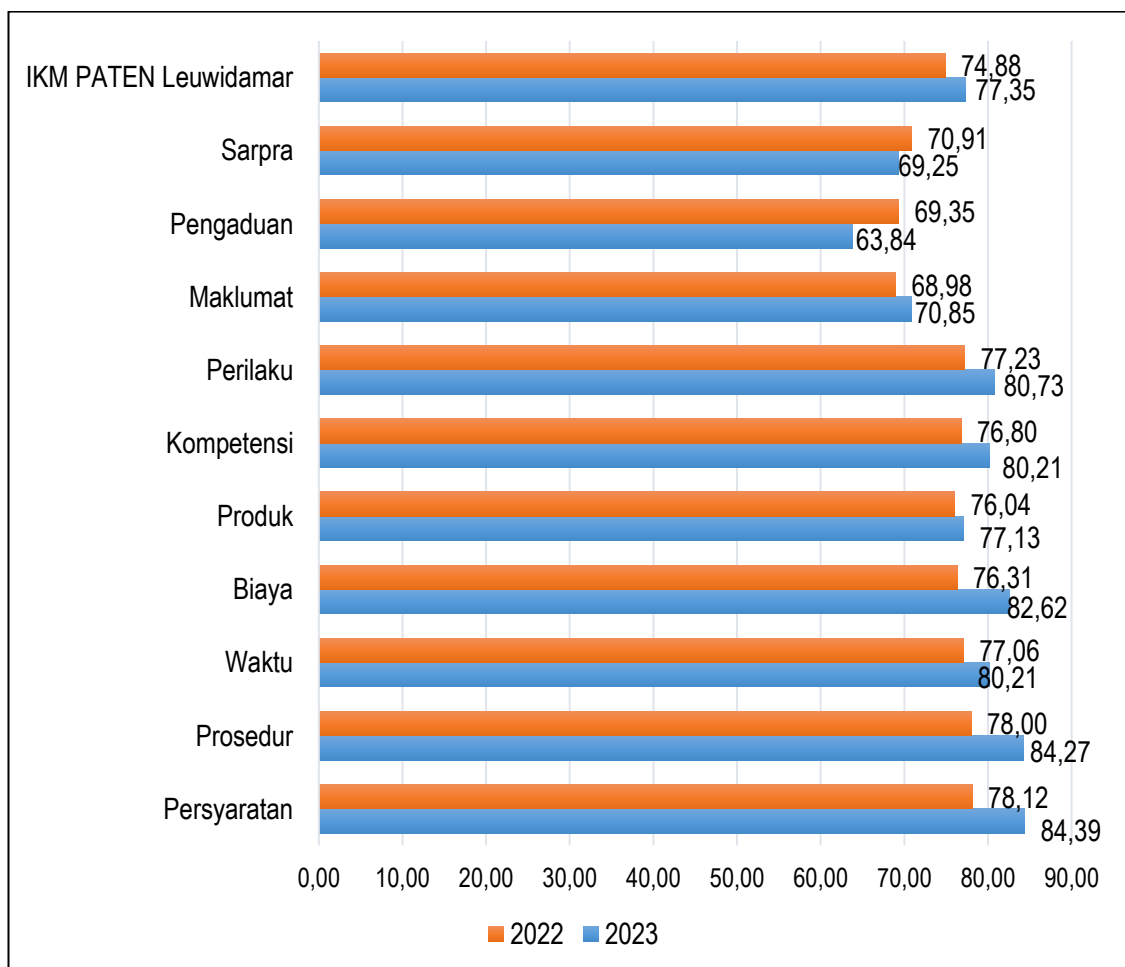
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website,dsb.



19. PATEN Leuwidamar

Dengan capaian indeks sebesar 77,35, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Leuwidamar terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dan cukup signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Leuwidamar sebesar 77,35 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.120
Perbandingan IKM PATEN Leuwidamar Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Leuwidamar terkategori memuaskan. Dibandingkan dari tahun 2022, pelayanan PATEN di Kecamatan Leuwidamar mengalami penurunan pada 2 unsur kompositnya yaitu unsur sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks sebesar 69,25 atau terkategori kurang memuaskan dan unsur pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 63,84 atau terkategori tidak memuaskan.

Permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada capaian indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana yang rerata mendapatkan kategori kurang memuaskan. Indikator tersebut meliputi masalah kebersihan lingkungan, ketidaknyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet, rendahnya ketersediaan APAR, inefektivitas larangan merokok, sarana dan prasarana yang kondisinya membahayakan, rendahnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, minimnya rambu-rambu mitigasi dan rendahnya penerapan protokol Kesehatan.

Adapun permasalahan yang teridentifikasi pada unsur pengelolaan pengaduan terletak pada indikator keberadaan kanal pengaduan yang minim dan rendahnya respon petugas terhadap pengaduan masyarakat. Kemudian meskipun unsur maklumat pelayanan mengalami peningkatan dengan indeks sebesar 70,85 atau terkategori kurang memuaskan, namun ditemukan permasalahan pada indikator keberadaan maklumat pelayanan dan integritas petugas pelaksana dalam menjalankan maklumat tersebut.

Pada unsur waktu pelayanan juga masyarakat masih menilai indikator kesesuaian waktu istirahat kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C. Pada unsur produk pelayanan juga teridentifikasi permasalahan pada indikator angka komplain terhadap produk pelayanan dengan mutu pelayanan C.



Tabel 4.54
IKM PATEN Leuwidamar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,39	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,27	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,02	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,59	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,12	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,12	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,49	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,76	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,63	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	74,63	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,12	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,12	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,24	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,37	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,61	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,49	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,10	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	71,22	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	70,49	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	63,54	D	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	64,15	D	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	71,34	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	70,61	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70,49	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	64,15	D	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,73	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	71,71	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	78,78	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	63,41	D	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	61,10	D	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	69,27	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	70,12	C	Di bawah rerata

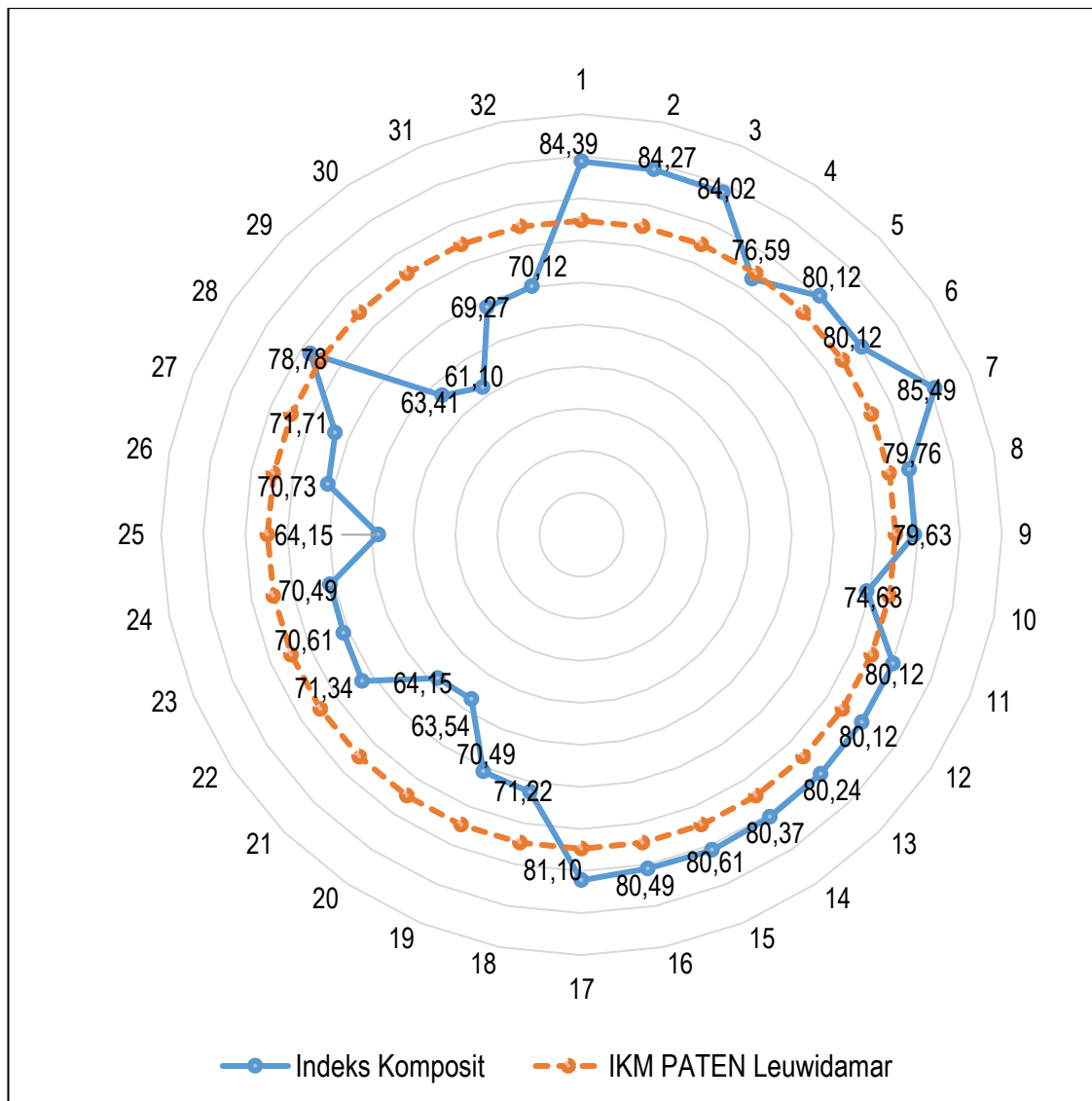
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 11 dari 32 indikator masih berkualifikasi C; 5 indikator berkualifikasi D dan 16 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN



Leuwidamar sebesar 77,35. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.121
Postur Pelayanan Publik PATEN Leuwidamar
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

Irregularitas bentuk kurva 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 diskrepani 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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

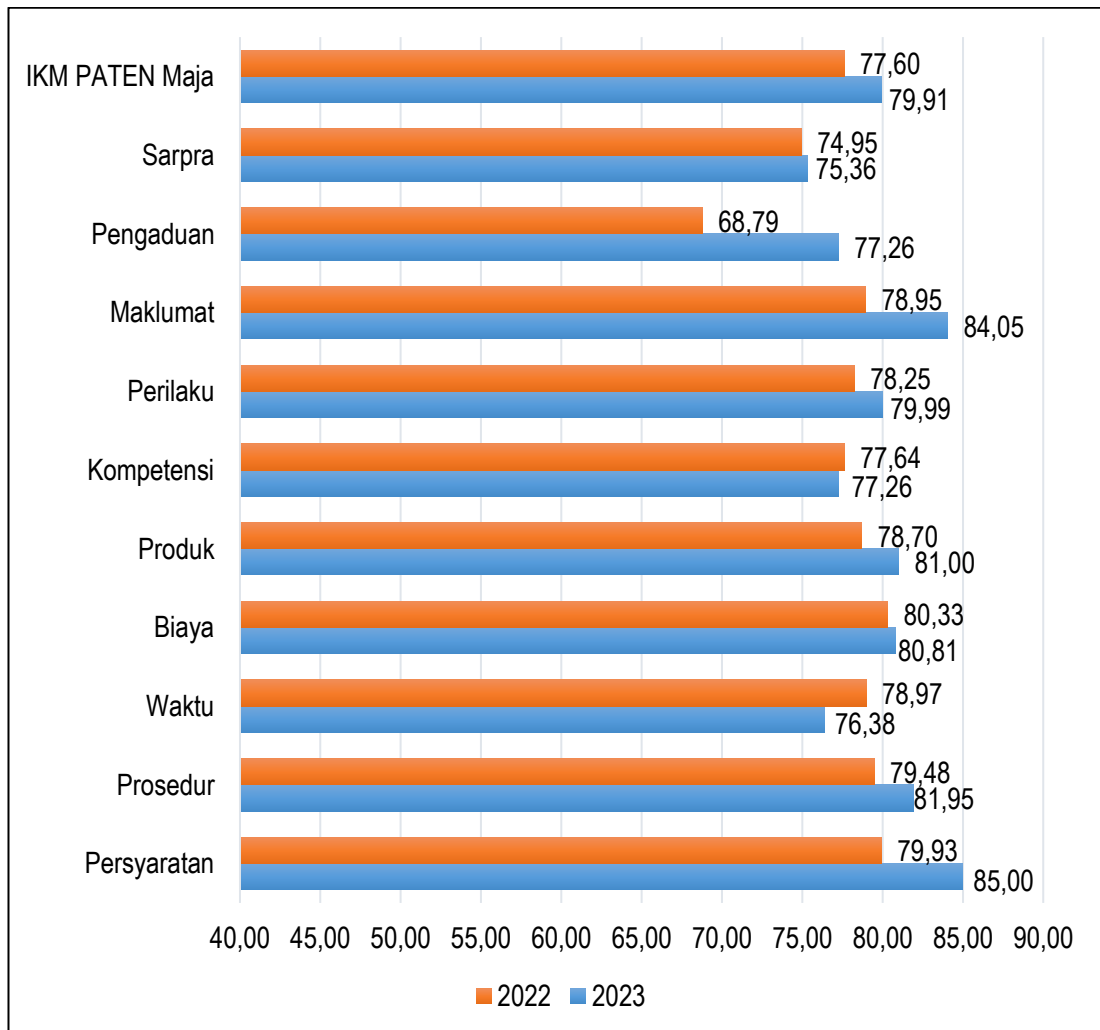
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	- Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas - Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
Produk Pelayanan	- Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan - Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Maklumat Pelayanan	<i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif - Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Pengelolaan Pengaduan	- Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat - Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat - Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	- 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 penunjang pelayanan - Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman - Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb. - Menyediakan fasilitas cuci tangan atau handsanitizer untuk pengguna layanan



20. PATEN Maja

Dengan capaian indeks sebesar 79,91 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 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Maja sebesar 79,91 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur komposisinya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.122
IKM PATEN Maja Berdasar Unsur
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Maja telah terkategori memuaskan. Meski demikian, terdapat 8 unsur komposit pelayanan PATEN di Kecamatan Maja memiliki kinerja di bawah rerata indeks unit IKM PATEN Maja. Walaupun semua unsur kompositnya berkinerja di bawah rerata, terdapat 8 unsur komposit yang mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022 yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk pelayanan biaya pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan.

Unsur komposit yang mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah unsur kompetensi pelaksana yang mendapatkan capaian indeks sebesar 77,26 dan unsur waktu pelayanan yang mendapatkan indeks sebesar 76,38 atau terkategori kurang memuaskan. Masalah yang teridentifikasi pada unsur waktu pelayanan adalah masyarakat menilai kewajaran waktu tunggu pelayanan kurang memuaskan dan terlalu lama. Adapun pada unsur kompetensi petugas pelaksana, masyarakat menilai bahwa indikator kemampuan pelaksana dalam berkomunikasi dan memberikan informasi seputar pelayanan masih kurang memuaskan.

Permasalahan lain juga teridentifikasi pada indikator komposit dari unsur perilaku pelaksana, dimana masyarakat menilai responsivitas petugas masih rendah. Permasalahan lain juga teridentifikasi pada unsur pengelolaan pengaduan dimana masyarakat menilai petugas pelaksana kurang responsif dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Pada unsur sarana dan prasarana juga masyarakat menilai beberapa indikator kurang memuaskan seperti masalah kebersihan lingkungan, inefektivitas larangan merokok, minimnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi dan minimnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi.



Tabel 4.55
IKM PATEN Maja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,95	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	77,11	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,34	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	76,69	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,38	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,31	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,31	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,31	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,69	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	79,77	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,41	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,48	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	75,39	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,21	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,09	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,67	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,98	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,13	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	77,98	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,53	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73,31	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,69	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	68,91	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,38	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	68,89	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77,07	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	87,66	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	65,92	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,94	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,13	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,03	B	Di bawah rerata

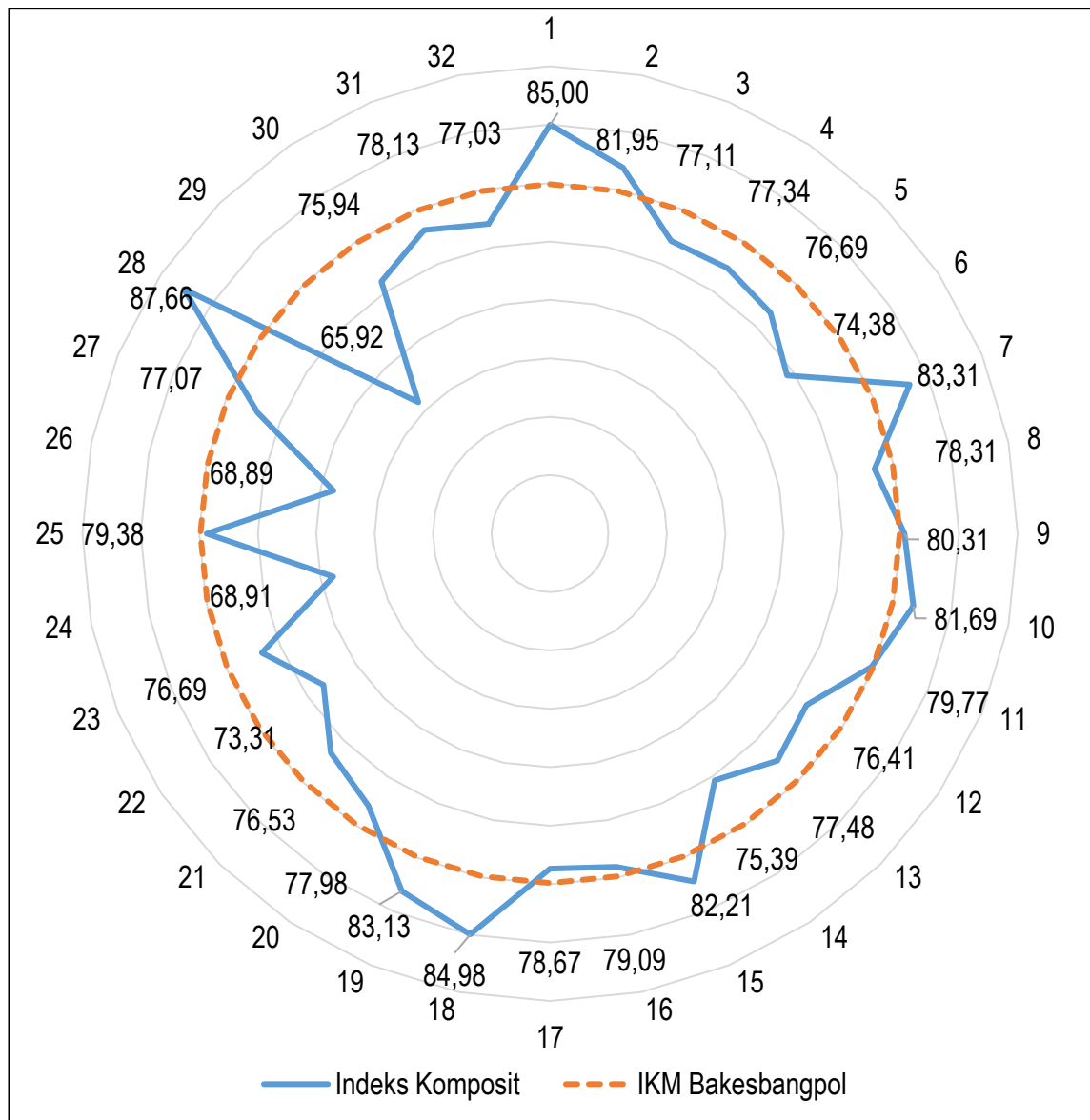
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 9 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 23 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 9 indikator telah mencapai di atas indeks



unit IKM PATEN Maja sebesar 79,91. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.123
Postur Pelayanan Publik PATEN Maja
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

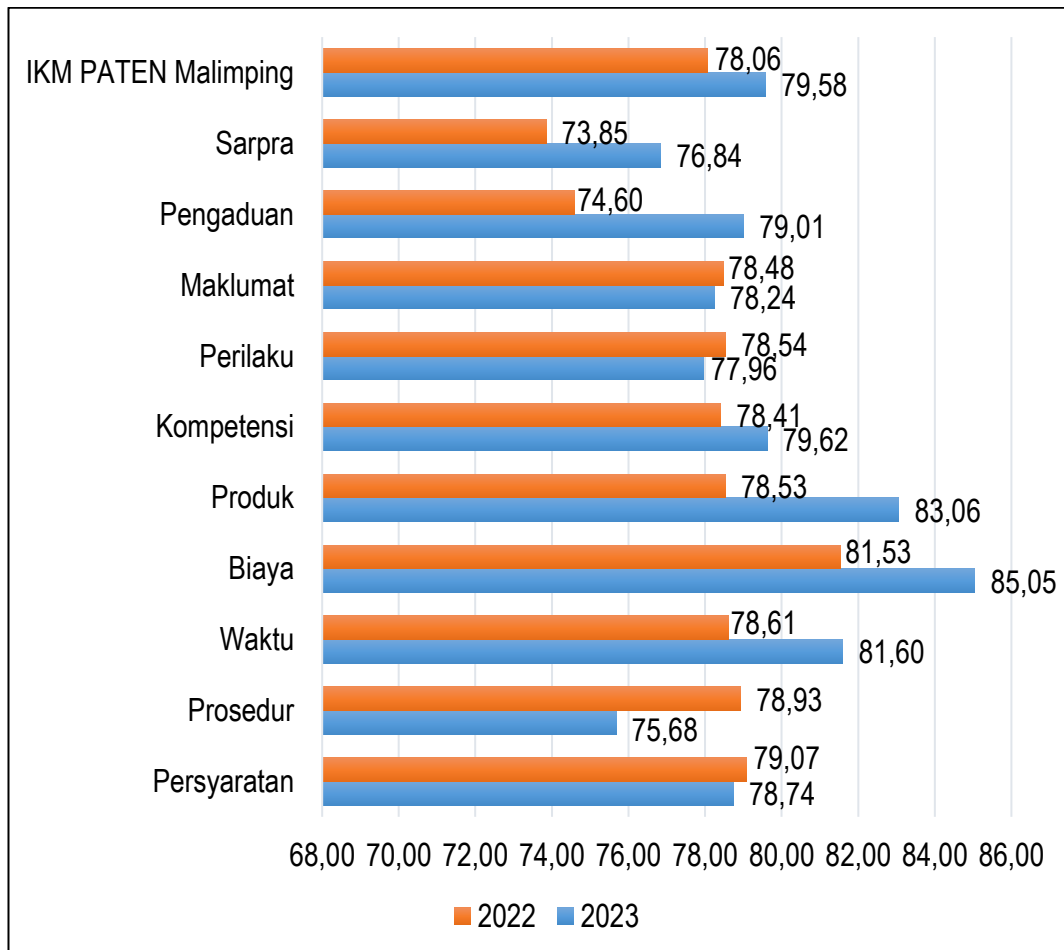
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas ▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan untuk meningkatkan kemampuan petugas
Perilaku Petugas Pelayanan	▪ 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
Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat ▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ 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



21. PATEN Malimping

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Malimping tercatat mengalami peningkatan yang semula 78,06 pada tahun 2022 menjadi 79,58 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Malimping sebesar 79,58 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.125
IKM PATEN Malimping Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



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 unit IKM PATEN Malimping. Dibandingkan dengan tahun 2022, pelayanan PATEN Kecamatan Malimping mengalami penurunan indeks pada 4 unsur kompositnya yaitu: maklumat pelayanan, perilaku pelaksana, prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.

Pada unsur maklumat pelayanan, teridentifikasi permasalahan keberadaan dari maklumat pelayanan di lingkungan pelayanan PATEN di Kecamatan Malimping. Adapun pada unsur perilaku pelaksana teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yakni masyarakat menilai responsivitas petugas pelaksana masih kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan. Selain itu indikator kesantunan dari petugas pelaksana juga dinilai kurang memuaskan dan mendapatkan mutu pelayanan C. Permasalahan pada unsur prosedur pelayanan terletak pada indikator kompositnya yakni berkenaan dengan kemudahan prosedur. Masyarakat menilai bahwa prosedur pelayanan kurang sederhana dan berbelit-belit, sehingga kurang memuaskan. Pada unsur persyaratan pelayanan meskipun menurun, namun masyarakat masih memberikan penilaian memuaskan pada indikator kompositnya yaitu kemudahan persyaratan.

Masalah lain yang teridentifikasi juga terjadi pada unsur pengelolaan pengaduan. Masyarakat menilai bahwa kanal pengaduan belum beragam. Adapun pada unsur sarana dan prasarana, meskipun mengalami peningkatan, namun masih ditemukan permasalahan pada beberapa indikator kompositnya diantaranya yaitu kenyamanan ruang pelayanan yang dinilai masih kurang memuaskan, inefektivitas larangan merokok, rendahnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, minimnya rambu-rambu mitigasi dan minimnya ketersediaan pelayanan online. Pada unsur waktu pelayanan juga ditemukan permasalahan pada



indikator kompositnya yang dinilai kurang memuaskan yakni kewajaran waktu tunggu pelayanan yang membutuhkan waktu lama.

Tabel 4.56
IKM PATEN Malimping
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

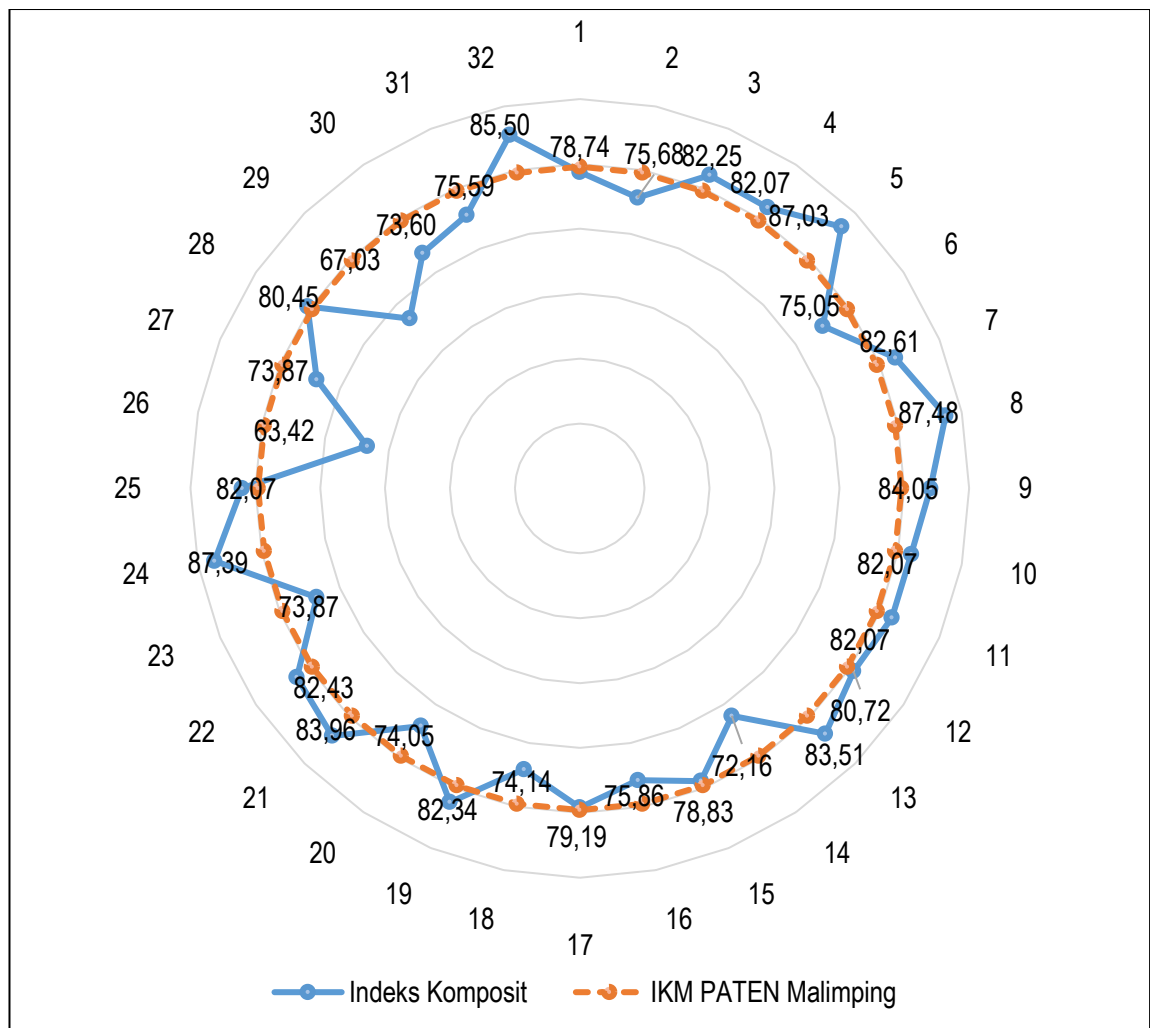
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,74	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	75,68	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,25	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,07	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87,03	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,05	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,61	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87,48	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,05	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,07	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,07	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,72	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	83,51	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	72,16	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	78,83	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	75,86	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	79,19	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	74,14	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,34	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	74,05	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,96	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,43	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,87	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	87,39	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,07	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	63,42	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	73,87	C	Di bawah rerata
28	Keamanan	80,45	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	67,03	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	73,60	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	75,59	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,50	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 11 dari 32 indikator masih berkualifikasi C; 1 indikator berkualifikasi D dan 20 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Malimping sebesar 79,58. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.125
Postur Pelayanan Publik PATEN Malimping
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

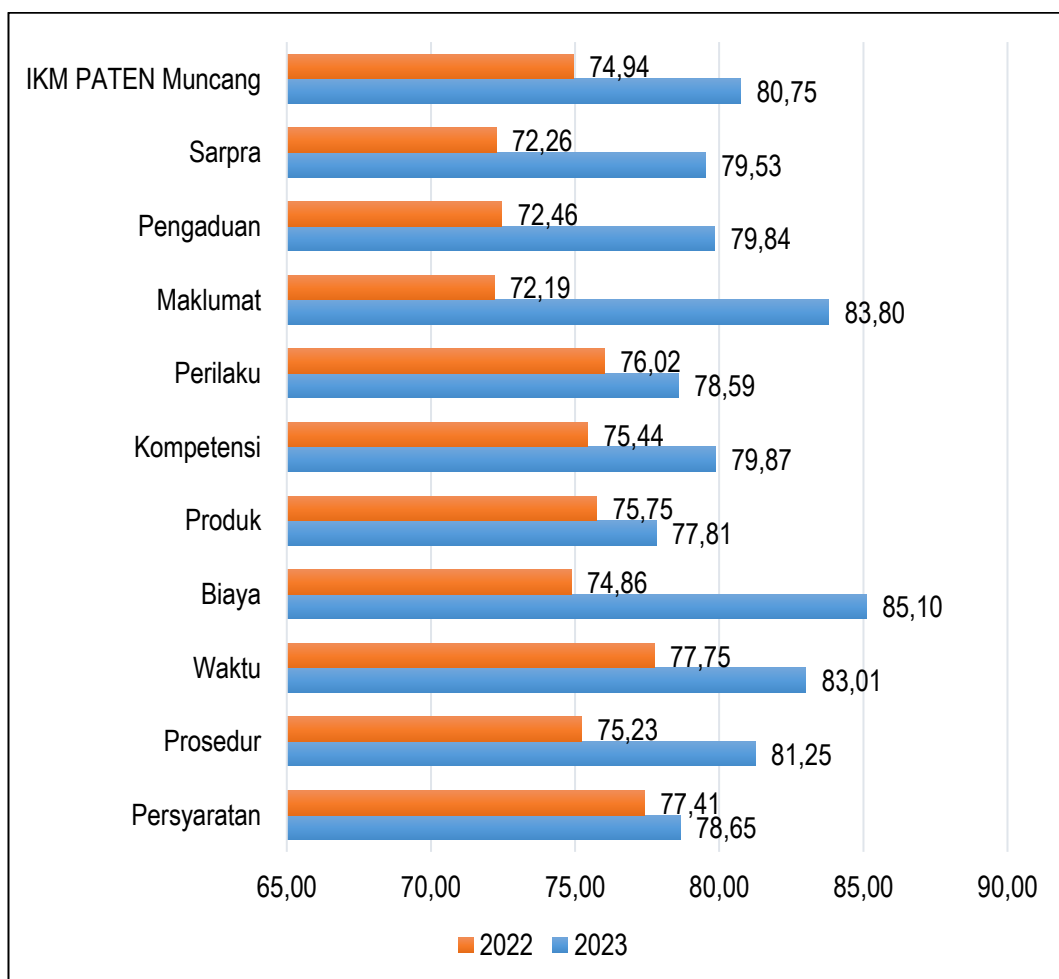
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Prosedur pelayanan	- Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan - Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan
Waktu pelayanan	- Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas - Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
Perilaku Petugas Pelayanan	- 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
Maklumat Pelayanan	<i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif
Pengelolaan Pengaduan	Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	- 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 berbasis online melalui website, dsb.



22. PATEN Muncang

Dengan capaian indeks sebesar 80,75, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Muncang terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Muncang sebesar 80,75 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.126
IKM PATEN Muncang Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Muncang telah terkategori memuaskan. Meskipun hanya 4 unsur komposit yang memiliki kinerja di atas indeks unit IKM PATEN Muncang, namun semua atau 10 unsur komposit mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan indeks yang paling signifikan terjadi pada unsur maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 83,80 dan unsur biaya pelayanan dengan capaian indeks sebesar 85,10.

Unsur komposit pada IKM PATEN Muncang secara umum mengalami peningkatan, namun masih ditemukan permasalahan pada beberapa indikator komposit di beberapa unsur. Pada unsur produk pelayanan masih terdapat masalah pada banyaknya angka komplain terhadap produk pelayanan. Pada unsur perilaku petugas pelaksana ditemukan permasalahan yakni petugas pelaksana yang dinilai terkadang diskriminatif dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat memberikan indeks pada indikator petugas tidak diskriminatif sebesar 75,89 dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan.

Pada unsur sarana dan prasarana juga mendapatkan indeks sebesar 79,53 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni sebesar 72,26 atau terkategori kurang memuaskan. Meskipun mengalami peningkatan, namun masih ditemukan permasalahan pada indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana pelayanan di PATEN Muncang. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi diantaranya adalah masih rendahnya ketersediaan APAR, masalah keamanan, masih rendahnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, masih minimnya rambu-rambu mitigasi bencana di sekitar lingkungan pelayanan PATEN Muncang dan ketersediaan pelayanan online yang masih minim.



Tabel 4.57
IKM PATEN Muncang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	78,65	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,25	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,93	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,34	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,25	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	86,51	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	84,58	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,63	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,32	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	71,30	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,70	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,65	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,25	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,89	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	75,89	C	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81,09	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,80	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,80	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,80	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,09	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,59	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	88,80	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86,09	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,78	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	75,26	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,05	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,73	B	Di atas rerata
28	Keamanan	73,44	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	75,57	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,36	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	70,73	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,97	B	Di atas rerata

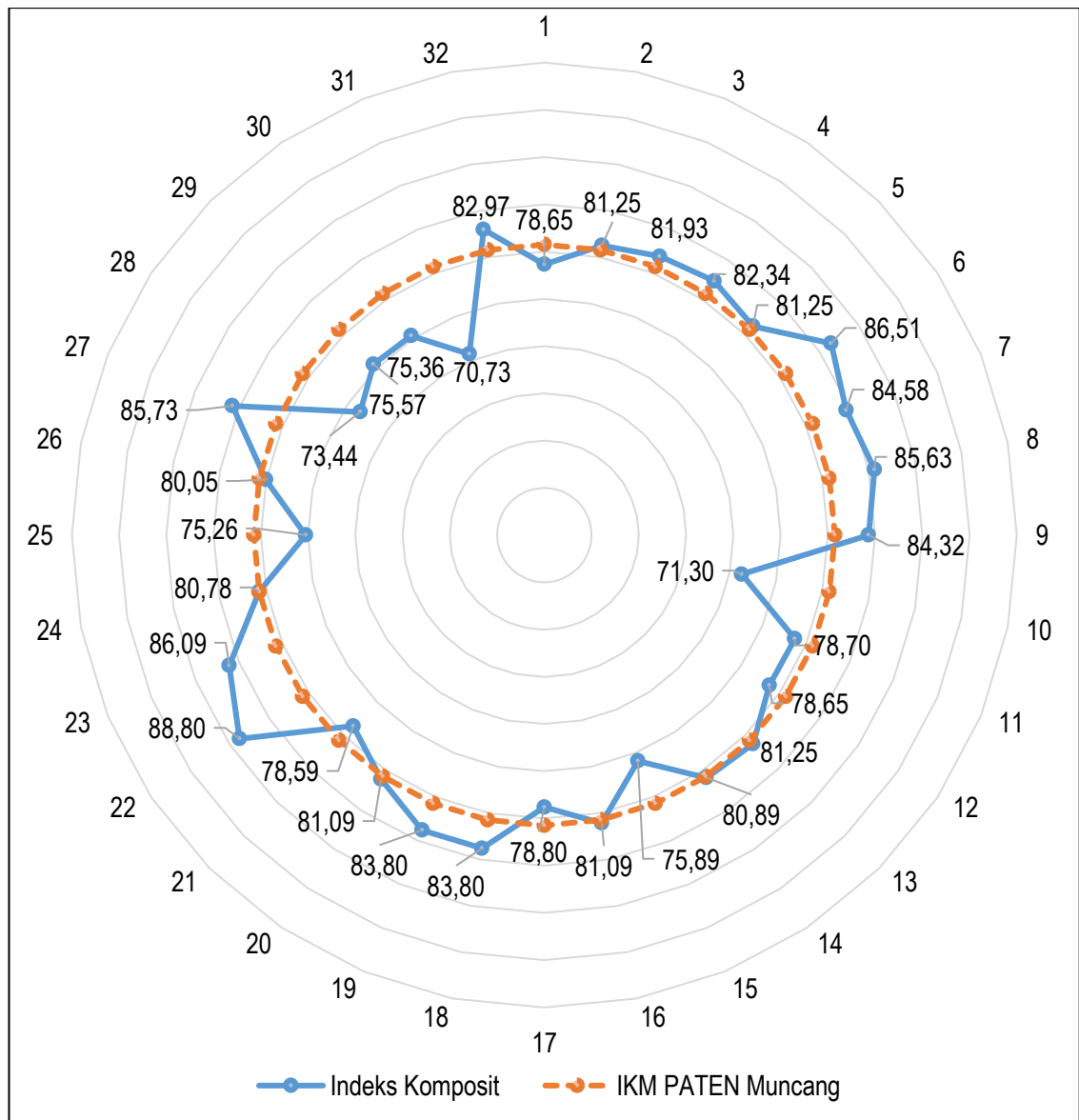
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2022

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 7 dari 32 indikator masih berkualifikasi C; 24 indikator berkualifikasi B dan 1 indikator berkualifikasi A. Dari 32 indikator tersebut 20 indikator telah mencapai di atas indeks IKM PATEN Muncang sebesar 80,75.



Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.127
Postur Pelayanan Publik PATEN Muncang
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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 Muncang dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

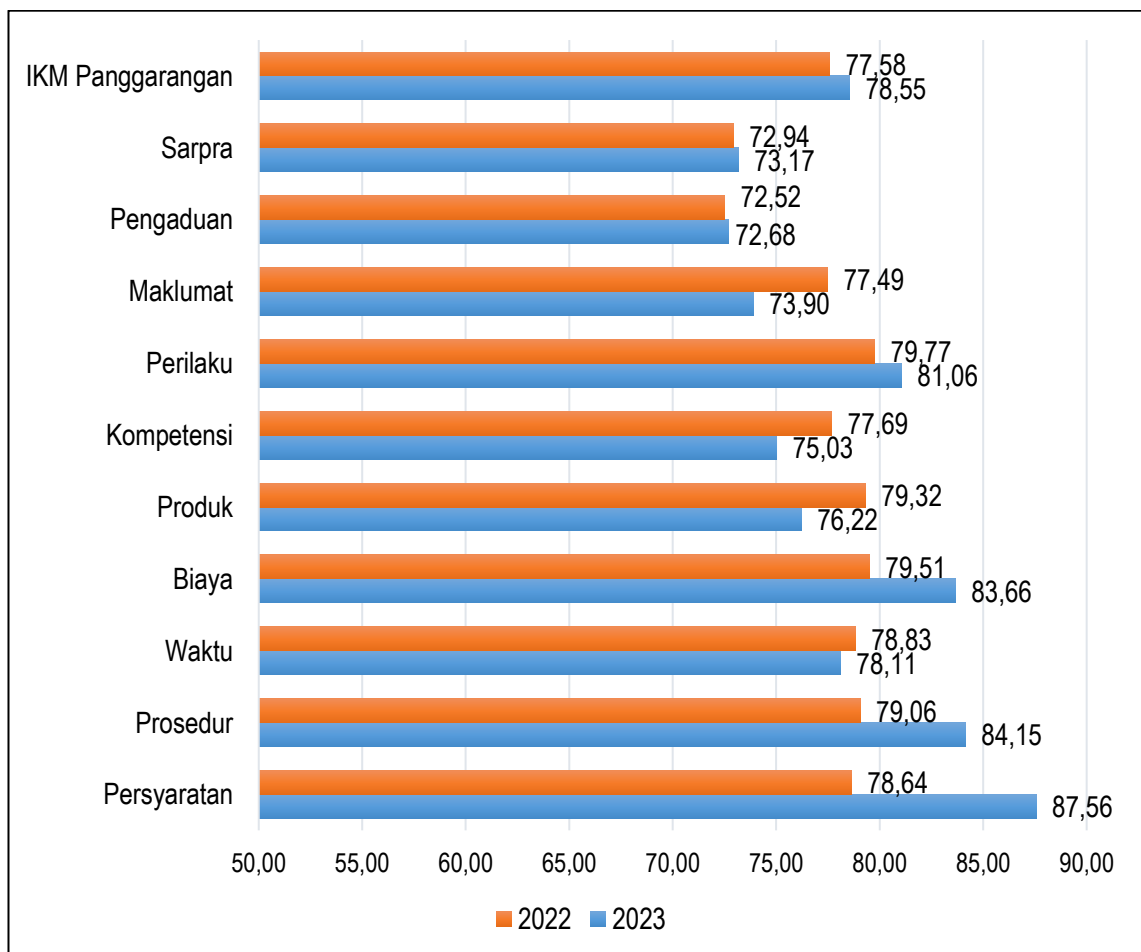
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Perilaku Petugas Pelayanan	▪ Melakukan 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
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama APAR ▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor; ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.



23. PATEN Panggarangan

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Panggarangan tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 77,58 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 78,55 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Panggarangan sebesar 78,55 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya. Berdasarkan grafik, dapat dilihat bahwa terdapat 4 unsur komposit yang mengalami penurunan indeks, yakni maklumat pelayanan, kompetensi pelaksana, produk pelayanan dan waktu pelayanan.

Grafik 4.128
IKM PATEN Panggarangan Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Permasalahan pada unsur maklumat pelayanan teridentifikasi pada indikator kompositnya yakni ketersediaan maklumat pelayanan yang perlu di redesigning dan integritas terhadap pelaksanaan maklumat pelayanan. Adapun pada unsur perilaku petugas pelaksana, masalah yang teridentifikasi dari indikator kompositnya adalah masalah keterampilan petugas, masih kurang memuaskannya kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan memberikan informasi, masih minimnya pengalaman petugas dan rendahnya responsivitas petugas pelaksana. Pada unsur produk pelayanan teridentifikasi permasalahan pada indikator masih adanya angka komplain terhadap produk pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan, permasalahan yang teridentifikasi diantaranya adalah masyarakat menilai belum adanya kesesuaian waktu istirahat dan kewajaran waktu tunggu pelayanan yang dinilai lama. Adapun pada unsur pengelolaan pengaduan meskipun mengalami peningkatan indeks, namun teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yakni kanal pengaduan yang belum beragam dan masih rendahnya respon petugas pelaksana terhadap pengaduan dari masyarakat.



Gambar 4.

Ruang Pelayanan dan Sarana Pengaduan PATEN Panggarangan Adapun pada unsur sarana dan prasarana masih terdapat indikator yang mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan diantaranya adalah kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, keamanan sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, minimnya rambu-



rambu mitigasi, minimnya ketersediaan pelayanan online dan rendahnya penerapan protokol Kesehatan.

Tabel 4.58
IKM PATEN Panggarangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87,56	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,15	B	Di atas erata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,51	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	76,59	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,24	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,10	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,41	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,90	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,88	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	72,56	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	74,76	C	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,34	C	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	74,88	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	74,15	C	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,73	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,34	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,10	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	74,88	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	72,93	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	69,63	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,73	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	73,78	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	72,32	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,32	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	68,66	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,71	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77,56	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	70,49	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,20	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	67,44	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	72,93	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,49	C	Di bawah rerata

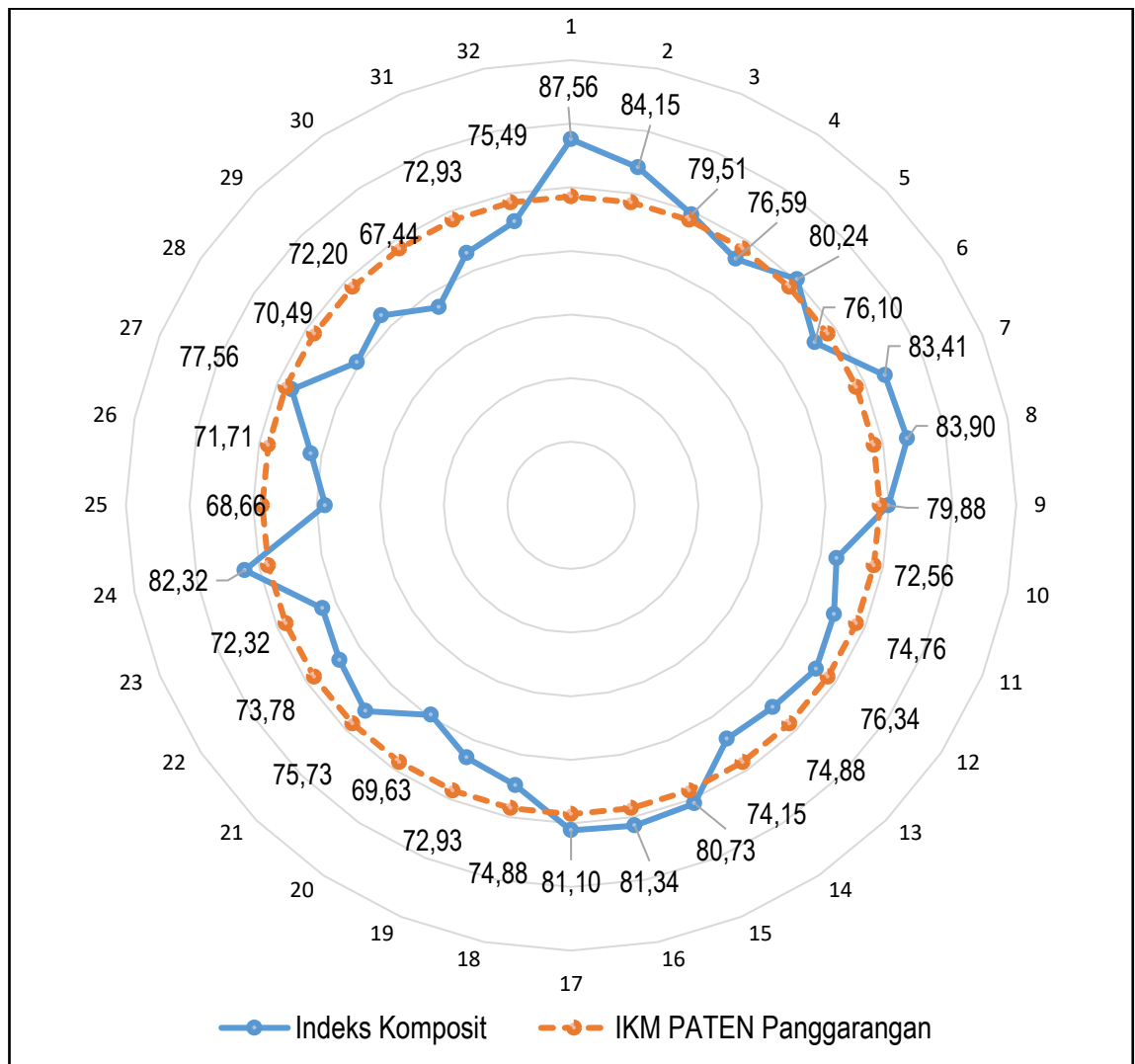
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 20 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 12 indikator berkualifikasi B.



Dari 32 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Panggarangan sebesar 78,55. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.129
Postur Pelayanan Publik PATEN Panggarangan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

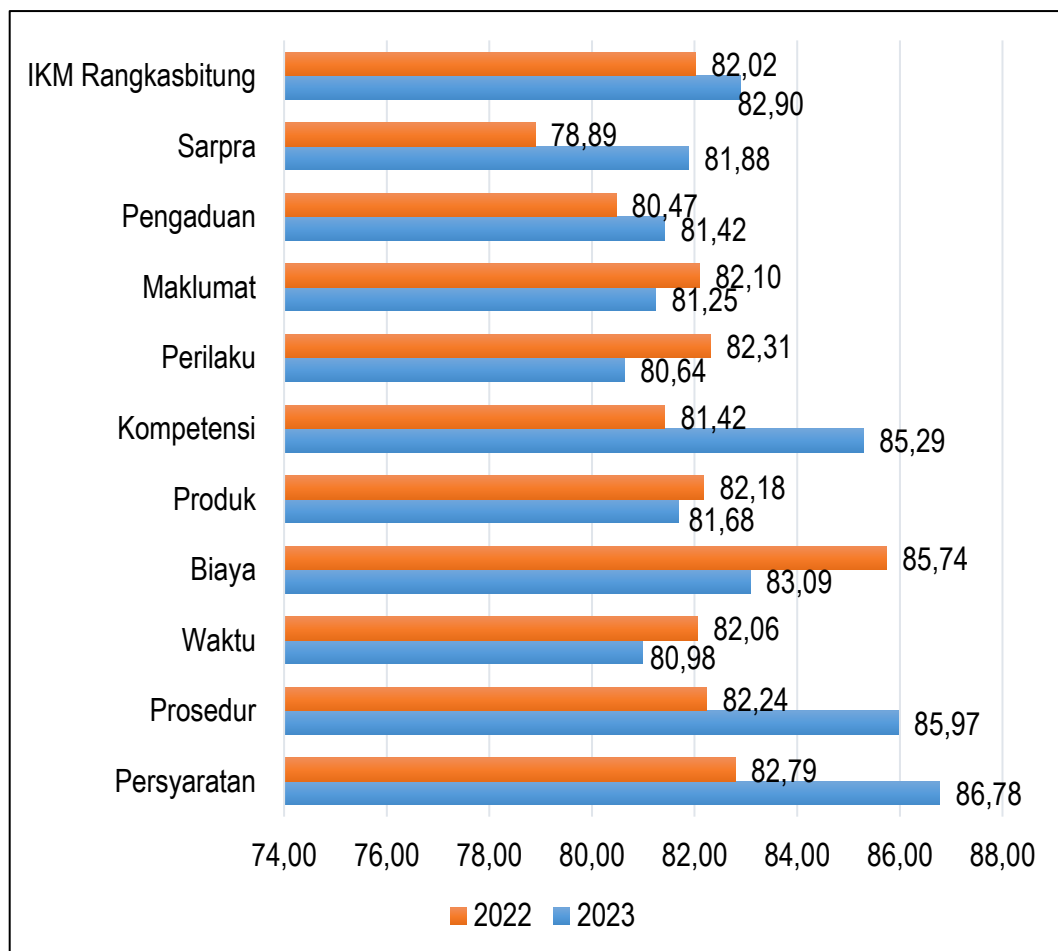
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	- Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas - Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
Produk Pelayanan	- Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan - Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Kompetensi Petugas Pelayanan	- Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas - Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan - Melaksanakan/mengikuti Bintel yang relevan dengan kebutuhan lapangan
Maklumat Pelayanan	<i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif - Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Pengelolaan Pengaduan	- Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat - Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat - Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	- 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 penunjang pelayanan - Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman - Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.



24. PATEN Rangkasbitung

Dengan capaian indeks sebesar 82,90, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Rangkasbitung terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak terlalu signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Rangkasbitung sebesar 82,90 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.130
IKM PATEN Rangkasbitung Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Rangkasbitung terkategori memuaskan. Terdapat unsur komposit yang mengalami peningkatan cukup signifikan jika dibandingkan tahun 2022, yakni unsur kompetensi dengan capaian indeks sebesar 85,29 dan unsur persyaratan pelayanan dengan capaian indeks sebesar 86,78 atau terkategori memuaskan. Selain itu, terdapat 5 unsur komposit yang mengalami penurunan meskipun tidak signifikan. Unsur tersebut diantaranya yakni unsur maklumat pelayanan, perilaku pelaksana, produk pelayanan, biaya pelayanan dan waktu pelayanan. Meskipun mengalami penurunan, namun masyarakat menilai kelima unsur tersebut dengan kategori memuaskan dan rerata indikator komposit dari setiap unsur mendapatkan mutu pelayanan B.



Gambar 5.

Ketersediaan Maklumat pelayanan dan APAR di PATEN Rangkasbitung

Permasalahan teridentifikasi pada indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana pelayanan, yakni masyarakat masih menilai minimnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi dan minimnya rambu-rambu mitigasi bencana di lingkungan



pelayanan PATEN Rangkasbitung. Kedua indikator tersebut mendapatkan penilaian dengan mutu pelayanan C atau terkategori kurang memuaskan.

Tabel 4.59
IKM PATEN Rangkasbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

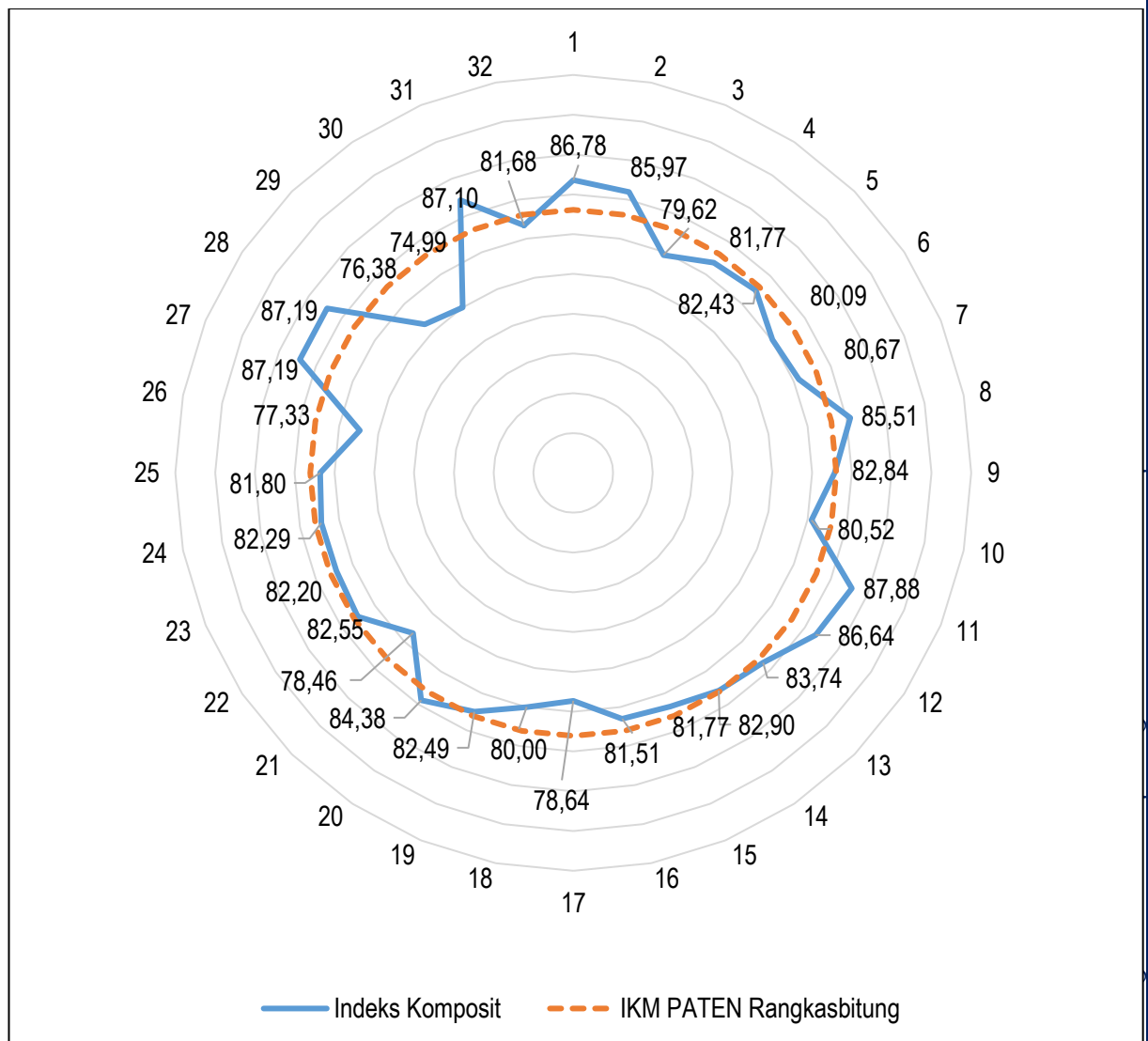
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,78	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,97	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,62	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,77	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,43	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,09	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,67	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	85,51	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,84	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,52	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	87,88	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,64	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,74	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,90	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,77	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81,51	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,64	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,49	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	84,38	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,46	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,55	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,20	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,29	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,80	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,33	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,19	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,19	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,38	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	74,99	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	87,10	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,68	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 2 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 10 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Rangkasbitung sebesar 82,90. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.131
Postur Pelayanan Publik PATEN Rangkasbitung
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Rangkasbitung dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

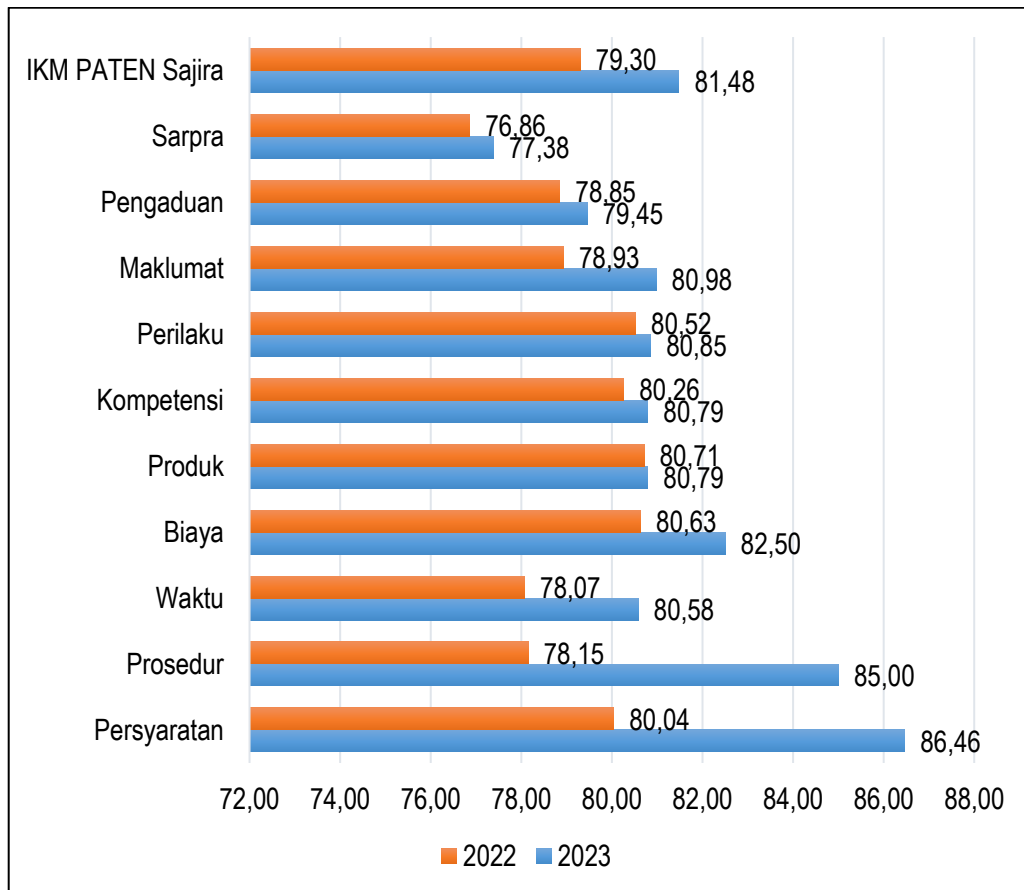
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Pengadaan sarpras afirmasi



25. PATEN Sajira

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Sajira tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 79,30 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 81,48 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Sajira sebesar 81,48 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 7 unsur kompositnya, yaitu: waktu 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 4.132
IKM PATEN Sajira Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Tabel 4.60
IKM PATEN Sajira
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,46	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,22	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,63	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,20	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,27	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,56	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,44	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,34	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,24	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,73	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,56	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,63	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,24	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,71	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,37	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	80,49	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,59	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,37	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,76	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,15	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,02	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,56	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,02	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,83	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,66	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77,20	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	73,90	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,95	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,41	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,85	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,80	B	Di bawah rerata

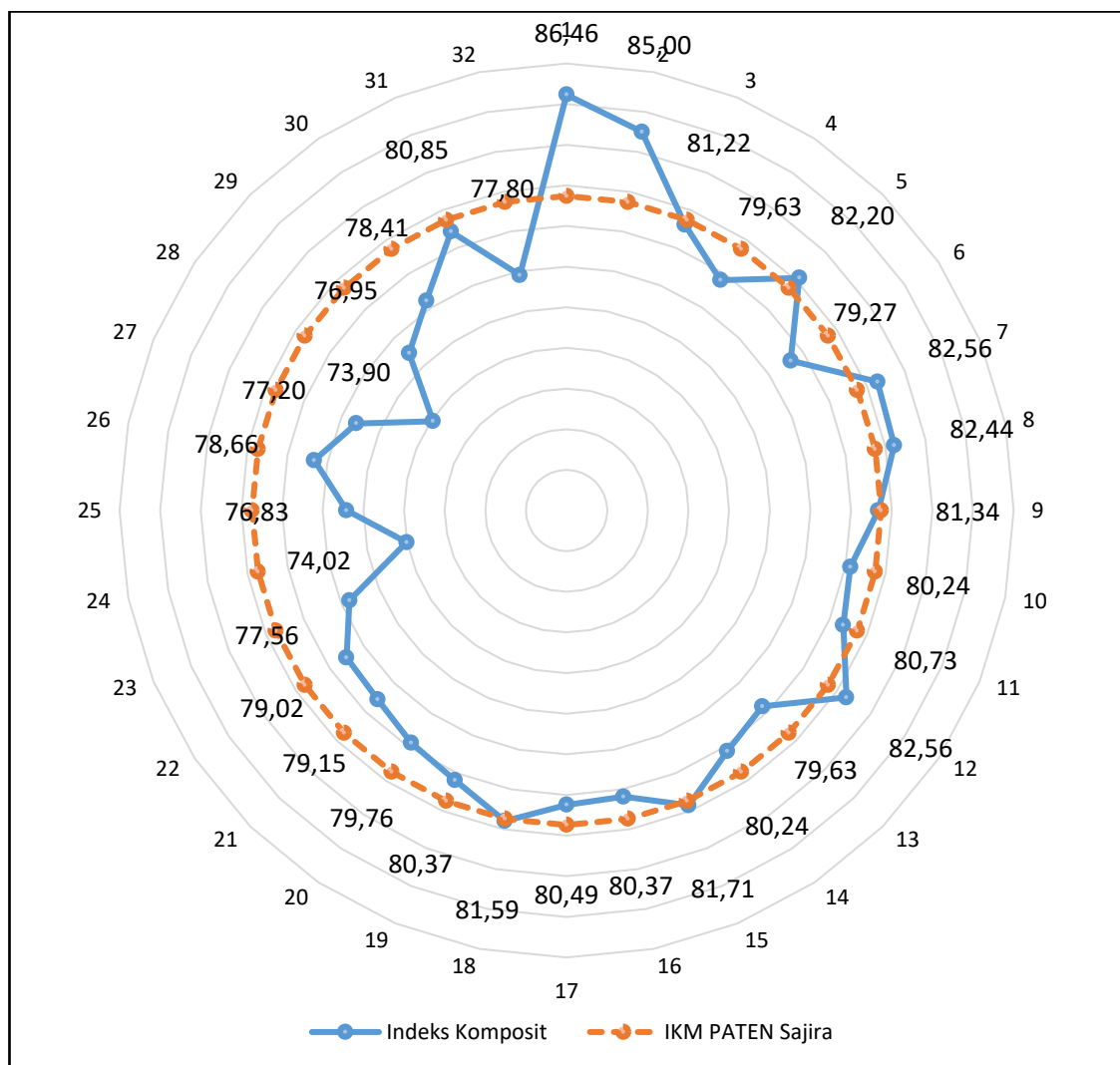
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 2 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 8 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Sajira sebesar 81,48. Secara umum masyarakat



telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PATEN Sajira. Adapun permasalahan teridentifikasi pada unsur sarana dan prasarana berdasarkan indikator kompositnya yakni masyarakat masih mengeluhkan terkait kebersihan toilet umum dan keamanan sarana dan prasarana. Kedua indikator tersebut mendapatkan nilai mutu pelayanan C atau terkategori kurang memuaskan. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.133
Postur Pelayanan Publik PATEN Sajira
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

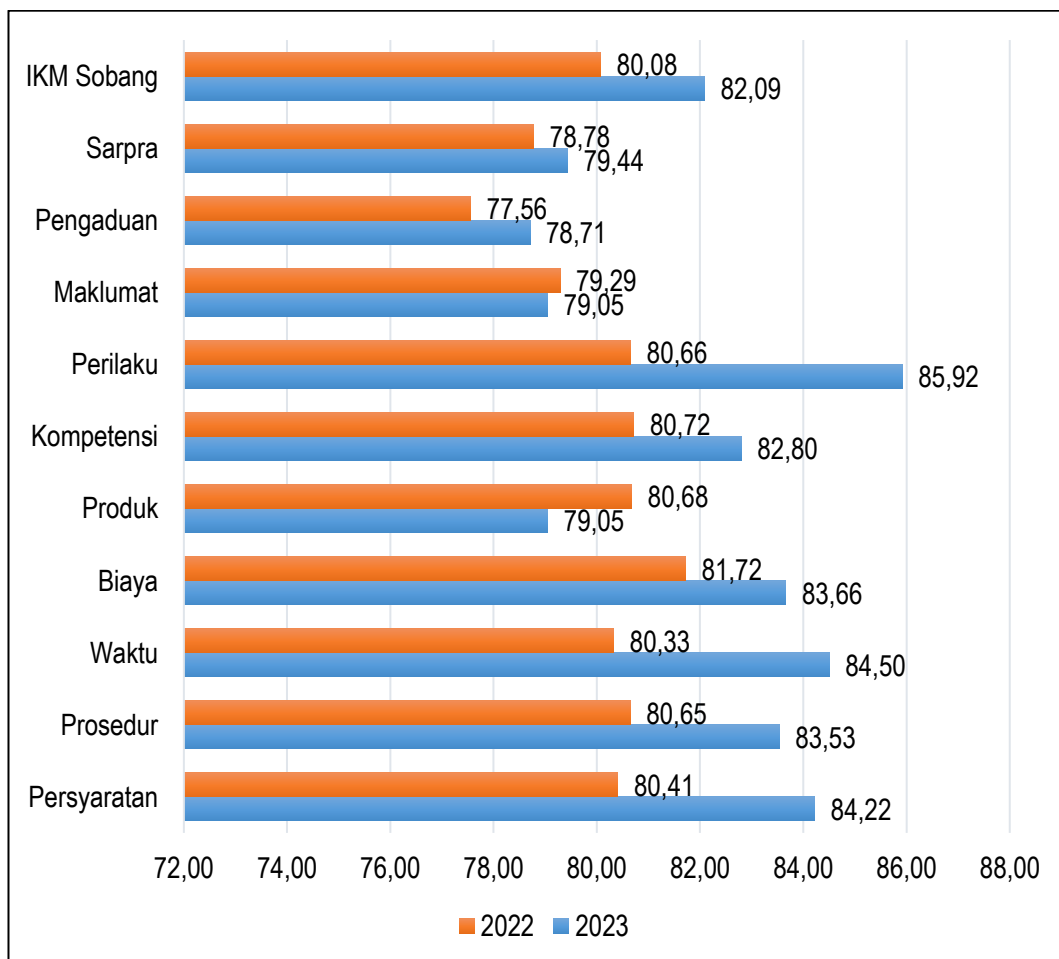
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Mengefektifkan petugas keamanan kantor; ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan



26. PATEN Sobang

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Sobang tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 80,08 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 82,09 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Sobang sebesar 82,09 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan 4 unsur kompositnya, yaitu: produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.134
IKM PATEN Sobang Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan PATEN Sobang. Hal ini tercermin pada rerata unsur komposit yang mengalami peningkatan. Beberapa unsur yang mengalami peningkatan nilai indeks adalah unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, pengelolaan pengaduan dan unsur sarana dan prasarana pelayanan. Unsur yang mendapat capaian indeks di atas indeks unit IKM PATEN Sobang diantaranya adalah unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,22, unsur prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 83,53, unsur waktu pelayanan dengan indeks sebesar 84,50, unsur biaya pelayanan dengan indeks sebesar 83,66, unsur kompetensi dengan indeks sebesar 82,80 dan unsur perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 85,92.

Adapun unsur yang mengalami penurunan nilai indeks adalah unsur produk pelayanan dan maklumat pelayanan. Pada unsur produk pelayanan teridentifikasi bahwa meskipun mengalami penurunan nilai indeks, namun masyarakat masih memberikan penilaian yang memuaskan pada indikator kompositnya yakni produk pelayanan dinilai memuaskan dan sesuai harapan. Selain itu pada indikator komposit angka komplain juga masyarakat memberikan penilaian baik dan memuaskan. Meski demikian, perlu ada upaya peningkatan bagi produk pelayanan untuk meminimalisir angka komplain.

Pada unsur maklumat pelayanan, teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yakni integritas pelaksana terhadap maklumat pelayanan. Pada unsur pengelolaan pengaduan juga teridentifikasi permasalahan kanal pengaduan yang dinilai kurang beragam, sehingga kurang memuaskan. Adapun pada unsur sarana dan prasarana, masih ditemui permasalahan pada unsur kompositnya yaitu masalah kebersihan toilet umum, inefektivitas larangan merokok, ketersediaan APAR yang kurang memadai dan masih rendahnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi.



Tabel 4.61
IKM PATEN Sobang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,22	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,53	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86,29	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	87,67	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,53	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,52	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,40	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,93	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,78	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,33	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	85,00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,91	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,50	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78,79	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,74	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,55	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,47	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	81,90	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,21	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	72,50	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,91	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,76	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,97	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,12	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	72,50	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,22	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78,97	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	81,55	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	73,02	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,93	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	84,74	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	88,02	B	Di atas rerata

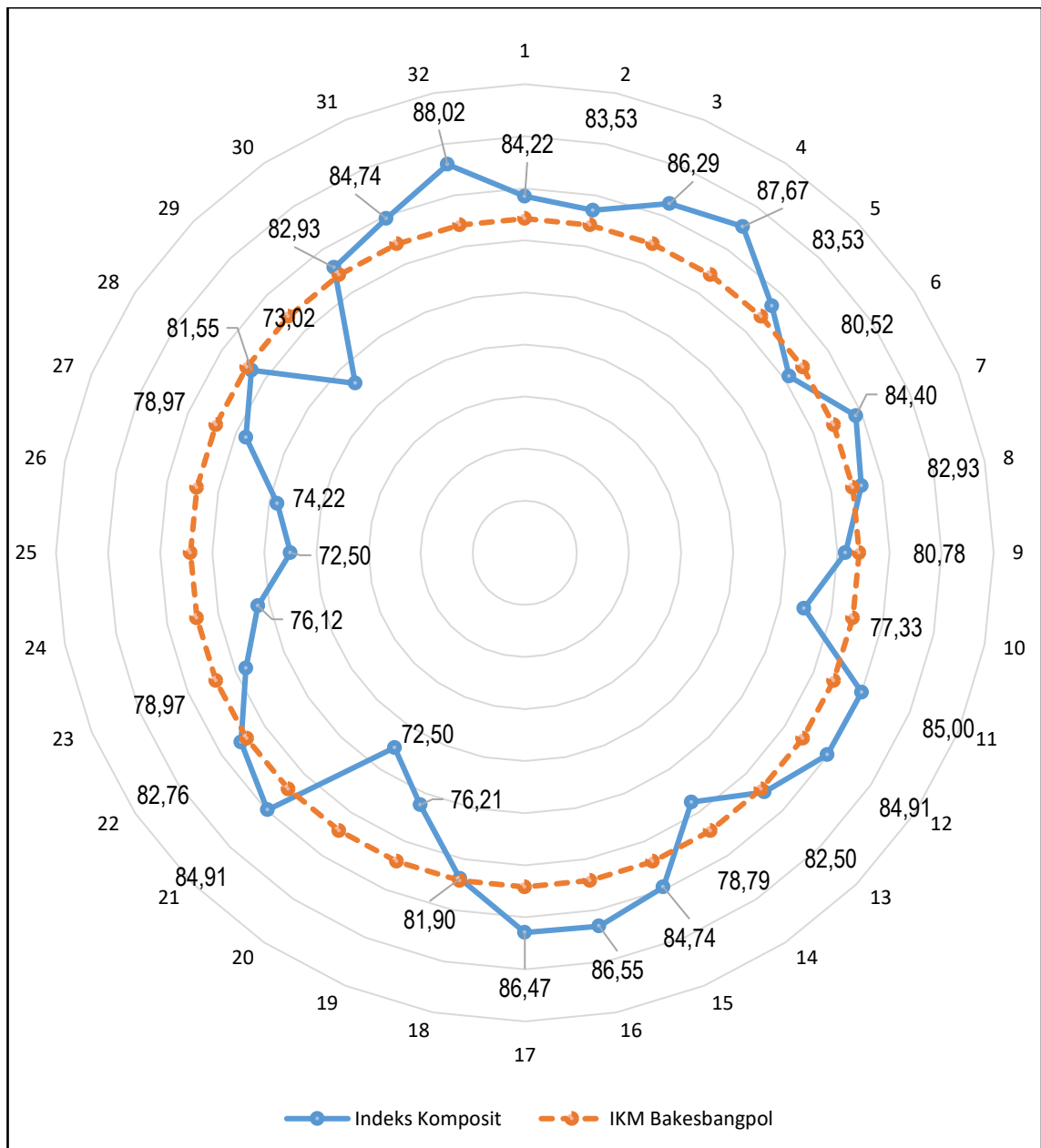
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 6 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 26 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 18 indikator telah mencapai di atas



indeks unit IKM PATEN Sobang 82,09. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.135
Postur Pelayanan Publik PATEN Sobang
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

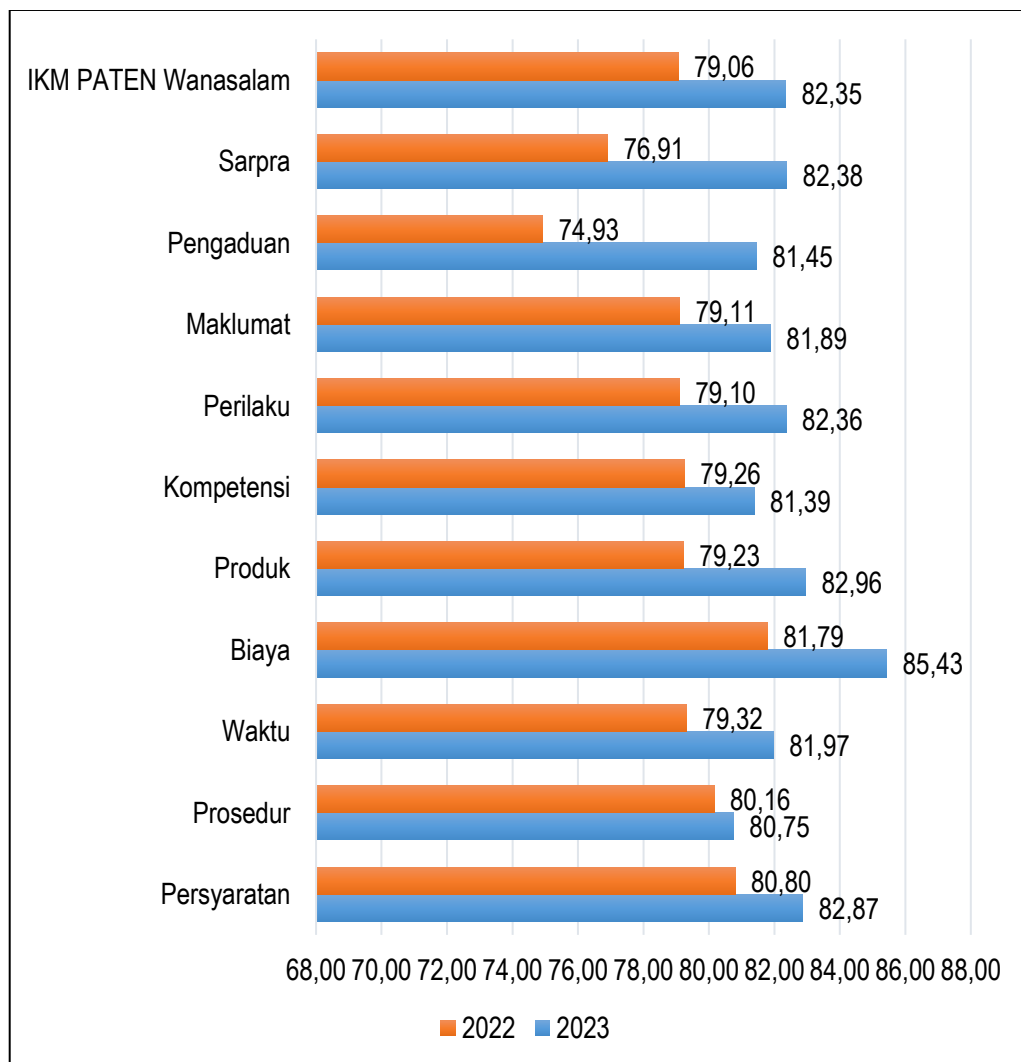
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Maklumat Pelayanan	▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama APAR ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi



27. PATEN Wanasalam

Dengan capaian indeks sebesar 82,35, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Wanasalam terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat meski tidak terlalu signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Wanasalam sebesar 82,35 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya sebagaimana dapat dilihat pada grafik.

Grafik 4.136
IKM PATEN Wanasalam Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Wanasalam. Meskipun terdapat 5 unsur komposit yang berada di bawah indeks unit IKM PATEN Wanasalam, namun terdapat kenaikan nilai indeks pada semua unsur kompositnya. Peningkatan paling signifikan terdapat pada unsur sarana dan prasarana pelayanan dengan capaian indeks sebesar 82,35 atau terkategori memuaskan. Masyarakat menilai bahwa kondisi sarana dan prasarana dari segi kebersihan, kelengkapan fasilitas, keamanan dan kenyamanan sudah memuaskan.

Selain itu, unsur yang juga mengalami peningkatan cukup signifikan jika dibandingkan tahun sebelumnya adalah unsur pengelolaan pengaduan. Pada tahun 2022 capaian indeks pada unsur pengelolaan pengaduan bagi PATEN di Kecamatan Wanasalam adalah sebesar 74,93 atau terkategori kurang memuaskan dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan dengan capaian indeks sebesar 81,45 atau terkategori memuaskan. Masyarakat menilai bahwa PATEN Wanasalam telah menyediakan beragam kanal pengaduan yang bisa digunakan oleh masyarakat. Selain itu, respon petugas terhadap pengaduan juga dinilai sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Kemudian meskipun secara umum setiap unsur sudah mengalami peningkatan nilai indeks dan masuk pada kategori memuaskan, namun masih ada indikator komposit dari unsur waktu pelayanan yang perlu ditingkatkan karena mendapatkan nilai indeks yang paling rendah jika dibandingkan dengan indikator komposit lainnya yakni indikator waktu buka pelayanan. Petugas pelaksana diharapkan dapat selalu meningkatkan disiplin waktu buka pelayanan agar pelayanan semakin prima.



Tabel 4.62
IKM PATEN Wanasalam
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,87	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,75	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,58	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,23	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,26	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,81	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,89	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,98	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,45	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,47	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,74	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,55	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,32	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,94	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,91	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,85	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,34	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,00	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,77	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	81,02	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,89	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,26	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,72	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,68	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,00	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,70	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,70	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	82,15	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	82,15	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,38	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	83,43	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83,06	B	Di atas rerata

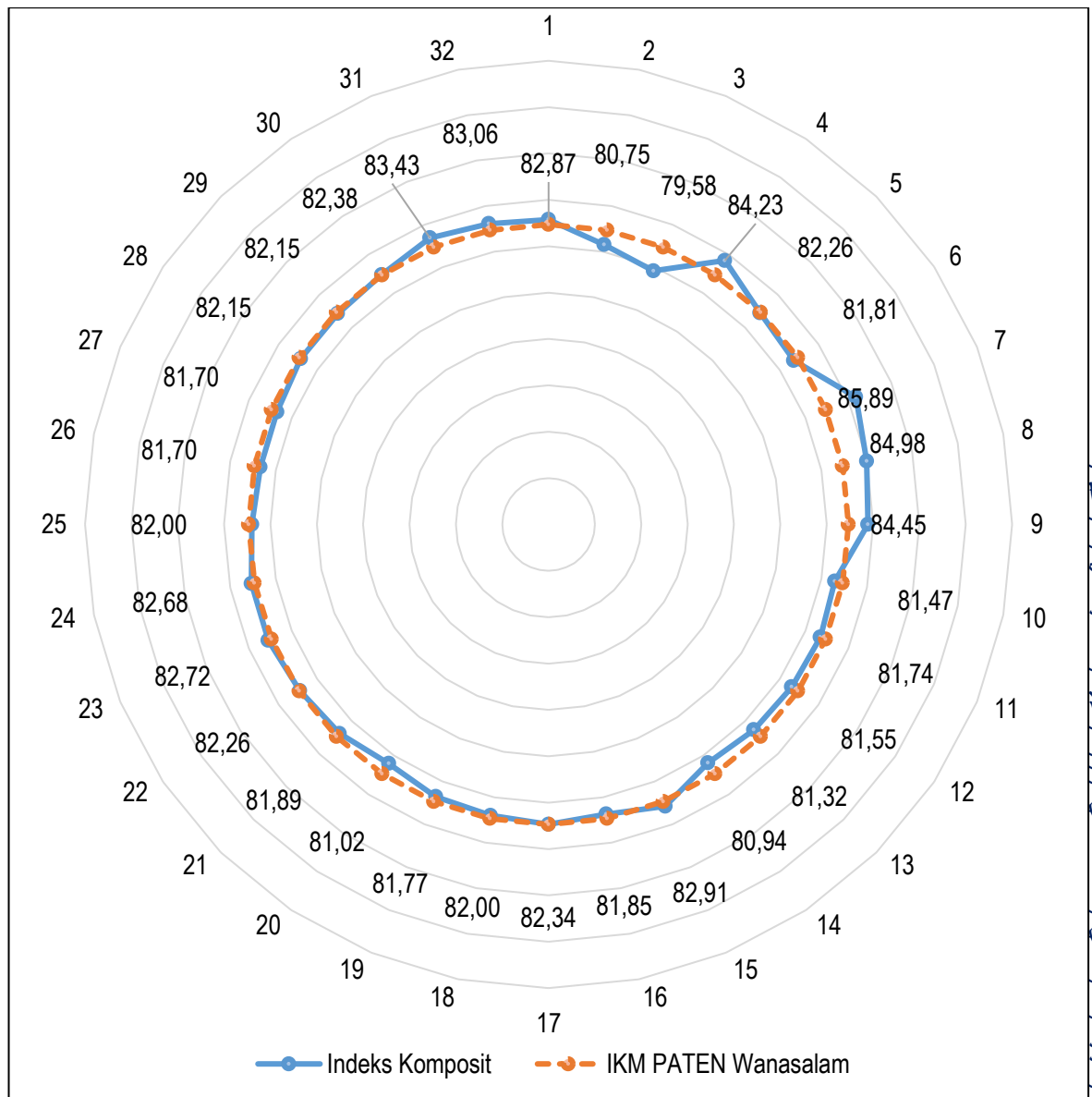
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 32 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Wanasalam sebesar 82,35.



Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.137
Postur Pelayanan Publik PATEN Wanasalam
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

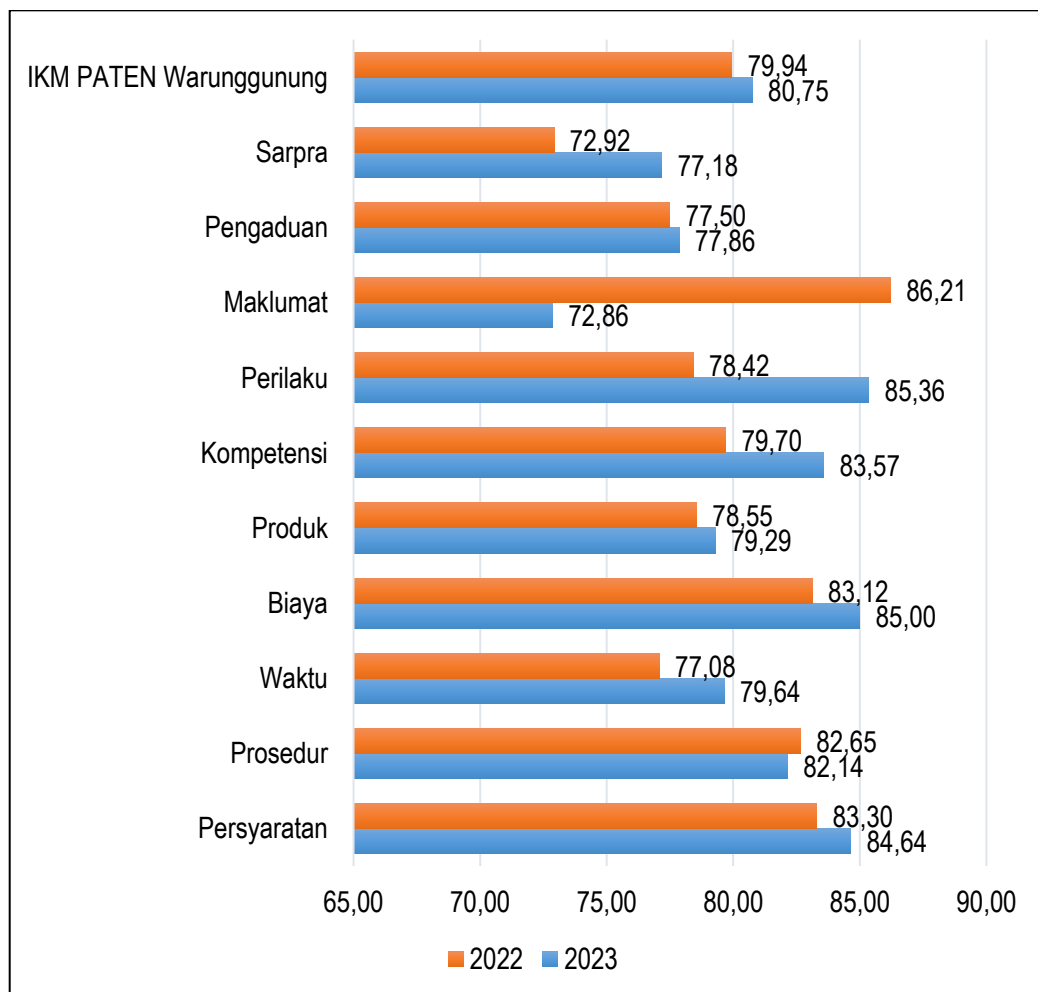
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan



28. PATEN Warunggunung

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Warunggunung tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 79,94 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 80,75 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Warunggunung sebesar 80,75 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.138
IKM PATEN Warunggunung Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di PATEN Warunggunung. Hal ini tercermin dari 9 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Bahkan terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Kabupaten PATEN Warunggunung, yakni perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 85,36, kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 83,57, biaya pelayanan dengan indeks sebesar 85,00, prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 82,14 dan persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,64.

Adapun unsur yang mengalami penurunan nilai indeks cukup signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah unsur maklumat pelayanan dengan capaian indeks sebesar 72,86 atau terkategori kurang memuaskan. Masalah yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur maklumat pelayanan adalah mengenai keberadaan maklumat pelayanan yang masih dikeluhkan oleh masyarakat.



Gambar 6.
Loket Pelayanan dan kondisi toilet umum di PATEN Warunggunung

Masalah lain yang teridentifikasi pada indikator komposit dari unsur waktu pelayanan adalah waktu tunggu pelayanan yang dinilai lama oleh masyarakat. Adapun pada unsur sarana dan prasarana masih ditemui permasalahan pada indikator kebersihan toilet umum, minimnya ketersediaan APAR, inefektivitas larangan merokok, rendahnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi,



minimnya rambu-rambu mitigasi dan minimnya ketersediaan pelayanan online.

Tabel 4.63
IKM PATEN Warunggunung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,64	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,14	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,14	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,64	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,07	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,71	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,43	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88,57	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	76,79	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	81,79	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	85,71	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,43	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,29	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,86	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88,21	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,21	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,64	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	68,21	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,50	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,14	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,57	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	87,14	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,79	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,79	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	74,29	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,07	C	Di bawah rerata
27	Sarptra Tidak Membahayakan	81,43	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,57	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarptra Afirmasi	66,79	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	68,21	C	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	69,64	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83,21	B	Di atas rerata

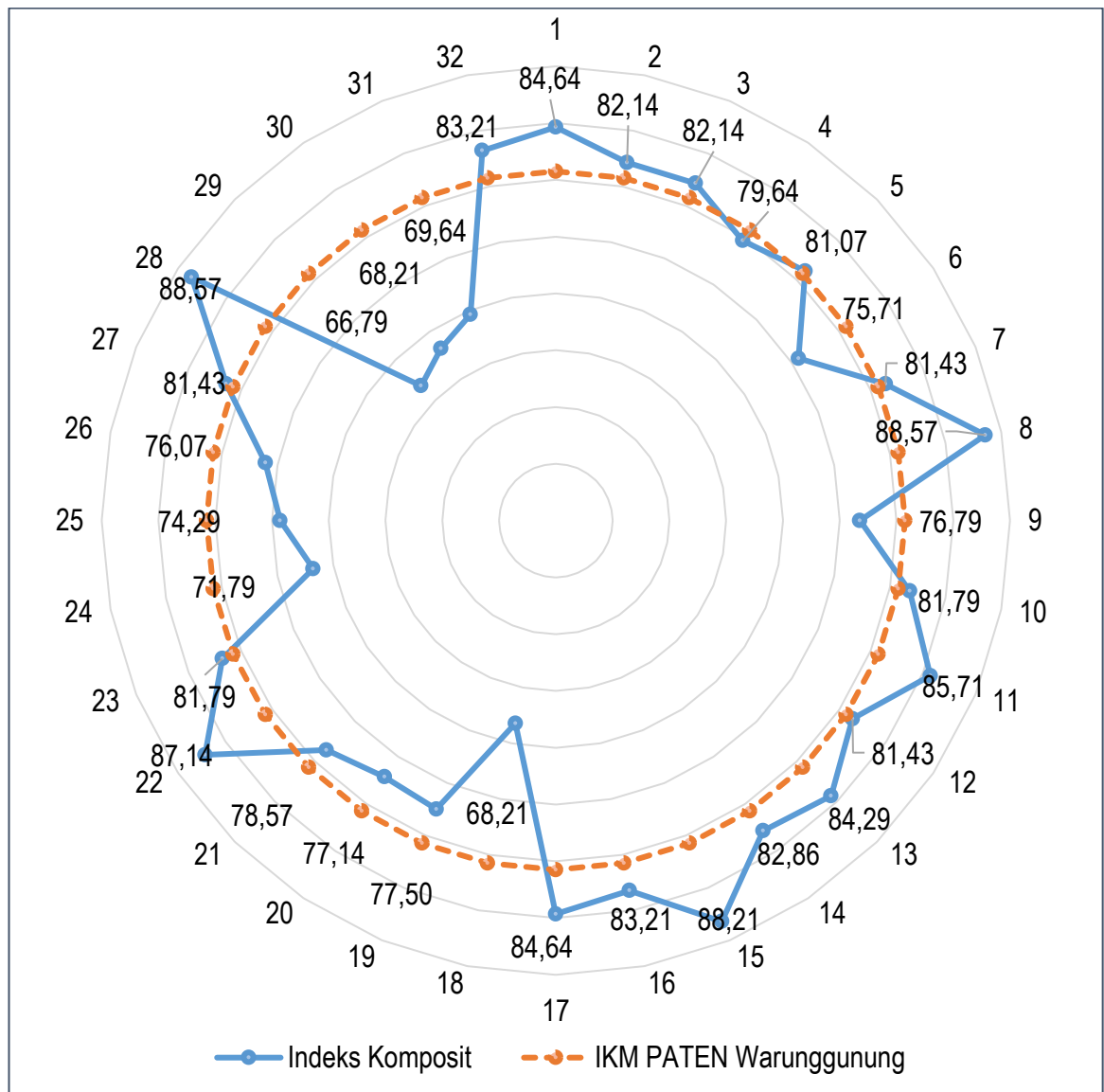
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 24 indikator berkualifikasi B.



Dari 32 indikator tersebut 20 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Warunggunung sebesar 80,75. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.139
Postur Pelayanan Publik PATEN Warunggunung
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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.

Rekomendasi Perbaikan PATEN Warunggunung

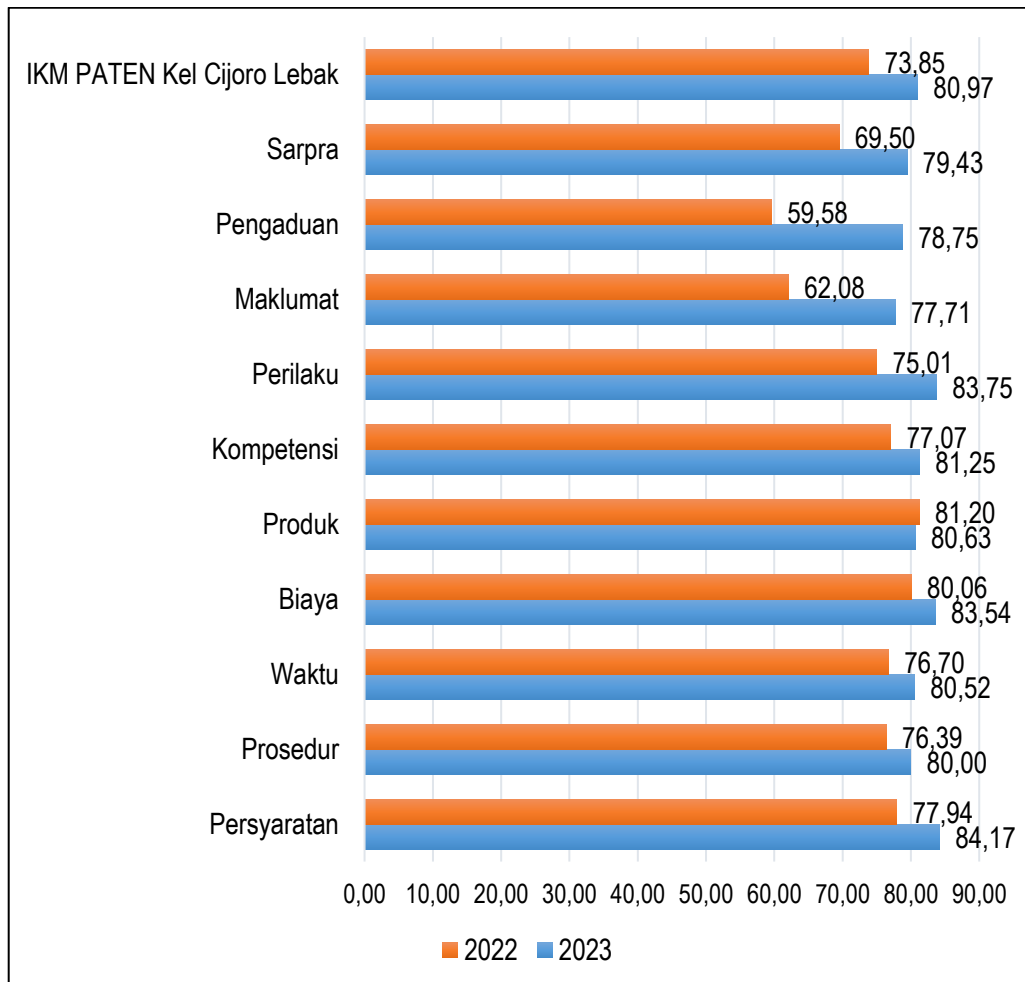
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
Maklumat Pelayanan	▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama APAR ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.



29. IKM Kelurahan Cijoro Lebak

Dengan capaian indeks sebesar 80,97 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Cijoro Lebak terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Lebak sebesar 80,97 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.140
IKM Kelurahan Cijoro Lebak Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Kelurahan Cijoro Lebak. Hal ini tercermin dari 9 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Lebak, yakni kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 81,25; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 83,75; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 83,54, dan persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,17.

Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks adalah unsur produk pelayanan. Capaian indeks pada unsur produk pelayanan tahun 2022 adalah 81,20 dan menurun pada tahun 2023 dengan capaian indeks sebesar 80,63. Meskipun mengalami penurunan, namun masyarakat masih memberikan penilaian baik dan memuaskan pada unsur produk pelayanan. Perlu ada upaya peningkatan pada produk pelayanan agar dapat mengurangi angka komplain.

Masalah yang justru teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya adalah pada unsur sarana dan prasarana. Masyarakat memberikan penilaian dengan mutu pelayanan C pada indikator efektivitas larangan merokok dan mitigasi bencana. Masyarakat menilai bahwa meskipun ada himbauan larangan merokok, namun masih banyak pengguna layanan atau bahkan petugas yang merokok di sekitar ruang pelayanan. Selain itu masyarakat juga menilai bahwa ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana di lingkungan pelayanan masih minim.



Tabel 4.64
IKM Kelurahan Cijoro Lebak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,17	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,00	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,75	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,42	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,67	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,25	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	84,58	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,50	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,92	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,33	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,92	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,75	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,67	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	81,67	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,17	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,83	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	86,25	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,33	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,08	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,33	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,17	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,33	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,33	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,50	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,33	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	75,00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,08	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,25	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afiriasi	81,67	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	67,08	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,42	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83,75	B	Di atas rerata

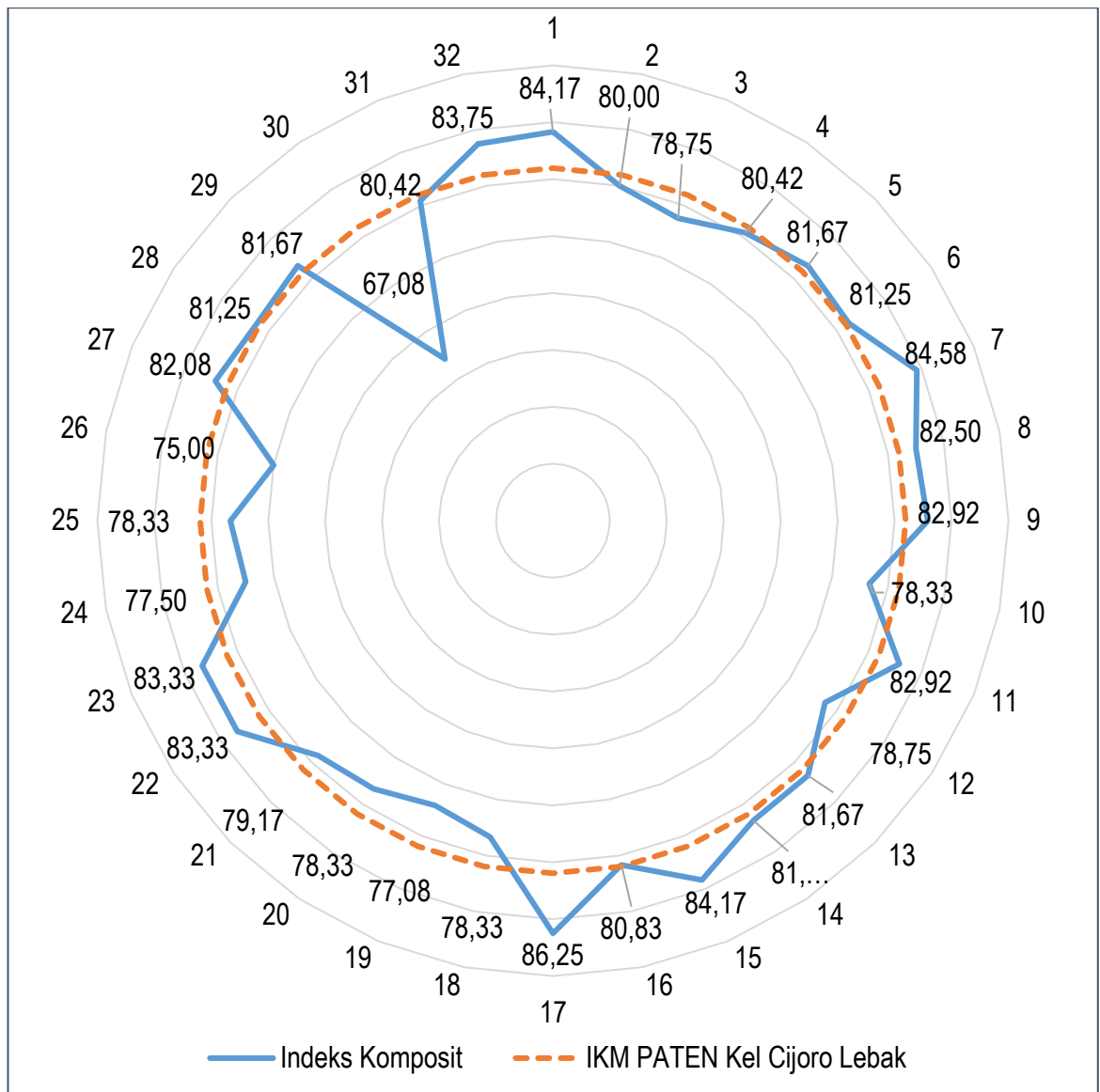
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 2 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Lebak sebesar 80,97. Informasi



detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.141
Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Lebak
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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

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 Kelurahan Cijoro Lebak dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

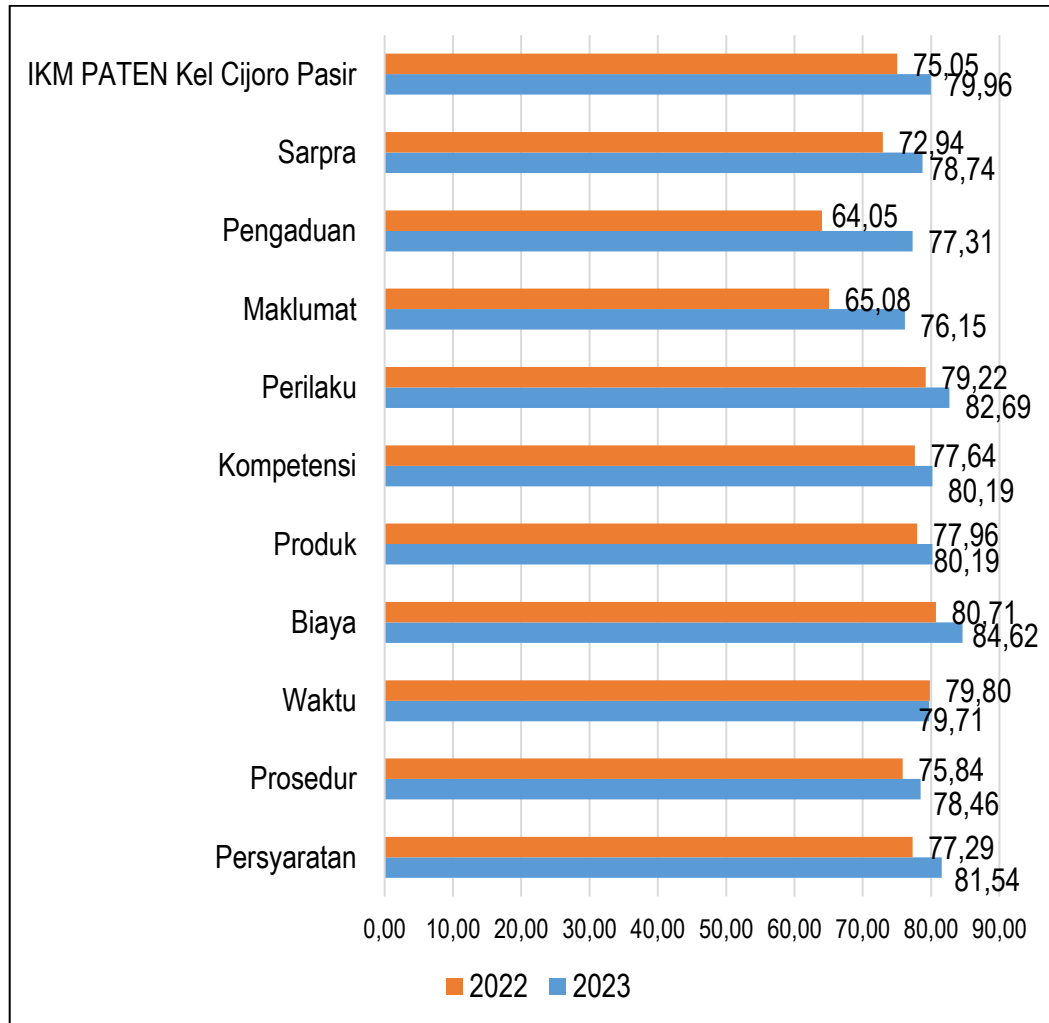
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan



30. IKM Kelurahan Cijoro Pasir

Dengan capaian indeks sebesar 79,96 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Cijoro Pasir terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Pasir sebesar 79,96 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.142
IKM Kelurahan Cijoro Pasir Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Kelurahan Cijoro Pasir. Hal ini tercermin dari 10 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, 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. Selain itu terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Pasir, yakni persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 81,54; kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 80,19; produk pelayanan dengan indeks sebesar 80,19; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 82,69 dan biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,62.

Secara keseluruhan berdasarkan grafik di atas juga tidak ada unsur yang mengalami penurunan nilai indeks meskipun berkinerja dibawah indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Pasir. Namun demikian, jika dilihat berdasarkan indikator komposit masih terdapat permasalahan pada beberapa unsur. Pada unsur maklumat pelayanan, masyarakat menilai integritas petugas pelaksana terhadap maklumat pelayanan masih rendah dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan.

Pada unsur pengelolaan pengaduan teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yaitu kanal pengaduan yang masih minim, sehingga masyarakat memberikan penilaian dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Masyarakat menilai bahwa Kelurahan Cijoro Pasir belum memberikan pilihan kanal pengaduan yang beragam, agar masyarakat bisa menyampaikan masukan, kritik atau saran terhadap pelayanan. Adapun pada unsur sarana dan prasarana, ditemukan



permasalahan pada indikator komposit yang masuk pada kategori kurang memuaskan, yakni minimnya ketersediaan APAR, inefektivitas larangan merokok dan minimnya rambu-rambu mitigasi bencana.

Tabel 4.65
IKM Kelurahan Cijoro Pasir
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

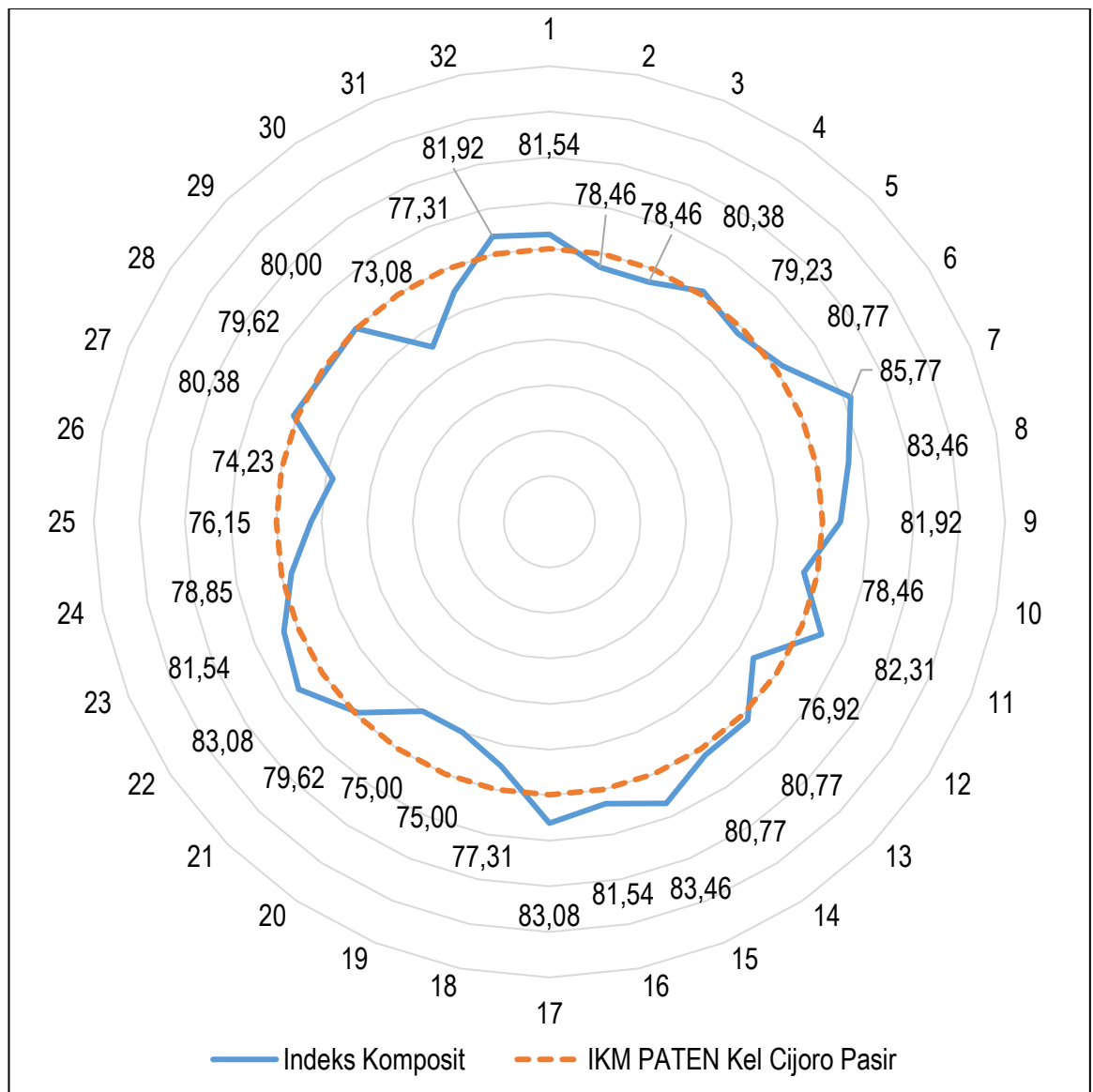
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,54	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	78,46	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,46	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,38	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,23	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,77	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,77	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,46	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,92	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,46	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,31	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	76,92	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80,77	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,77	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,46	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,54	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,08	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,31	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	75,00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,62	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,08	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,54	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,85	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,15	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,23	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,38	B	Di atas rerata
28	Keamanan	79,62	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	73,08	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	77,31	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,92	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 5 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 27 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks IKM Kelurahan Cijoro Pasir sebesar 79,96. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.143
Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Pasir
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Kelurahan Cijoro Pasir dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

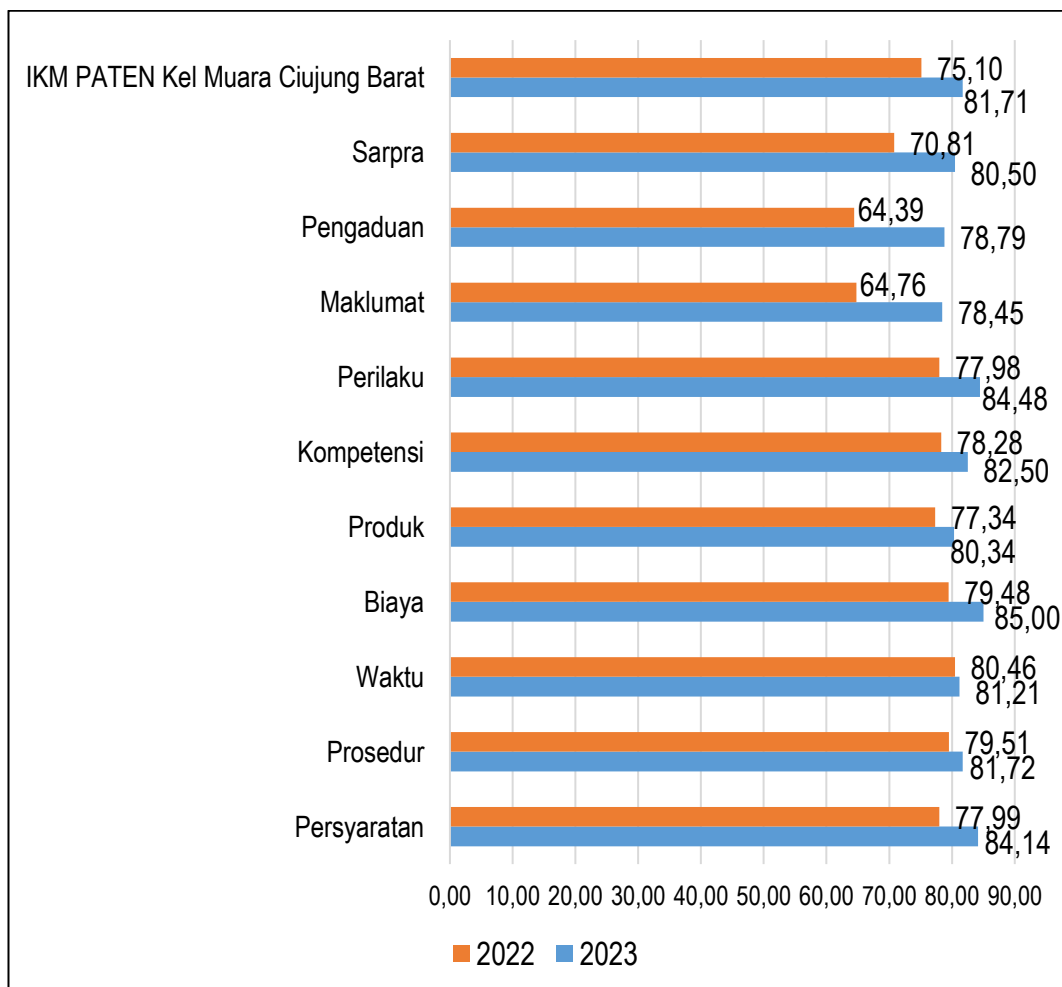
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Maklumat Pelayanan	▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat ▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan ragam perlengkapan standar gedung perkantoran terutama APAR ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan



31. IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat

Dengan capaian indeks sebesar 81,71 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Muara Ciujung Barat terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat secara signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat sebesar 81,71 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur komposisinya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.144
IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Kelurahan Muara Ciujung. Hal ini tercermin dari 10 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, 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. Selain itu terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat, yakni perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 84,48; kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 82,50; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 85,00; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 81,72 dan persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,14.

Secara keseluruhan berdasarkan grafik di atas juga tidak ada unsur yang mengalami penurunan nilai indeks meskipun 5 unsur berkinerja dibawah indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat. Unsur yang mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah unsur pengelolaan pengaduan dengan capaian indeks semula 64,39 atau terkategori tidak memuaskan pada tahun 2022 menjadi sebesar 78,79 pada tahun 2023 atau terkategori memuaskan. Namun demikian, jika dilihat berdasarkan indikator komposit masih terdapat permasalahan pada salah satu unsur. Pada unsur sarana dan prasarana teridentifikasi permasalahan pada beberapa indikator kompositnya yang masih mendapatkan penilaian dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan dari masyarakat. Permasalahan tersebut yakni inefektivitas larangan merokok. Masyarakat menilai masih terdapat orang yang merokok di ruangan pelayanan, meskipun sudah diberikan himbauan dilarang merokok.



Kemudian ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana juga dinilai masih kurang.

Tabel 4.66
IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,14	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,72	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,03	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,41	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,38	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,86	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,14	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,79	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76,90	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	83,79	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	83,10	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,10	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	85,52	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,76	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,17	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,97	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,93	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,24	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,34	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,45	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,76	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,34	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,97	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,55	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,69	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	82,07	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,31	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	75,86	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,38	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,14	B	Di atas rerata

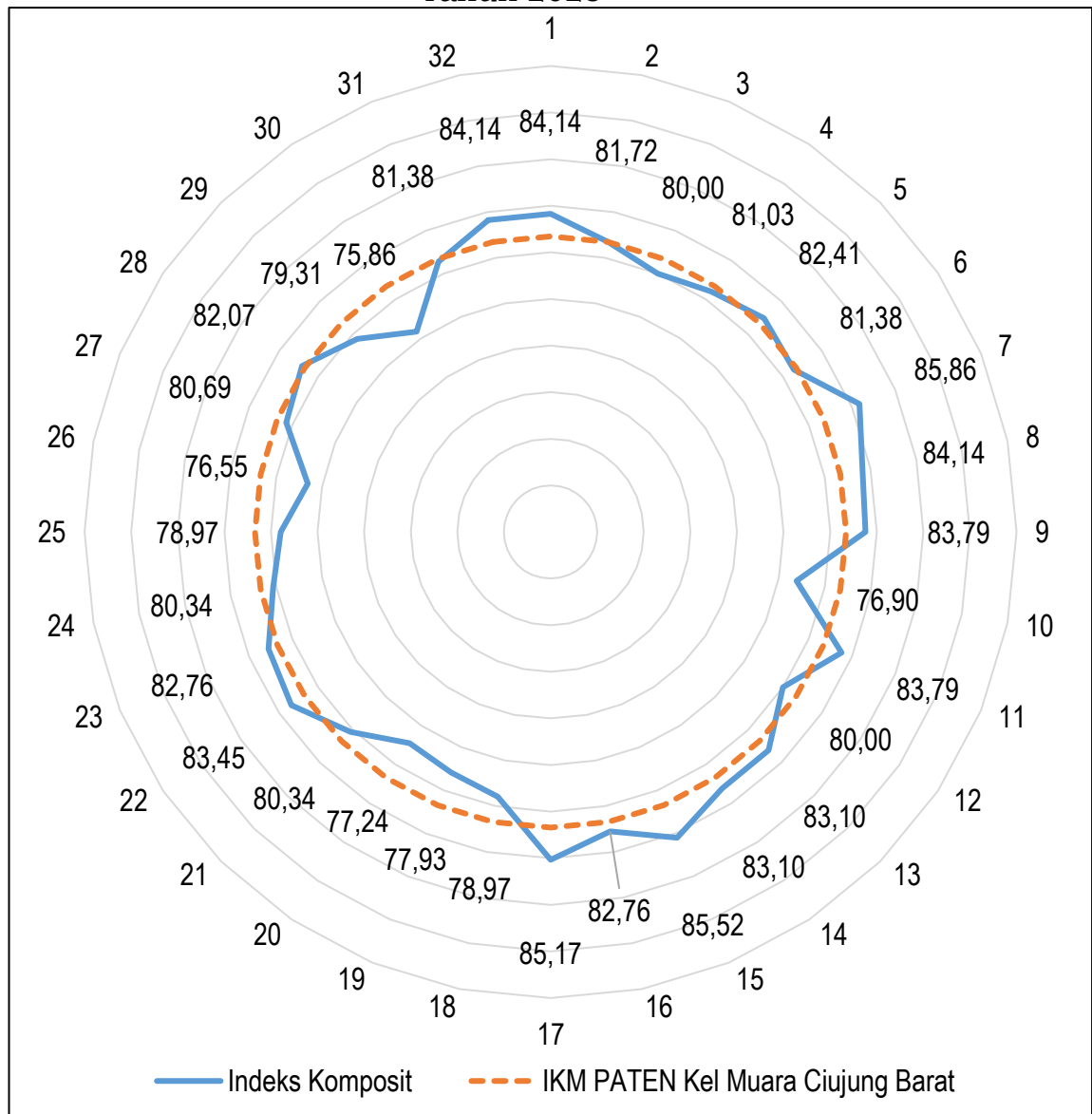
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 2 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B.



Dari 32 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat sebesar 81,71. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.145
Postur Pelayanan Publik
Kelurahan Muara Ciujung Barat
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Kelurahan Muara Ciujung Barat dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

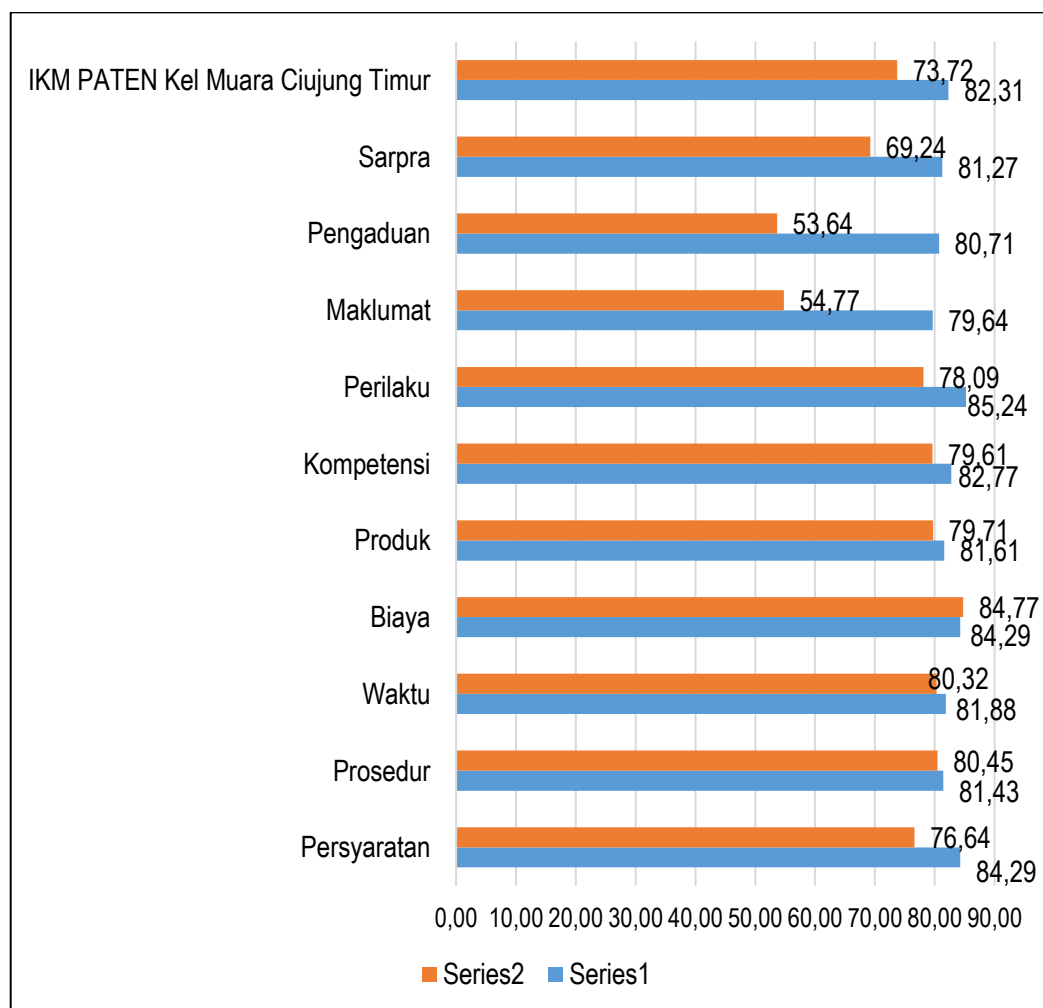
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan



32. IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur

Dengan capaian indeks sebesar 82,31 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Muara Ciujung Timur terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat secara signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur sebesar 82,31 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.146
IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Kelurahan Muara Ciujung Timur. Hal ini tercermin dari 10 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, 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. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur, yakni perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 85,25, kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 82,77, biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,29 dan persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,29.

Secara keseluruhan berdasarkan grafik di atas juga terdapat 9 unsur yang mengalami peningkatan nilai indeks. Begitu juga dengan indikator komposit dari setiap unsur yang semuanya mendapatkan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan. Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks meski tidak signifikan dan masih berkinerja di atas indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur, yakni unsur biaya pelayanan. Meskipun mengalami penurunan, namun masyarakat merasa puas dengan biaya pelayanan dan indikator komposit dari unsur biaya pelayanan juga mendapatkan indeks dengan mutu pelayanan B atau memuaskan.

Dengan demikian, Pemerintah Kelurahan Ciujung Timur perlu melakukan optimalisasi pada unsur biaya pelayanan dan unsur serta indikator komposit dari unsur yang berkinerja di bawah indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur yakni sebesar



82,31, agar pelayanan di Kelurahan Muara Ciujung Timur bisa lebih prima dan mendapatkan indeks terkategori sangat memuaskan.

Tabel 4.67
IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

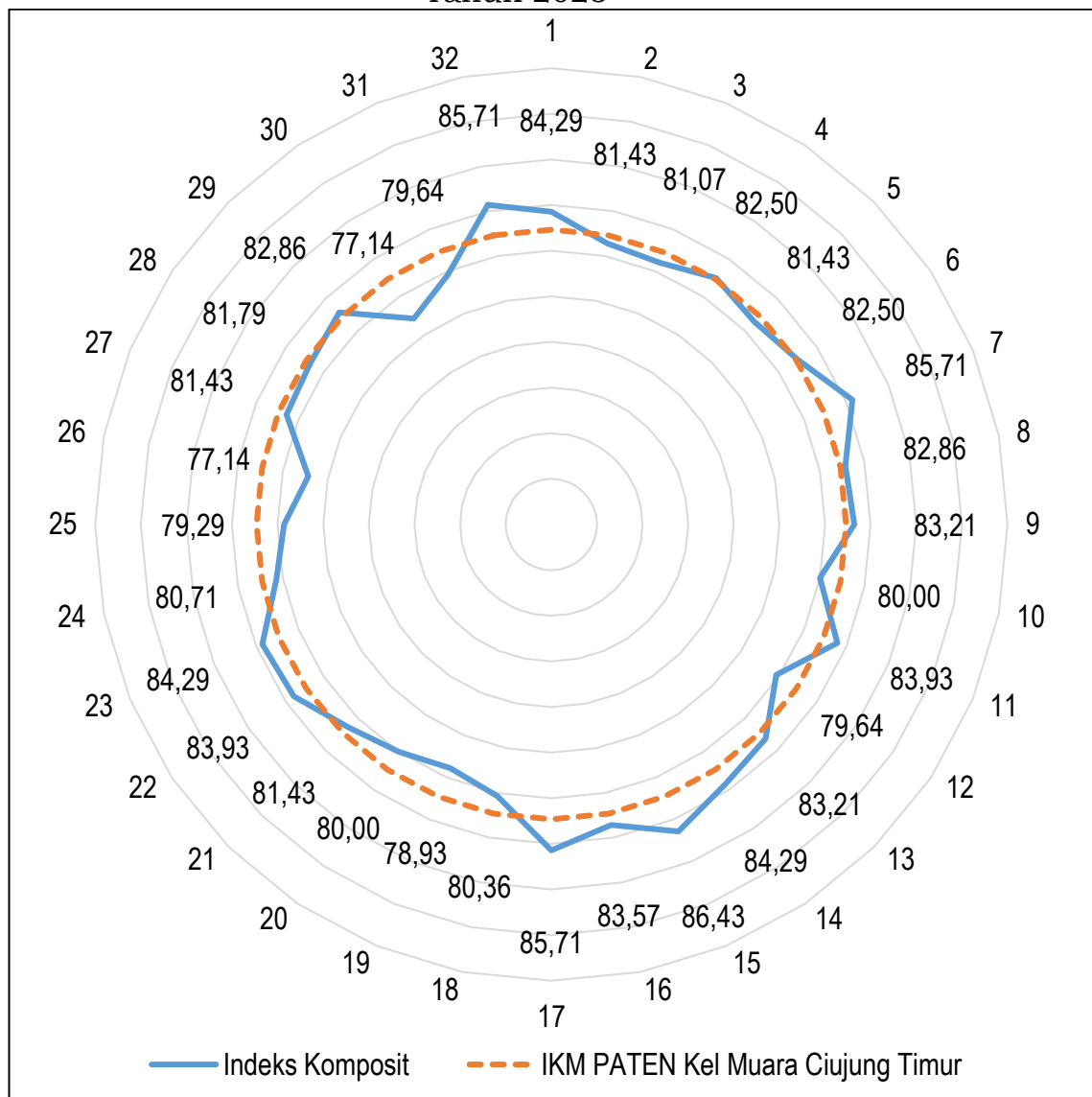
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,29	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,43	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,07	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,50	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,43	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,50	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,71	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,86	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,21	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,00	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	83,93	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,64	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	83,21	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,29	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,43	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,57	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,71	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,36	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,93	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,00	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,43	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,93	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,29	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,71	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,29	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,14	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,43	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	81,79	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,86	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	77,14	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,64	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,71	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 32 indikator telah berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur sebesar 82,31. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.147
Postur Pelayanan Publik
Kelurahan Muara Ciujung Timur
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Kelurahan Muara Ciujung Timur dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

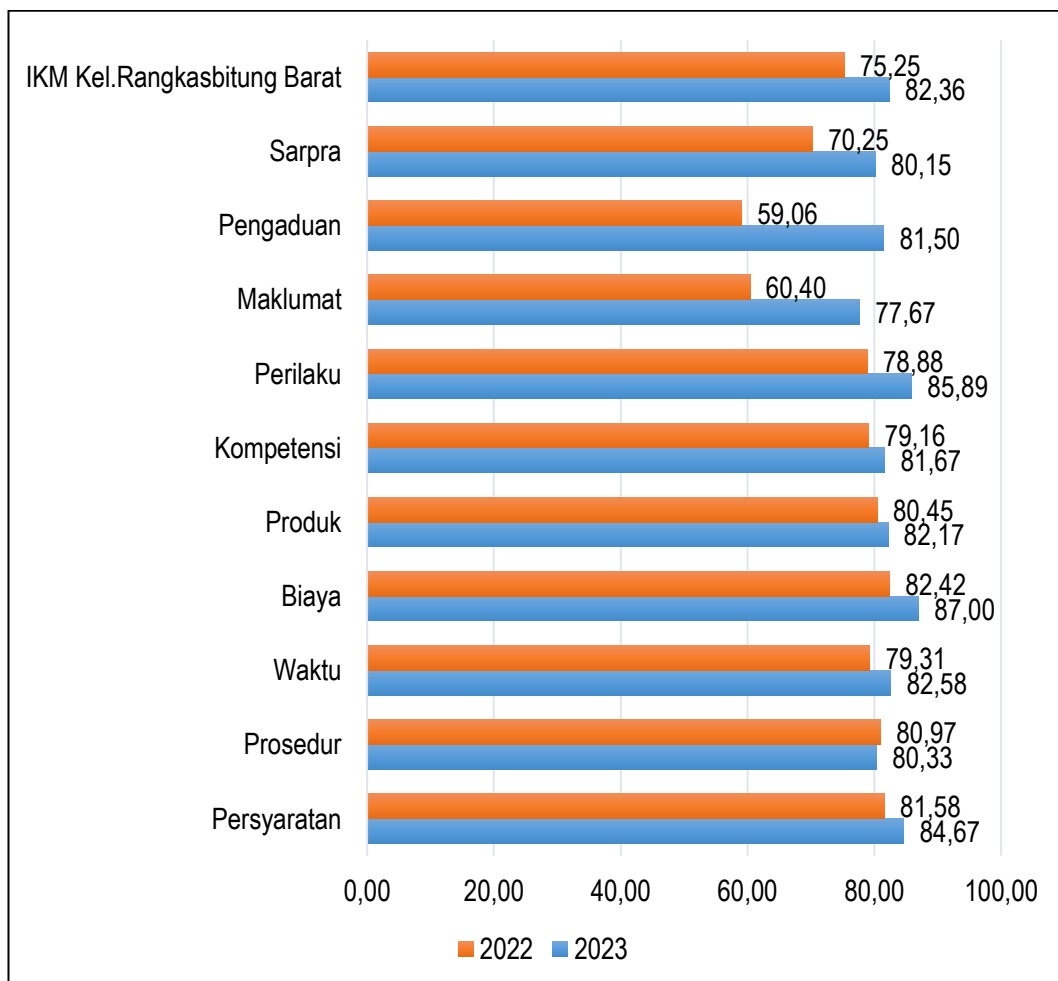
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Biaya Pelayanan	▪ Optimalisasi pengumuman tarif pelayanan secara terbuka ▪ Optimalisasi publikasi “bebas pungli” secara massif ▪ Optimalisasi pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
Produk Pelayanan	▪ Optimalisasi fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Optimalisasi pelaksanaan Bimtek yang relevan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelaksana
Maklumat Pelayanan	▪ Optimalisasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Sarana dan Prasarana	▪ Menambah pengadaan APAR ▪ Menambah rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Optimalisasi larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Optimalisasi pelayanan berbasis online melalui website, dsb.



33. IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat

Dengan capaian indeks sebesar 82,36 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Rangkasbitung Barat terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat secara signifikan dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat sebesar 82,36 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.148
IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Kelurahan Rangkasbitung Barat. Terdapat 9 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat, yakni unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,67; waktu pelayanan dengan indeks sebesar 82,58; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 85,89 dan biaya pelayanan dengan indeks sebesar 87,00.

Adapun unsur yang mengalami penurunan indeks adalah unsur prosedur pelayanan dengan capaian indeks sebesar 80,33. Penurunan indeks pada unsur tersebut tidak signifikan, karena masih terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan demikian Pemerintah Kelurahan Rangkasbitung Barat perlu melakukan optimalisasi kemudahan prosedur.

Permasalahan juga teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur maklumat pelayanan. Meskipun unsur tersebut mendapatkan indeks sebesar 77,67 atau terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B, namun ditemukan permasalahan pada indikator komposit yakni integritas maklumat yang masih mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan dari masyarakat.

Pada unsur sarana dan prasarana pelayanan juga teridentifikasi permasalahan dari beberapa unsur komposit yang masih mendapatkan penilaian dengan mutu pelayanan C atau



kurang memuaskan, seperti inefektivitas larangan merokok dan minimnya rambu-rambu mitigasi bencana.

Tabel 4.68
IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,33	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,00	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,67	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85,00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,67	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	88,00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,33	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	83,33	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,67	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,33	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82,33	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,33	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	87,33	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,00	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,33	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,00	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,00	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,67	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,67	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,00	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,00	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	82,00	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	72,67	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,33	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83,33	B	Di atas rerata

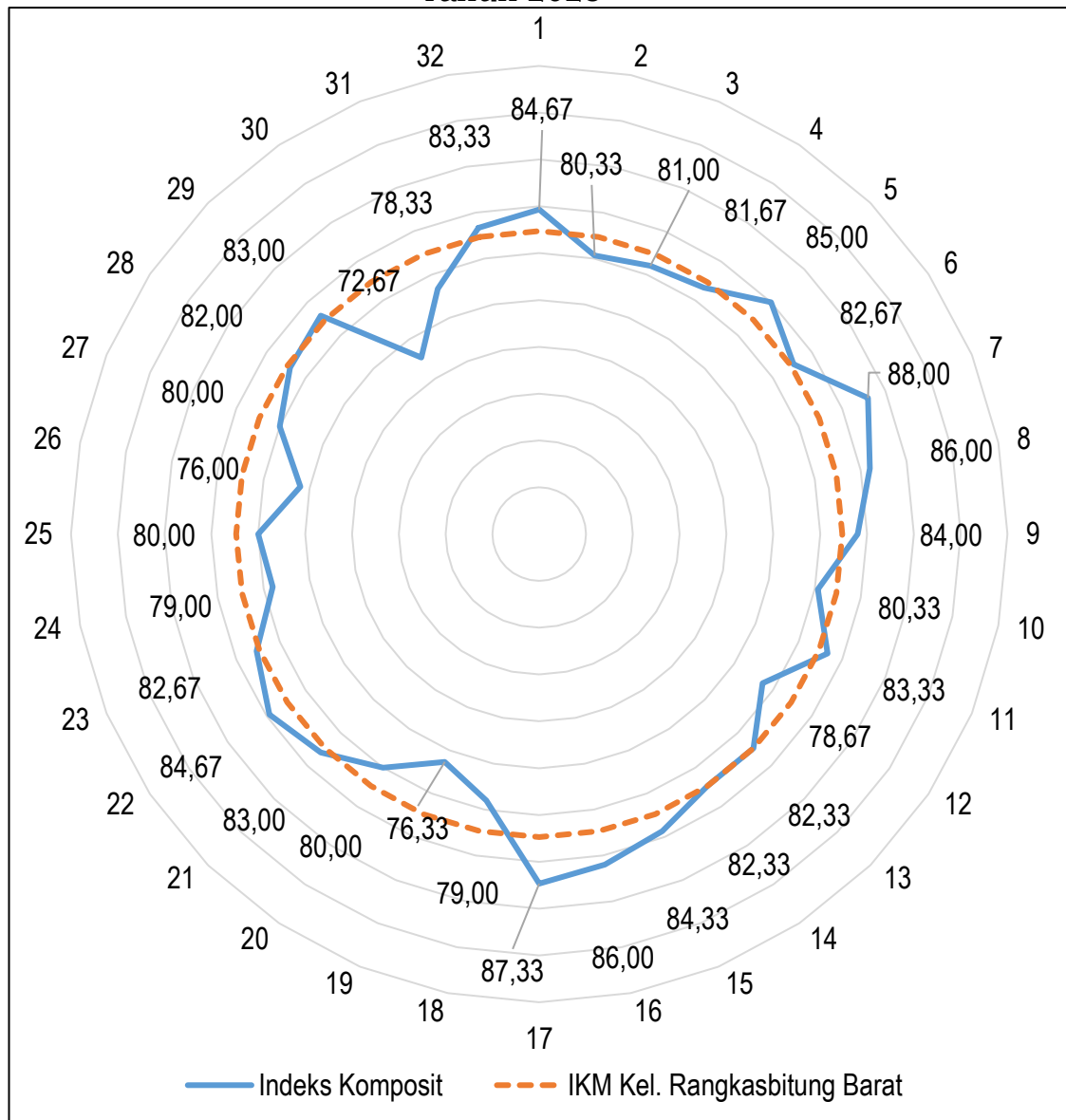
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 3 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 29 indikator berkualifikasi B.



Dari 32 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat 82,36. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.149
Postur Pelayanan Publik
Kelurahan Rangkasbitung Barat
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



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 Kelurahan Rangkasbitung Barat dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Unsur

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Maklumat Pelayanan	▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan



4.2.3 IKM Pusat Kesehatan Masyarakat dan RSUD dr. Adjidarmo

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 43 (empat puluh dua) Puskesmas dan RSUD telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83,03 dengan kualifikasi mutu pelayanan B atau memuaskan, yaitu dengan indeks antara 76,61 – 88,30 berdasarkan ketentuan PermenPANRB 14 Tahun 2017. Indeks agregat ini secara faktual bahkan telah berada di atas indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 sebesar 82,05.

Permasalahan utama yang teridentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Puskesmas secara umum terletak pada 1 (satu) unsurnya, yaitu unsur waktu. Unsur tersebut bahkan tercatat masih memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 78,47. Sedangkan di RSUD unsur waktu pelayanan, dan produk masih perlu menjadi fokus perhatian, karena kedua unsur tersebut jauh dibawah agregat kabupaten yaitu masing-masing sebesar 75,22 dan 77,97. Sementara agregat Kabupaten sebesar 82,05.

Pada unsur waktu pelayanan misalnya, ketepatan waktu buka pelayanan, ketepatan waktu istirahat, ketepatan waktu tutup pelayanan dan juga ketepatan waktu tunggu pelayanan merupakan permasalahan umum yang ditemukan di seluruh Puskesmas dan RSUD. Ketepatan waktu tunggu pelayanan meliputi kunjungan dokter dan pemberian makanan bagi pasien rawat inap, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter rawat jalan, waktu tunggu hasil lab, waktu tunggu obat, dan waktu tunggu pelayanan ambulan.

Sedangkan pada unsur produk layanan, permasalahan umum yang ditemukan adalah hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian complain/keluhan



terhadap dari pasien lain tentang hasil layanan serta kasus malpraktek yang pernah dialami atau dialami pasien lain.

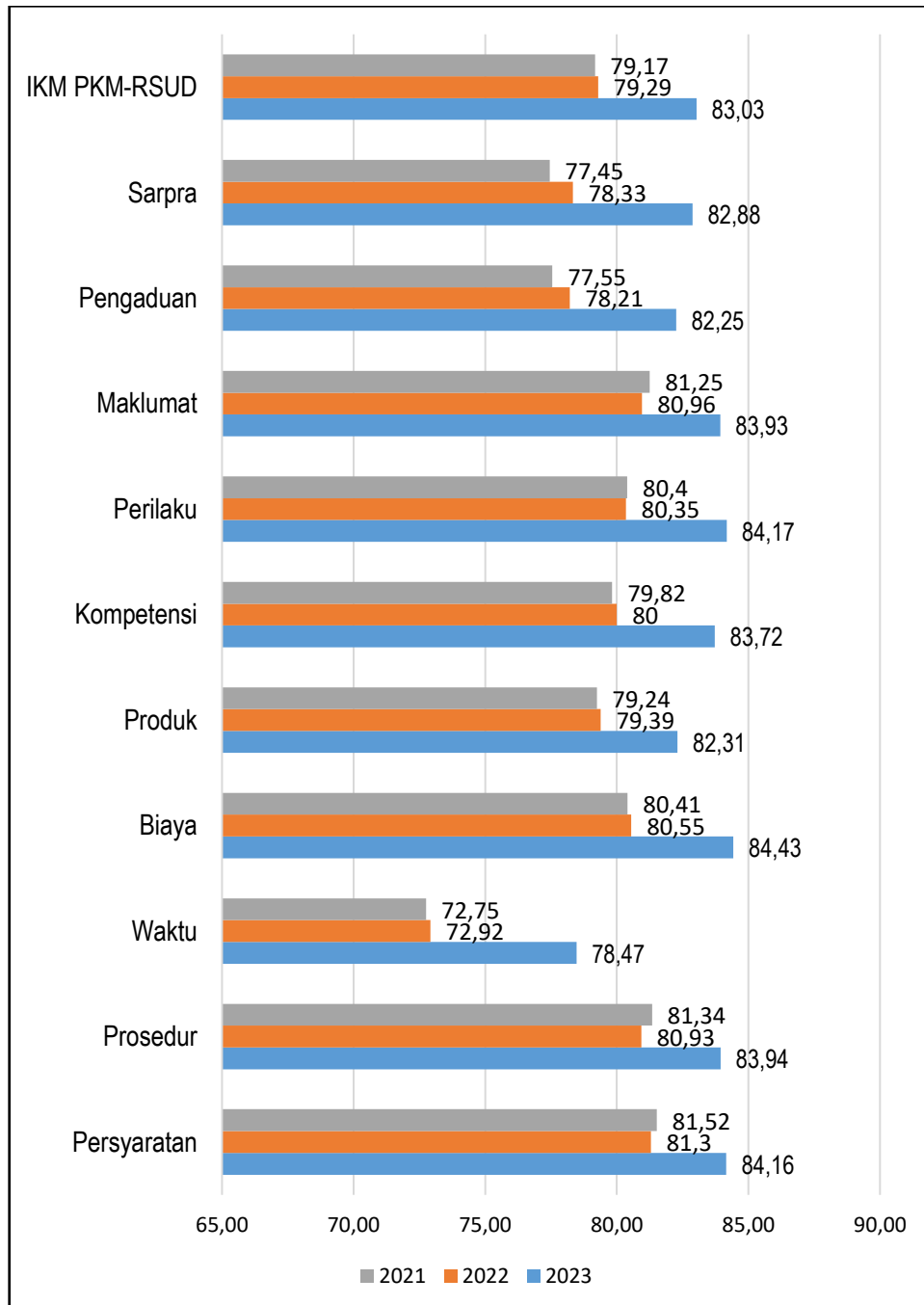
Dari 32 indikator komposit indeks kepuasan Masyarakat yang disurvei, seluruh indicator komposit indeksnya telah mencapai kualifikasi atau mutu pelayanan B. Dari ke-32 indikator tersebut terdapat sebanyak 26 indikator atau sekira 82% yang capaian indeksnya telah berada di atas rerata atau indeks agregat kabupaten sebesar 82,05. Sedangkan 6 indikator lainnya atau sekira 18% masih berada di bawah indeks agregat kabupaten.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 terdapat sebanyak 13 (tiga belas) puskesmas atau sekira 30% puskesmas yang disurvei memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 82,05, yaitu: Banjarsari, Baros, Cigemblong, Cimarga, Cipendeuy, Citorek, Curugbitung, Kalanganyar, Leuwidamar, Malingping, Mandala, Prabugantungan dan Warunggunung. Sedangkan 26 puskesmas lainnya dan RSUD telah mencapai indeks di atas IKM kabupaten. Dan secara umum, meski secara kuantitatif sebagian besar IKM puskesmas-RSUD mengalami kenaikan, namun secara kualitatif mutu pelayanan tetap dapat dipertahankan pada level atau kualifikasi yang sama dengan capaian IKM pada tahun 2019 - 2023, yaitu pada mutu pelayanan B atau memuaskan.

IKM Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Lebak berdasarkan unsur kompositnya selama 3 tahun terakhir dapat dilihat pada grafik berikut ini:



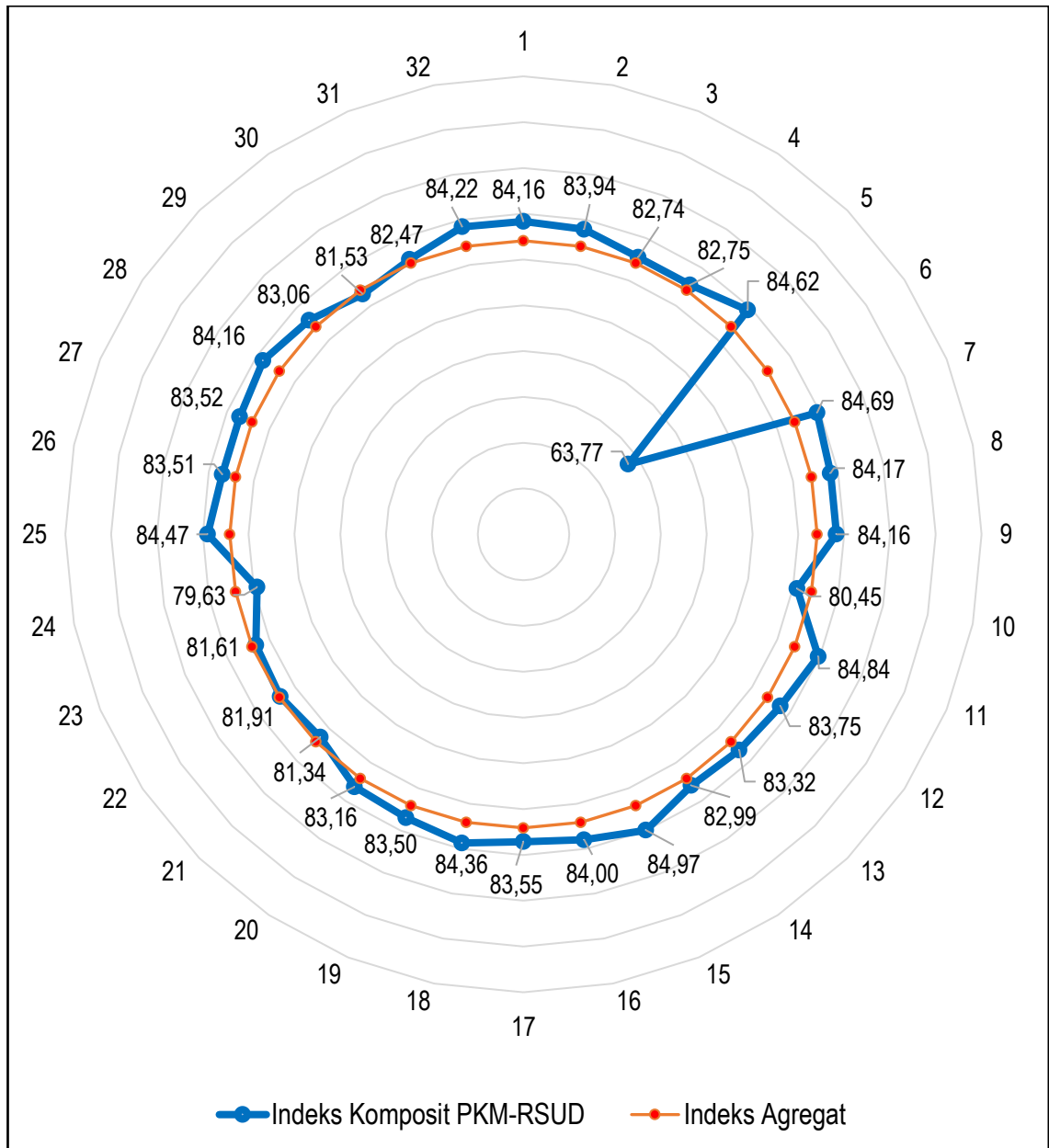
Grafik 4.150
IKM Pusat Kesehatan Masyarakat
di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
Tahun 2021-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.151
Postur Pelayanan Publik Puskesmas
di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2023

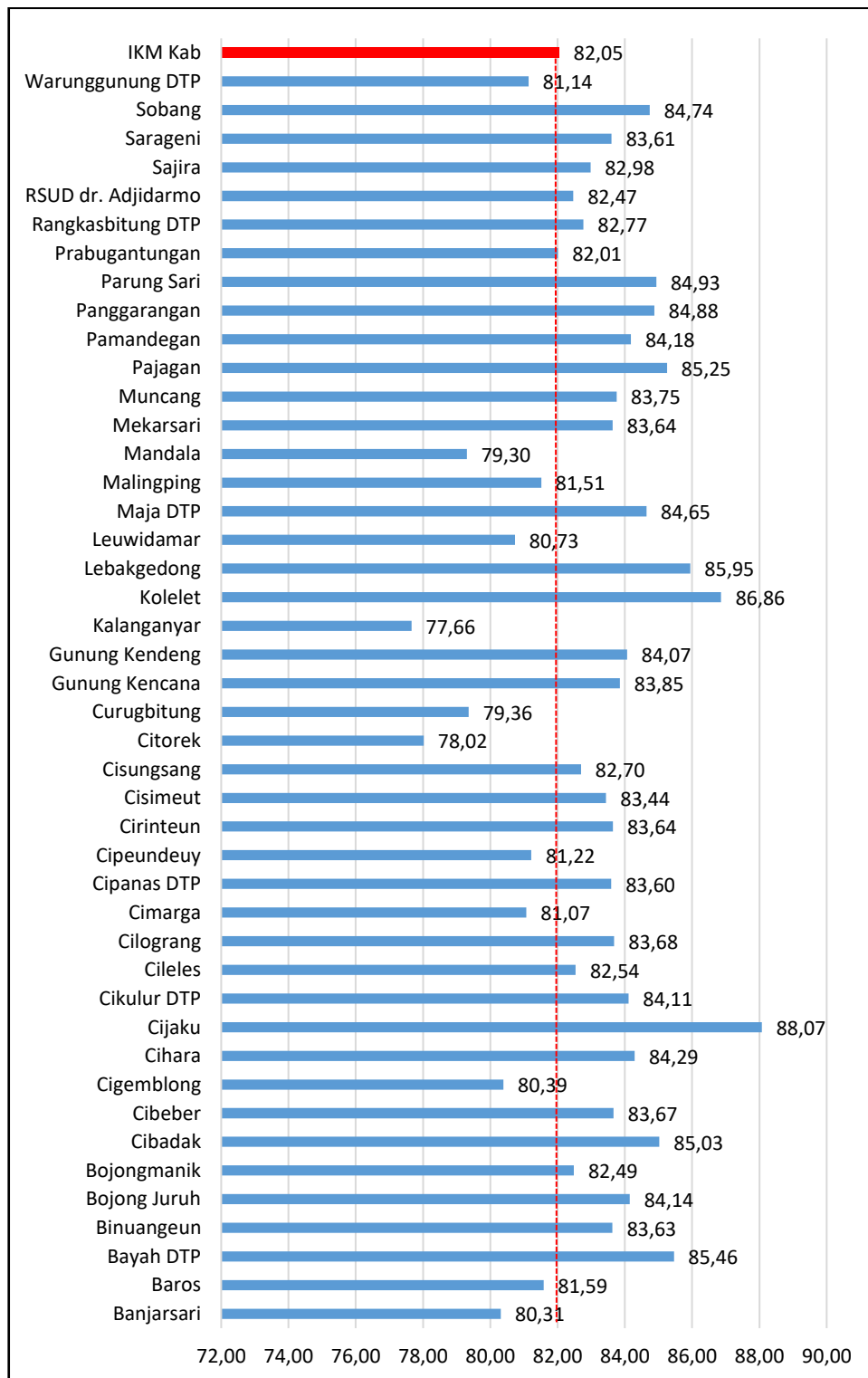


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



Grafik 4.152
Perbandingan IKM Antarpuskesmas
Tahun 2023



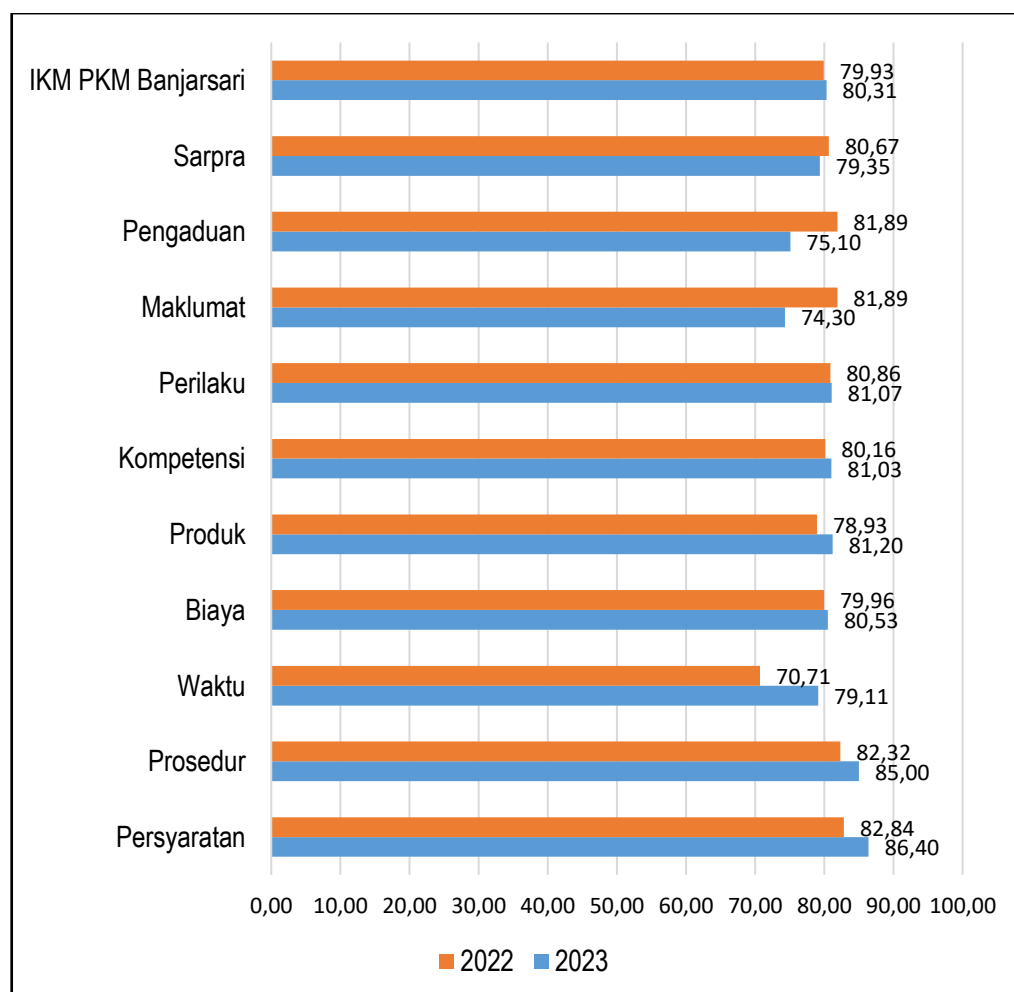
Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



1. Puskesmas Banjarsari

Dengan capaian indeks sebesar 80,31 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Banjarsari terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2022. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Banjarsari sebesar 80,31 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.153
IKM Puskesmas Banjarsari
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Banjarsari. Meskipun masih terdapat 4 unsur yang berkinerja di bawah indeks IKM Puskesmas Banjarsari, namun beberapa unsur mengalami peningkatan diantaranya persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 86,40 dan berkinerja di atas indeks unit IKM Puskesmas Banjarsari. Kemudian unsur prosedur pelayanan juga mengalami peningkatan dengan capaian indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Banjarsari sebesar 85,00. Unsur waktu pelayanan juga mengalami peningkatan dengan capaian indeks sebesar 79,11. Unsur lain yang mengalami peningkatan capaian indeks adalah biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana.

Adapun unsur yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah maklumat pelayanan, unsur pengelolaan pengaduan serta unsur sarana dan prasarana. Berdasarkan indikator kompositnya teridentifikasi permasalahan dari unsur maklumat pelayanan yakni masalah pada keberadaan maklumat pelayanan dan integritas dari implementasi maklumat pelayanan oleh petugas pelaksana. Pada unsur pengelolaan pengaduan teridentifikasi permasalahan masih kurang beragamnya kanal pengaduan dan respon petugas pelaksana terhadap pengaduan masih belum sesuai dengan harapan.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur sarana dan prasarana berdasarkan 3 indikator komposit yang mendapatkan mutu pelayanan C, diantaranya adalah kebersihan toilet umum yang kurang memuaskan, minimnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi serta minimnya rambu-rambu mitigasi. Selain itu, permasalahan juga teridentifikasi pada unsur waktu pelayanan. Meskipun waktu pelayanan mengalami peningkatan nilai indeks, namun masih ditemui masalah pada indikator kompositnya yang mendapatkan mutu pelayanan C dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan terkadang membutuhkan waktu yang lama, sehingga kurang memuaskan.



Tabel 4.69
IKM Puskesmas Banjarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

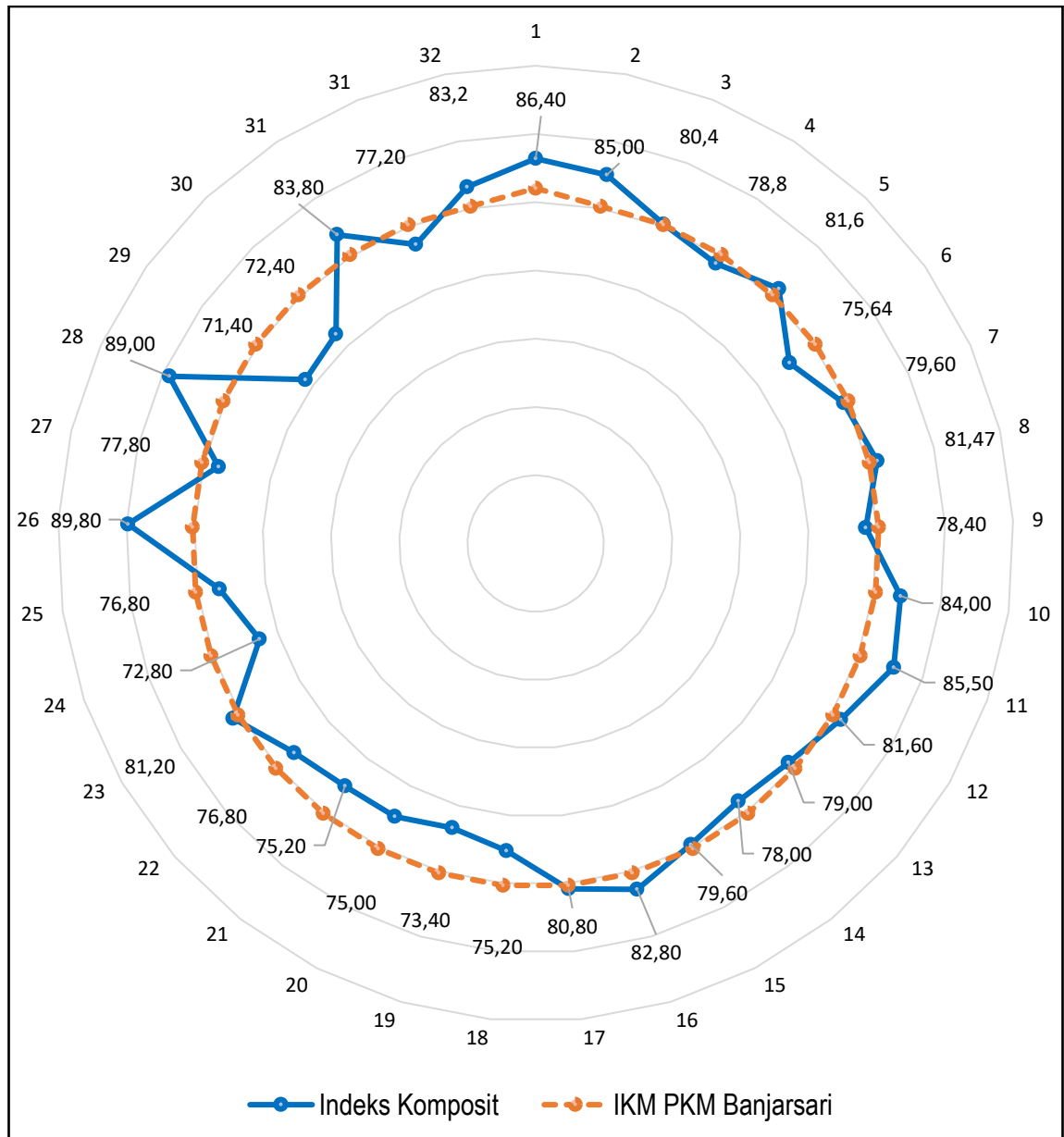
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,40	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,40	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	78,80	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,6	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	75,64	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,60	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81,47	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,40	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	84,00	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	85,50	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,60	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,00	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,60	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	82,80	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,80	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	75,20	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	73,40	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	75,00	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	75,20	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,80	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,20	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,80	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,80	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	89,80	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77,80	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	89,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	71,40	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	72,40	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	77,20	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83,20	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 8 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 24 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Banjarsari sebesar 80,31. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.154
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Banjarsari
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

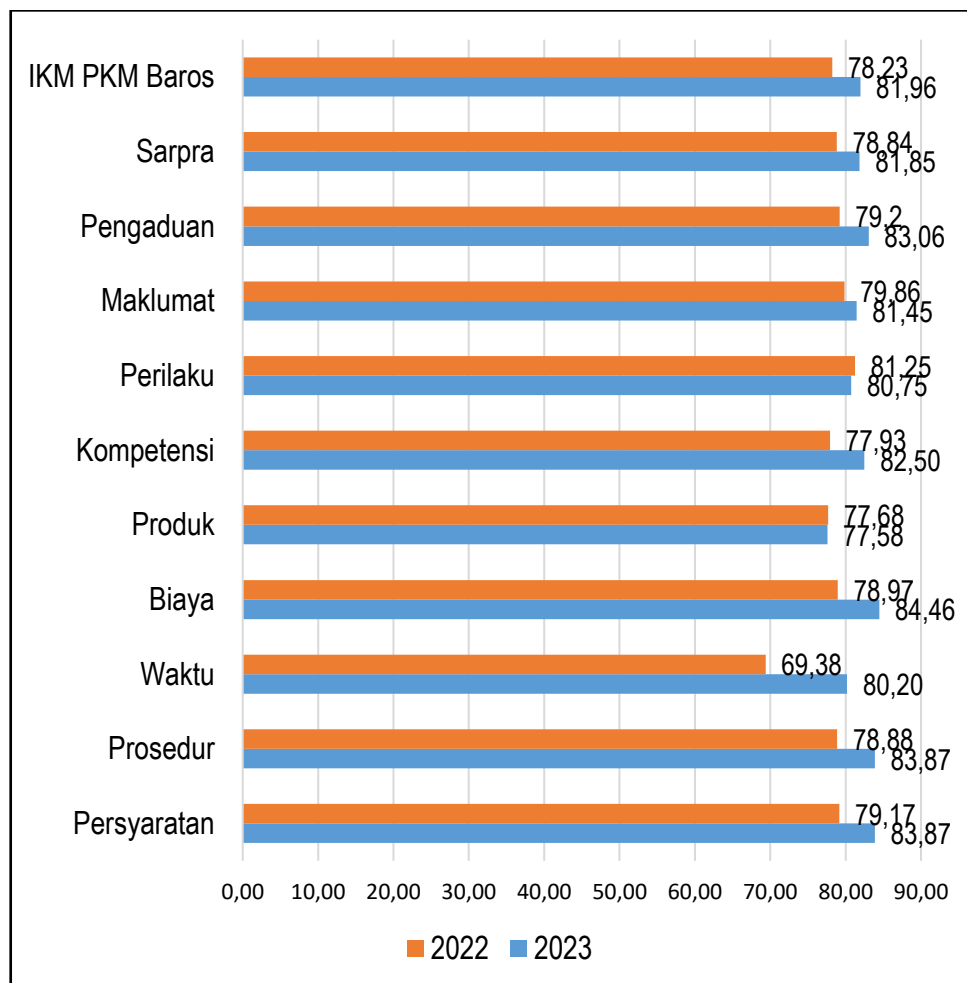
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



2. Puskesmas Baros

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Baros tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 78,23 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 81,96 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Baros sebesar 81,96 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.155
IKM Puskesmas Baros
Berdasar Unsur Tahun 2022 - 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Baros. Sebanyak 8 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 5 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Baros. Adapun 5 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 83,87; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 83,87; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,4; kompetensi petugas pelaksana dengan indeks sebesar 82,50 dan pengelolaan pengaduan dengan capaian indeks sebesar 83,06.

Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni unsur produk pelayanan dengan capaian indeks sebesar 77,58 dan unsur perilaku pelaksana dengan capaian indeks sebesar 80,75. Permasalahan yang teridentifikasi dari indikator komposit pada unsur produk pelayanan adalah masih tingginya angka komplain terhadap produk pelayanan yang dinilai kurang memuaskan. Adapun pada unsur perilaku petugas pelaksana mengalami penurunan namun tidak signifikan, sehingga tidak berpengaruh pada penurunan indikator kompositnya. Semua indikator komposit dari unsur perilaku petugas pelaksana masih dinilai memuaskan oleh masyarakat baik. Petugas dinilai responsif, tidak diskriminatif, santun dan ramah dalam memberikan pelayanan. Pada unsur waktu pelayanan, meskipun tidak mengalami penurunan nilai indeks, namun teridentifikasi permasalahan pada salah satu indikator kompositnya yang mendapatkan mutu pelayanan C. Indikator tersebut adalah kewajaran waktu tunggu pelayanan. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan terkadang membutuhkan waktu yang lama.

Petugas pelayanan di Puskesmas Baros juga perlu meningkatkan indikator komposit yang masih berkinerja di bawah rerata IKM Puskesmas Baros sebesar 81,96 seperti kemampuan berkomunikasi, responsivitas pelaksana, tidak diskriminatif, kesantunan, keramahan, integritas maklumat pelayanan, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan



toilet umum, sarana dan prasarana tidak membahayakan dan rambu mitigasi bencana.

Tabel 4.70
IKM Puskesmas Baros
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

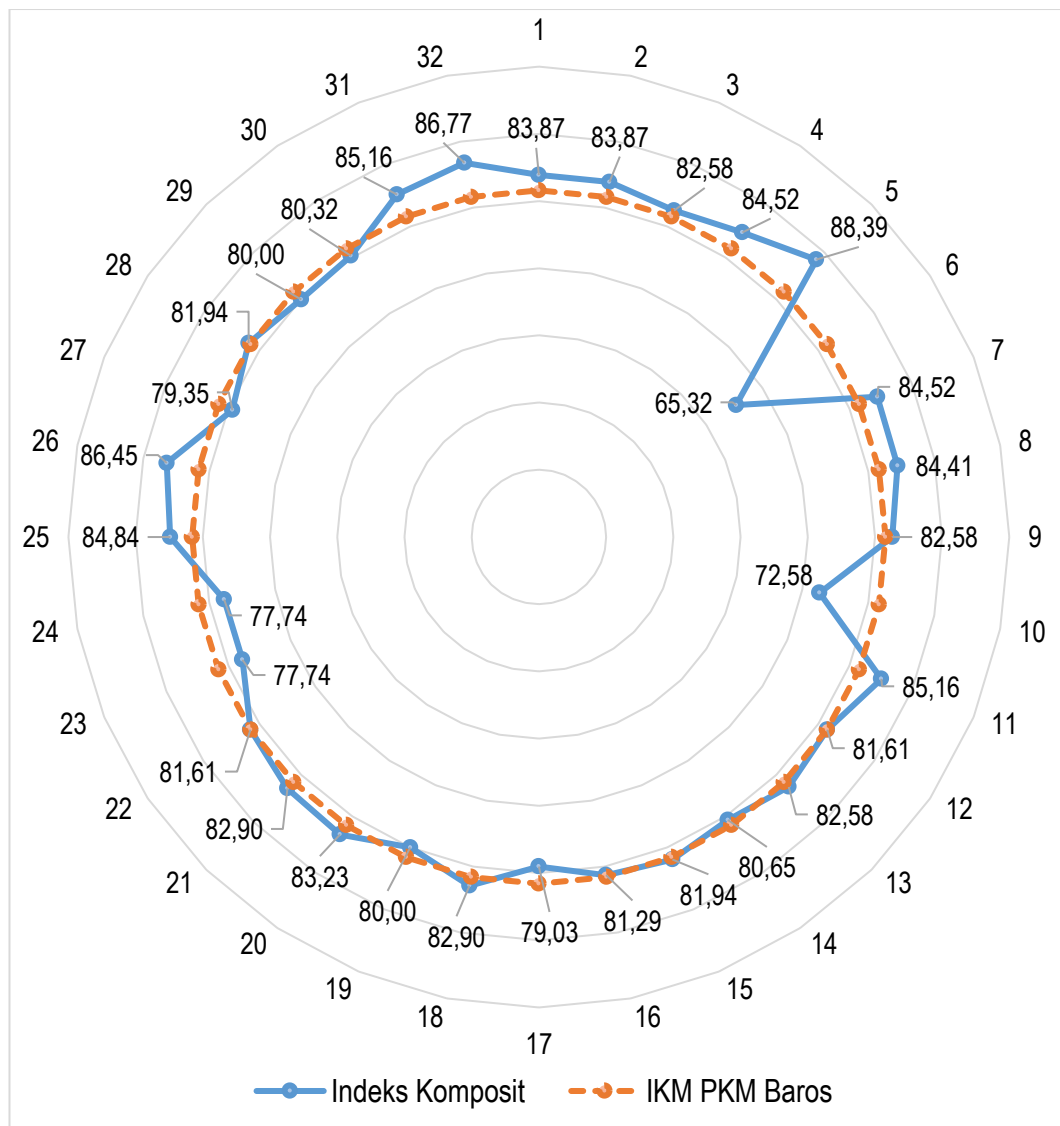
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,87	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,87	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,58	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,52	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	88,39	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	65,32	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,52	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,41	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,58	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	72,58	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	85,16	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,61	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,58	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,65	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,94	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81,29	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	79,03	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,90	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	83,23	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,90	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,61	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,74	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,74	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,84	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	86,45	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,35	B	Di Bawah rerata
28	Keamanan	81,94	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,00	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80,32	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	85,16	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	86,77	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 2 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Baros sebesar 81,96. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.156
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Baros
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

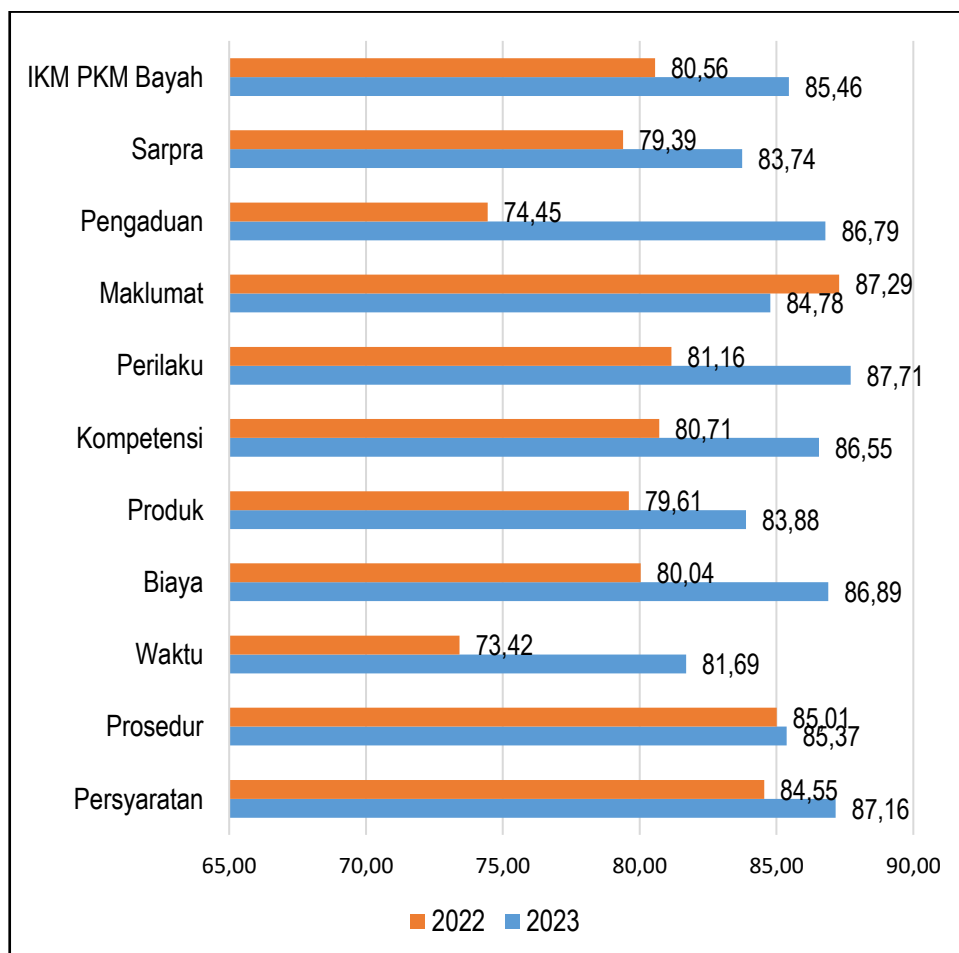
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



3. Puskesmas Bayah

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bayah tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 80,56 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 85,46 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Bayah sebesar 85,46 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.157
IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Bayah. Sebanyak 9 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 5 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Bayah. Adapun 5 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 87,16; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 86,89; kompetensi petugas pelaksana dengan indeks sebesar 86,55; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 87,71 dan pengelolaan pengaduan dengan capaian indeks sebesar 86,79.



Gambar 1.

Maklumat Pelayanan dan Ruang Pelayanan Puskesmas Bayah

Adapun unsur yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah maklumat pelayanan. Unsur maklumat pelayanan mendapatkan capaian indeks dari 87,29 pada tahun 2022 menjadi 84,78 pada tahun 2023. Meski demikian unsur maklumat pelayanan masih mendapatkan penilaian memuaskan baik dari indikator ketersediaan maklumat pelayanan dan integritas pelayanan. Permasalahan teridentifikasi pada indikator komposit dari unsur waktu pelayanan, yakni kewajaran waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai dan membutuhkan waktu lama sehingga mendapatkan nilai indeks dengan mutu pelayanan C.



Tabel 4.71
IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

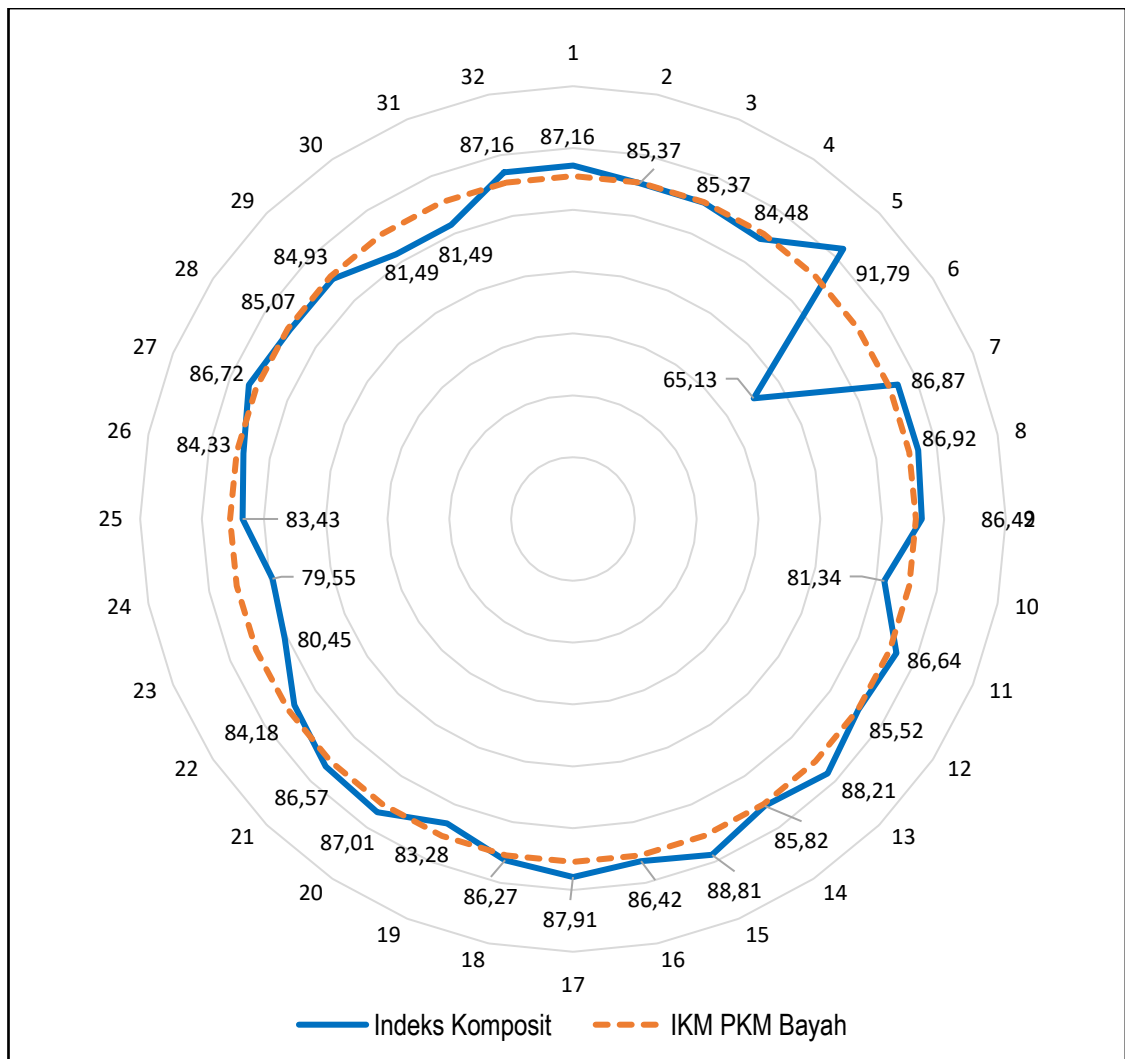
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87,16	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,37	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85,37	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,48	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	91,79	A	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	65,13	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,87	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,92	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,42	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,34	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	86,52	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,52	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	88,21	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,82	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88,81	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,42	B	Di atas rerata
17	Keramahan	87,91	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,27	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,28	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	87,01	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86,18	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,18	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,45	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,55	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,43	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84,33	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,72	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,07	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,93	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	81,49	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,49	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	87,16	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 32 indikator masih berkualifikasi C; 30 indikator berkualifikasi B dan 1 indikator berkualifikasi A. Dari 32 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Bayah sebesar 85,46. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.158
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Bayah (DTP)
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

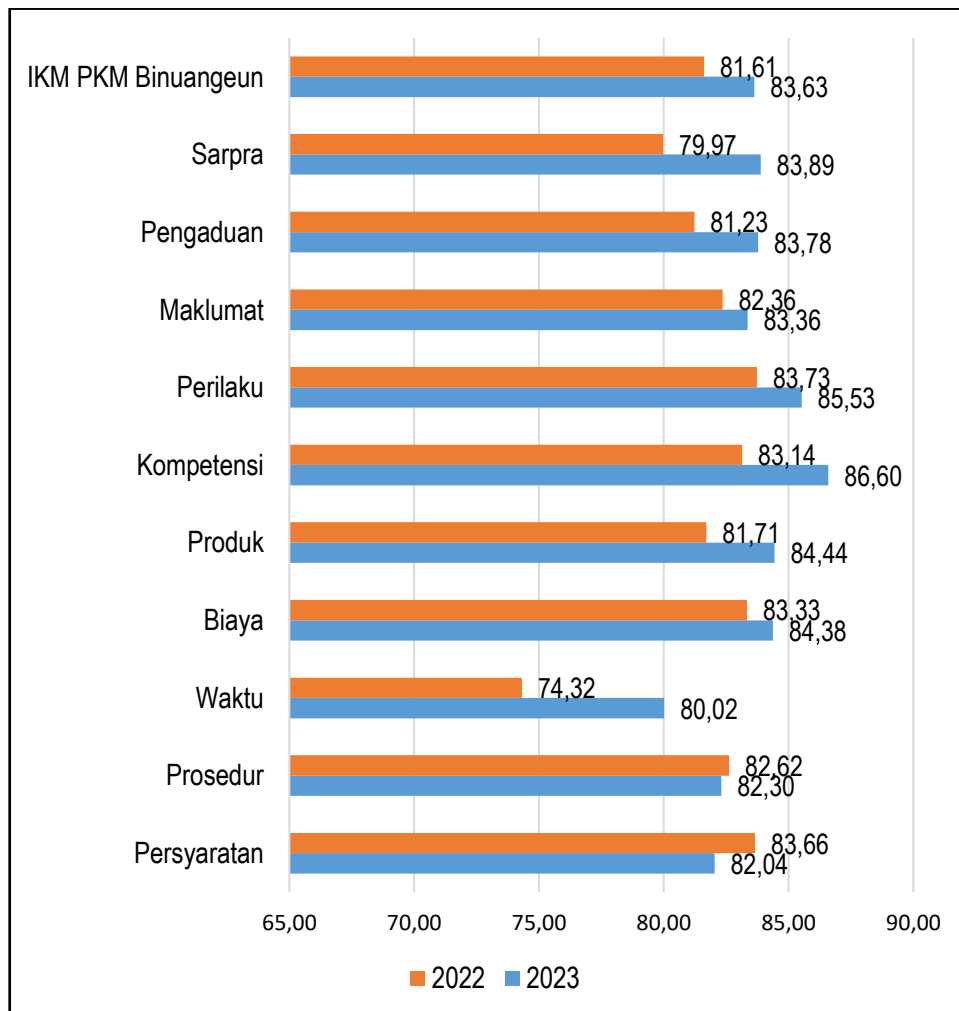
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



4. Puskesmas Binuangeun

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Binuangeun tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 81,61 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 83,63 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Binuangeun sebesar 83,63 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan maklumat pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.159
IKM Puskesmas Binuangeun Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Binuangen. Sebanyak 6 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 6 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks IKM Puskesmas Binuangen. Adapun 5 unsur tersebut adalah unsur biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,38; unsur produk pelayanan dengan indeks sebesar 84,44; unsur kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 86,60; unsur perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 85,53; unsur pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 83,78 serta unsur sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 83,89.

Adapun unsur yang mengalami penurunan indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah unsur prosedur pelayanan dengan capaian indeks sebesar 82,04 dan unsur persyaratan pelayanan dengan capaian indeks sebesar 82,30. Meskipun keduanya mengalami penurunan nilai indeks namun masyarakat masih memberikan penilaian memuaskan terhadap kinerja masing-masing unsur kompositnya. Pada unsur persyaratan pelayanan teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya bahwa terdapat kemudahan persyaratan pelayanan dengan mutu pelayanan B atau memuaskan. Adapun pada indikator komposit dari unsur prosedur pelayanan juga mendapatkan mutu pelayanan B. Artinya masyarakat merasa puas akan adanya kemudahan prosedur dari pelayanan di Puskesmas Binuangen.

Permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan unsur kompositnya ditemukan justru pada unsur waktu pelayanan. Meskipun secara unsur mengalami kenaikan nilai indeks, namun masih ditemukan permasalahan pada indikator kompositnya. Indikator yang masih mendapatkan penilaian tidak memuaskan dengan mutu pelayanan D adalah indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan yang dinilai sangat lama bagi masyarakat. Permasalahan lain yang teridentifikasi adalah pada indikator komposit unsur sarana dan prasarana. Terdapat 3 indikator komposit yang masih mendapatkan nilai mutu pelayanan C atau kurang memuaskan, yakni peningkatan pengadaan ketersediaan APAR, minimnya ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi dan ketersediaan pelayanan online yang masih perlu dioptimalisasikan.



Tabel 4.72
IKM Puskesmas Binuangeun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

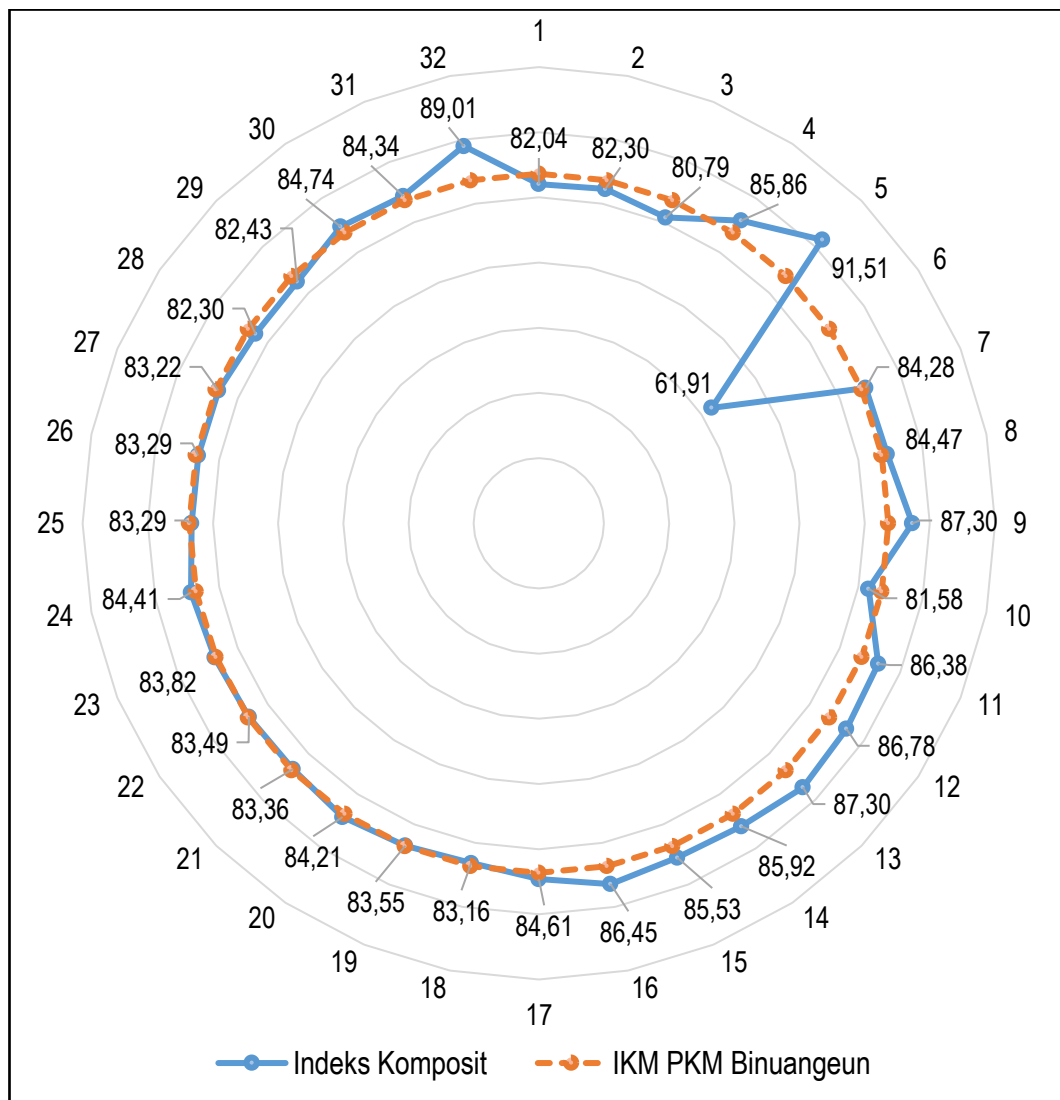
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,04	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,30	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,79	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	85,86	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	91,51	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	61,91	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,28	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,47	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,30	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,58	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	86,38	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,78	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	87,30	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,92	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	85,53	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,45	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,61	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,16	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,55	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	84,21	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,36	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,49	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,82	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,41	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	83,22	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83,29	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,22	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	82,30	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,43	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	84,74	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	84,34	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	89,01	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 3 dari 32 indikator masih berkualifikasi C; 28 indikator berkualifikasi B dan 1 indikator berkualifikasi D. Dari 32 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Binuangen sebesar 83,63. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.160
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Binuangeun
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

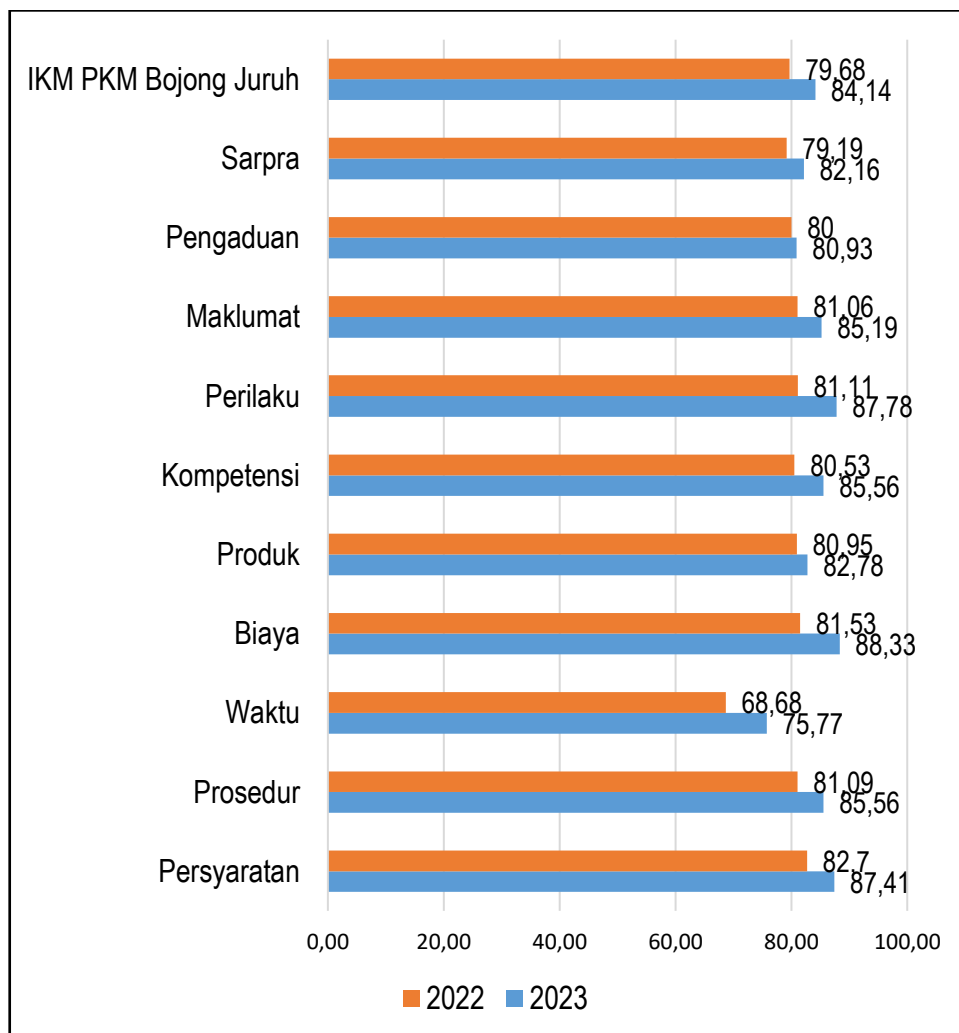
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



5. Puskesmas Bojongjuruh

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bojongjuruh tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 79,68 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 84,14 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Bojongjuruh sebesar 84,14 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.161
IKM Puskesmas Bojongjuruh
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Bojongjuruh. Semua atau sebanyak 10 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 6 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Bojongjuruh. Adapun 6 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 87,41; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 85,56; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 88,33; kompetensi petugas pelaksana dengan indeks sebesar 85,56; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 87,78 serta maklumat pelayanan dengan capaian indeks sebesar 85,19.



Gambar 2.

Ruang tunggu pelayanan dan ketersediaan APAR di Puskesmas Bojongjuruh

Pada unsur waktu pelayanan, teridentifikasi permasalahan pada indikator komposit yakni kewajaran waktu pelayanan. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Bojongjuruh membutuhkan waktu yang lama. Dengan demikian pada indikator kewajaran waktu tunggu mendapatkan nilai mutu pelayanan D atau tidak memuaskan. Adapun pada unsur sarana dan prasarana teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yaitu pelayanan online yang kurang memadai, sehingga masyarakat memberikan nilai dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan.



Tabel 4.73
IKM Puskesmas Bojongjuruh
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

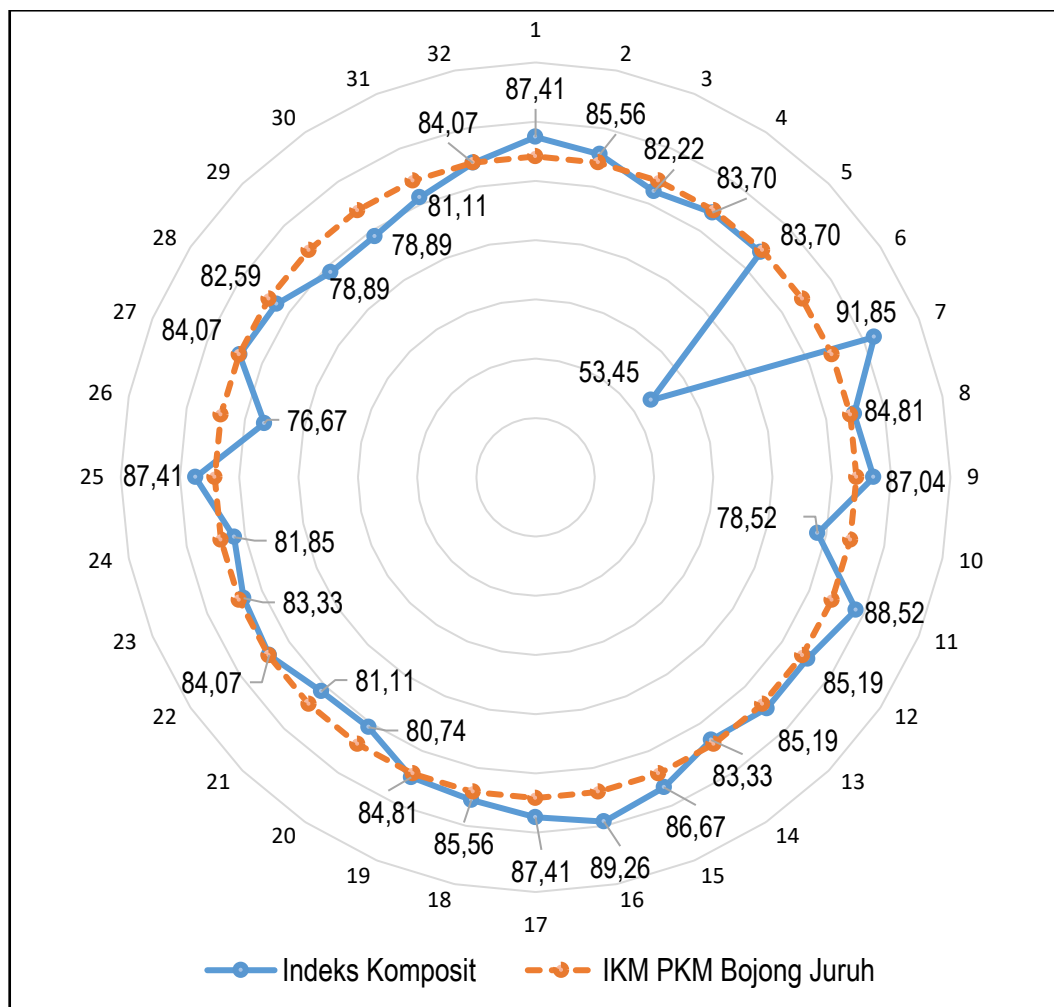
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87,41	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,56	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,22	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,70	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,70	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	53,45	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	91,85	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,81	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,04	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	78,52	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	88,52	A	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,19	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,19	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,33	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,67	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	89,26	A	Di atas rerata
17	Keramahan	87,41	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,56	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,81	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,74	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,11	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,07	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,33	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,85	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87,41	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,67	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,07	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,59	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,89	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,89	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,11	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,07	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 27 indikator masih berkualifikasi C; 30 indikator berkualifikasi B; 3 indikator berkualifikasi A dan 1 indikator berkualifikasi D. Dari 32 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Bojongjuruh sebesar 84,14. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.162
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Bojongjuruh
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

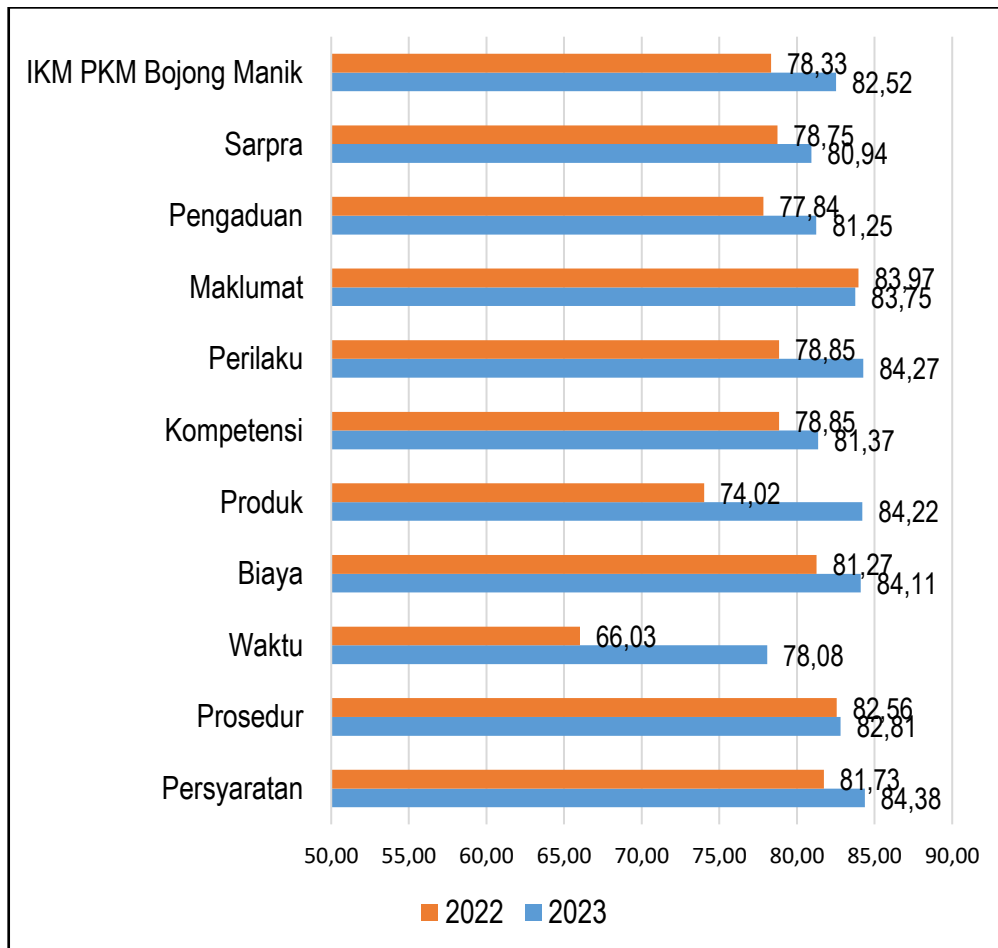
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



6. Puskesmas Bojongmanik

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bojongmanik tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 78,33 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 82,52 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Bojongmanik sebesar 82,52 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.163
IKM Puskesmas Bojongmanik
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Bojongmanik. Sebanyak 9 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 5 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Bojongmanik. Adapun 6 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,38; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 82,82; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,11; produk pelayanan dengan indeks sebesar 84,22; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 84,27; dan maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 83,75.

Adapun unsur yang mengalami penurunan nilai indeks adalah unsur maklumat pelayanan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni dengan capaian indeks semula sebesar 83,97 pada tahun 2022 menjadi 83,75 pada tahun 2023. Meski demikian, masyarakat masih memberikan penilaian memuaskan pada unsur maklumat pelayanan. Indikator komposit dari unsur maklumat yakni ketersediaan maklumat pelayanan dan integritas maklumat pelayanan juga mendapatkan nilai mutu pelayanan B atau memuaskan.

Permasalahan yang teridentifikasi dari indikator kompositnya adalah pada unsur waktu pelayanan. Masalah yang teridentifikasi adalah pada indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan dengan nilai mutu pelayanan D atau kurang memuaskan. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Bojongmanik membutuhkan waktu yang lama, sehingga kurang memuaskan. Dengan demikian, petugas pelaksana pelayanan di Puskesmas Bojongmanik perlu meningkatkan kualitas kewajaran waktu pelayanan.

Berdasar tabel 4.74 di bawah juga diperoleh informasi 30 indikator berkualifikasi B; 1 indikator berkualifikasi D dan 1 indikator berkualifikasi A. Dari 32 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Bojongmanik sebesar 82,52.



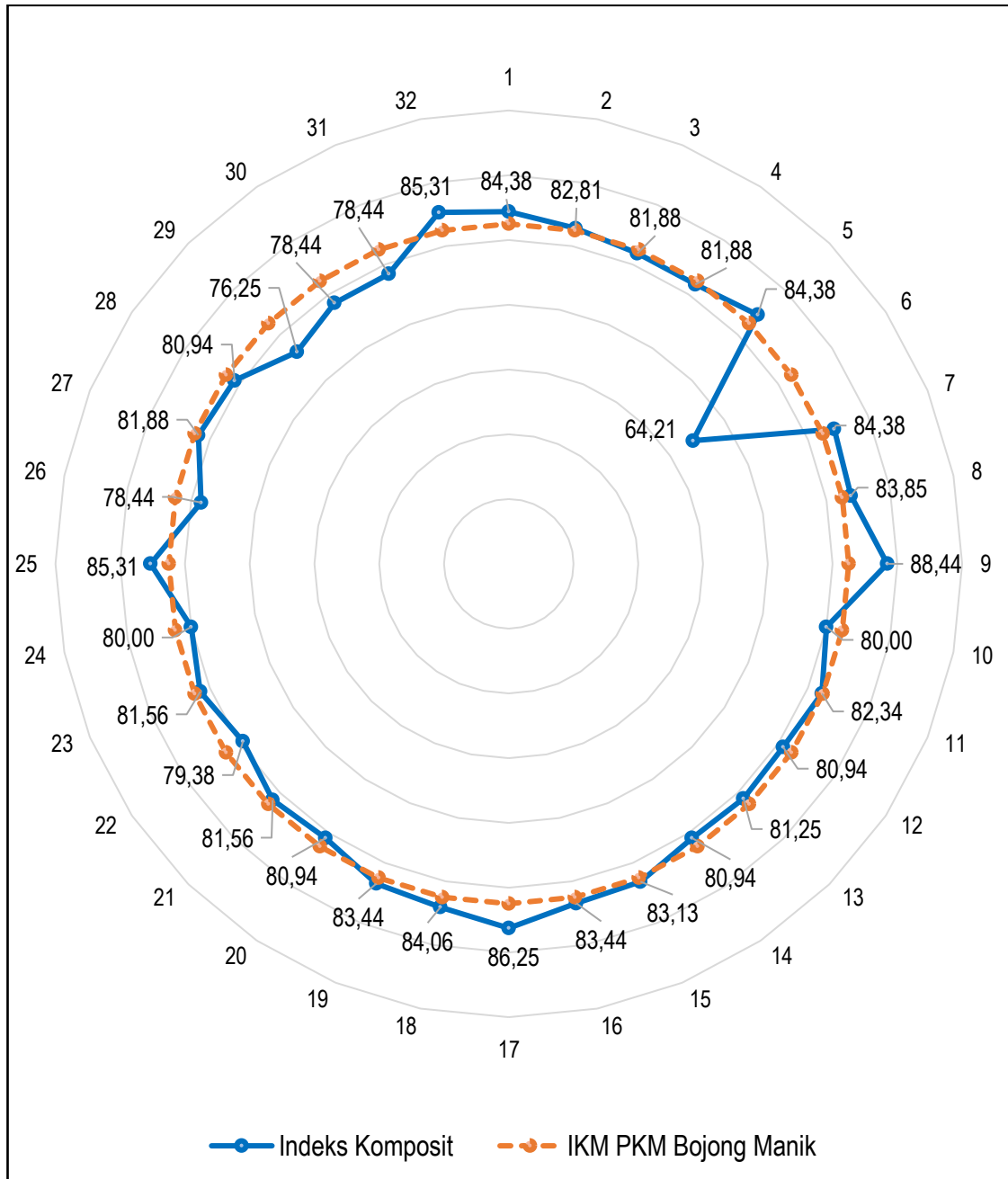
Tabel 4.74
IKM Puskesmas Bojongmanik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,38	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,81	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,88	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,88	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,38	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	64,21	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,38	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,85	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	88,44	A	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,00	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,34	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,94	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,25	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,94	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,13	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,44	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,25	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,06	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,44	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,94	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,56	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,38	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,56	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,31	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,44	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,88	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,94	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	76,25	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,44	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,44	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,31	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.164
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Bojongmanik
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

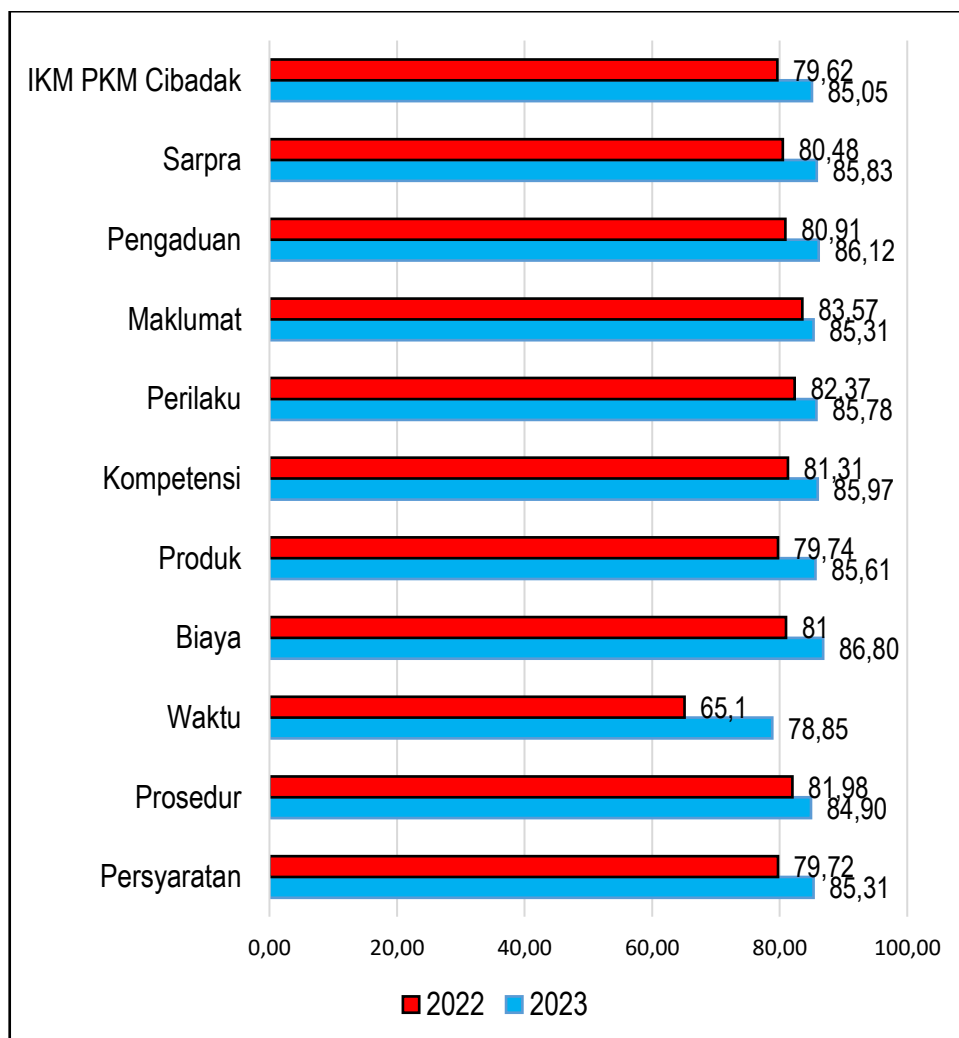
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



7. Puskesmas Cibadak

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Cibadak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 79,62 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 85,05 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cibadak sebesar 85,05 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 2 unsur kompositnya, yaitu prosedur pelayanan dan waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.165
IKM Puskesmas Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cibadak. Semua atau 10 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 8 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cibadak. Adapun 8 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,31; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 86,80; produk pelayanan dengan indeks sebesar 85,61; kompetensi petugas pelaksana dengan indeks sebesar 85,97; perilaku petugas pelayanan dengan indeks sebesar 85,78; maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 85,31; pengelolaan pengaduan dengan capaian indeks sebesar 86,12 serta sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 85,83.



Gambar 3.

Rambu mitigasi bencana dan ruang tunggu pelayanan di Puskesmas Cibadak

Jika dilihat berdasarkan indikator kompositnya, hampir semua indikator komposit dari setiap unsur mendapatkan penilaian dengan mutu pelayanan B dari masyarakat atau terkategori memuaskan. Adapun permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya adalah pada unsur waktu pelayanan, Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas cukup lama, sehingga masyarakat memberikan penilaian dengan mutu pelayanan D atau tidak memuaskan.



Tabel 4.75
IKM Puskesmas Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

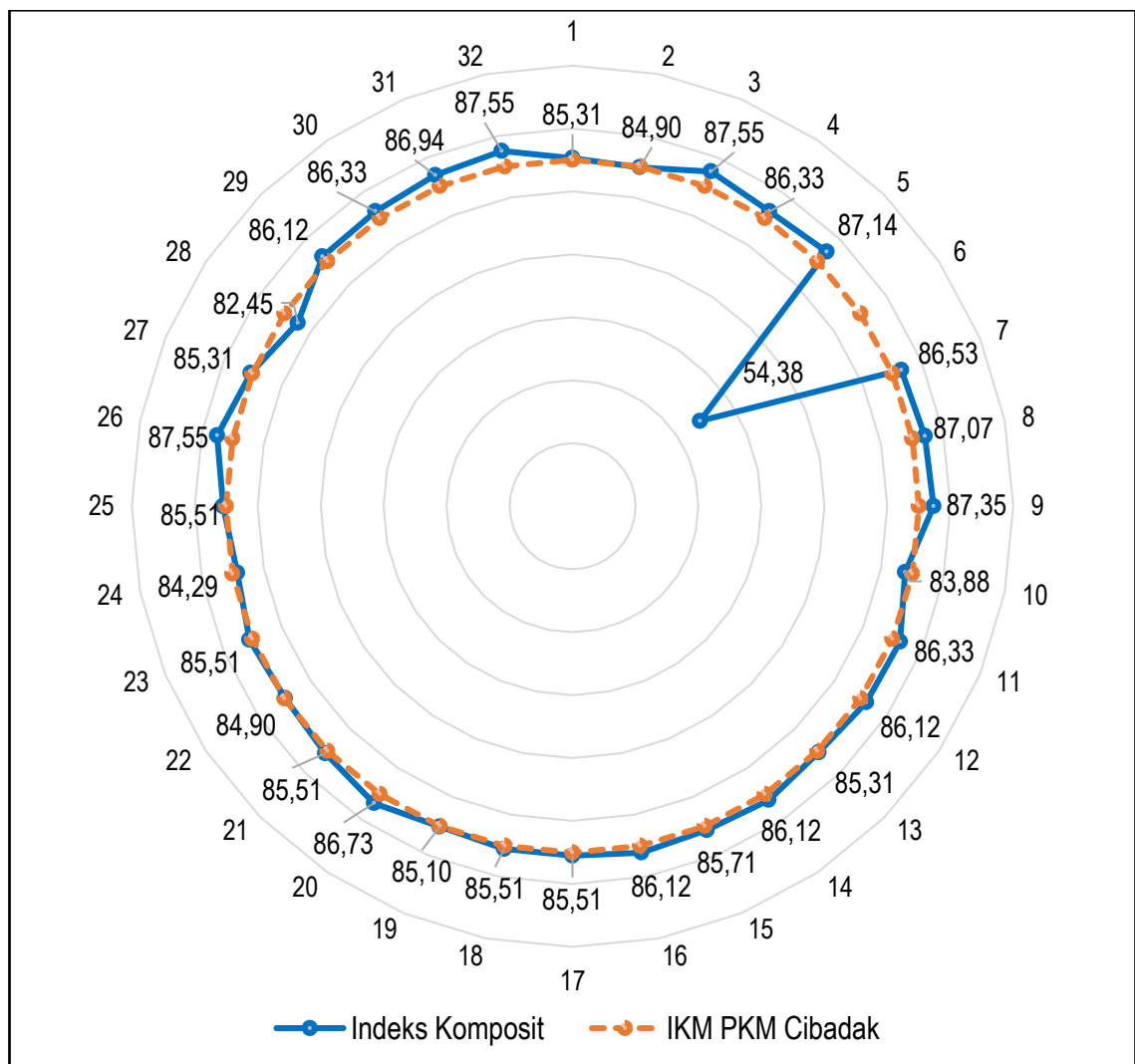
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,31	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,90	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	87,55	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	86,33	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87,14	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	54,38	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,53	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87,07	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,35	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,88	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	86,33	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,12	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,31	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	86,12	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	85,71	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,12	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,51	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,51	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,10	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	86,73	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,51	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,90	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,51	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,29	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,51	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87,55	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,31	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,45	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,12	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	86,33	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	86,94	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	87,55	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 32 indikator masih berkualifikasi D dan 31 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 26 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cibadak sebesar 85,05 Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.166
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cibadak
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

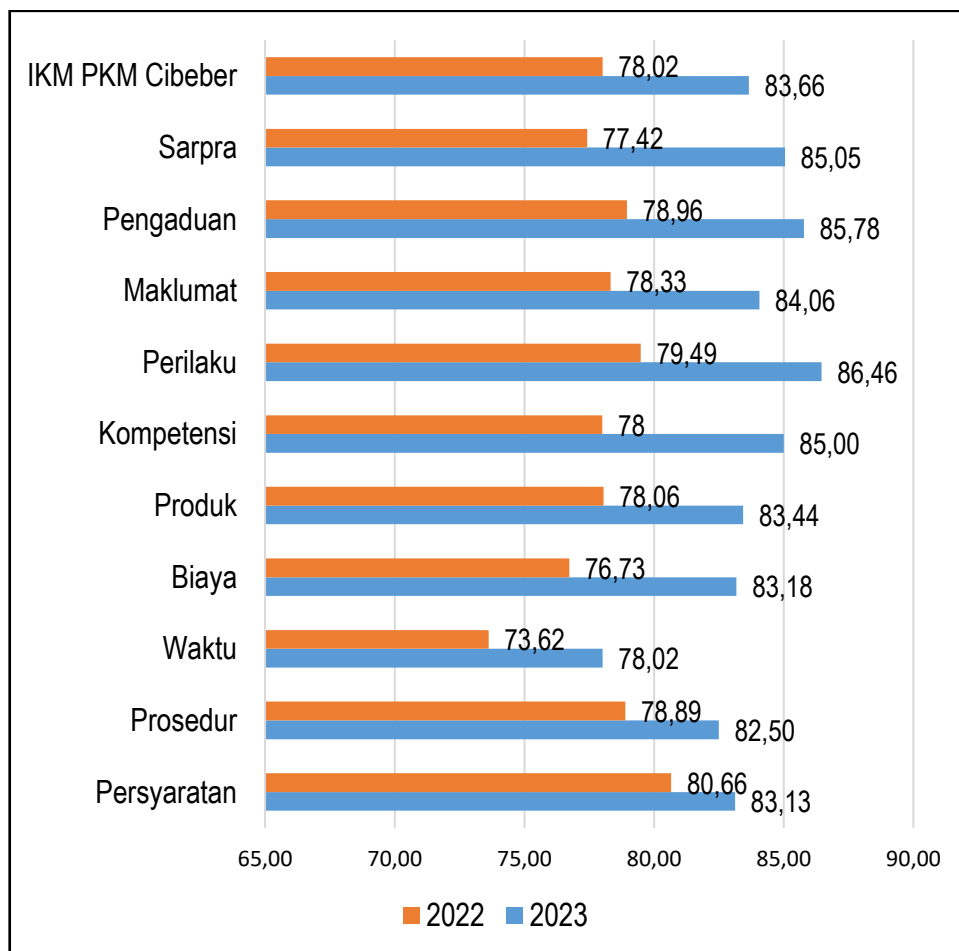
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



8. Puskesmas Cibeber

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Cibeber tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 78,02 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 83,66 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cibeber sebesar 83,66 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan produk pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.167
IKM Puskesmas Cibeber Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cibeber. Semua atau 10 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 5 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cibeber. Adapun 5 unsur tersebut adalah kompetensi pelaksana pelayanan dengan indeks sebesar 85,00; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 86,46; maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 84,06; pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 85,78 serta sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks sebesar 85,05.



Gambar 4.

Ruang Pelayanan Kesehatan dan Kondisi Toilet di Puskesmas Cibeber

Selain itu, meskipun semua unsur mengalami peningkatan nilai indeks, namun demikian masih terdapat permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya. Permasalahan yang teridentifikasi dari unsur waktu pelayanan berdasarkan indikator kompositnya adalah berkenaan dengan kewajaran waktu tunggu pelayanan. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Cibeber membutuhkan waktu yang lama. Masyarakat memberikan penilaian dengan mutu pelayanan D atau terkategori tidak memuaskan untuk indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan. Dengan demikian, petugas pelaksana pelayanan di Puskesmas Cibeber perlu meningkatkan kinerja atas waktu pelayanan agar pelayanan bisa semakin prima.



Tabel 4.76
IKM Puskesmas Cibeber
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

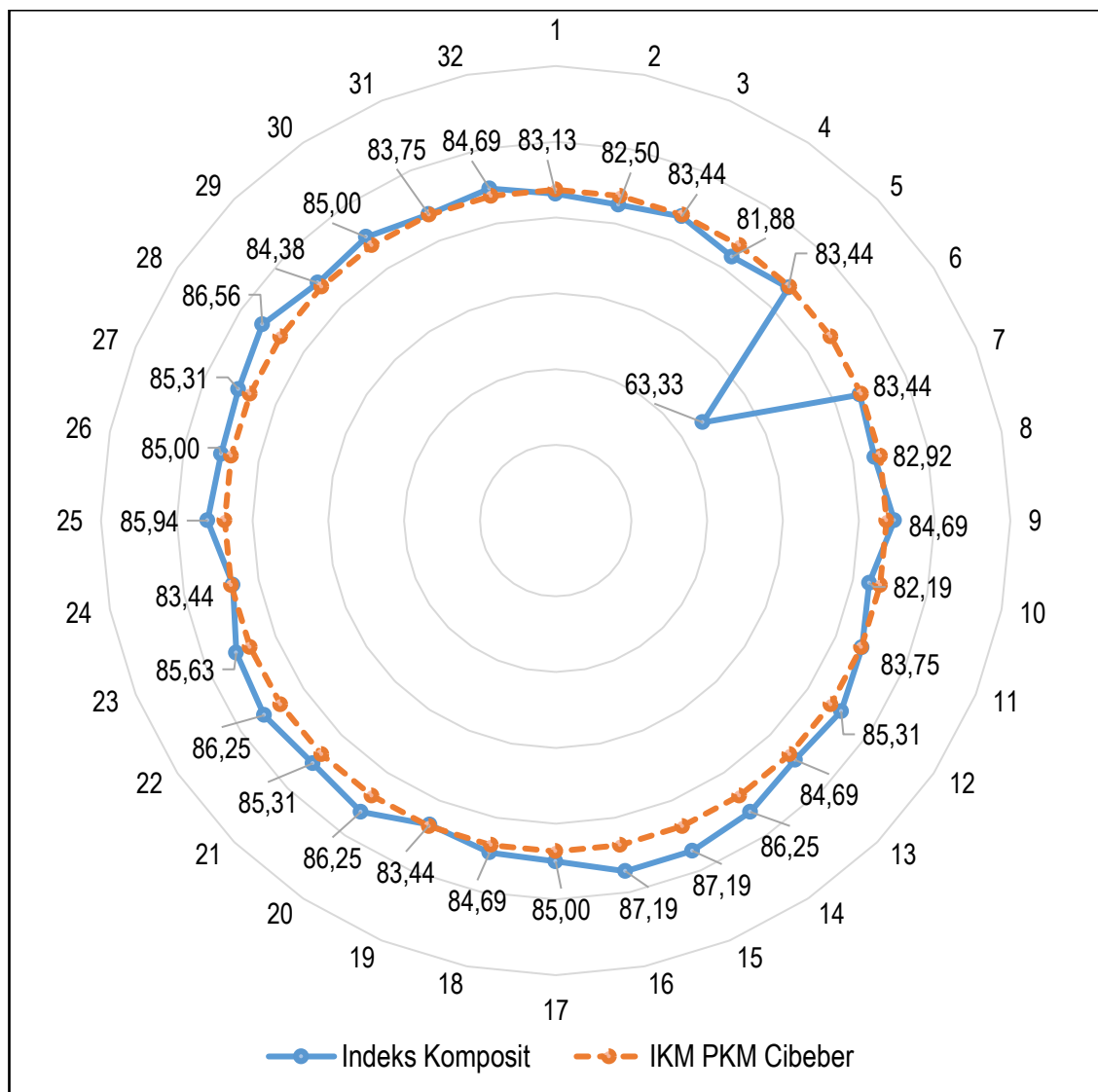
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,13	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,50	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,44	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,88	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,44	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	63,33	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,44	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	82,69	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,69	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,19	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	83,75	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,31	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,69	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	86,25	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	87,19	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	87,19	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,69	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,44	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	86,25	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,67	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86,25	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,63	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,44	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,94	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	85,00	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,31	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,56	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,38	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	85,00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	83,75	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,69	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 32 indikator masih berkualifikasi D dan 31 indikator lainnya berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 21 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cibeber dengan indeks sebesar 83,66. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.168
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cibeber
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

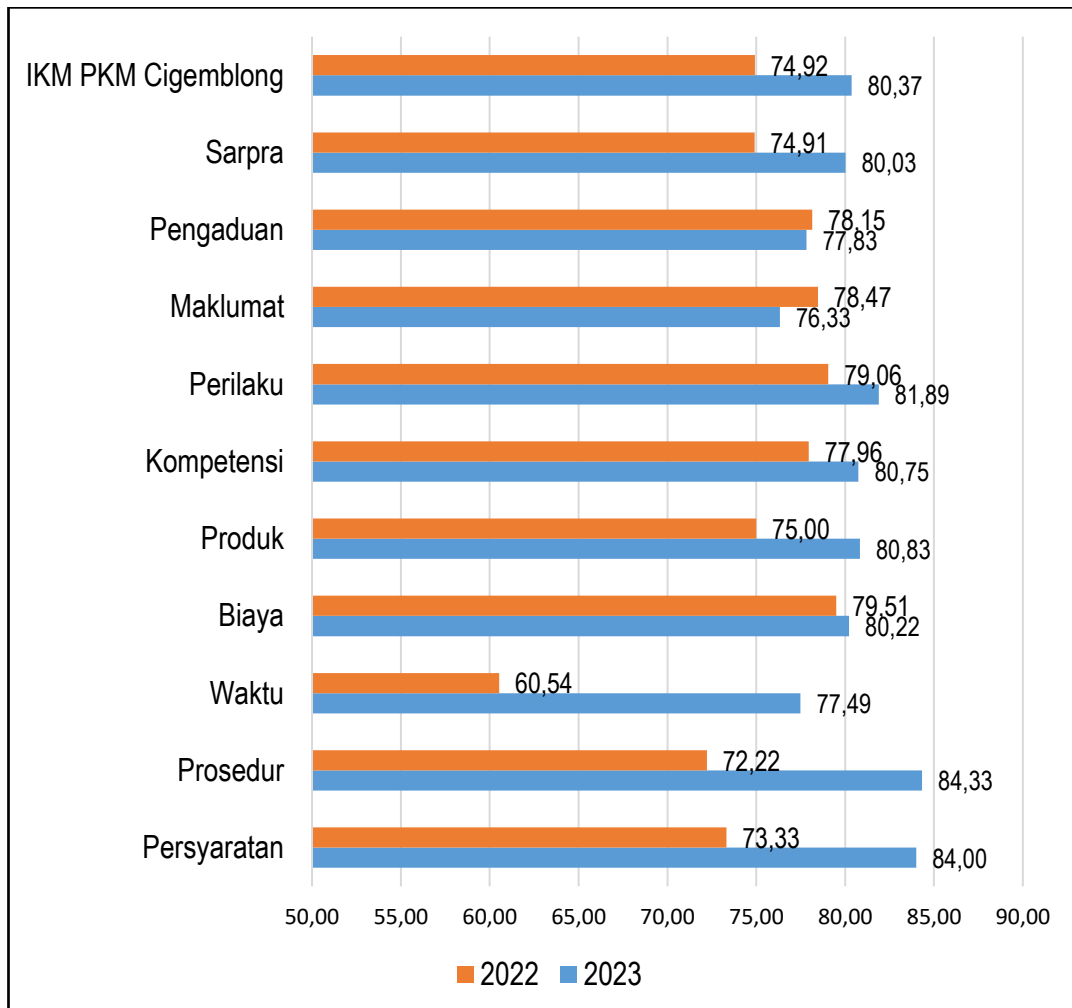
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



9. Puskesmas Cigemblong

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Cigemblong tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 74,92 atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2022 menjadi 80,37 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cigemblong sebesar 80,37 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.169
IKM Puskesmas Cigemblong Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cigemblong. Semua atau 9 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 5 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cigemblong. Adapun 5 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,00; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 84,33; produk pelayanan dengan indeks sebesar 80,83; kompetensi petugas pelaksana dengan indeks sebesar 80,75 dan perilaku petugas pelayanan dengan indeks sebesar 81,89.

Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan tahun sebelumnya adalah maklumat pelayanan dengan indeks semula pada tahun 2002 sebesar 78,47 atau terkategori memuaskan menjadi 76,33 atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2023. Masalah yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur maklumat pelayanan adalah integritas maklumat pelayanan yang menurut masyarakat masih kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C.

Permasalahan lain yang teridentifikasi dari unsur waktu pelayanan berdasarkan indikator komposit yakni masalah kewajaran waktu tunggu pelayanan dengan mutu pelayanan C atau terkategori kurang memuaskan. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Cigemblong membutuhkan waktu lama. Sehingga kurang memuaskan. Adapun pada unsur sarana dan prasarana juga teridentifikasi permasalahan berdasarkan 2 indikator kompositnya yakni masalah kebersihan toilet umum dan ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi. Masyarakat menilai bahwa kondisi toilet umum di Puskesmas Cigemblong masih kurang bersih, sehingga kurang memuaskan. Adapun pada indikator ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, masyarakat menilai bahwa pengadaan sarana dan prasarana tersebut masih kurang memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi seperti fasilitas khusus disabilitas baik dari parkir khusus disabilitas, toilet khusus disabilitas serta ketersediaan seperti ruang laktasi untuk ibu menyusui dan berbagai sarana dan prasarana afirmasi lainnya perlu ditingkatkan.



Tabel 4.77
IKM Puskesmas Cigemblong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

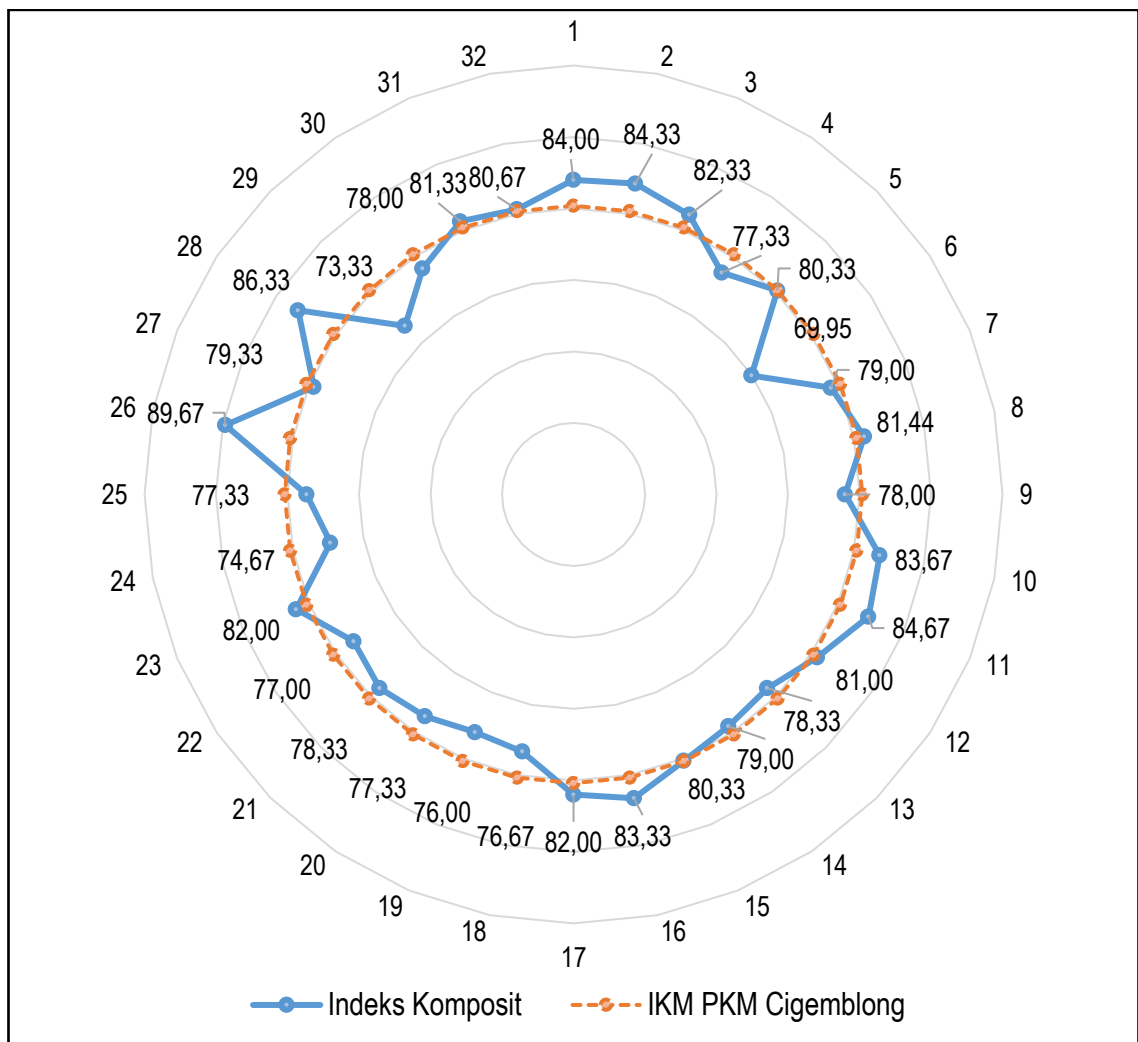
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,00	C	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,33	C	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,33	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,33	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,33	D	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	69,95	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	79,00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,44	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83,67	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	84,67	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,33	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,00	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,33	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	83,33	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	76,67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,00	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	77,33	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,33	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,00	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,00	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,67	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	77,33	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	89,67	D	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,33	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,33	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	73,33	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,00		Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,33	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,67	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 4 dari 32 indikator masih berkualifikasi C dan 28 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cigemblong sebesar 80,37. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.170
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cigemblong
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

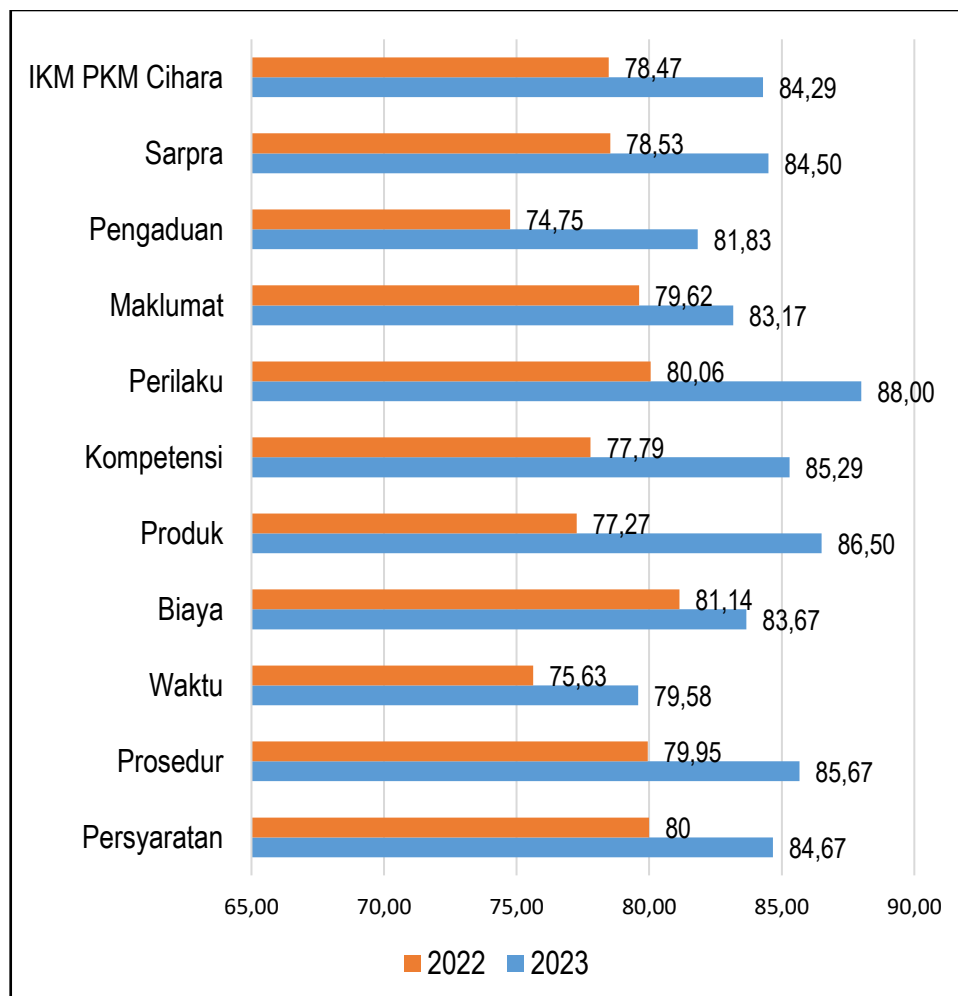
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



10. Puskesmas Cihara

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Cihara tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 78,47 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 84,29 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cihara sebesar 84,29 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, maklumat pelayanan dan pengelolaan pengaduan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.171
IKM Puskesmas Cihara Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cihara. Semua atau 10 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 6 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cihara. Adapun 6 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,67; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 85,67; produk pelayanan dengan indeks sebesar 86,50; kompetensi petugas pelaksana dengan indeks sebesar 85,29; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 88,00 serta sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 84,50.



Gambar 5.
Ruang pendaftaran pelayanan dan kotak penganduan
di Puskesmas Cihara

Permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya ada pada unsur waktu pelayanan. Pada unsur waktu pelayanan terdapat satu indikator komposit yakni kewajaran waktu tunggu pelayanan yang mendapatkan mutu pelayanan D atau terkategori tidak memuaskan. Artinya masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan membutuhkan waktu yang lama, sehingga petugas pelaksana perlu meningkatkan kinerja kewajaran waktu tunggu pelayanan agar tidak membuat masyarakat sebagai pengguna layanan menunggu lama.



Tabel 4.78
IKM Puskesmas Cihara
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

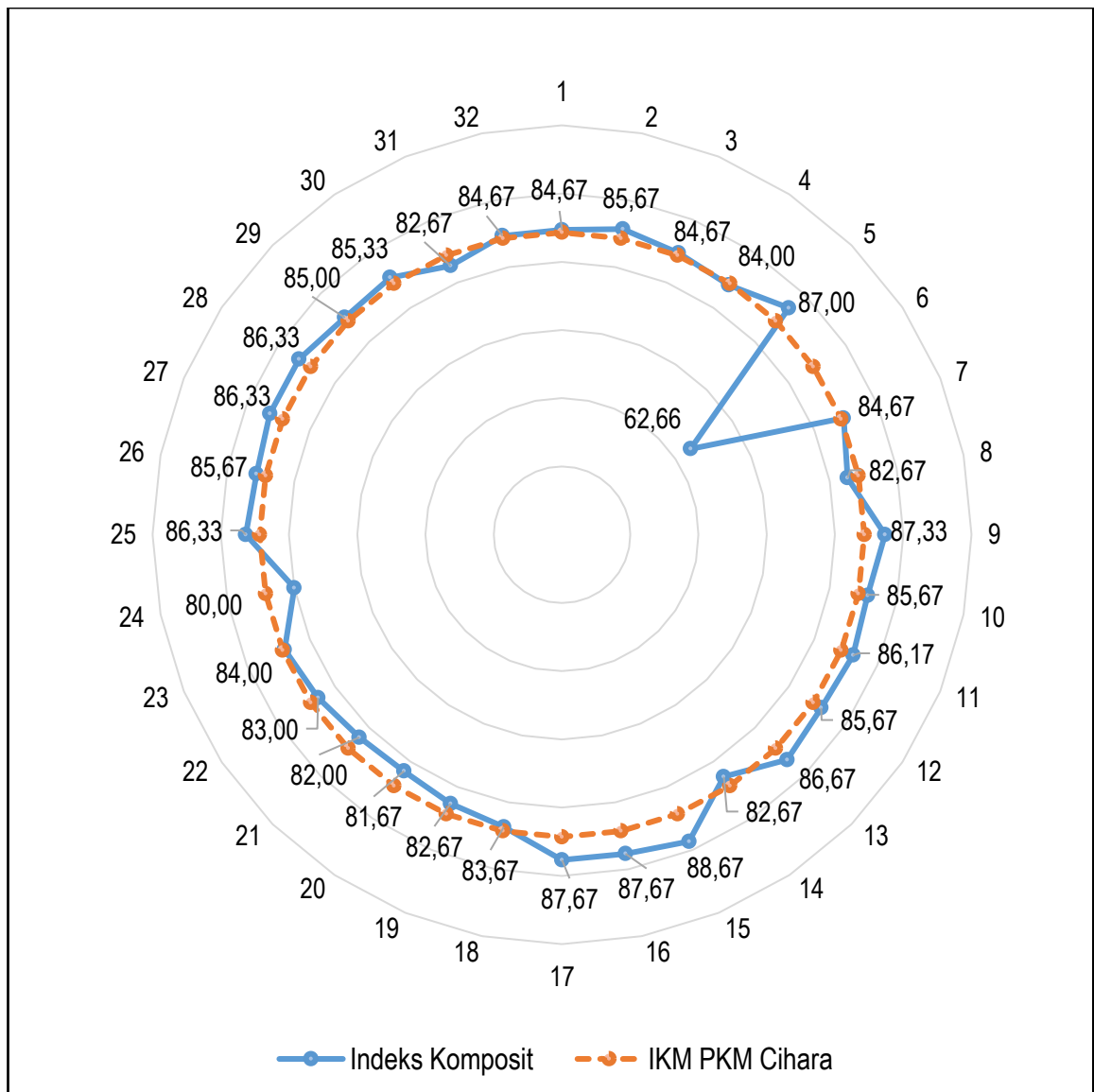
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,67	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,67	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87,00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	62,66	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,67	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,67	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,33	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,67	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	86,17	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,67	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86,67	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,67	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	88,67	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	87,67	B	Di atas rerata
17	Keramahan	87,67	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,67	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,67	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	81,67	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,00	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,00	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,33	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	85,67	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,33	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,33	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	85,33	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	82,67	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,67	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 32 indikator masih berkualifikasi D; 30 indikator berkualifikasi B dan 1 indikator berkualifikasi A. Dari 32 indikator tersebut 20 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cihara sebesar 84,29. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.172
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cihara
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

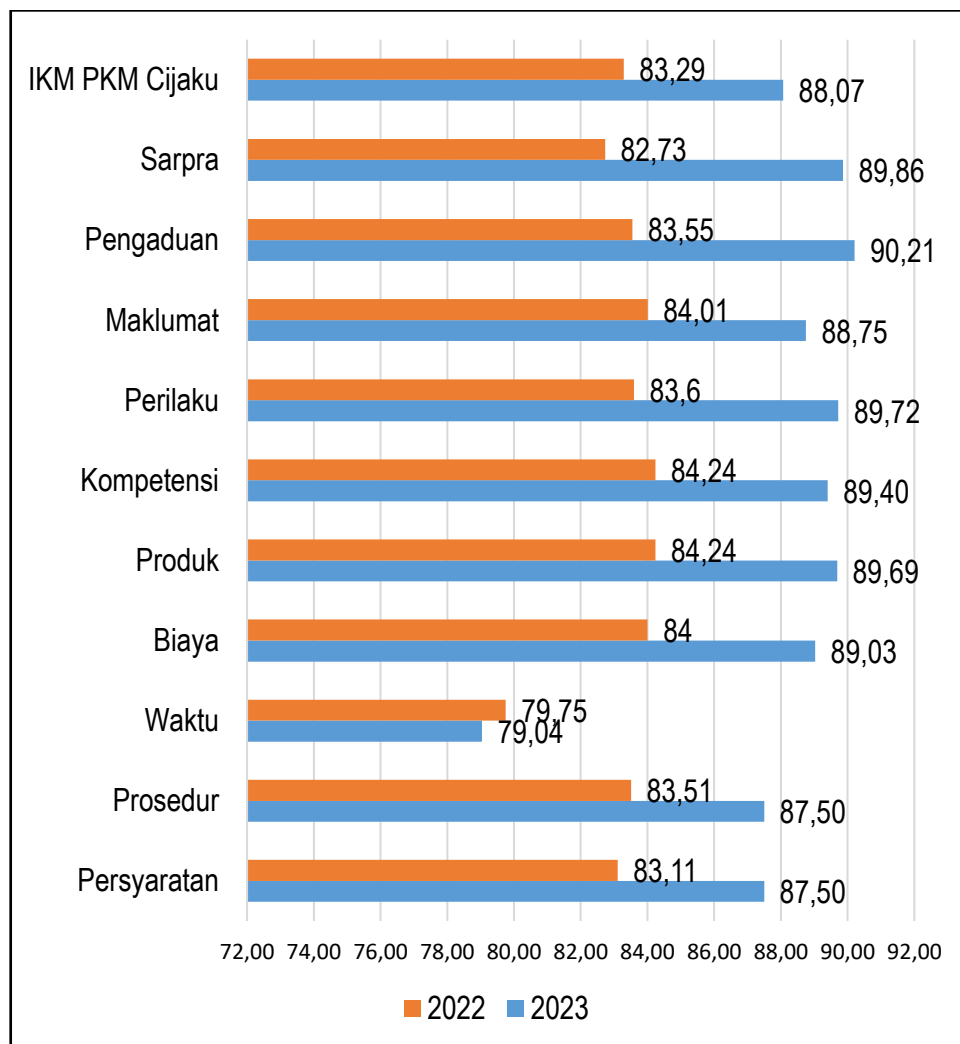
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



11. Puskesmas Cijaku

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Cijaku tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 83,29 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 88,07 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cijaku sebesar 88,07 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.173
IKM Puskesmas Cijaku Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cijaku. Terdapat 9 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 7 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cijaku. Adapun 7 unsur tersebut adalah biaya pelayanan dengan indeks sebesar 89,03 atau terkategori sangat memuaskan; produk pelayanan dengan indeks sebesar 89,69 atau terkategori sangat memuaskan; kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 89,40 atau terkategori sangat memuaskan; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 89,72 atau terkategori sangat memuaskan; maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 88,75 terkategori sangat memuaskan; pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 90,21 terkategori sangat memuaskan serta sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 89,86 terkategori sangat memuaskan.

Jika dilihat berdasarkan unsur kompositnya, hampir semua indikator pada IKM Puskesmas Cijaku mendapatkan nilai dengan mutu pelayanan A atau terkategori sangat memuaskan. Adapun salah satu unsur yang mengalami penurunan nilai indeks adalah waktu pelayanan dari yang semula pada tahun 2022 mendapatkan indeks sebesar 79,75 menjadi sebesar 79,04 pada tahun 2023 dengan kategori memuaskan. Permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya ada pada unsur waktu pelayanan. Permasalahan tersebut ada pada indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan yang mendapatkan mutu pelayanan D atau terkategori tidak memuaskan. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Cijaku membutuhkan waktu lama, sehingga tidak memuaskan.

Berdasarkan tabel di bawah ini, diperoleh informasi bahwa 4 dari 32 indikator berkualifikasi B; 1 indikator berkualifikasi D, yakni indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan dan 27 indikator berkualifikasi A. Dari 32 indikator tersebut 27 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cijaku sebesar 88,07.



Tabel 4.79
IKM Puskesmas Cijaku
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

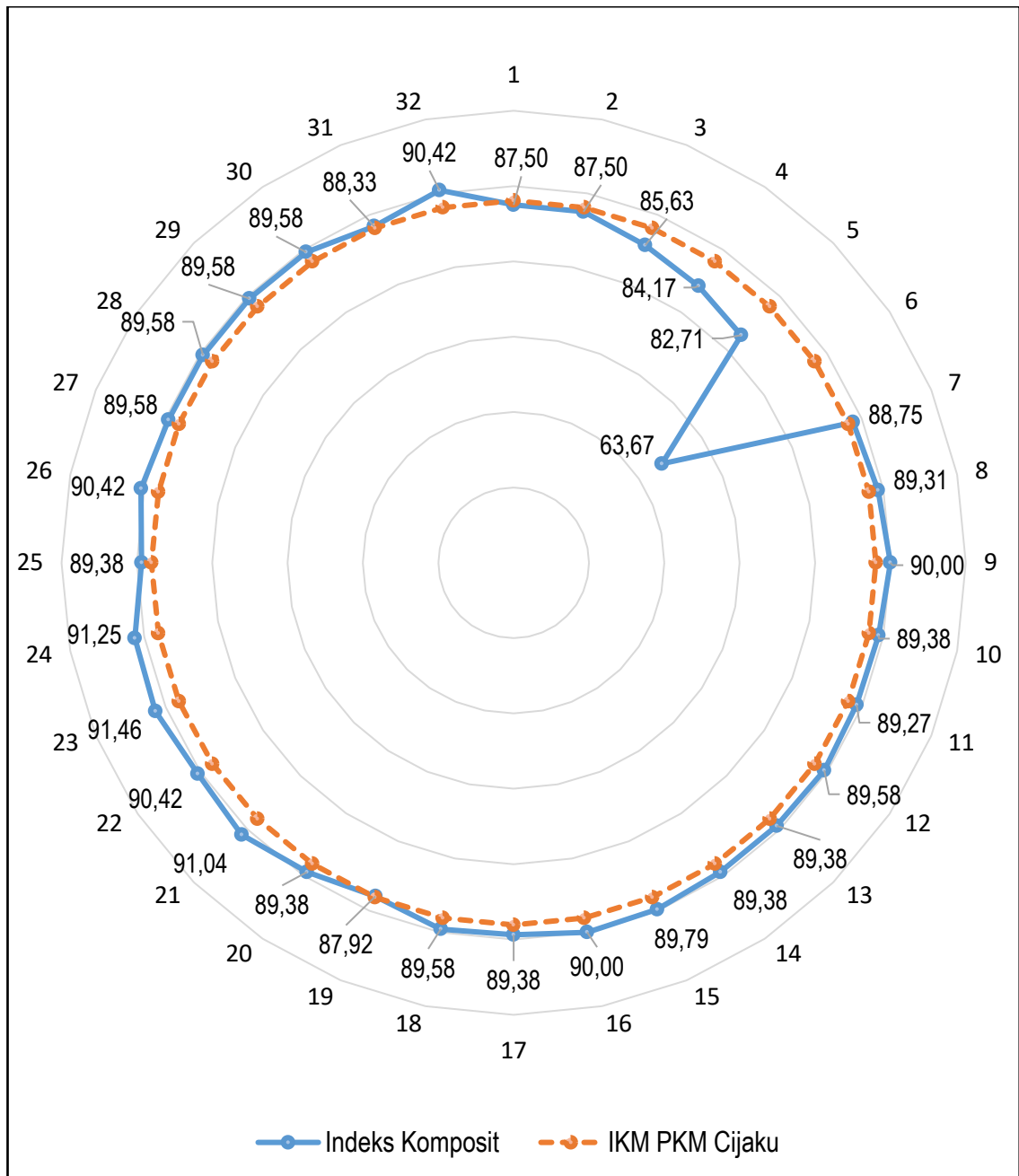
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87,50	A	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	87,50	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85,63	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,17	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,71	A	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	63,67	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88,75	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	89,31	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	90,00	A	Di atas rerata
10	Angka Komplain	89,38	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	89,27	A	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	89,58	A	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	89,38	A	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	89,38	A	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	89,79	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	90,00	A	Di atas rerata
17	Keramahan	89,38	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	89,58	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	87,92	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	89,38	A	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	91,04	A	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	90,42	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	91,46	A	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	91,25	A	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	89,38	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	90,42	A	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	89,58	A	Di atas rerata
28	Keamanan	89,58	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	89,58	A	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	89,58	A	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	90,42	A	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	88,33	A	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.174
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cijaku
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

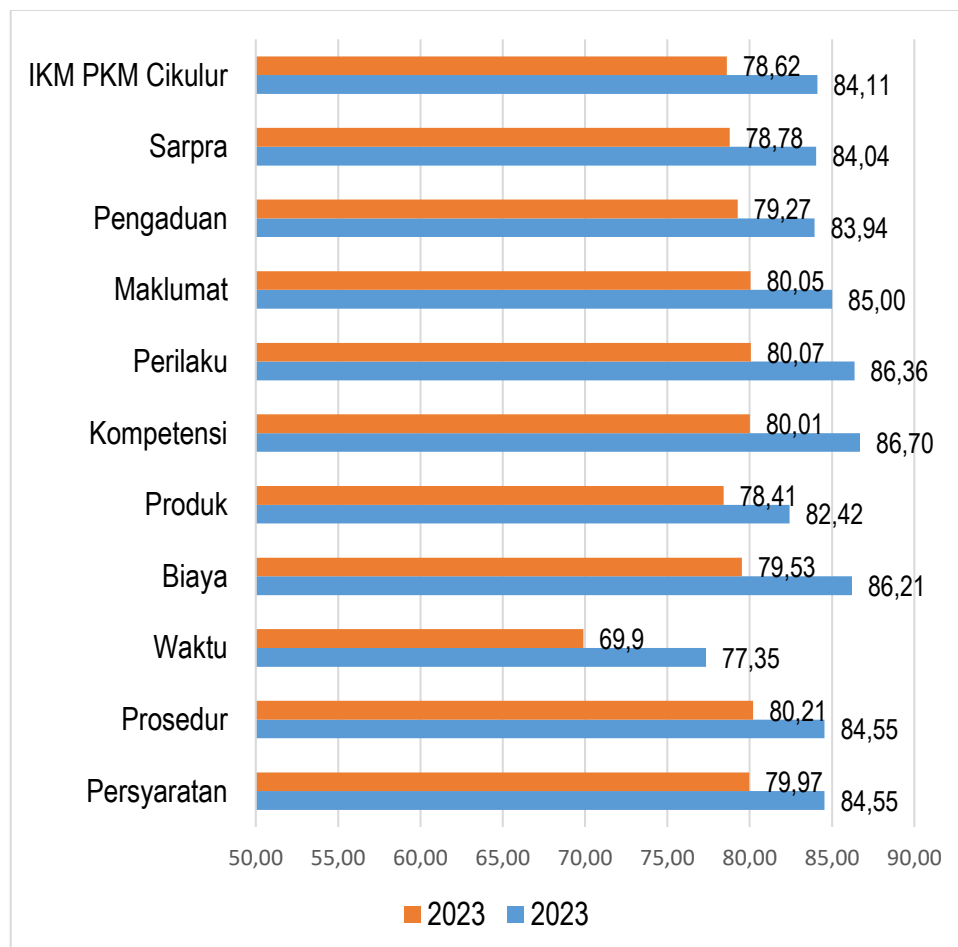
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



12. Puskesmas Cikulur

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Cikulur tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 78,62 atau terkategori memuaskan pada tahun 2022 menjadi 84,11 pada tahun 2023 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cikulur sebesar 84,11 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.175
IKM Puskesmas Cikulur (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan



terhadap pelayanan di Puskesmas Cikulur. Semua atau 10 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 6 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cikulur. Adapun 6 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,55 atau terkategori memuaskan; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 84,55 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 86,21 atau terkategori memuaskan; kompetensi petugas pelaksana dengan indeks sebesar 86,70 atau terkategori memuaskan; perilaku petugas pelayanan dengan indeks sebesar 86,36 atau terkategori memuaskan dan maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 85,00 atau terkategori memuaskan.

Unsur komposit IKM Puskesmas Cikulur memang mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya, namun masih teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator komposit pada unsur waktu pelayanan. Unsur waktu pelayanan mengalami peningkatan nilai indeks jika dibandingkan dengan tahun 2022, yakni dari yang semula memiliki capaian indeks sebesar 69,90 menjadi sebesar 77,35 atau terkategori memuaskan. Dibandingkan dengan unsur komposit lain, unsur waktu mendapatkan indeks yang paling rendah. Hal ini teridentifikasi dari salah satu indikator kompositnya yang mendapatkan nilai mutu pelayanan D atau terkategori kurang memuaskan. Indikator tersebut adalah kewajaran waktu pelayanan. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Cikulur membutuhkan waktu yang lama, sehingga tidak memuaskan. Dengan demikian petugas pelaksana pelayanan perlu meningkatkan kinerja kewajaran waktu tunggu pelayanan agar pelayanan semakin prima.

Berdasar tabel di bawah diperoleh informasi bahwa 31 dari 32 indikator berkualifikasi B dan 1 indikator berkualifikasi D. Dari 32 indikator tersebut 20 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cikulur sebesar 84,11.



Tabel 4.80
IKM Puskesmas Cikulur (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

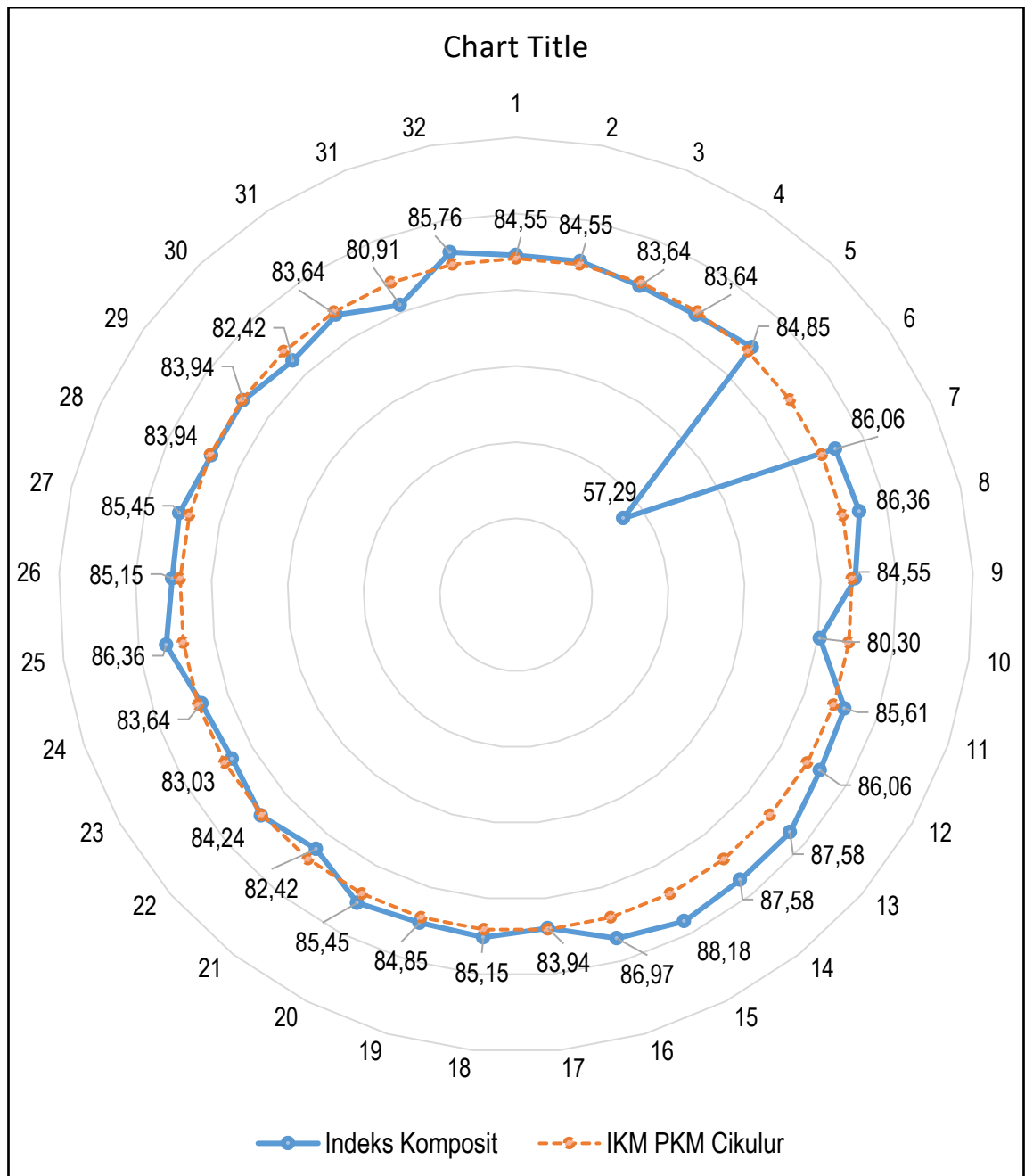
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,55	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,55	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,64	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,64	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,85	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	57,29	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,06	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,36	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,55	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,30	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	85,61	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,06	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	87,58	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	87,58	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88,18	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,97	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,94	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,15	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,85	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	85,45	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,42	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,24	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,03	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,64	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,36	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	85,15	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,45	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,94	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,94	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,42	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,91	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,76	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.176
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cikulur (DTP)
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



13. Puskesmas Cileles

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Cileles pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 82,54 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 80,09 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cileles sebesar 82,54 , maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur perilaku pemberi layanan yang mengalami penurunan dari indeks semula sebesar 80,21 pada tahun 2022 menjadi 80,14 pada tahun 2023.

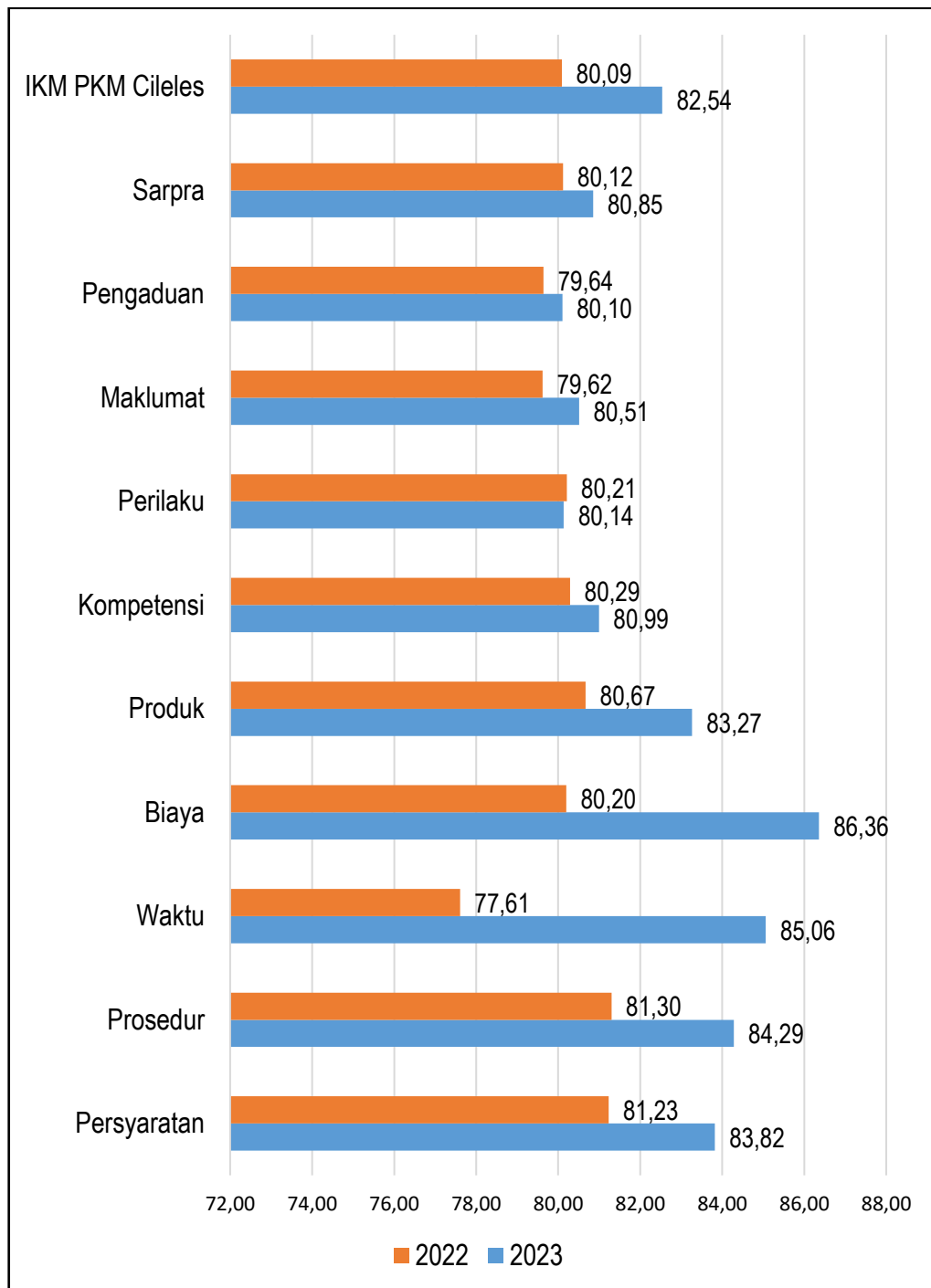
Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di Kecamatan Cileles terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 9 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cileles, teridentifikasi 5 unsur yang berada di bawah rerata. Dibandingkan dengan tahun 2022, Kecamatan Cileles mengalami penurunan pada satu unsur kompositnya yaitu perilaku pemberi layanan dari indeks sebesar 80,21 pada tahun 2022 menjadi 80,14 pada tahun 2023. Penurunan ini apabila dilihat dari angka hanya mengalami sedikit penurunan sebesar 0,07. Hal ini berkaitan dengan tutur kata atau sopan santun pemberi pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan mengalami peningkatan indeks yang sangat signifikan dari 77,61 pada tahun 2022 menjadi 85,06 pada tahun 2023. Begitu juga dengan unsur biaya layanan yang juga mengalami peningkatan secara signifikan dari 80,20 pada tahun 2022, menjadi 86,36 pada tahun 2023. Namun demikian, dengan peningkatan tersebut Masyarakat masih mengeluhkan tentang waktu kedatangan dokter yang tidak tepat waktu.

Dari paparan tersebut di atas maka dapat dilihat secara lengkap dalam grafik dan tabel berikut tentang Indeks Kepuasan Masyarakat serta Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Cileles.



Grafik 4.177
IKM Puskesmas Cileles Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



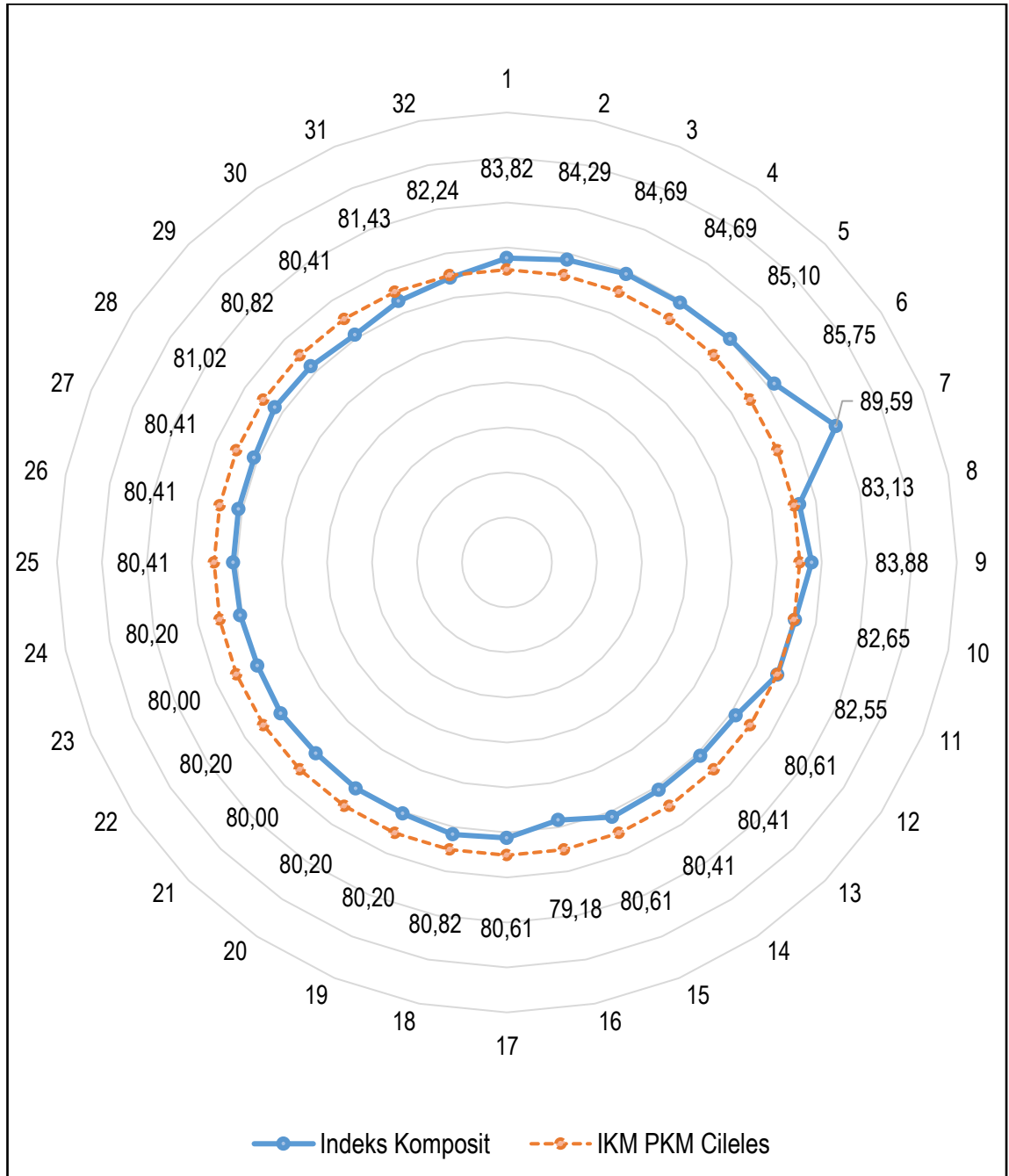
Tabel 4.81
IKM Puskesmas Cileles
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,82	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,29	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,69	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,69	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85,10	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	85,75	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	89,59	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,13	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,88	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,65	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,55	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,61	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80,41	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,41	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,61	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,18	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	80,61	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,82	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,20	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,20	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,00	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,20	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,20	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,41	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,41	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,41	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	81,02	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,82	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80,41	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,43	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,24	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.178
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cileles
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

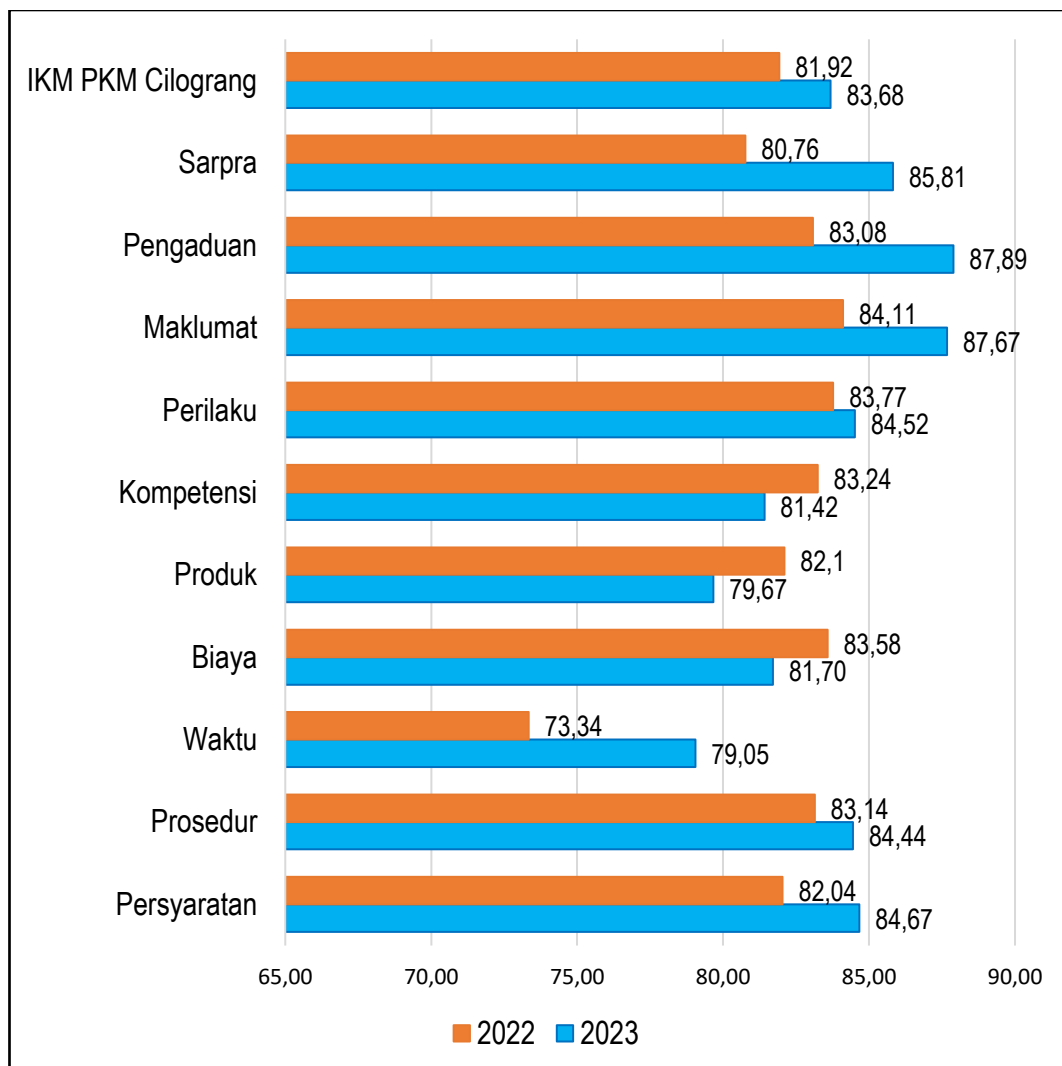
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



14. Puskesmas Cilograng

Dengan capaian indeks sebesar 83,68, tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di Kecamatan Cilograng terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan dengan tahun 2022 sebesar 81,92. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Cilograng sebesar 83,68 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya yaitu: kompetensi petugas pelayanan, produk pelayanan, waktu pelayanan serta biaya pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.179
IKM Puskesmas Cilograng Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di Kecamatan Cilograng mengalami peningkatan menjadi 83,68 pada tahun 2023. Dari 10 unsur komposit, terdapat 7 unsur yang mengalami peningkatan indeks kepuasan masyarakat yakni: sarana dan prasarana, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, perilaku petugas pelayanan, waktu pelayanan, prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan. Peningkatan paling signifikan terdapat pada unsur waktu pelayanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 73,34 pada tahun 2022 menjadi 79,05 pada tahun 2023.

Dari 10 unsur, terdapat 3 unsur yang mengalami penurunan indeks yakni unsur , biaya layanan, produk pelayanan dan unsur kompetensi pelaksana. Pada unsur produk layanan dari semula indeks sebesar 82,1 pada tahun 2022 menjadi sebesar 79,67 pada tahun 2023. Masalah yang teridentifikasi terutama pada indikator ini adalah adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dan kasus malpraktik. Adapun pada unsur biaya pelayanan yang mengalami penurunan dari 83,58 menjadi sebesar 81,70 pada tahun 2023. Hal ini disebabkan karena adanya ketidakpuasan masyarakat terkait iuran atau premi BPJS.

Pada unsur kompetensi pelaksana layanan yang juga mengalami penurunan dari 83,24 pada tahun 2022 menjadi sebesar 81,42 pada tahun 2023. Hal ini bisa disebabkan oleh pengalaman petugas pemberi layanan yang dinilai kurang oleh masyarakat serta kesiagaan petugas dalam merespon pertanyaan dan keluhan masyarakat. Masyarakat mengharapkan dalam memberikan layanan petugas mengedepankan senyum, sapa dan salam.

Berdasar tabel di bawah ini diperoleh informasi bahwa 30 dari 32 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 1 berkualifikasi A dan 1 indikator mempunyai kualifikasi D. Dari 32 indikator, sebanyak 20 indikator telah mencapai di atas indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cilograng sebesar 83,68 dan sebanyak 12 indikator berada di bawah indeks IKM PKM Kecamatan Cilograng. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.



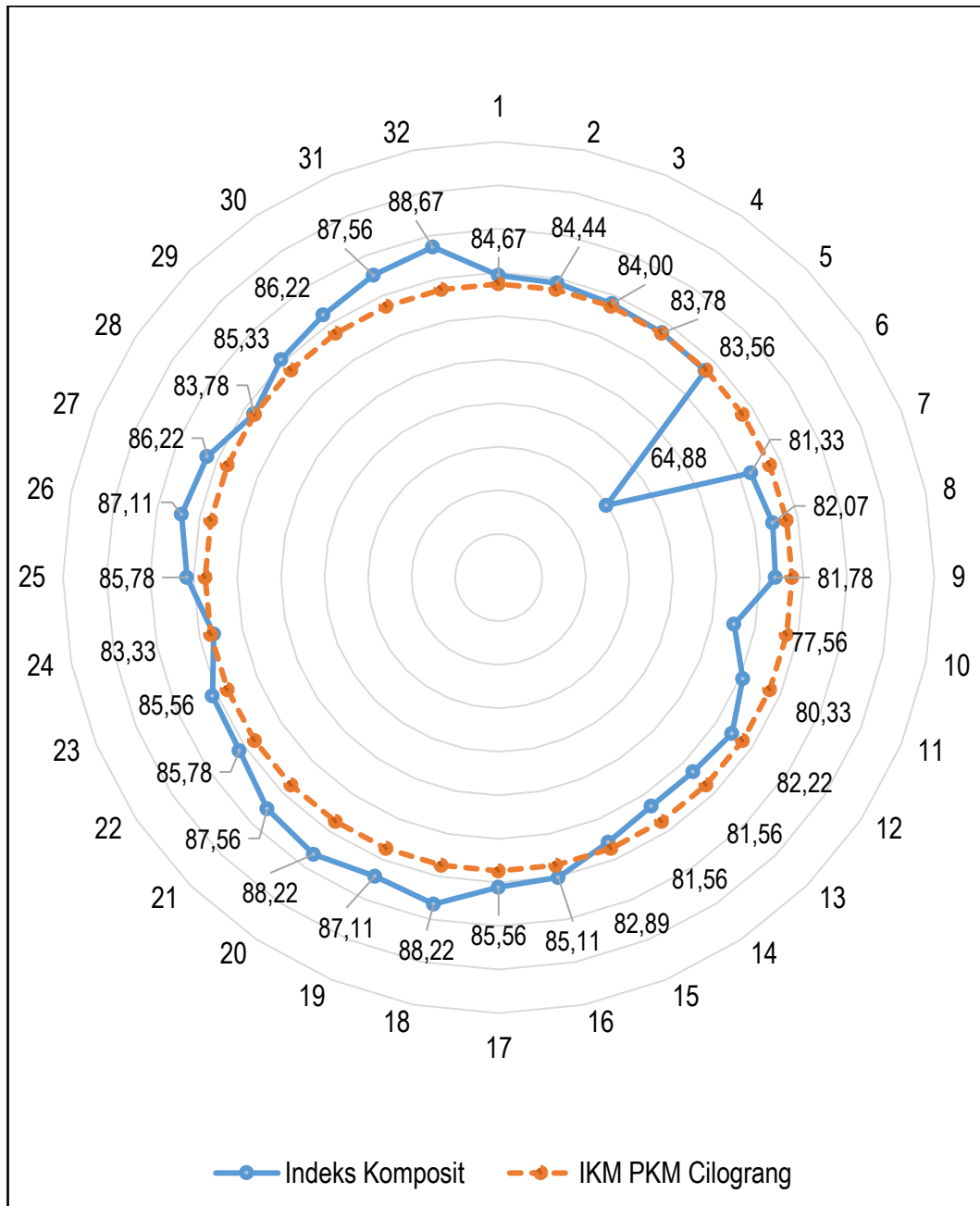
Tabel 4.82
IKM Puskesmas Cilograng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,44	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,00	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,78	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,56	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	64,88	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,33	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	82,07	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,78	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,56	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,33	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,22	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,56	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,56	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,89	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	85,11	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,56	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	88,22	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	87,11	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	88,22	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	87,56	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,78	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,56	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,33	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,68	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87,11	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,22	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,78	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,33	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	86,22	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	87,56	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	88,67	A	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.180
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cilograng
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



15. Puskesmas Cimarga

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Cimarga pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 81,03 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 76,90 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cimarga sebesar, maka teridentifikasi ada 5 unsur yang berada di bawah rerata IKM PKM Cimarga, yakni pengelolaan pengaduan, maklumat layanan, perilaku pemberi layanan, kompetensi pemberi layanan, dan biaya pelayanan. Meskipun berada di bawah rerata IKM namun keseluruhan unsur mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2022. Kenaikan yang cukup signifikan sebagaimana bisa dilihat pada grafik di bawah terdapat pada unsur waktu pelayanan, yang sebelumnya 66,95 dengan nilai mutu C menjadi menjadi 82,17 dengan nilai mutu B pada tahun ini.

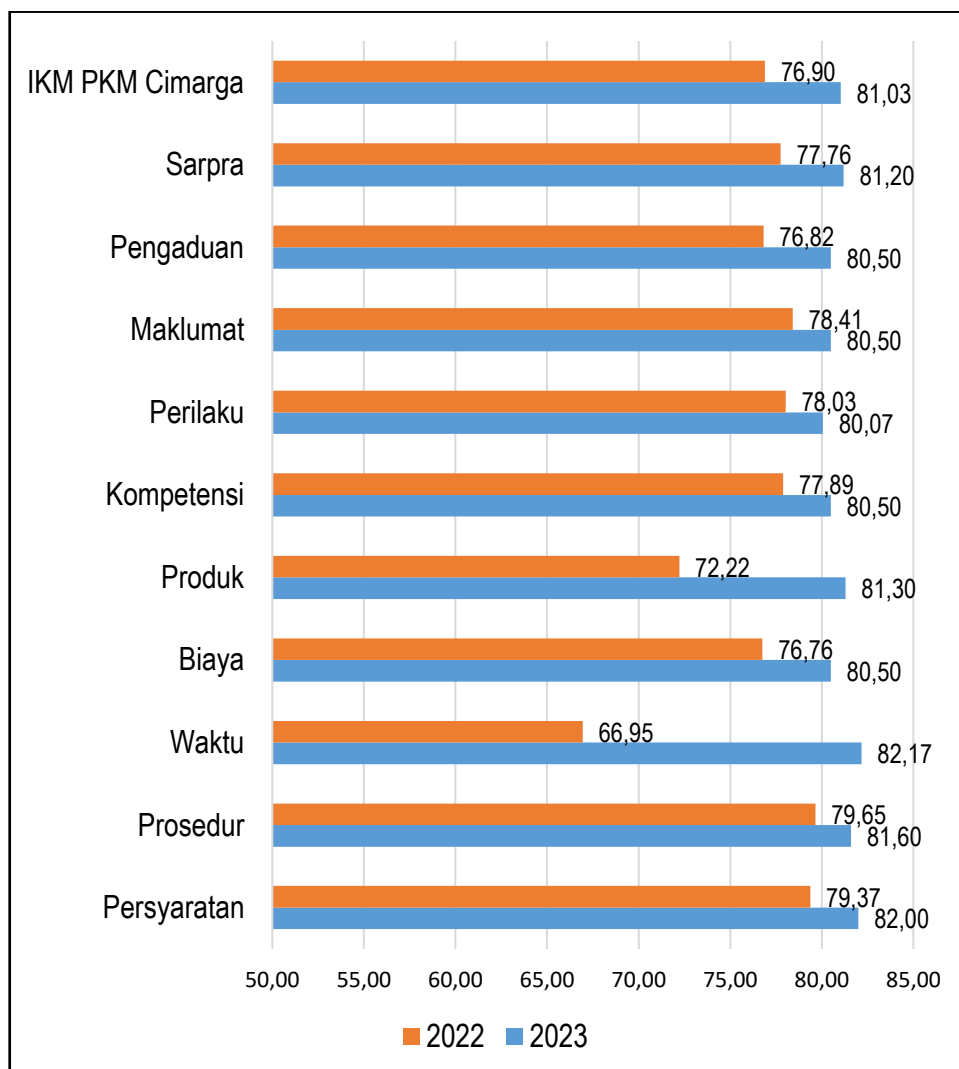
Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di kecamatan Cileles terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada semua unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cileles, teridentifikasi 5 unsur yang berada di bawah rerata. Berikut adalah unsur-unsur dengan indeks di bawah rerata IKM PKM Cimarga.

Unsur yang pertama adalah unsur pengelolaan pengaduan yang mempunyai indeks 80,50. Meskipun di bawah rerata namun unsur pengelolaan pengaduan mempunyai kenaikan signifikan dari tahun 2022 yang mempunyai indeks sebesar 76,82. Unsur kedua adalah maklumat layanan yang mempunyai indeks sebesar 80,50 yang juga mengalami kenaikan dari tahun 2022 sebesar 78,41. Selanjutnya adalah unsur perilaku pemberi layanan yang mengalami peningkatan dari tahun 2022 sebesar 78,03 menjadi 80,07 pada tahun 2023. Unsur lainnya yang berada di bawah



rerata namun tetap mengalami peningkatan adalah kompetensi pemberi layanan yang mempunyai indeks sebesar 77,89 pada tahun 2022 menjadi sebesar 80,50 pada tahun 2023. Unsur berikutnya adalah biaya layanan yang juga berada di bawah rerata namun tetap mengalami peningkatan yakni dari 76,76 pada tahun 2022 menjadi 80,50 pada tahun 2023. Pada unsur waktu pelayanan mengalami peningkatan indeks yang sangat signifikan dari 66,95 pada tahun 2022 menjadi 82,17 pada tahun 2023.

Grafik 4.181
IKM Puskesmas Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Tabel 4.83
IKM Puskesmas Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

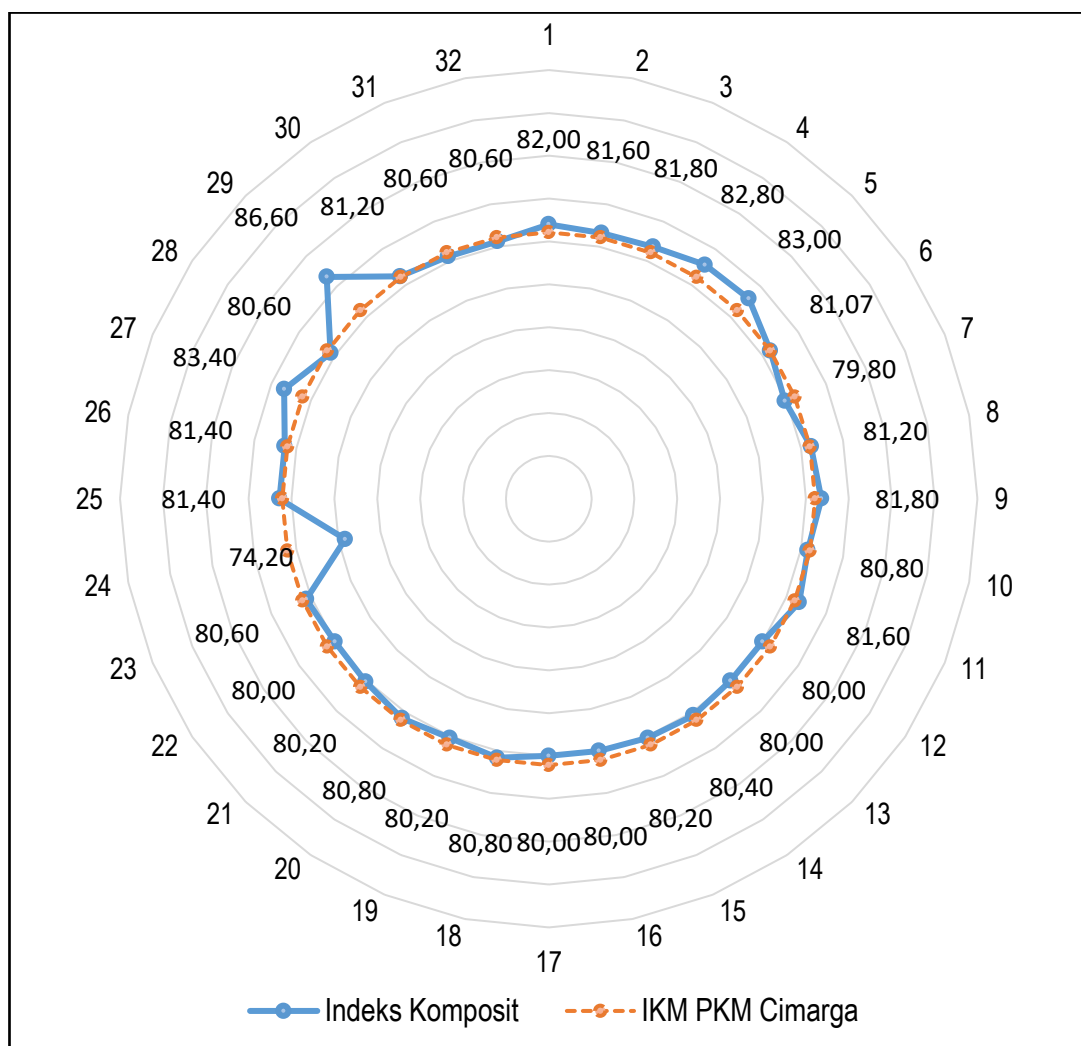
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,60	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,80	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,80	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,07	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	79,80	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	81,20	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,80	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,80	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,60	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80,00	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,40	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,20	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	80,00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	80,00	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,80	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,20	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,80	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,20	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,00	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,60	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,20	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,40	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,40	C	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,40	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,60	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,60	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,20	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	80,60	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	80,60	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 dari 32 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut hanya 1 indikator berkualifikasi C yakni pada indikator larangan merokok. Dari 32 indikator, sebanyak 15 indikator telah mencapai di atas indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cimarga sebesar 81,03 dan sebanyak 17 indikator berada di bawah indeks IKM PKM Kecamatan Cimarga Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.181
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cimarga
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

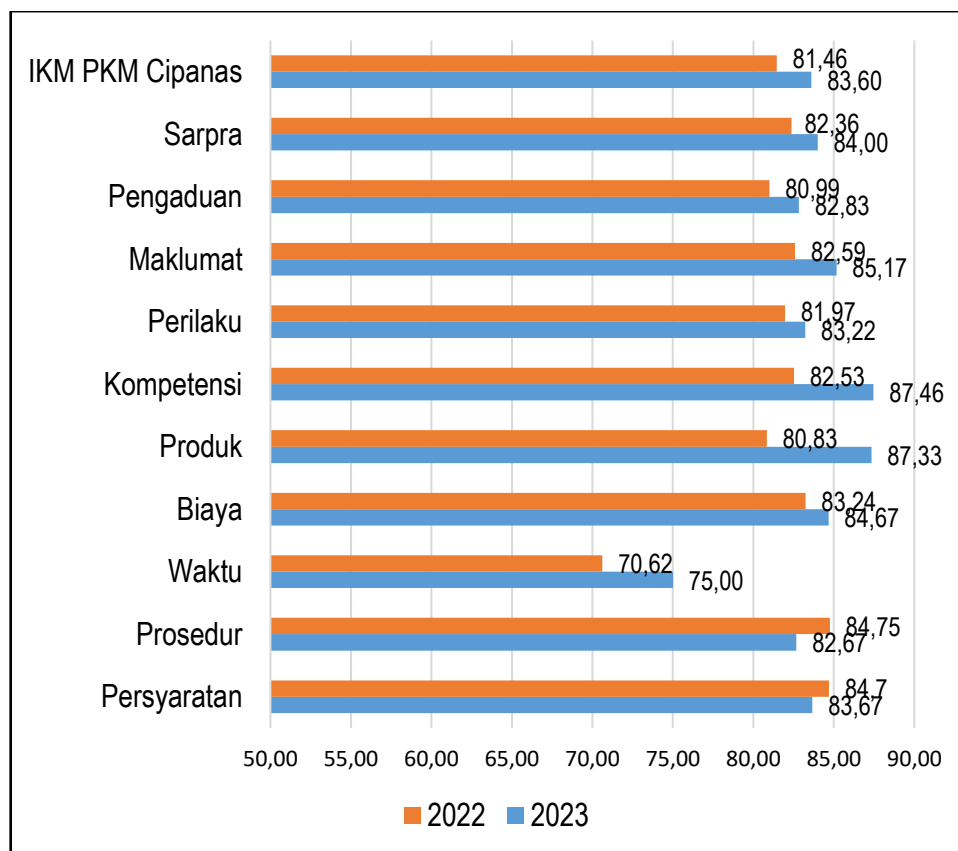
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



16. Puskesmas Cipanas

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Cipanas pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,60 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 81,46 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cipanas sebesar 83,60, maka teridentifikasi 4 unsur yang berada di bawah rerata IKM PKM Cipanas. Unsur-unsur tersebut adalah pengelolaan pengaduan, perilaku pemberi layanan, waktu layanan serta prosedur pelayanan. Dari 10 unsur terdapat dua unsur yang mengalami permasalahan yakni prosedur layanan dengan indeks yang mengalami penurunan dari sebesar 84,75 pada tahun 2022 menjadi sebesar 82,67 pada tahun 2023, dan unsur persyaratan pelayanan yang mengalami penurunan dari 84,7 menjadi 83,67 sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.183
IKM Puskesmas Cipanas (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di kecamatan Cipanas terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 8 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cipanas, teridentifikasi 4 unsur yang berada di bawah rerata. Dibandingkan dengan tahun 2022, Kecamatan Cipanas mengalami penurunan pada dua unsur kompositnya yaitu prosedur layanan dari indeks sebesar 84,75 pada tahun 2022 menjadi 82,67 pada tahun 2023. Meskipun mengalami penurunan namun masih dalam kualifikasi baik atau mempunyai nilai B. Hal ini berkaitan dengan penilaian masyarakat tentang prosedur layanan yang dinilai masih membingungkan dari segi alur pelayanan serta prosedur layanan yang dinilai berbelit-belit atau tidak sederhana.

Unsur selanjutnya yang mengalami penurunan adalah persyaratan pelayanan yang meskipun turun namun berada di atas rerata IKM PKM Cipanas. Hal ini disebabkan persyaratan yang diberikan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan pada puskesmas dinilai masih sulit dipenuhi atau dirasa menyulitkan masyarakat. Pada unsur pengelolaan pengaduan permasalahan yang teridentifikasi adalah mengenai respon petugas mengenai saran, pengaduan masukan yang diberikan oleh masyarakat diberikan lebih dari 24 jam, sehingga masyarakat menilai respon yang diberikan kurang optimal.

Pada unsur waktu layanan mempunyai indeks paling rendah diantara unsur lainnya dan berada pada indeks yang cukup signifikan di bawah rerata IKM PKM Cipanas. Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia pada PKM Cipanas. Lalu selanjutnya pada waktu tunggu layanan ambulan yang lebih dari 30 menit menjadi hal yang dikeluhkan oleh masyarakat. Selanjutnya adalah mengenai waktu tunggu obat racikan yang melebihi batas waktu tunggu yakni 60 menit. Permasalahan berikutnya yang teridentifikasi adalah waktu tunggu dokter rawat jalan yang melebihi waktu tunggu yang ditentukan selama 60 menit. Pada unsur perilaku petugas pemberi layanan meskipun indeksnya mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022 dan mempunyai nilai di atas rerata IKM PKM Cipanas, tetapi banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang petugas pemberi



pelayanan yang dinilai kurang ramah dalam memberikan layanan, terutama pada bagian registrasi.

Tabel 4.84
IKM Puskesmas Cipanas (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

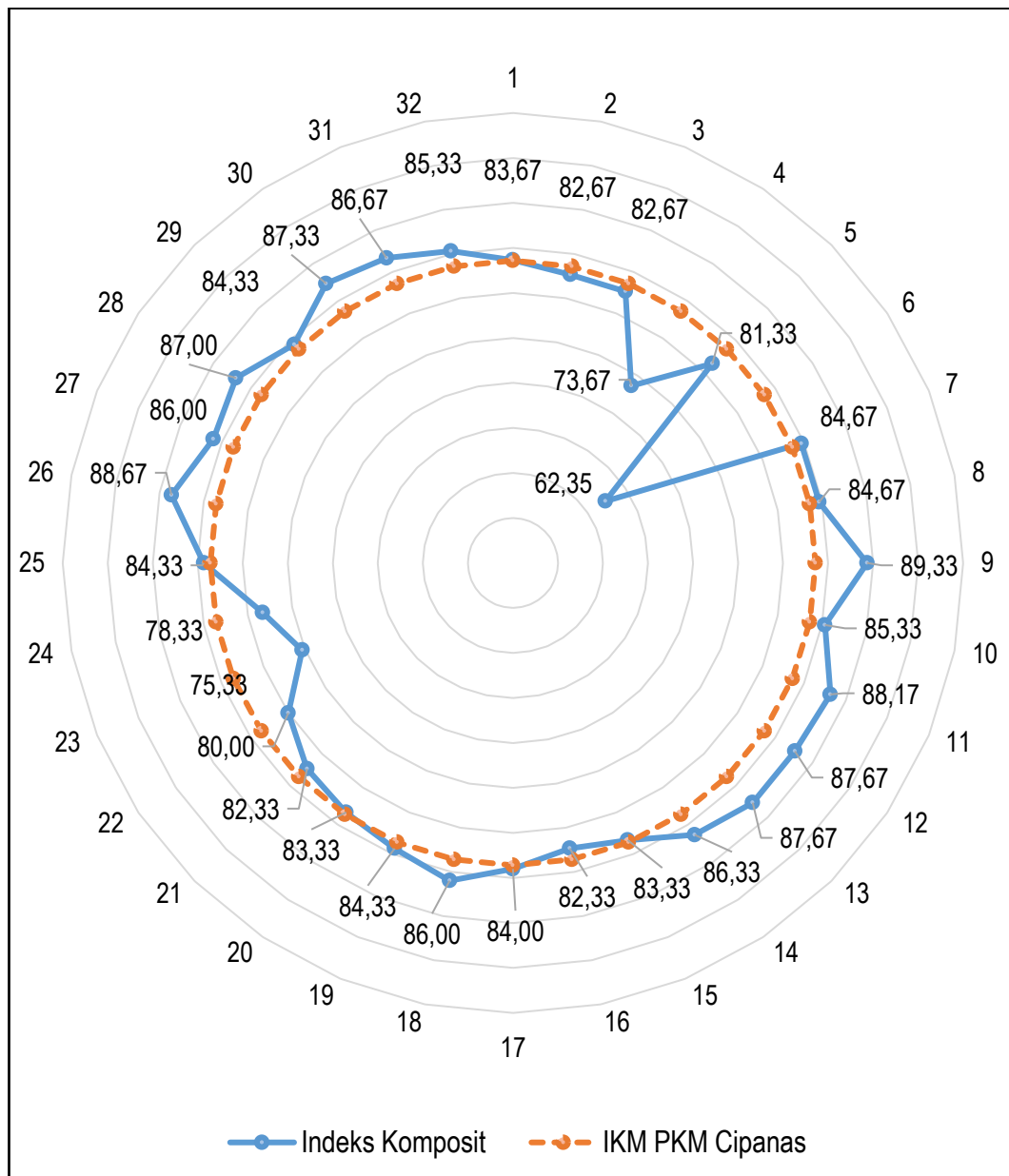
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,67	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,67	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,67	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,33	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	62,35	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,67	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,67	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	89,33	A	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,33	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	88,17	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	87,67	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	87,67	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	86,33	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,33	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	82,33	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	84,00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,33	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83,33	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,33	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,00	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,33	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,33	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,33	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	88,67	A	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,33	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	87,33	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	86,67	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,33	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dari 32 indikator, sebanyak 2 indikator mempunyai kualifikasi A, sebanyak 29 indikator mempunyai kualifikasi B dan 1 indikator mempunyai kualifikasi D yakni kewajaran waktu tunggu pelayanan.

Grafik 4.184
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cipanas (DTP)
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

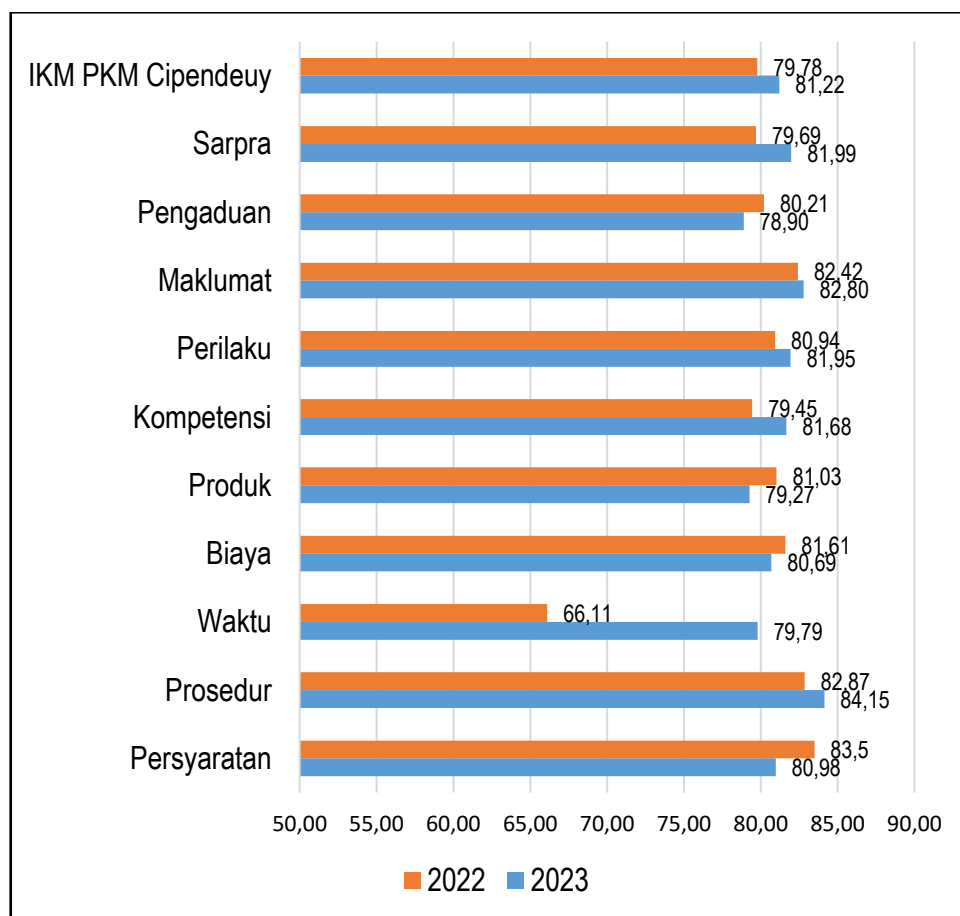
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



17. Puskesmas Cipeundeuy

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Cipeundeuy pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 81,22 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 79,78 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cipeundeuy, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur yang berada di bawah rerata IKM PKM Cipeundeuy. Serta terdapat 4 unsur yang mengalami penurunan yakni unsur pengelolaan pengaduan, produk pelayanan, biaya pelayanan, dan persyaratan pelayanan. Unsur waktu pelayanan teridentifikasi mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.185
IKM Puskesmas Cipeundeuy Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di kecamatan Cileles terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 6 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cileles, teridentifikasi 5 unsur yang berada di bawah rerata, yakni pengelolaan pengaduan, produk pelayanan, biaya layanan, waktu pelayanan dan persyaratan pelayanan.

Kecamatan Cipeundeuy mengalami penurunan pada 4 unsur kompositnya. Unsur pengelolaan pengaduan merupakan unsur yang mengalami penurunan. Permasalahan yang teridentifikasi adalah ketersediaan sarana bagi masyarakat untuk mengajukan complain, aduan, saran atau keluhan yang dirasa kurang memadai serta kecepatan petugas pemberi layanan dalam merespon aduan yang disampaikan oleh masyarakat dinilai kurang. Pada unsur produk pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah adanya masyarakat yang mendengar atau mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

Pada unsur biaya layanan permasalahan yang teridentifikasi adalah pada pelayanan yang berbayar, besarnya biaya yang dibebankan kepada masyarakat dinilai terlalu besar dan kurang terjangkau oleh masyarakat pengguna layanan. Permasalahan lainnya berkaitan dengan iuran atau premi BPJS yang dinilai kurang terjangkau oleh masyarakat.

Unsur selanjutnya yang mengalami penurunan adalah persyaratan pelayanan. Masalah yang diidentifikasi adalah adanya kesulitan masyarakat pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan atau prosedur untuk mendapatkan pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan mengalami peningkatan indeks yang sangat signifikan dari 66,11 pada tahun 2022 menjadi 79,79 pada tahun 2023. Namun demikian, dengan peningkatan tersebut indeks unsur waktu pelayanan masih berada di bawah rerata IKM PKM Cipeundeuy. Pada unsur perilaku pemberi layanan, meskipun berada di atas rerata IKM PKM Cipeundeuy dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, namun masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait keramahan petugas pemberi layanan dan sikap dalam hal memberikan sapaan dan pelayanan kepada pengguna layanan.



Tabel 4.85
IKM Puskesmas Cipeundeuy
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

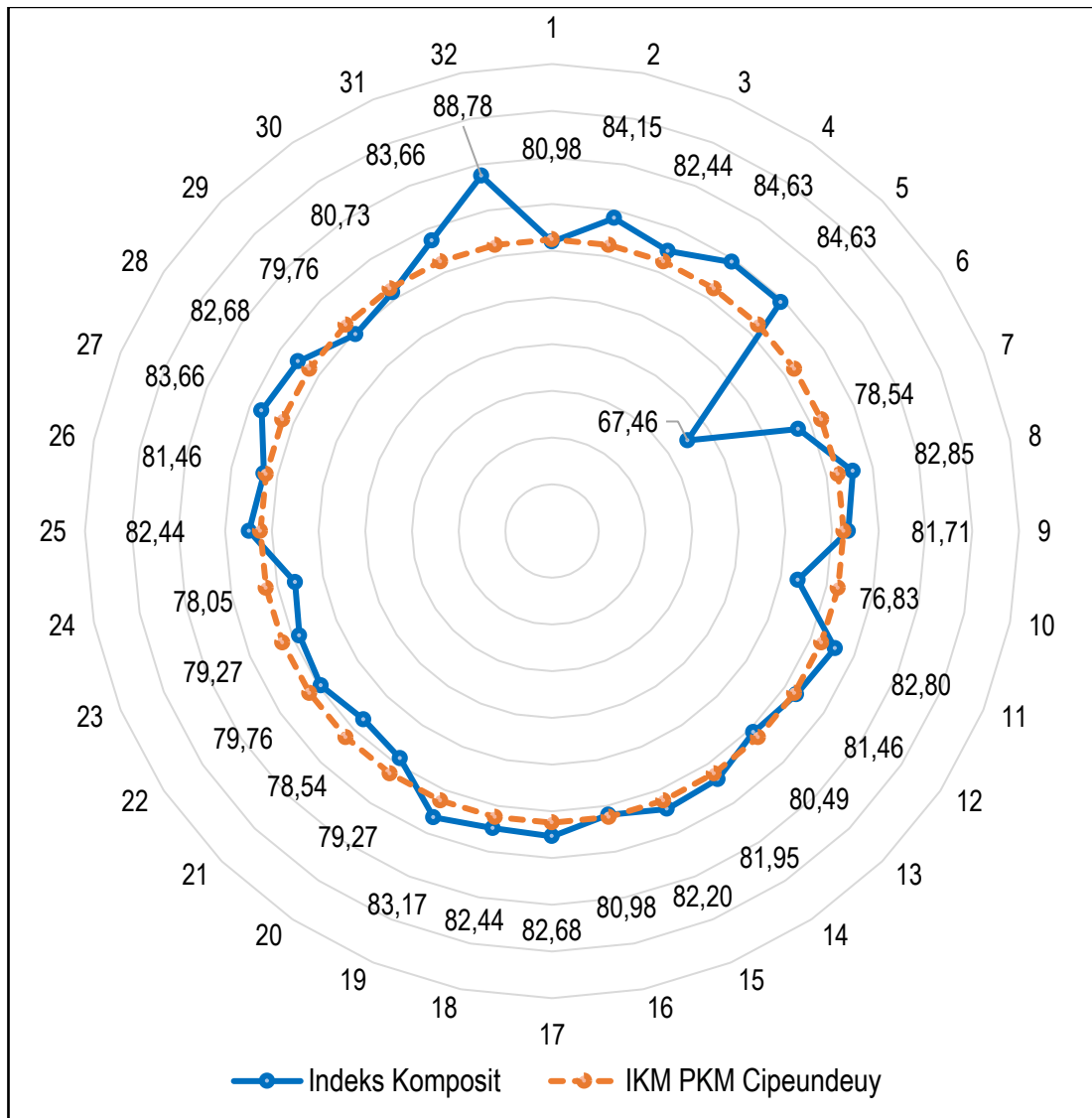
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	80,98	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,15	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,44	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,63	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,63	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	67,46	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,54	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	82,85	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,71	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76,83	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,80	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,46	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,49	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,95	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,20	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,98	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,68	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,44	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,17	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,27	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,54	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,76	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,27	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,05	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,44	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,46	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,66	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,68	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,76	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80,73	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	83,66	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	88,78	A	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dari 32 indikator, terdapat 1 indikator dengan kualifikasi A yakni penerapan protocol kesehatan, 1 indikator dengan kualifikasi C yakni kewajaran waktu tunggu pelayanan. Sedangkan indikator yang mempunyai kualifikasi B sebanyak 30 indikator.

Grafik 4.186
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cipeundeuy
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

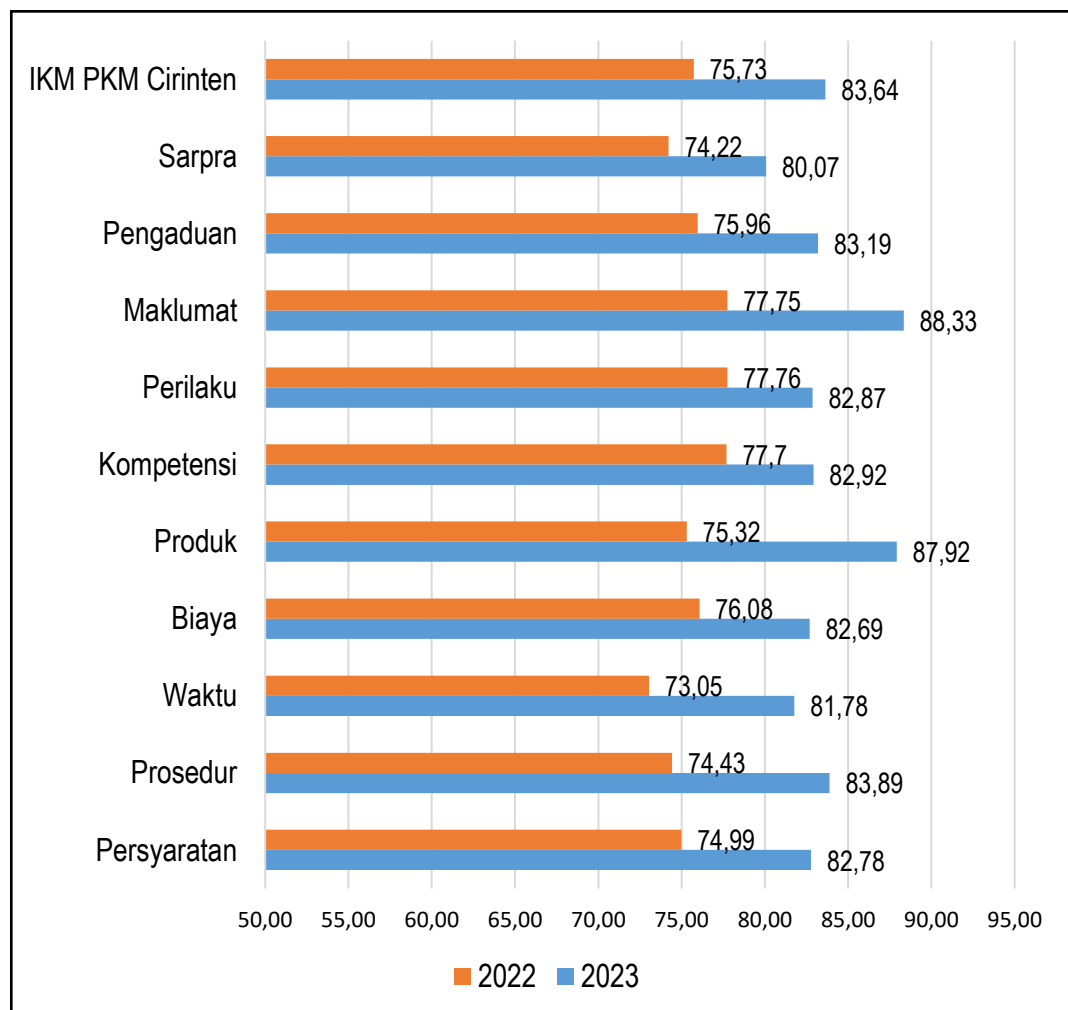
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



18. Puskesmas Cirintean

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Cirintean pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,64 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 75,73 yang juga masuk dalam mutu pelayanan C. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cirintean sebesar 83,64, maka teridentifikasi 7 unsur yang berada di bawah rerata. Namun secara keseluruhan semua unsur mengalami peningkatan yang rata-rata signifikan besarnya sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.187
IKM Puskesmas Cirintean Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di kecamatan Cirinteun terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada seluruh unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cirinteun, teridentifikasi 7 unsur yang berada di bawah rerata. Unsur yang berada di bawah rerata adalah unsur sarana dan prasarana. Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah banyaknya keluhan masyarakat terkait lahan parkir yang dinilai sangat tidak memadai serta tidak adanya petugas parkir yang mengatur dan menjaga lahan parkir. Begitupun dengan sarana toilet yang dinilai kurang bersih serta kebersihan puskesmas secara keseluruhan yang dinilai kurang.

Unsur pengelolaan pengaduan mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022, namun masi berada di bawah rerata IKM PKM Cirinteun. Permasalahan yang teridentifikasi adalah terkait respon petugas pemberi layanan yang dinilai kurang cepat dan terkesan lama dalam menanggapi keluhan, saran dan aduan dari masyarakat (lebih dari 24 jam) serta permasalahan terkait respon yang diberikan oleh petugas terhadap aduan, saran dan masukan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Unsur selanjutnya yang berada di bawah rerata adalah kompetensi pemberi layanan. Permasalahan yang teridentifikasi adalah kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga tampak kurang meyakinkan dinilai oleh masyarakat serta dinilai kurang maksimal. Berikutnya adalah unsur perilaku pemberi layanan yang juga berada di bawah rerata. Masalah yang ditemukan adalah sikap petugas pemberi layanan yang dinilai kurang ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepda masyarakat, serta terdapat tutur kata petugas yang dinilai kurang baik (santun). Biaya pelayanan adalah unsur yang juga berada di bawah rerata meskipun unsur biaya pelayanan mempunyai peningkatan secara signifikan dari tahun sebelumnya. Permasalahan yang ditemukan adalah pada layanan yang berbayar, besarnya biaya pelayanan yang ditetapkan dinilai terlalu besar atau tidak terjangkau oleh masyarakat pengguna



layanan, serta masyarakat menilai biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kualitas layanan yang mereka dapatkan.

Tabel 4.86
IKM Puskesmas Cirinteun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

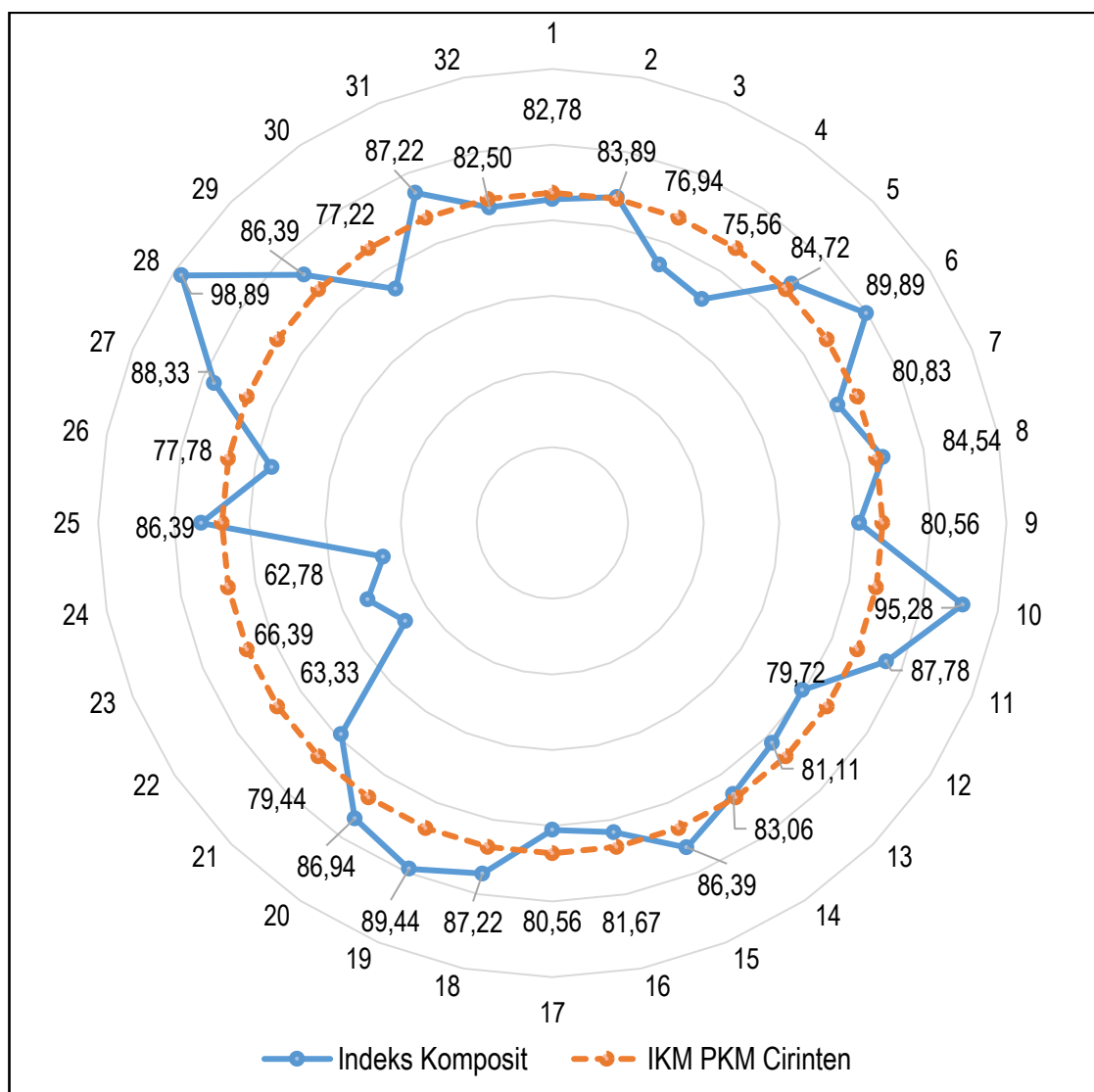
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,78	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,89	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	76,94	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,56	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,72	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	89,89	A	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,83	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	84,54	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,56	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	95,28	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	87,78	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,72	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,11	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,06	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,39	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,67	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	80,56	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,22	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	89,44	A	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	86,94	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,44	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	63,33	D	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	66,39	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	62,78	D	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,39	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,78	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,33	A	Di atas rerata
28	Keamanan	96,89	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,39	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	77,22	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	87,22	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,50	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari 32 indikator terdapat 2 indikator dengan nilai kualifikasi D yakni pada indikator kebersihan lingkungan dan pada indikator kebersihan toilet umum. Terdapat 2 indikator yang mempunyai kualifikasi C yakni kenyamanan ruang pelayanan dan kesesuaian waktu istirahat. Lalu indikator dengan kualifikasi B sebanyak 23 indikator dan 5 indikator dengan kualifikasi A.

Grafik 4.188
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cirinteun
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

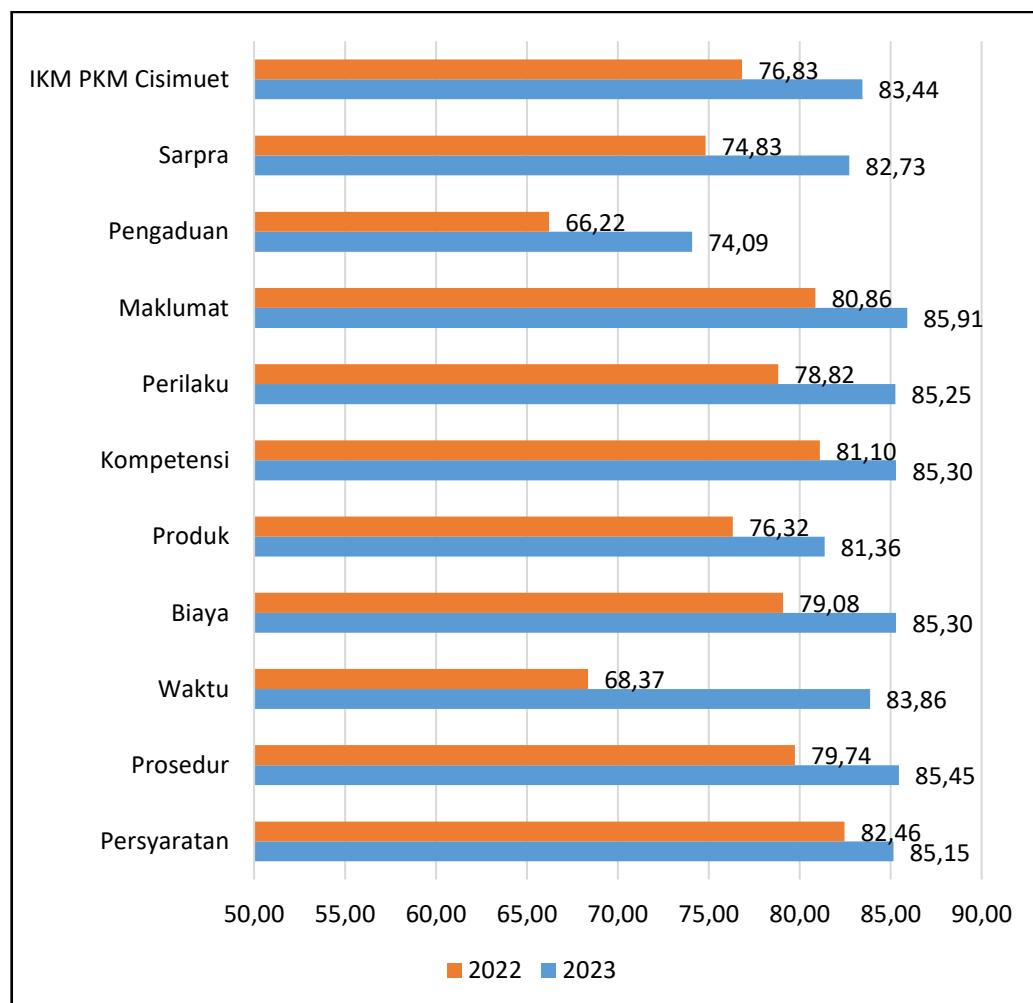
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



19. Puskesmas Cisimeut

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Cisimeut pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,44 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 76,83 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cisimeut, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur yang berada di bawah IKM PKM Cisimeut. Meskipun secara keseluruhan seluruh unsur mengalami kenaikan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.189
IKM Puskesmas Cisimeut Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di kecamatan Cisimuet terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada seluruh unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cisimuet teridentifikasi 3 unsur yang berada di bawah rerata yakni pada unsur sarana dan prasarana, unsur pengelolaan pengaduan dan unsur produk pelayanan,

Pada unsur sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya ketersediaan sarana untuk pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, seperti lansia, anak-anak, ibu hamil dan kaum difabel. Hal lainnya adalah tentang ketersediaan website atau pelayanan online yang dapat diakses 24 jam yang dinilai belum memadai.

Pada unsur pengelolaan pengaduan permasalahan yang diidentifikasi adalah lambatnya respon petugas pemberi layanan terkait aduan, saran dan masukan dari masyarakat, serta respon yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan yang mengajukan aduan.

Pada unsur produk pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah terkait dengan pengguna layanan yang mendengar keluhan atau mengalami pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka.



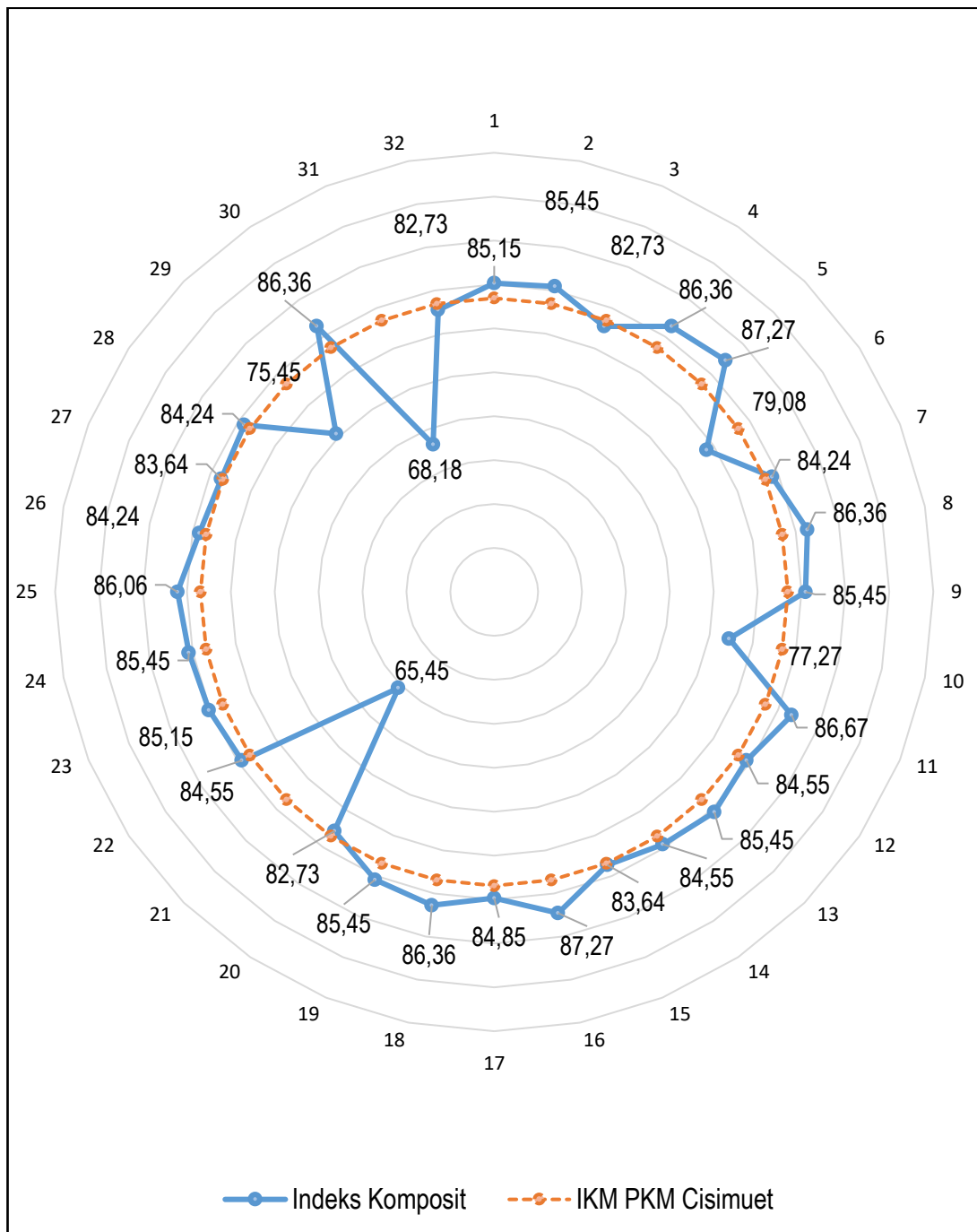
Tabel 4.87
IKM Puskesmas Cisimeut
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,15	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,45	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,73	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	86,36	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87,27	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,08	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	84,24	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,36	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,45	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,27	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	86,67	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,55	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,45	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,55	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,64	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	87,27	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,85	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,36	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,45	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,73	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	65,45	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,55	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,15	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,45	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	86,06	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84,24	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,64	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,24	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	75,45	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	86,36	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	68,18	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,73	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.190
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cisimeut
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

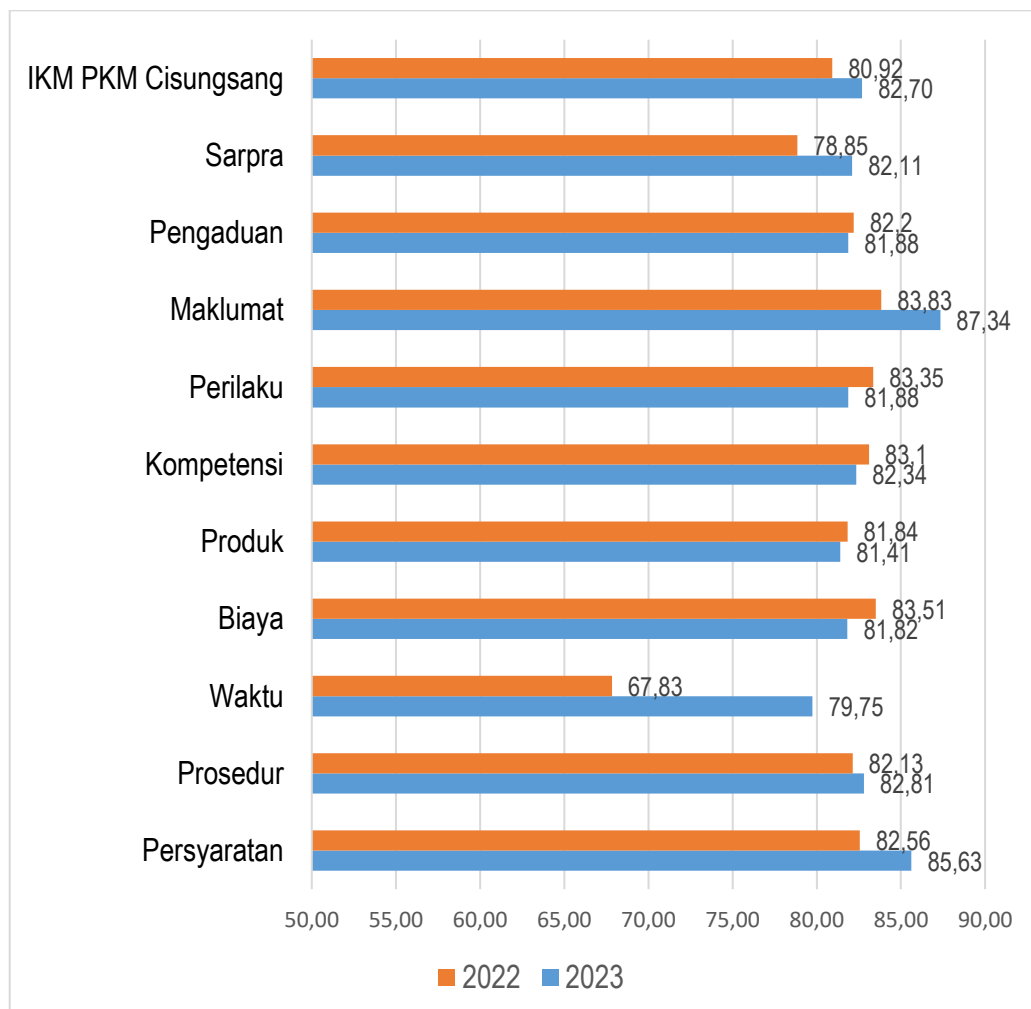
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



20. Puskesmas Cisungsang

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Cisungsang pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 82,70 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 80,92 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Cisungsang, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur layanan yang mengalami penurunan dan 7 unsur yang berada di bawah rerata IKM PKM Cisungsang sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.191
IKM Puskesmas Cisungsang Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di Kecamatan Cisungsang terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari nilai IKM sebesar 82,70 yang mempunyai nilai mutu B. Meski demikian, teridentifikasi 5 unsur yang mengalami penurunan indeks yakni pada unsur pengelolaan pengaduan, perilaku petugas pemberi layanan, kompetensi petugas pemberi layanan, produk pelayanan dan biaya pelayanan.

Pada unsur pengelolaan pengaduan permasalahan yang teridentifikasi adalah lambatnya respon petugas pemberi layanan terkait aduan, saran dan masukan dari masyarakat, serta respon yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan yang mengajukan aduan.

Pada unsur perilaku petugas pemberi layanan masalah yang ditemukan adalah sikap petugas pemberi layanan yang dinilai kurang ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta terdapat tutur kata petugas yang dinilai kurang baik (santun).

Unsur selanjutnya yang mengalami penurunan adalah kompetensi pemberi layanan. Permasalahan yang teridentifikasi adalah kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga tampak kurang meyakinkan dinilai oleh masyarakat serta dinilai kurang maksimal. Petugas juga dinilai kurang komunikatif dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.

Unsur Produk layanan juga mengalami penurunan dan permasalahan yang teridentifikasi adalah hasil pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna layanan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Biaya pelayanan adalah unsur yang juga mengalami penurunan. Permasalahan yang ditemukan adalah pada layanan yang berbayar, besarnya biaya pelayanan yang ditetapkan dinilai terlalu besar atau tidak terjangkau oleh masyarakat pengguna layanan, serta masyarakat menilai biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kualitas layanan yang mereka dapatkan.



Tabel 4.88
IKM Puskesmas Cisungsang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

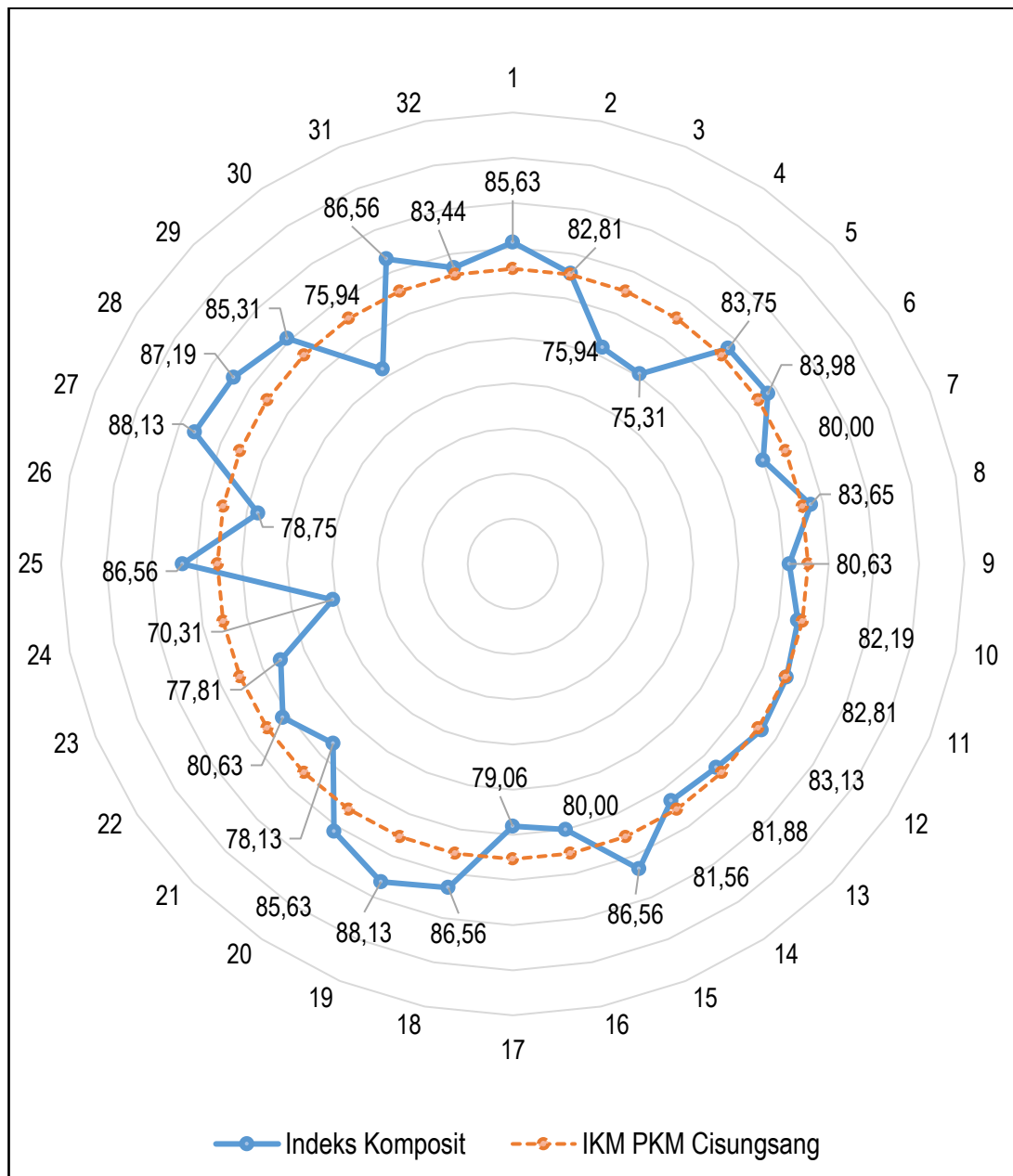
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,63	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,81	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	75,94	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,31	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,75	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,98	D	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	80,00	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	83,65	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,63	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82,63	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,81	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,13	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,88	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,56	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,56	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,00	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	79,06	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,56	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	88,13	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	85,63	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,13	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,63	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,81	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	70,31	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,56	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,56	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,13	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,19	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,31	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	75,94	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	86,56	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83,44	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas dari 32 indikator terdapat 1 indikator mempunyai kualifikasi C pada indikator mitigasi bencana dan 1 indikator dengan kualifikasi D yakni pada indikator waktu tunggu layanan. Sedangkan 30 indikator lainnya memiliki kualifikasi B.

Grafik 4.192
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cisungsang
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

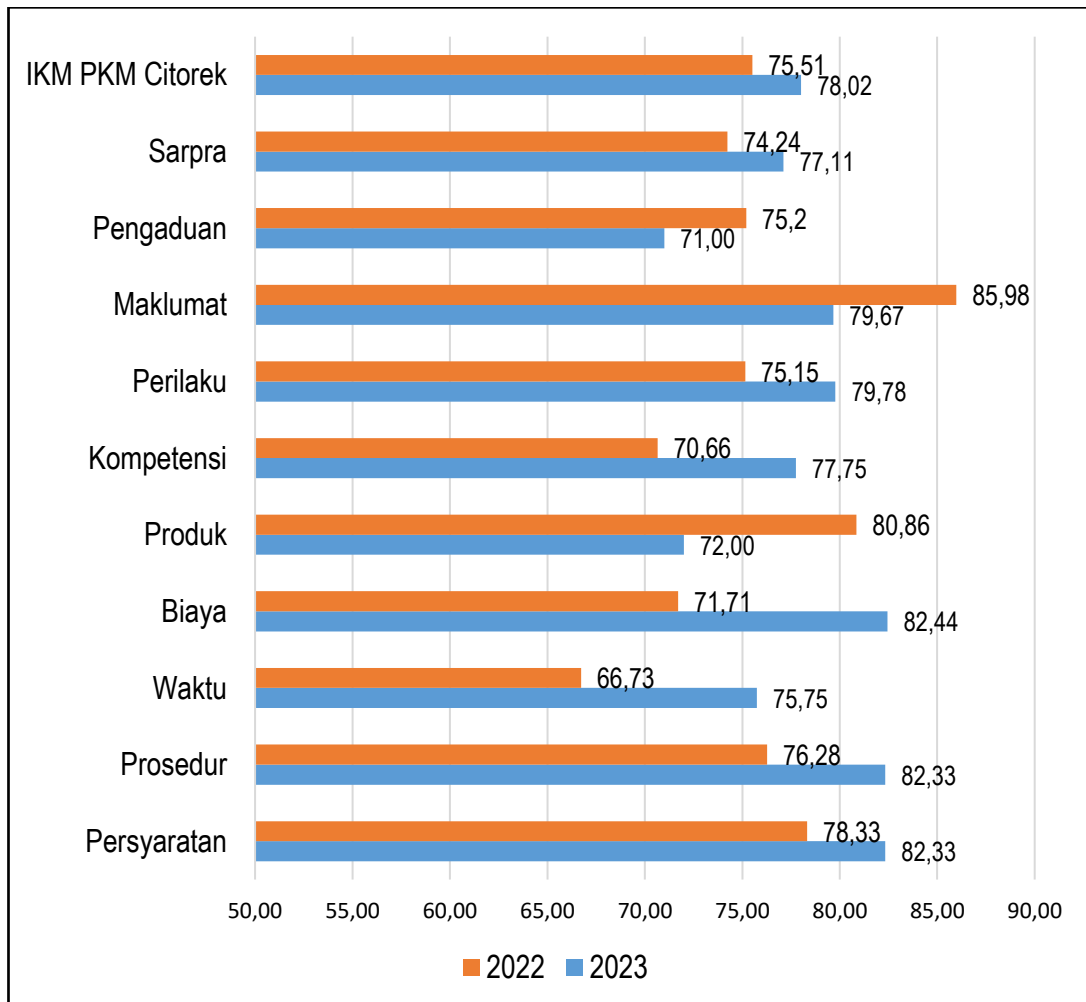
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



21. Puskesmas Citorek

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Citorek pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 78,02 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 75,51 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Citorek, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur layanan yang mengalami penurunan dan 4 unsur yang berada di bawah rerata IKM PKM Citorek sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.193
IKM Puskesmas Citorek Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di kecamatan Cileles terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 7 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Citorek, teridentifikasi 3 unsur yang mengalami penurunan pada unsur kompositnya yaitu pengelolaan pengaduan, maklumat pelayanan, serta produk layanan.

Pada unsur pengelolaan pengaduan permasalahan yang teridentifikasi adalah lambatnya respon petugas pemberi layanan terkait aduan, saran dan masukan dari masyarakat, serta respon yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan yang mengajukan aduan.

Pada unsur maklumat pelayanan, unsur ini mengalami indeks penurunan yang sangat signifikan, dari 85,98 pada tahun 2022 menjadi 79,67 pada tahun 2023. Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur ini adalah isi maklumat tidak memberikan keyakinan kepada pengguna layanan bahwa petugas pemberi layanan sanggup melaksanakan isi maklumat tersebut.

Unsur lain yang mengalami penurunan secara signifikan adalah produk layanan. Pada tahun 2022 unsur produk layanan mempunyai indeks sebesar 80,86 sedangkan pada tahun 2023 turun menjadi 72,00. Permasalahan yang teridentifikasi adalah hasil pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna layanan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan. Masalah lainnya adalah terdapat pengguna layanan yang mendengar keluhan atau mengalami pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Unsur yang mengalami kenaikan secara signifikan adalah unsur biaya layanan dan waktu pelayanan.



Tabel 4.89
IKM Puskesmas Citorek
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

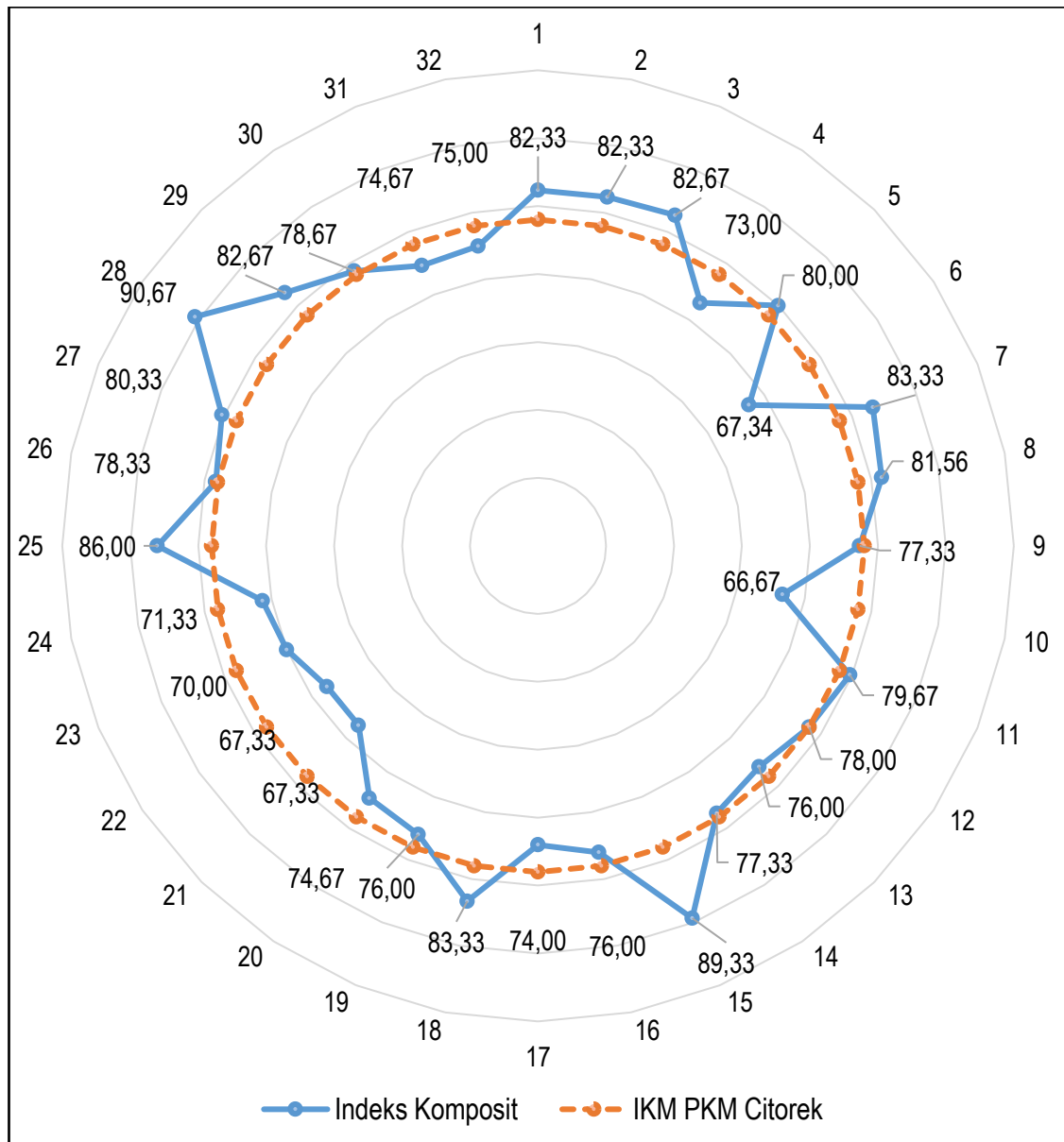
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,33	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,33	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,67	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,00	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	67,34	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,33	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,56	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	77,33	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	66,67	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,67	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	78,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	76,00	C	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,33	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	89,33	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	76,00	C	Di bawah rerata
17	Keramahan	74,00	C	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,33	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,00	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74,67	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	67,33	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	67,33	C	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	70,00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,33	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,33	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,33	B	Di atas rerata
28	Keamanan	90,67	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,67	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	78,67	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	74,67	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	75,00	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dari 32 indikator, terdapat 2 indikator yang mempunyai kualifikasi A yakni pada indikator keamanan dan indikator tidak diskriminatif. Terdapat 16 indikator yang mempunyai kualifikasi B dan 14 indikator mempunyai kualifikasi C.

Grafik 4.194
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Citorek
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

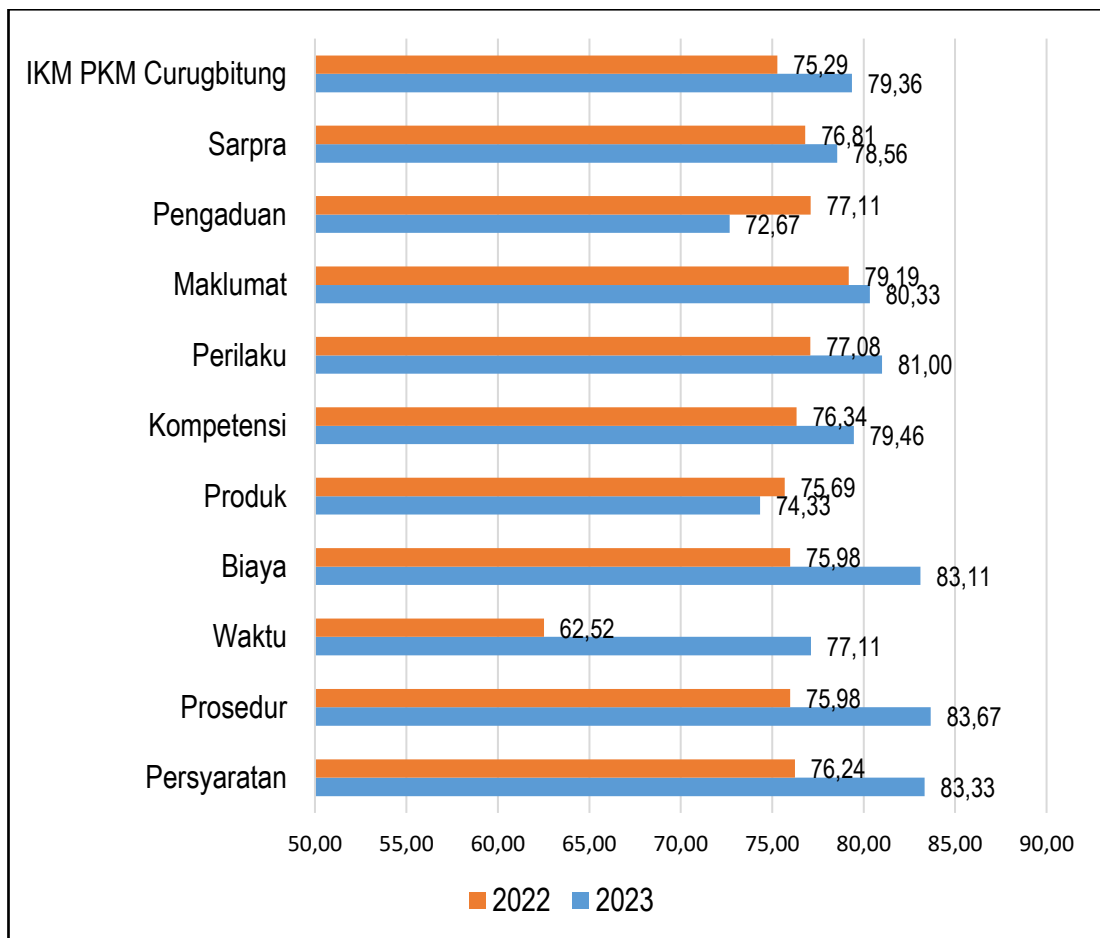
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



22. Puskesmas Curugbitung

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Curugbitung pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 79,36 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 75,29 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Curugbitung, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 2 unsur yang mengalami penurunan yakni pada unsur pengelolaan pengaduan dan unsur produk layanan. Selanjutnya juga teridentifikasi terdapat 4 unsur yang berada di bawah indeks rerata IKM PKM Curugbitung sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.195
IKM Puskesmas Curugbitung Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di kecamatan Curugbitung terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 8 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Curugbitung, teridentifikasi 4 unsur yang berada di bawah rerata. Kecamatan Curugbitung mengalami penurunan pada 2 unsur kompositnya yaitu pada unsur pengelolaan pengaduan dan produk layanan.

Pada unsur pengelolaan pengaduan permasalahan yang teridentifikasi adalah lambatnya respon petugas pemberi layanan terkait aduan, saran dan masukan dari masyarakat, serta respon yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan yang mengajukan aduan.

Pada unsur produk layanan, permasalahan yang teridentifikasi adalah adanya masyarakat yang pernah mendengar keluhan atau terdapat masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Unsur yang mengalami kenaikan paling signifikan ada pada unsur waktu pelayanan. Pada tahun 2022 mendapatkan indeks sebesar 62,52 dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan menjadi sebesar 77,11.



Tabel 4.90
IKM Puskesmas Curugbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

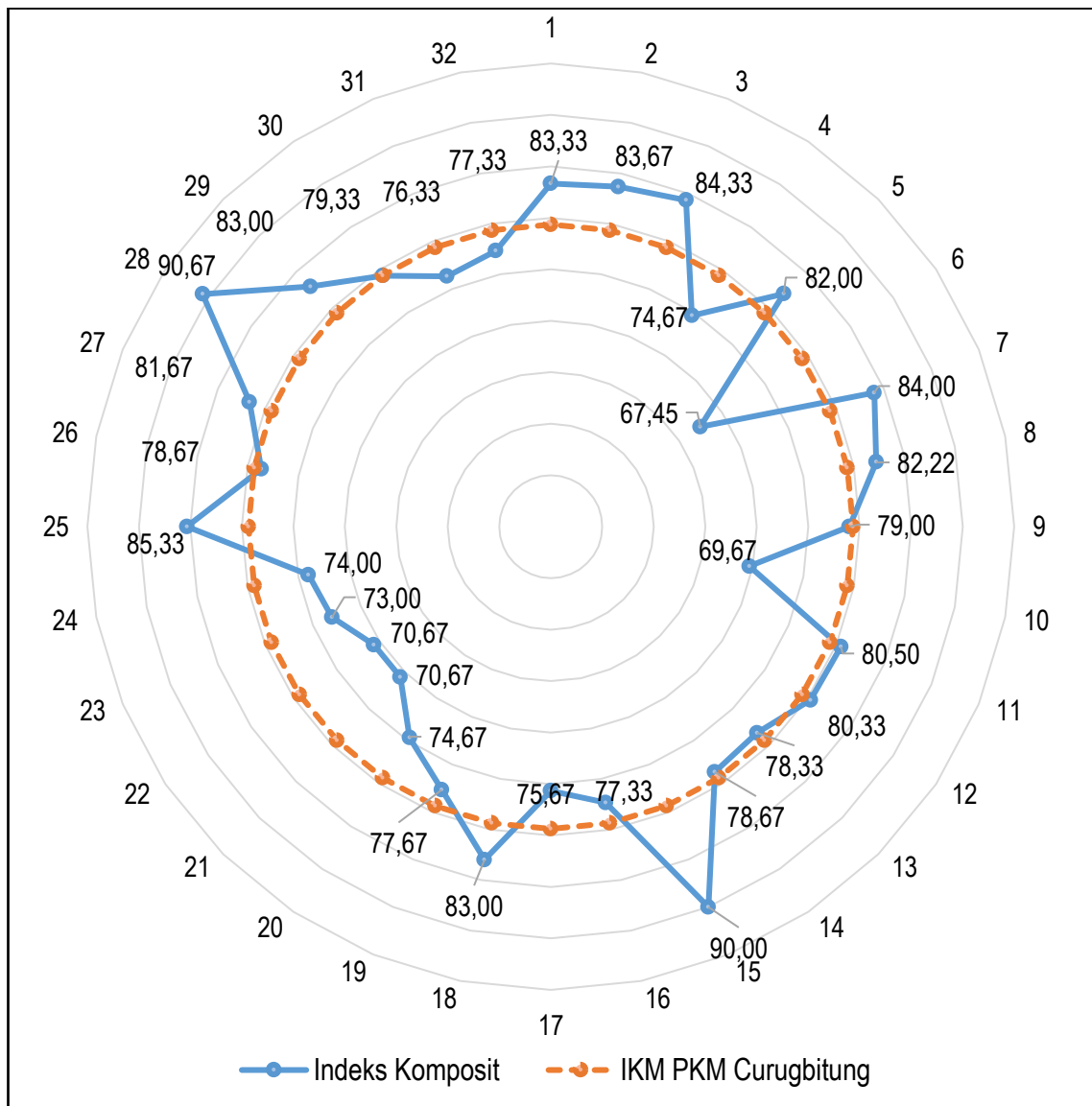
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,33	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,67	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,33	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,67	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,00	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	67,45	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,00	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,22	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,00	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	69,67	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,50	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,33	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	78,33	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,67	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	90,00	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	77,33	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	75,67	C	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,00	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,67	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	74,67	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	70,67	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	70,67	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	73,00	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,33	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,67	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,67	B	Di atas rerata
28	Keamanan	90,67	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,00	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,33	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76,33	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,33	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan tabel di atas, dari 32 indikator terdapat 2 indikator yang mempunyai kualifikasi A, lalu terdapat 20 indikator yang mempunyai kualifikasi B serta 10 indikator yang mempunyai kualifikasi C.

Grafik 4.196
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Curugbitung
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

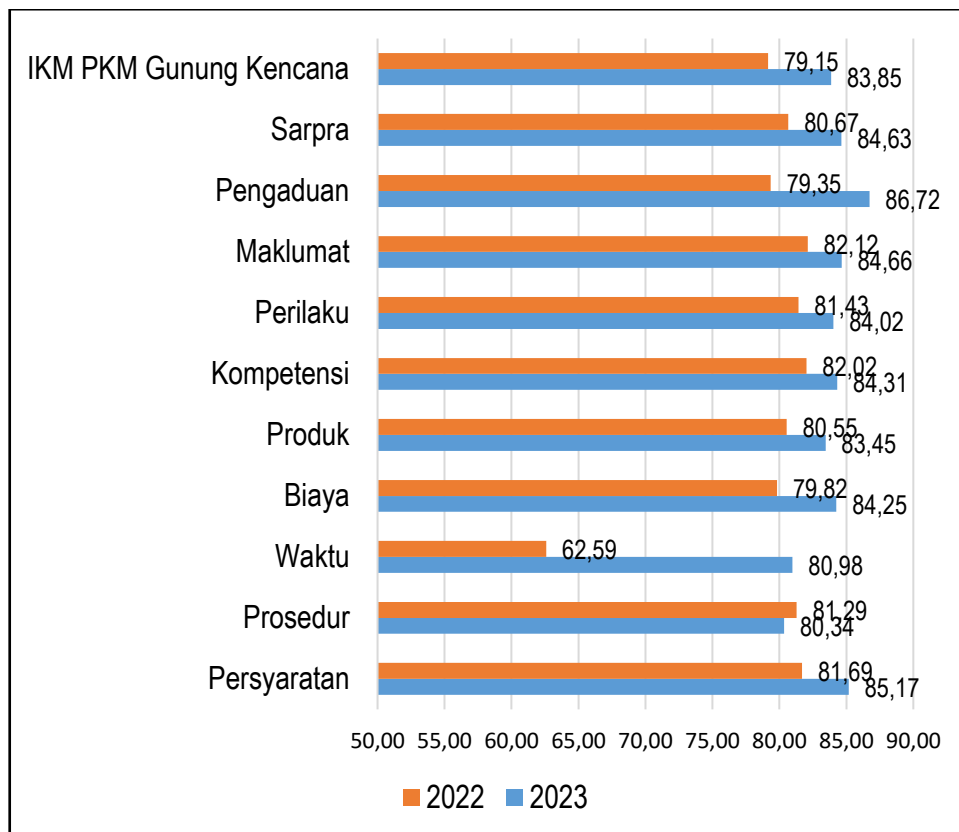
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



23. Puskesmas Gunung Kencana

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Gunung Kencana pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,85 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 79,15 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Gunung Kencana, maka teridentifikasi adanya 3 unsur yang berada di bawah nilai rerata IKM Kecamatan Gunung Kencana. Namun demikian ketiga unsur tersebut tetap mengalami kenaikan indeks dari tahun sebelumnya. Adapun untuk unsur yang mengalami kenaikan paling signifikan adalah unsur waktu pelayanan yang mempunyai indeks 62,59 pada tahun 2022 dengan mutu pelayanan D, meningkat jadi 80,98 pada tahun 2023 dengan mutu pelayanan B, sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.197
IKM Puskesmas Gunung Kencana Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di Kecamatan Gunung Kencana terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada seluruh unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Gunung Kencana, teridentifikasi 3 unsur yang berada di bawah rerata yakni pada unsur Produk pelayanan, waktu pelayanan serta prosedur pelayanan.

Pada unsur produk pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah adanya keluhan dari pengguna layanan yang menilai bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan. Pada unsur waktu pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah tentang ketersediaan ambulans yang tidak tersedia 24 jam, sehingga menyebabkan waktu tunggu ambulans dinilai lama oleh pengguna layanan (lebih dari 30 menit). Masyarakat juga mengeluhkan waktu tunggu pada IGD yang dinilai lama serta waktu tunggu obat racik yang masih dinilai lama. Selanjutnya masalah yang ditemukan adalah waktu tunggu tagihan pasien rawat inap yang dirasa masih belum optimal.

Selanjutnya pada unsur produk pelayanan, masalah yang ditemukan adalah adanya pengguna layanan yang mengeluh karena tidak mendapatkan atau menerima pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Berdasarkan 32 indikator yang dinilai, terdapat 28 indikator yang mempunyai kualifikasi B, serta 3 indikator dengan kualifikasi C dan 1 indikator mempunyai kualifikasi D yakni pada indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan. Sehingga sangat diperlukan perbaikan mengenai kewajaran waktu tunggu pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara pertama, mengidentifikasi lebih lanjut terkait kendala yang dihadapi oleh petugas pelayanan. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Ketiga, mengefektifkan fungsi monev untuk meminimalisir penyimpangan seperti waktu tunggu layanan yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Berikut ini adalah gambaran ke-32 indikator (unsur komposit) Indeks Kepuasan Masyarakat dan postur pelayanan publik di Puskesmas Gunung Kencana.



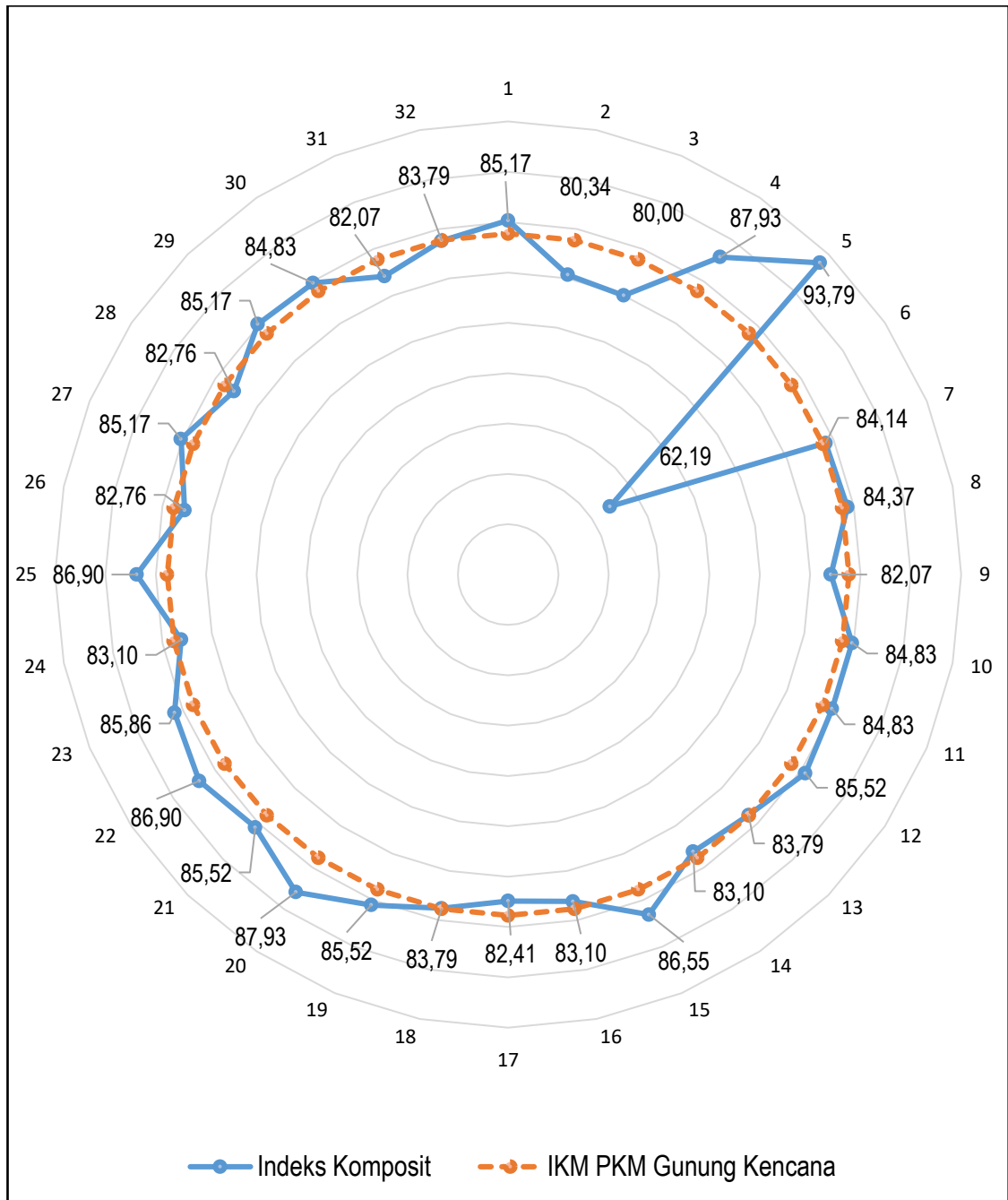
Tabel 4.91
IKM Puskesmas Gunung Kencana
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

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

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.198
Postur Pelayanan Publik
Puskesmas Gunung Kencana
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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



24. Puskesmas Kalanganyar

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PKM di Kecamatan Kalanganyar pada tahun 2023 terkategori baik dengan indeks sebesar 77,66 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 73,63 yang masuk dalam kategori C atau kurang memuaskan. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Kalanganyar, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur waktu layanan yang mengalami penurunan dari indeks semula sebesar 71,73 pada tahun 2022 menjadi 71,50 pada tahun 2023.

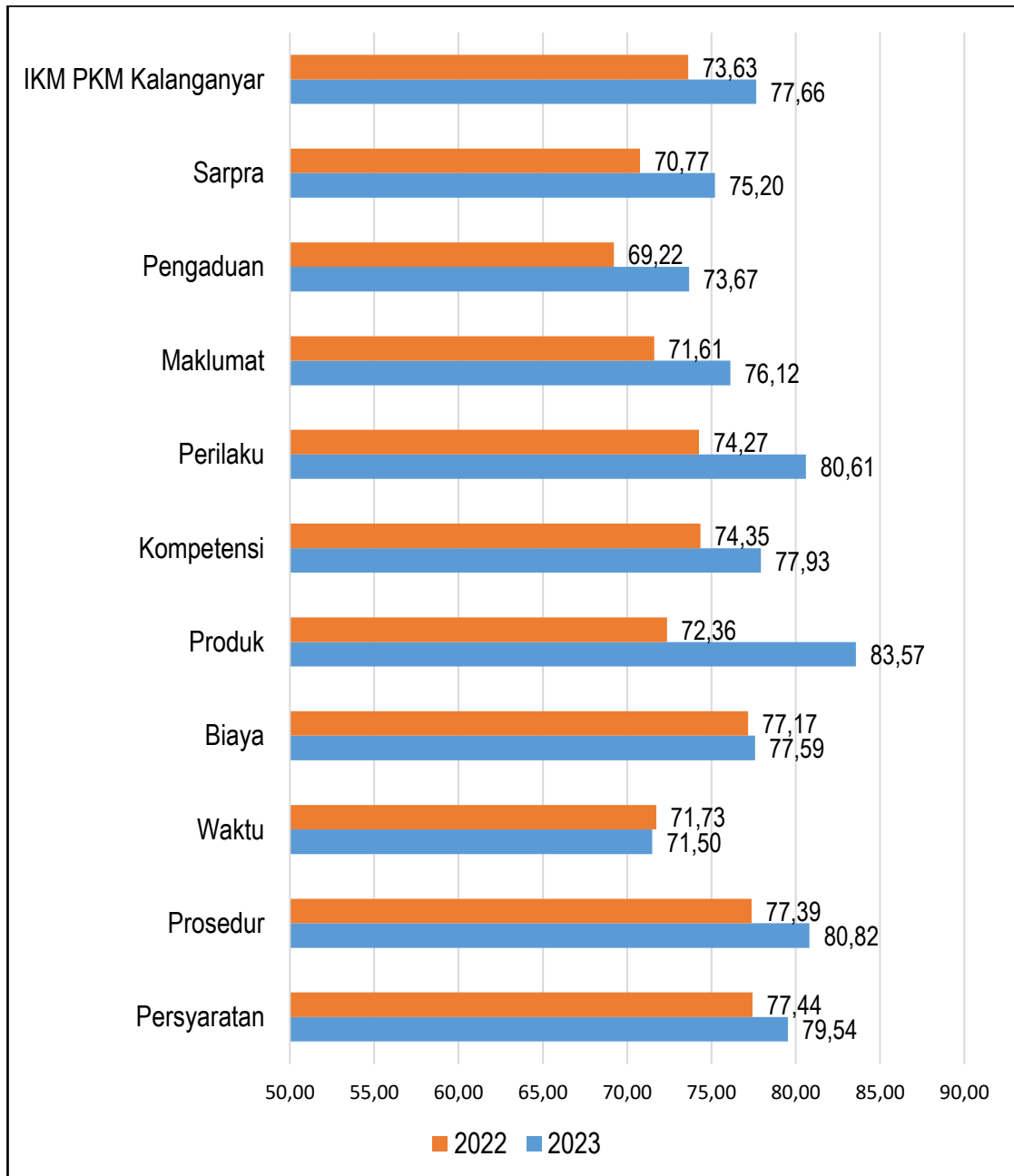
Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di Kecamatan Kalanganyar terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 9 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Kalanganyar, teridentifikasi 5 unsur yang berada di bawah rerata. Kecamatan Kalanganyar mengalami penurunan pada satu unsur kompositnya yaitu waktu pelayanan, meskipun indeks penurunannya sangat rendah yakni hanya sebesar 0,23. Penurunan ini disebabkan karena masyarakat menilai waktu tunggu untuk mendapatkan obat jadi dan obat racik dirasa masih lama atau tidak sesuai prosedur, yakni maksimal 30 menit untuk obat jadi dan maksimal 60 menit untuk obat racik.

Unsur yang mengalami peningkatan indeks yang sangat signifikan adalah unsur produk pelayanan dari 72,36 pada tahun 2022 menjadi 83,57.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Kalanganyar berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan Kesehatan di puskesmas tersebut.



Grafik 4.199
IKM Puskesmas Kalanganyar Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



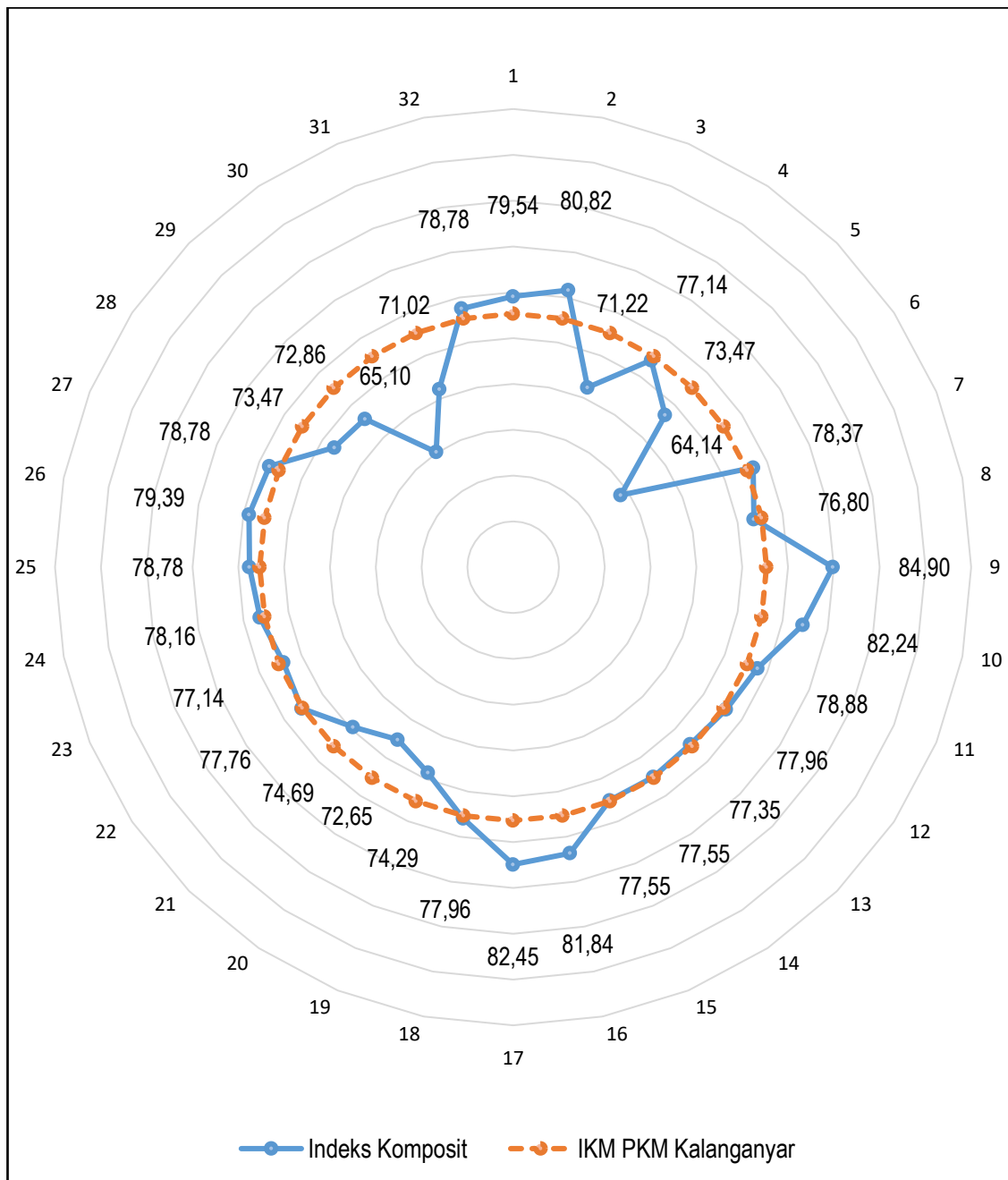
Tabel 4.92
IKM Puskesmas Kalanganyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	79,54	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,82	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	71,22	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,14	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	73,47	C	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	64,14	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78,37	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	76,80	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,90	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,24	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	78,88	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	77,96	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	77,35	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,55	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	77,55	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	81,84	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,45	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	77,96	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	74,29	C	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	72,65	C	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	74,69	C	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,76	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,14	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,16	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78,78	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,39	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	78,78	B	Di atas rerata
28	Keamanan	73,47	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	72,86	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	65,10	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	71,02	C	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,78	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.200
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Kalanganyar
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

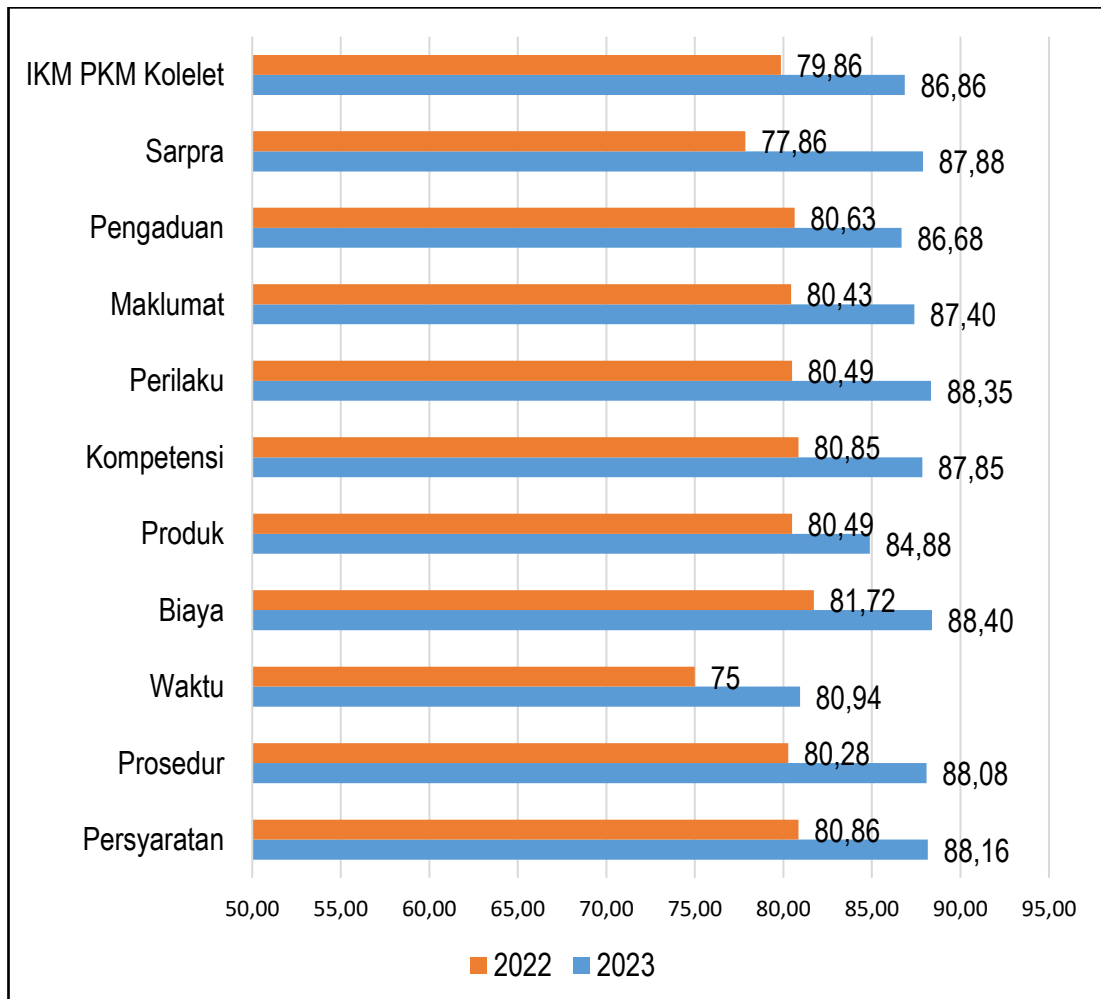
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



25. Puskesmas Kolelet

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cikolelet mencapai indeks sebesar 86,86, artinya bahwa tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan public di puskesmas Cikolelet terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat sangat signifikan dari tahun 2022 sebesar 79,86 menjadi 86,86 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 86,86 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan dan produk pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.201
IKM Puskesmas Kolelet Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum Masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Kolelet. Meskipun masih terdapat 2 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Kolelet. Diantaranya adalah unsur waktu pelayanan sebesar 80,94 dan unsur produk layanan sebesar 84,88. Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 88,08, kesesuaian waktu istirahat sebesar 87,60, pelayanan penuh waktu sebesar 87,36 dan kewajiban waktu tunggu pelayanan sebesar 60,73. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur kewajiban waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan,

Sementara produk layanan meliputi dua unsur komposit, diantaranya adalah produk sesuai harapan sebesar 88,72 dan angka complain sebesar 81,04. Melihat capaian dua unsur tersebut, sangat terlihat bahwa yang perlu mendapatkan perhatian adalah pada unsur komplain yang disampaikan pengguna layanan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat 11 unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. 11 unsur yang dimaksud adalah kewajiban biaya, produk sesuai harapan, keramahan petugas pelayanan, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan APAR, efektifitas larangan merokok, sarana dan prasarana yang tidak membahayakan pengunjung, ketersediaan sarana afirmasi dan penerapan protocol Kesehatan. Kemudian masih terdapat satu unsur yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur kewajiban waktu tunggu pelayanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Kolelet berdasarkan unsur komposisinya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.



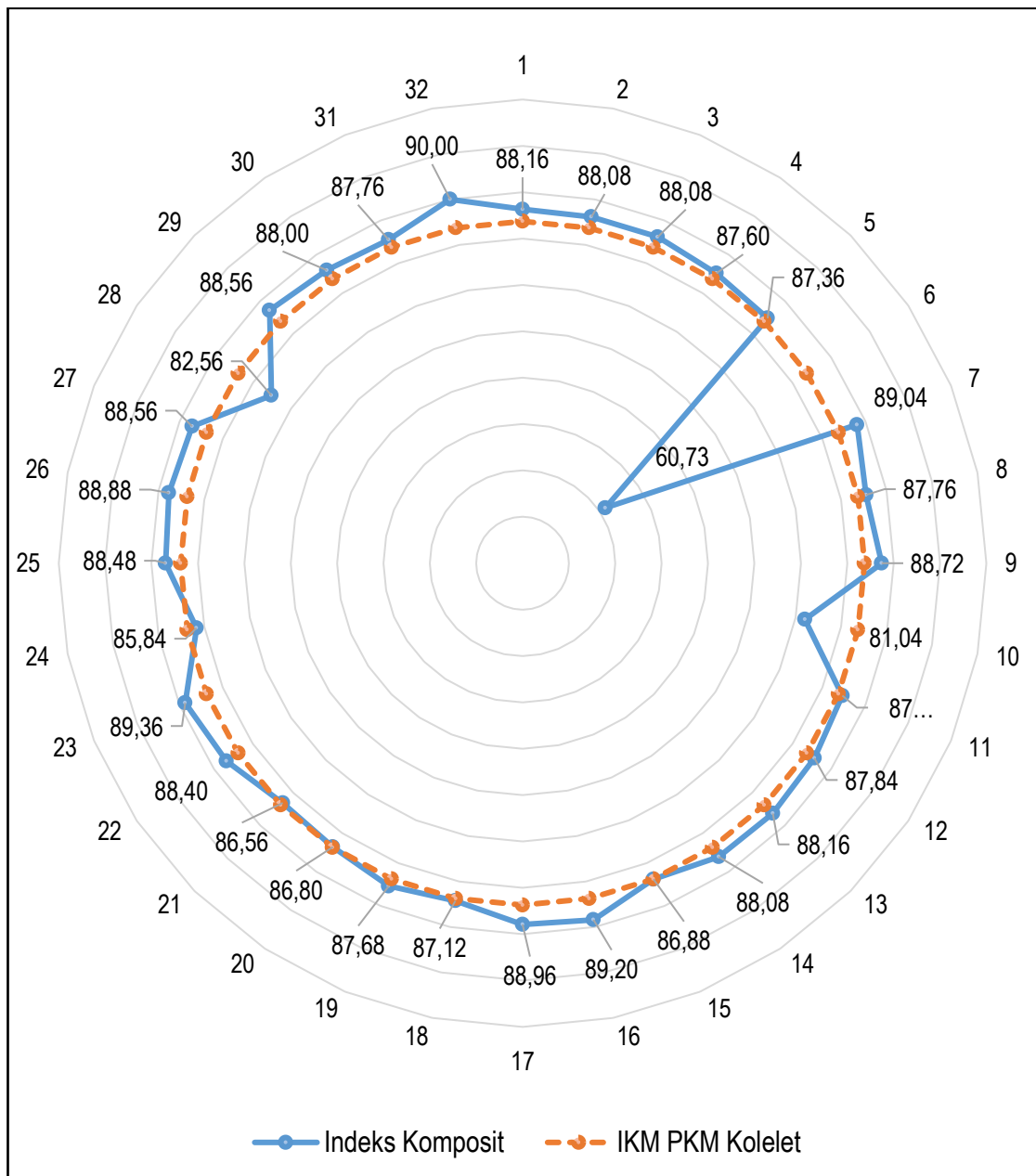
Tabel 4.93
IKM Puskesmas Kolelet
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	88,16	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	88,08	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	88,08	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	87,60	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	87,36	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	60,73	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	89,07	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87,76	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	88,72	A	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,04	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	87,32	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	87,84	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	88,16	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	88,08	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,88	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	89,20	A	Di atas rerata
17	Keramahan	88,96	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,12	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	87,68	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	86,80	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86,56	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	88,40	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	89,36	A	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,84	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	88,48	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	88,88	A	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,56	A	Di atas rerata
28	Keamanan	82,56	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	88,56	A	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	88,00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	87,76	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	90,00	A	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.202
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Kolelet
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

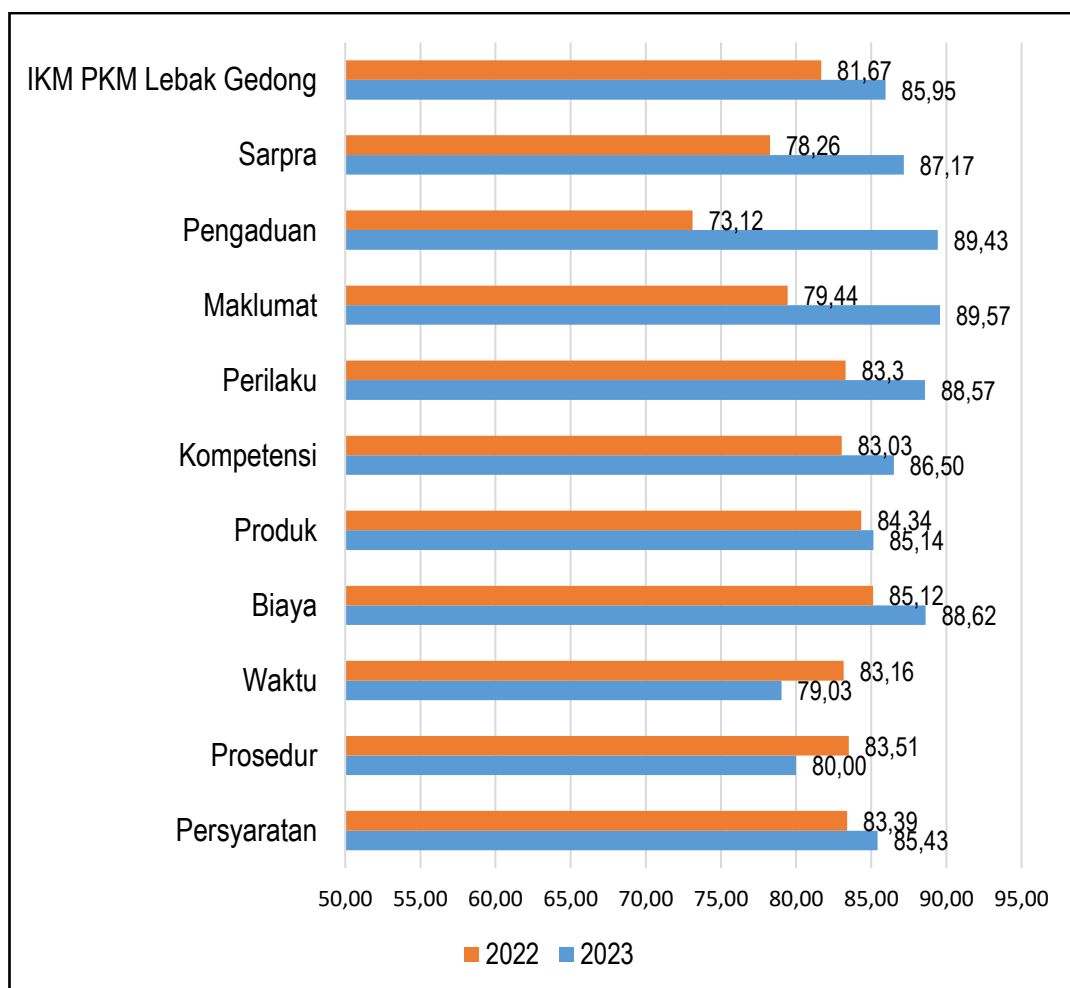
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



26. Puskesmas Lebakgedong

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Lebakgedong mencapai indeks sebesar 85,95, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di puskesmas Lebakgedong terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 81,67 menjadi 85,95 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 85,95 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan dan prosedur pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.204
IKM Puskesmas Lebakgedong Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum Masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Lebakgedong. Meskipun masih terdapat 2 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Lebakgedong. Diantaranya adalah unsur waktu pelayanan sebesar 79,03 dan unsur prosedur pelayanan sebesar 80,00. Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 72,29, kesesuaian waktu istirahat sebesar 85,43, pelayanan penuh waktu sebesar 85,14 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 73,25. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan,

Sementara prosedur pelayanan meliputi alur atau tahapan pelayanan yang harus ditempuh oleh pengguna layanan. Responden menilai bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Lebakgedong masih dinilai Panjang dan kurang sederhana.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat 10 unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. 10 unsur yang dimaksud adalah kewajaran biaya, bebas pungli atau bebas biaya tambahan, kesantunan dan keramahan petugas pelayanan, maklumat dan integritas maklumat pelayanan, ketersediaan kanal pengaduan dan respon terhadap pengaduan, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan sarana afirmasi. Kemudian masih terdapat satu unsur yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik



di Puskesmas Lebakgedong berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

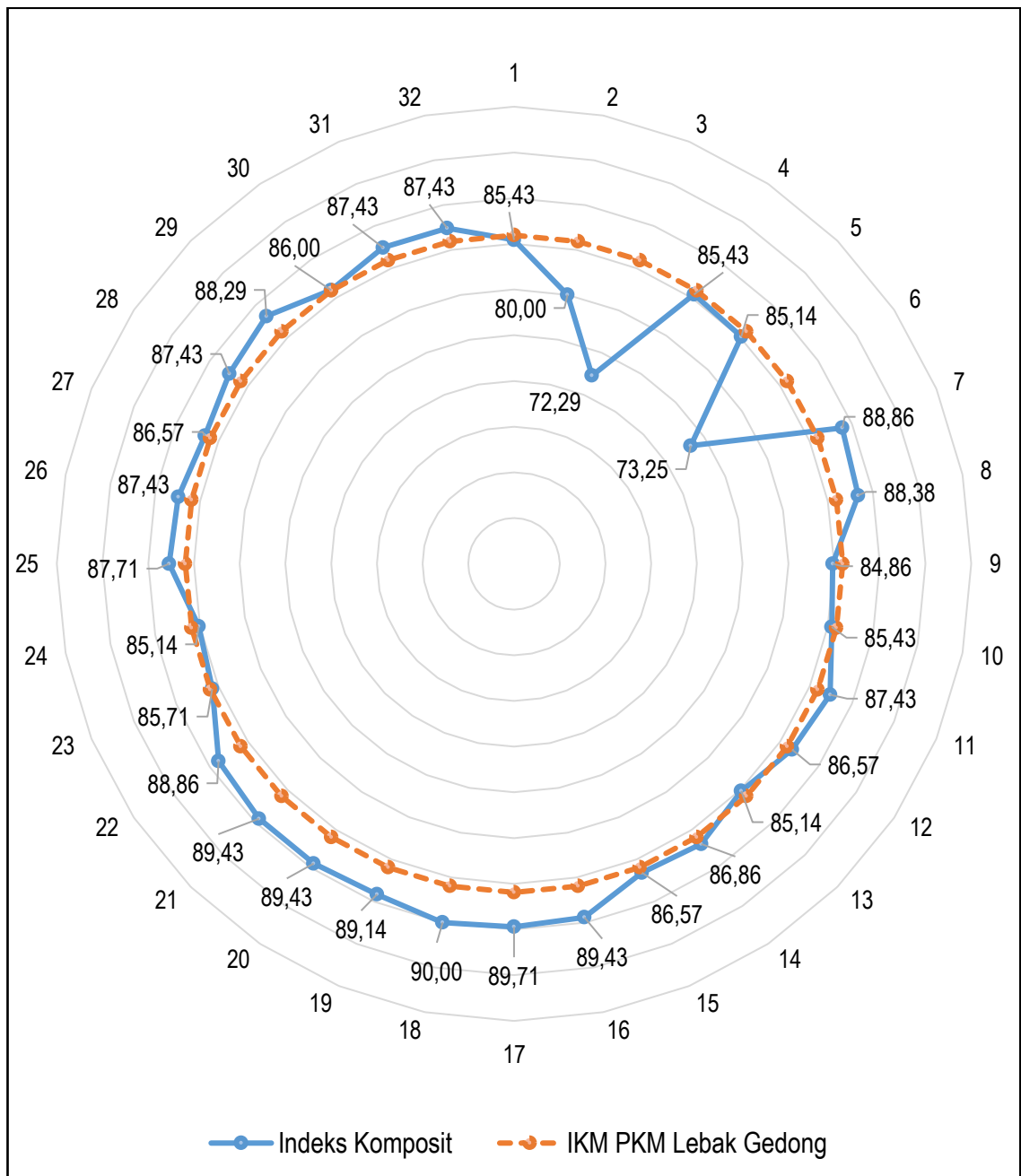
Tabel 4.94
IKM Puskesmas Lebakgedong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,43	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,00	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72,29	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	85,43	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85,14	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73,25	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88,89	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	88,38	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,86	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	85,43	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	87,43	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,57	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,14	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	86,86	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,57	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	89,43	A	Di atas rerata
17	Keramahan	89,71	A	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	90,00	A	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	89,14	A	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	89,43	A	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	89,43	A	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	88,86	A	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,71	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,95	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	87,71	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87,43	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,43	B	Di atas rerata
28	Keamanan	87,43	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	88,29	A	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	88,00	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	87,43	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	87,43	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.204
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Lebakgedong
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

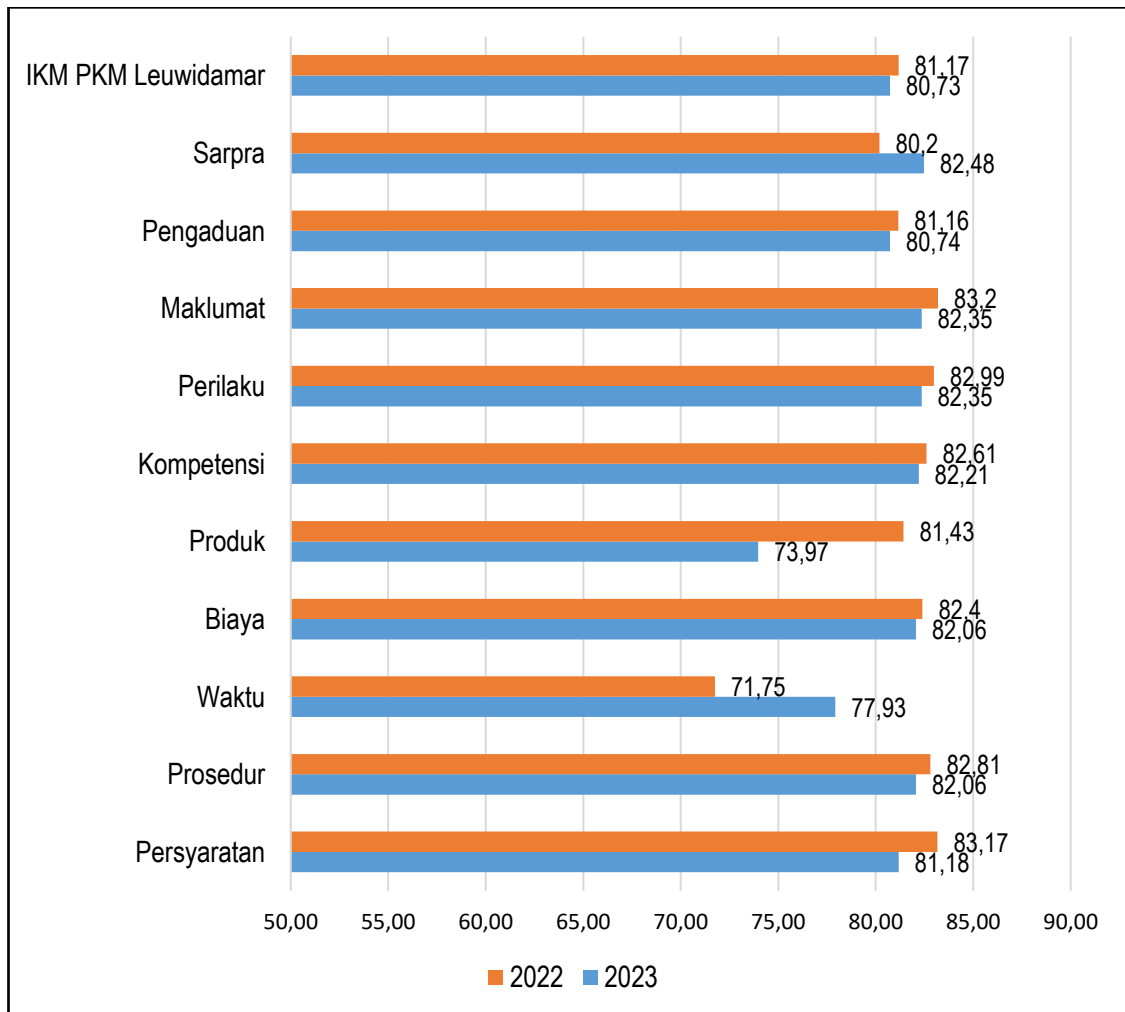
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



27. Puskesmas Leuwidamar

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Leuwidamar mencapai indeks sebesar 80,73, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di puskesmas Leuwidamar terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini mengalami penurunan meski tidak signifikan dari tahun 2022 sebesar 81,17 menjadi 80,73 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 80,73 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan dan produk pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.205
IKM Puskesmas Leuwidamar Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum Masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Leuwidamar. Meskipun masih terdapat 3 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Leuwidamar. Diantaranya adalah unsur waktu pelayanan sebesar 77,93 dan unsur persyaratan pelayanan sebesar 81,18 dan produk pelayanan sebesar 73,97. Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 84,41, kesesuaian waktu istirahat sebesar 83,82, pelayanan penuh waktu sebesar 83,82 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 59,67. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan,

Sementara persyaratan pelayanan meliputi persyaratan administrasi maupun persyaratan teknis yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan. Responden menilai bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Leuwidamar masih dinilai kurang sederhana. Kemudian unsur produk pelayanan meliputi produk sesuai harapan sebesar 81,76 dan angka komplai sebesar 66,18. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan masih mengeluhkan soal hasil pelayanannya.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Kemudian masih terdapat satu unsur yang mendapat apresiasi tidak memuaskan dengan mutu pelayanan D yaitu unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan. Sementara terdapat satu unsur yang dinilai kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur keamanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Leuwidamar berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.



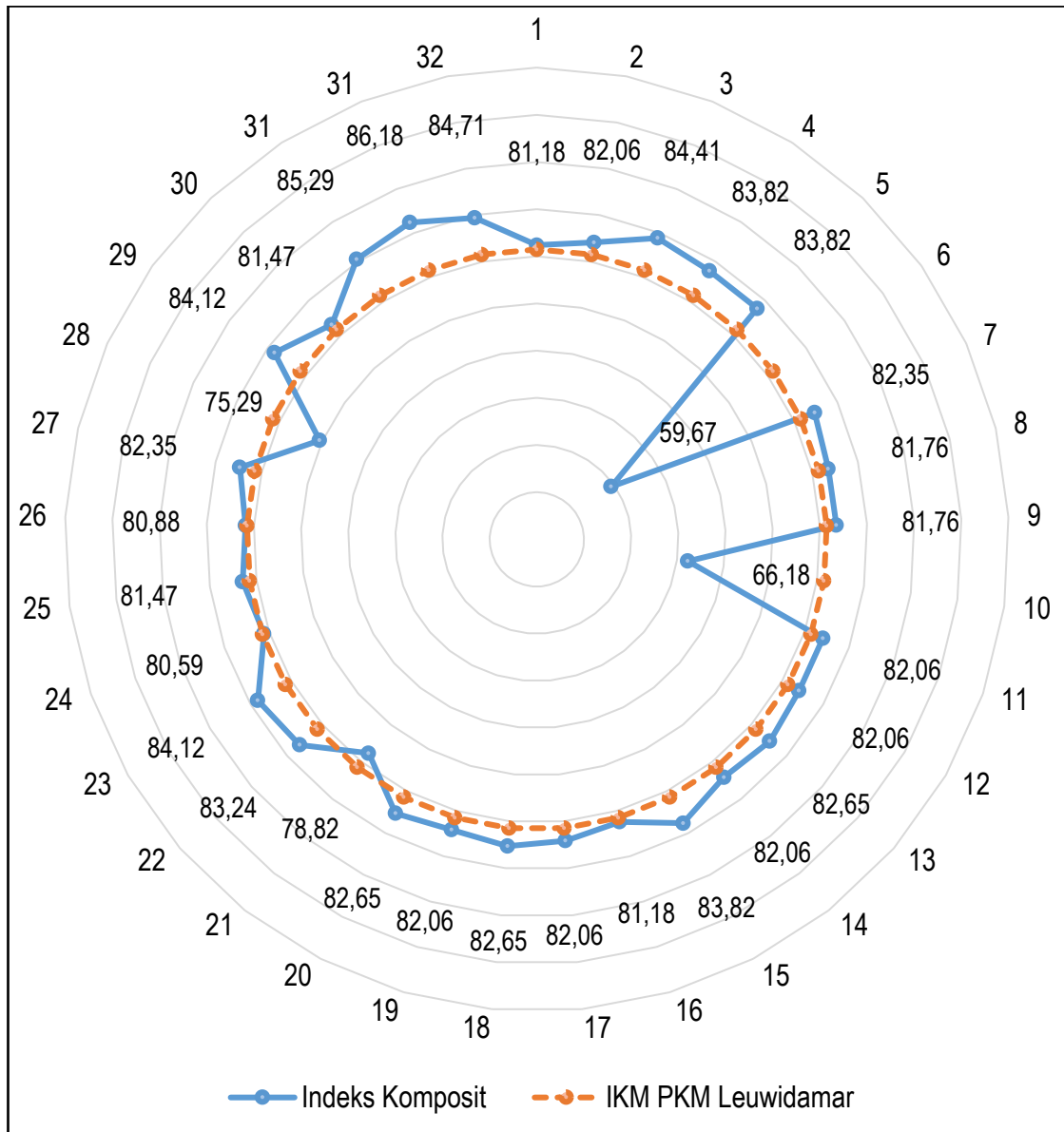
Tabel 4.95
IKM Puskesmas Leuwidamar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,18	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,06	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,41	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,82	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,82	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	59,67	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,35	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,76	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,76	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	66,18	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,06	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,06	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,65	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,06	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,82	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,18	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,06	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,65	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,06	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,65	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	78,82	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,24	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,12	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,58	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,47	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,88	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,35	B	Di atas rerata
28	Keamanan	75,29	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,12	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,47	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	86,18	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,71	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.206
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Leuwidamar
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

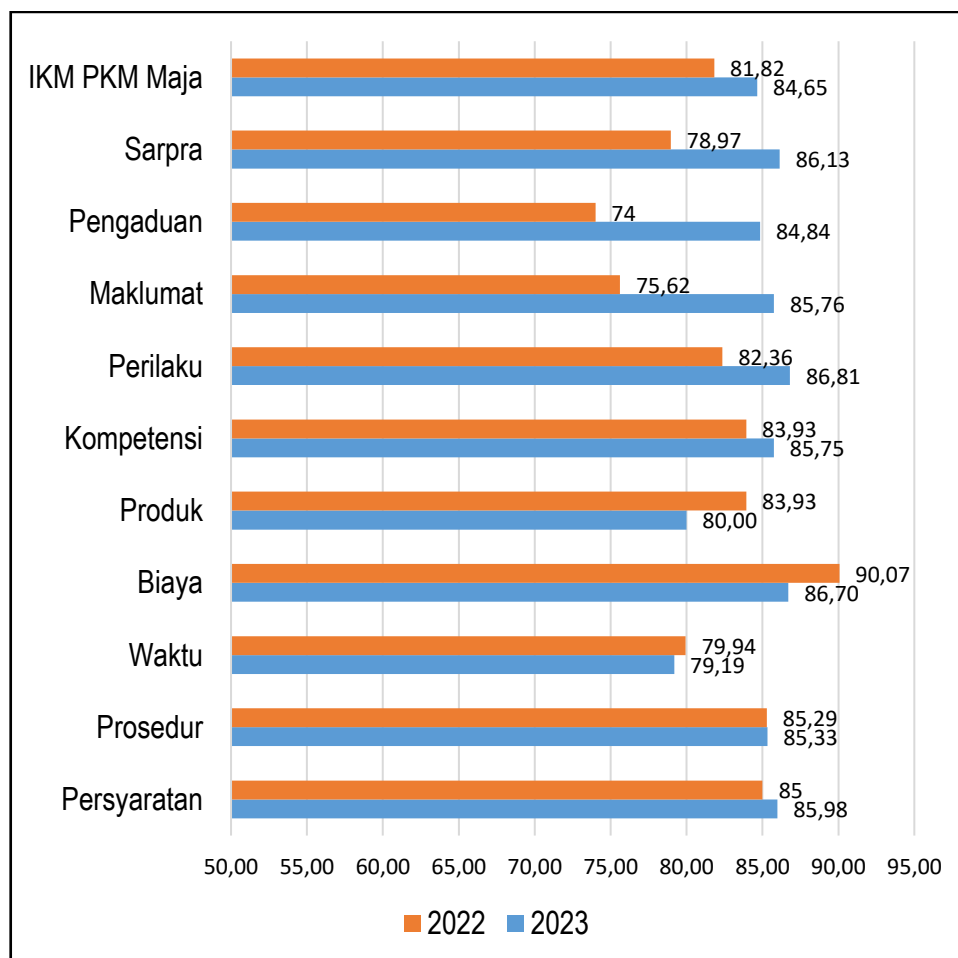
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv.



28. Puskesmas Maja

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Maja mencapai indeks sebesar 84,65, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di puskesmas Maja terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 81,82 menjadi 84,65 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 84,65 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan dan produk/hasil pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.207
IKM Puskesmas Maja (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Maja. Meskipun masih terdapat 2 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Maja. Diantaranya adalah unsur waktu pelayanan sebesar 79,19 dan unsur produk pelayanan sebesar 80,00. Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 86,20, kesesuaian waktu istirahat sebesar 81,52, pelayanan penuh waktu sebesar 86,30 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 62,75. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu kunjungan dokter, waktu tunggu makan bagi pasien, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan,

Sementara unsur produk pelayanan meliputi hasil pelayanan sudah sesuai harapan 84,78 dan angka complain sebesar 75,22. Pada unsur ini yang perlu mendapat perhatian adalah soal tingginya angka komplain pengguna layanan terutama pada respon cepat/ penanganan atas komplain yang diterima.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat 4 unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Keempat unsur yang dimaksud adalah kewajaran biaya, bebas pungli atau bebas biaya tambahan, ketersediaan alat pemadam api ringan, efektifitas larangan merokok dan sarana prasarana tidak membahayakan pengguna layanan. Kemudian masih terdapat satu unsur yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur angka complain, bahkan masih terdapat satu unsur dengan penilaian tidak memuaskan dengan mutu pelayanan D yaitu kewajaran waktu tunggu pelayanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik



di Puskesmas Maja berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

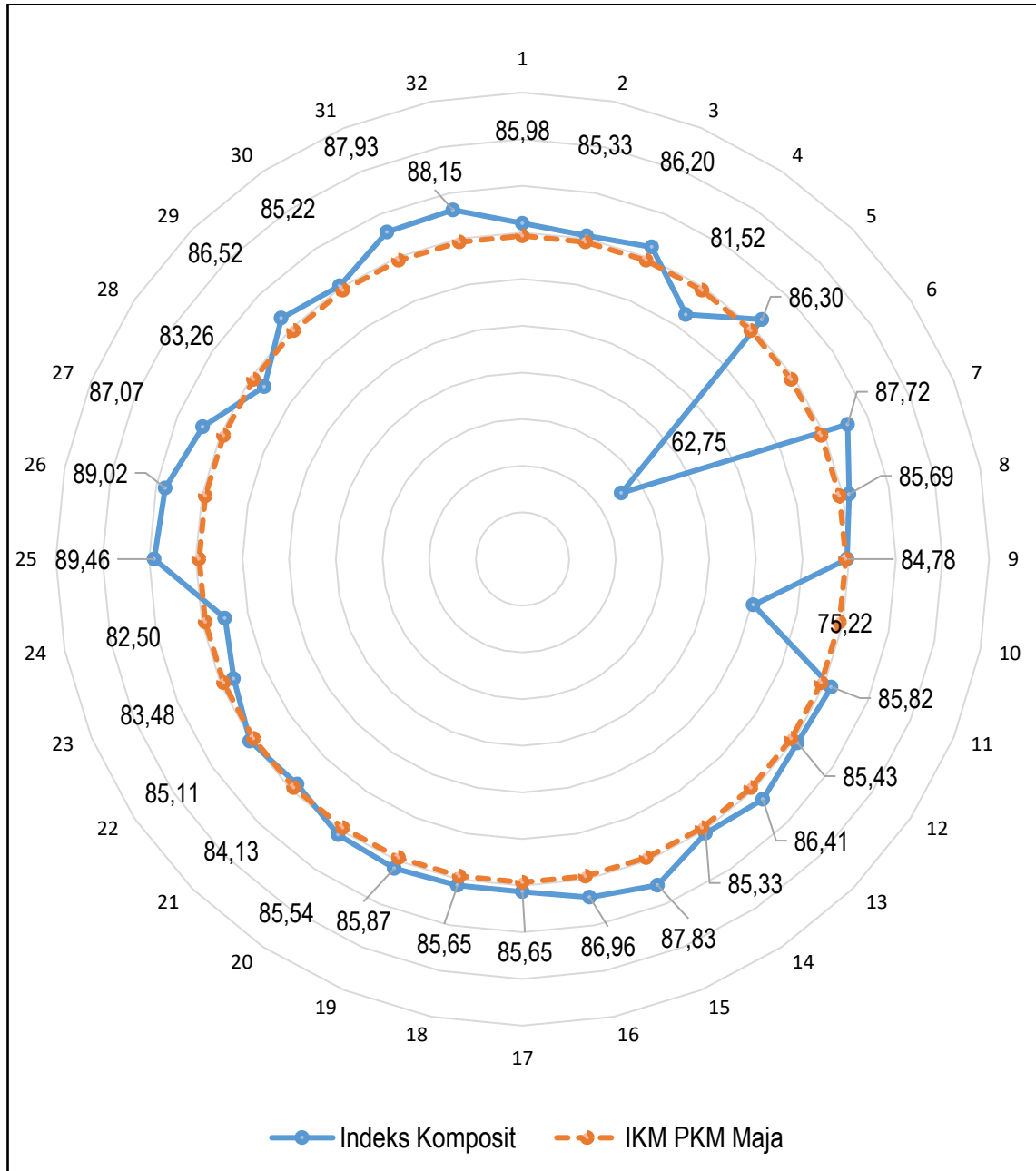
Tabel 4.96
IKM Puskesmas Maja (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,98	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,33	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	86,20	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,52	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	86,30	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	62,75	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87,72	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,69	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,78	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	75,22	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	85,82	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,43	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86,41	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,33	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	87,83	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,96	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,65	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,65	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,87	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	85,54	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,13	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,11	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,48	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,50	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	89,46	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	89,02	A	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,07	A	Di atas rerata
28	Keamanan	83,26	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,52	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	85,22	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	87,93	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	88,15	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.208
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Maja (DTP)
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

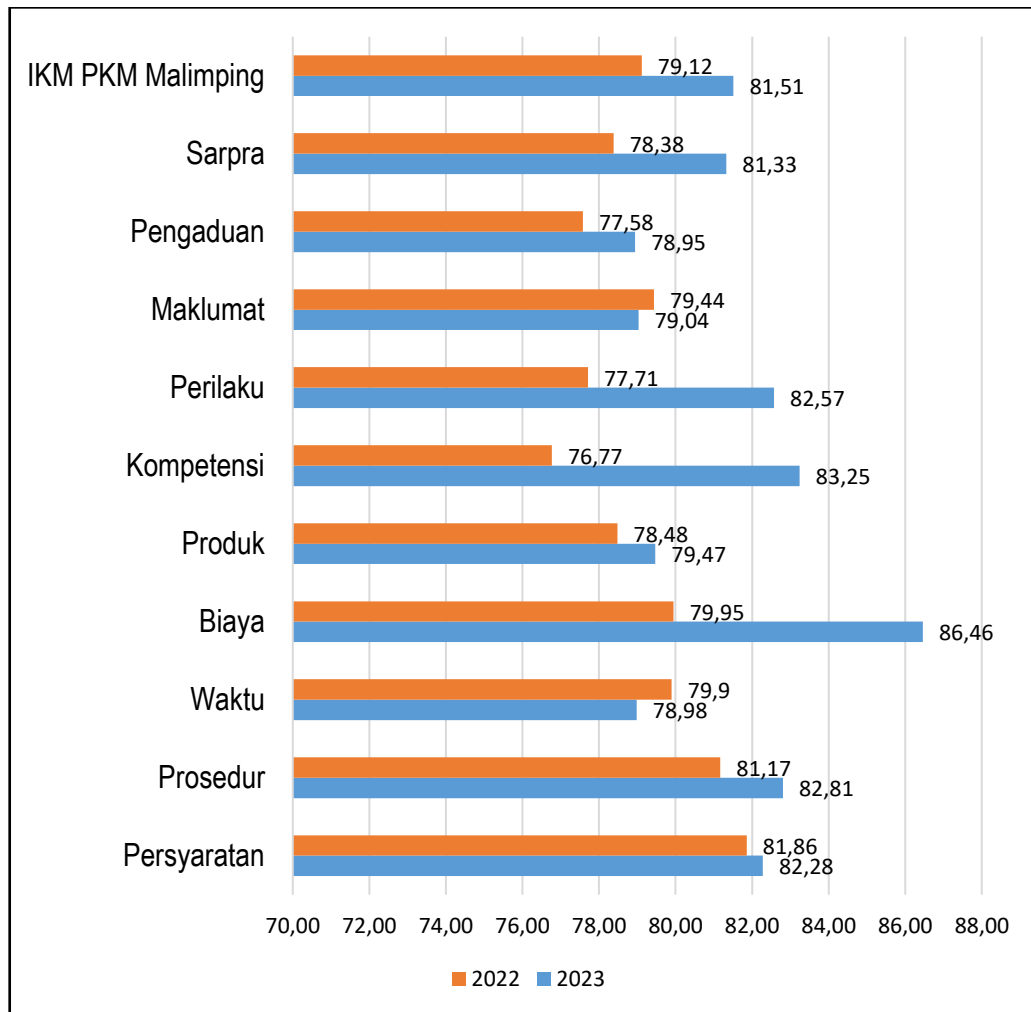
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



29. Puskesmas Malimping

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Malimping mencapai indeks sebesar 81,51, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di puskesmas Malimping terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 79,12 menjadi 81,51 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 81,51 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan dan produk/hasil pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.209
IKM Puskesmas Malimping Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Malimping. Meskipun masih terdapat 2 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Malimping. Diantaranya adalah unsur waktu pelayanan sebesar 78,98 dan unsur produk pelayanan sebesar 79,47. Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 83,51, kesesuaian waktu istirahat sebesar 82,63, pelayanan penuh waktu sebesar 85,79 dan kewajiban waktu tunggu pelayanan sebesar 64,01. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajiban waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan,

Sementara unsur produk pelayanan meliputi hasil pelayanan sudah sesuai harapan 80,99 dan angka complain sebesar 78,07. Pada unsur ini yang perlu mendapat perhatian adalah soal tingginya angka komplain pengguna layanan terutama pada respon cepat/ penanganan atas komplain yang diterima.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat 1 unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Unsur yang dimaksud adalah kewajiban biaya. Kemudian masih terdapat 2 unsur yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur kebersihan toilet umum dan rambu-rambu mitigasi bencana, bahkan masih terdapat satu unsur dengan penilaian tidak memuaskan dengan mutu pelayanan D yaitu kewajiban waktu tunggu pelayanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Malimping berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.



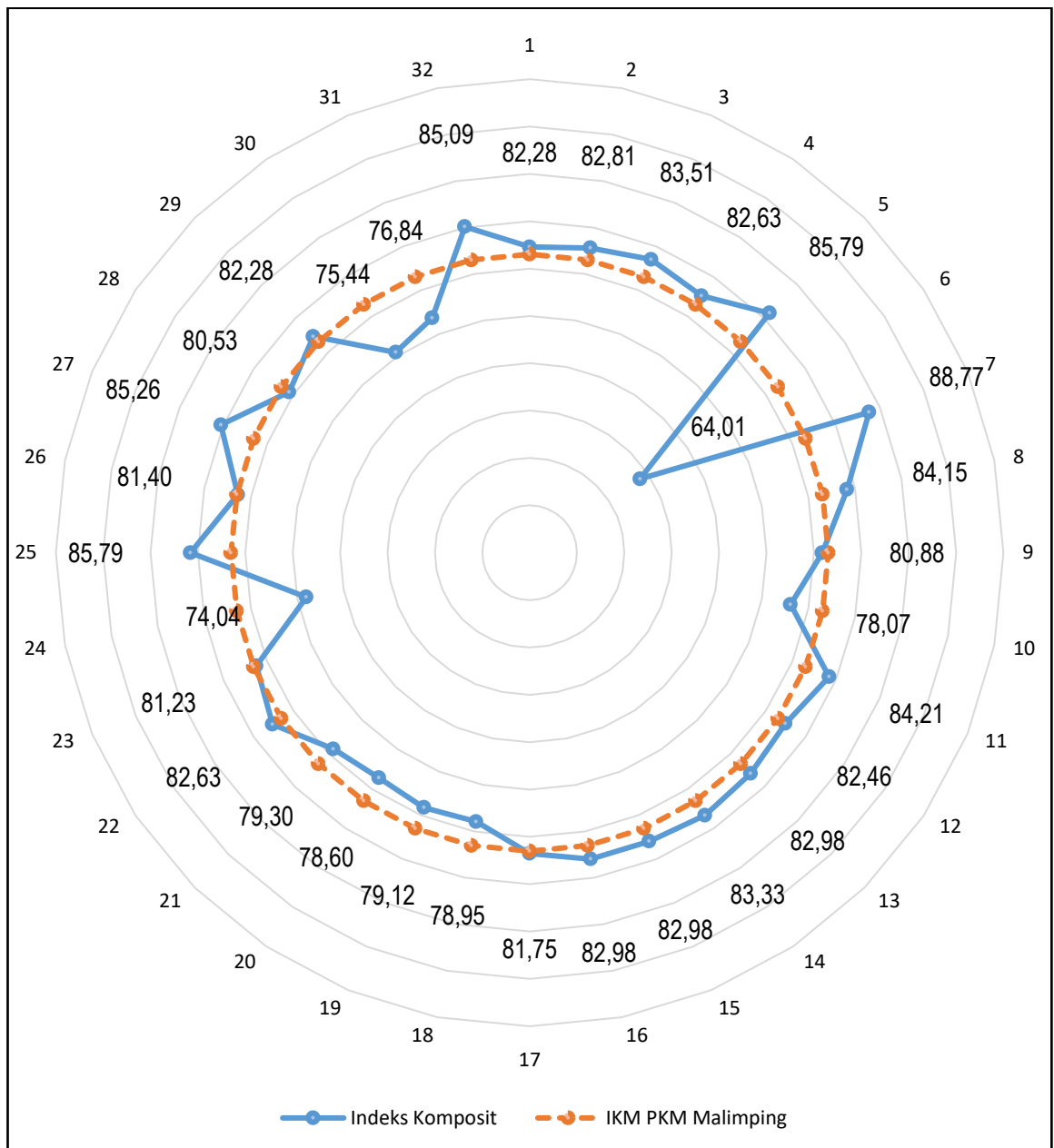
Tabel 4.97
IKM Puskesmas Malimping
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,28	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,81	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,51	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,63	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	85,79	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	64,01	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88,77	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,15	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80,99	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,07	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	84,21	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,46	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,98	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,33	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,98	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,98	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,75	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	78,95	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,12	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	78,60	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,30	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,63	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,23	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,04	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,79	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,40	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,26	B	Di atas rerata
28	Keamanan	80,53	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,28	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	75,44	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	76,84	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,09	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.210
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Malimping
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

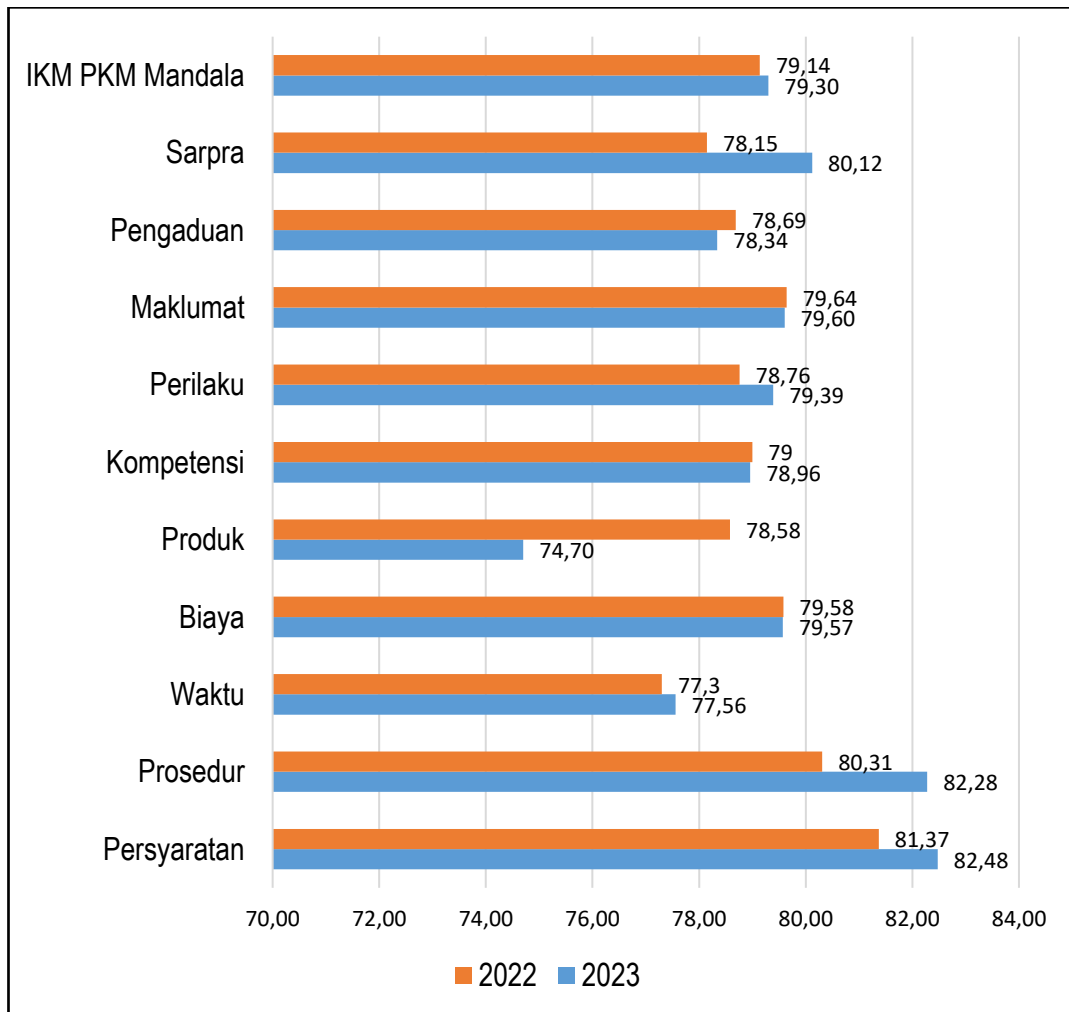
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



30. Puskesmas Mandala

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mandala mencapai indeks sebesar 79,30, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Mandala terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat kurang signifikan dari tahun 2022 sebesar 79,14 menjadi 79,30 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Mandala sebesar 79,14 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan dan produk/hasil pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.211
IKM Puskesmas Mandala Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Mandala. Meskipun masih terdapat 2 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Mandala. Diantaranya adalah unsur waktu pelayanan sebesar 77,56 dan unsur produk pelayanan sebesar 74,70. Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 83,22, kesesuaian waktu istirahat sebesar 82,38, pelayanan penuh waktu sebesar 83,81 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 60,83. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan,

Sementara unsur produk pelayanan meliputi hasil pelayanan sudah sesuai harapan 79,36 dan angka complain sebesar 70,05. Pada unsur ini yang perlu mendapat perhatian adalah soal tingginya angka komplain pengguna layanan terutama pada respon cepat/ penanganan atas komplain yang diterima.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Kemudian masih terdapat 2 unsur yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur angka komplain dan keamanan, bahkan masih terdapat satu unsur dengan penilaian tidak memuaskan dengan mutu pelayanan D yaitu kewajaran waktu tunggu pelayanan. Sisanya masuk dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Mandala berdasarkan unsur komposisinya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.



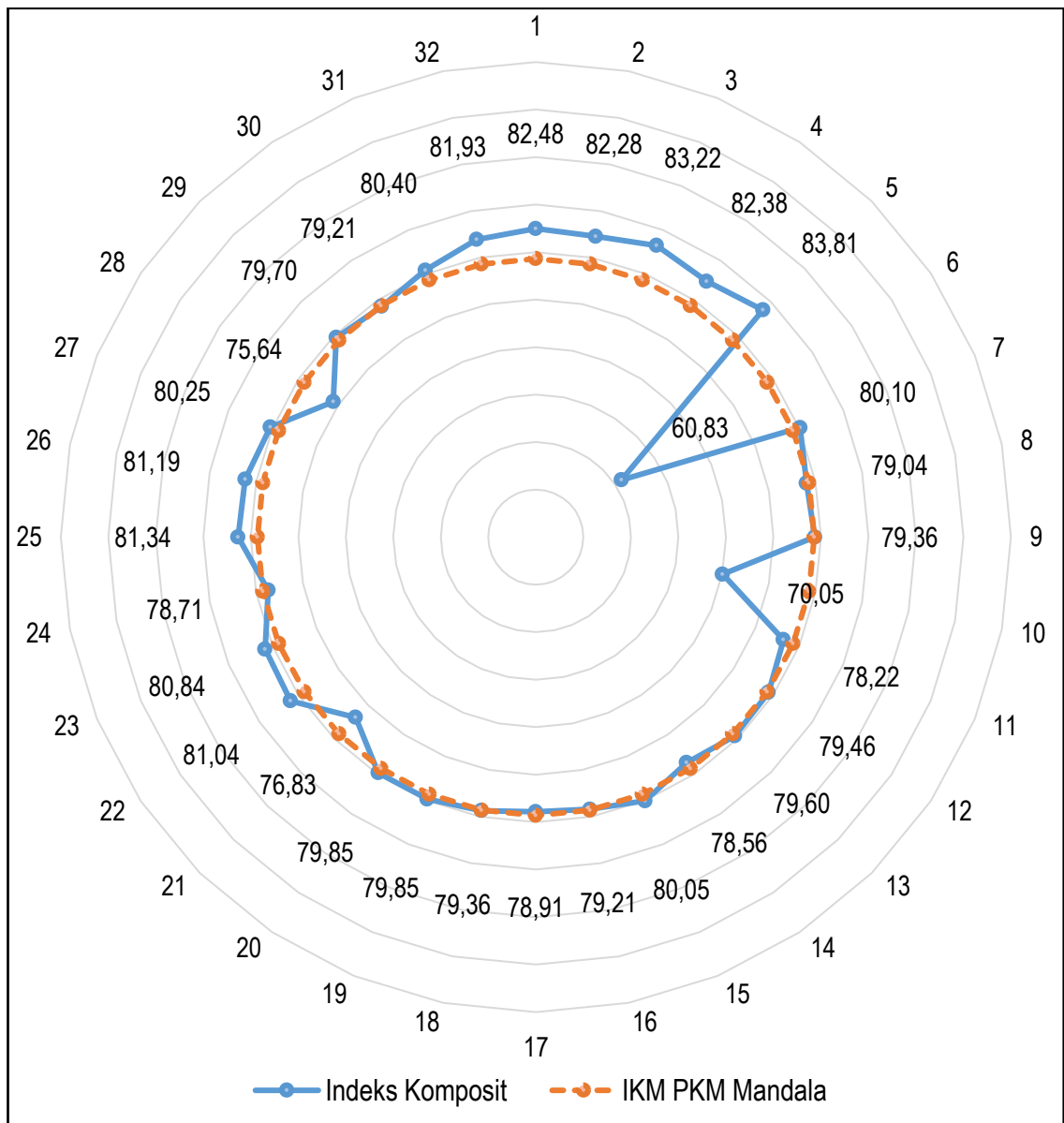
Tabel 4.98
IKM Puskesmas Mandala
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,48	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,28	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,22	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,38	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,81	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	60,83	D	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,10	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	79,04	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79,36	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	70,05	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	78,22	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,46	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,60	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	78,56	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	80,05	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,21	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,91	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	79,36	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,85	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	79,85	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	76,83	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,04	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,84	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,71	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,34	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,19	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,25	B	Di atas rerata
28	Keamanan	75,64	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,70	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,21	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,40	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	81,93	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.212
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Mandala
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

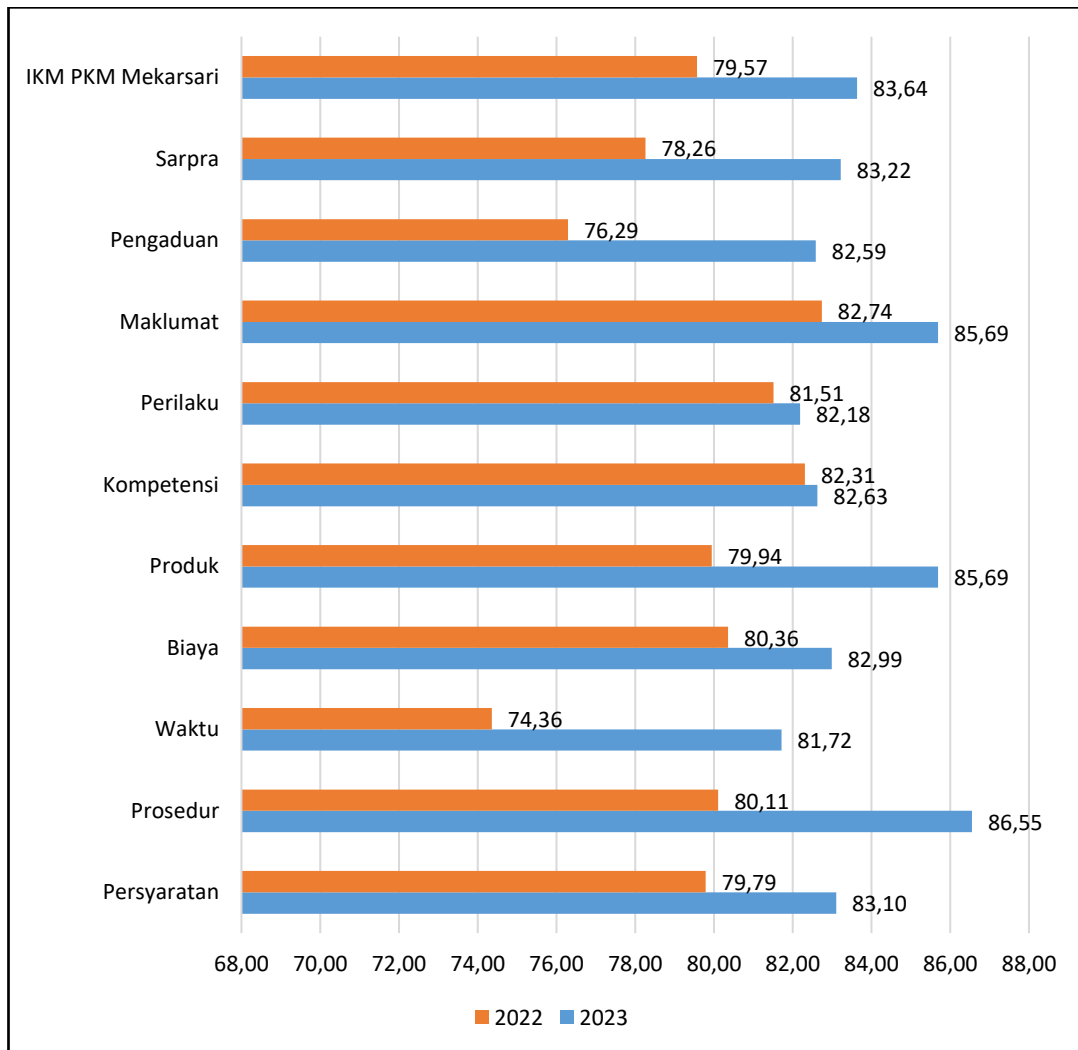
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



31. Puskesmas Mekarsari

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mekarsari mencapai indeks sebesar 83,64, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Mekarsari terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat sangat signifikan dari tahun 2022 sebesar 79,57 menjadi 83,64 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Mekarsari sebesar 83,64 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.213
IKM Puskesmas Mekarsari Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Mekarsari. Meskipun masih terdapat 1 unsur yang masih berada jauh di bawah indeks IKM Puskesmas Mekarsari. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 81,72. Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 85,86, kesesuaian waktu istirahat sebesar 82,41, pelayanan penuh waktu sebesar 82,07 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 76,52. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan,

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat satu unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A, yaitu angka komplain. Hal ini menunjukkan bahwa pada pelayanan di Puskesmas Mekarsari jarang sekali mendapatkan komplain dari pengguna layanannya. Kemudian masih terdapat satu unsur yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan. Sisanya masuk dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan demikian pada puskesmas ini diperlukan perhatian pada peningkatan pelayanan yang tepat waktu dengan meningkatkan kedisiplinan para petugas pelayanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Mekarsari berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.



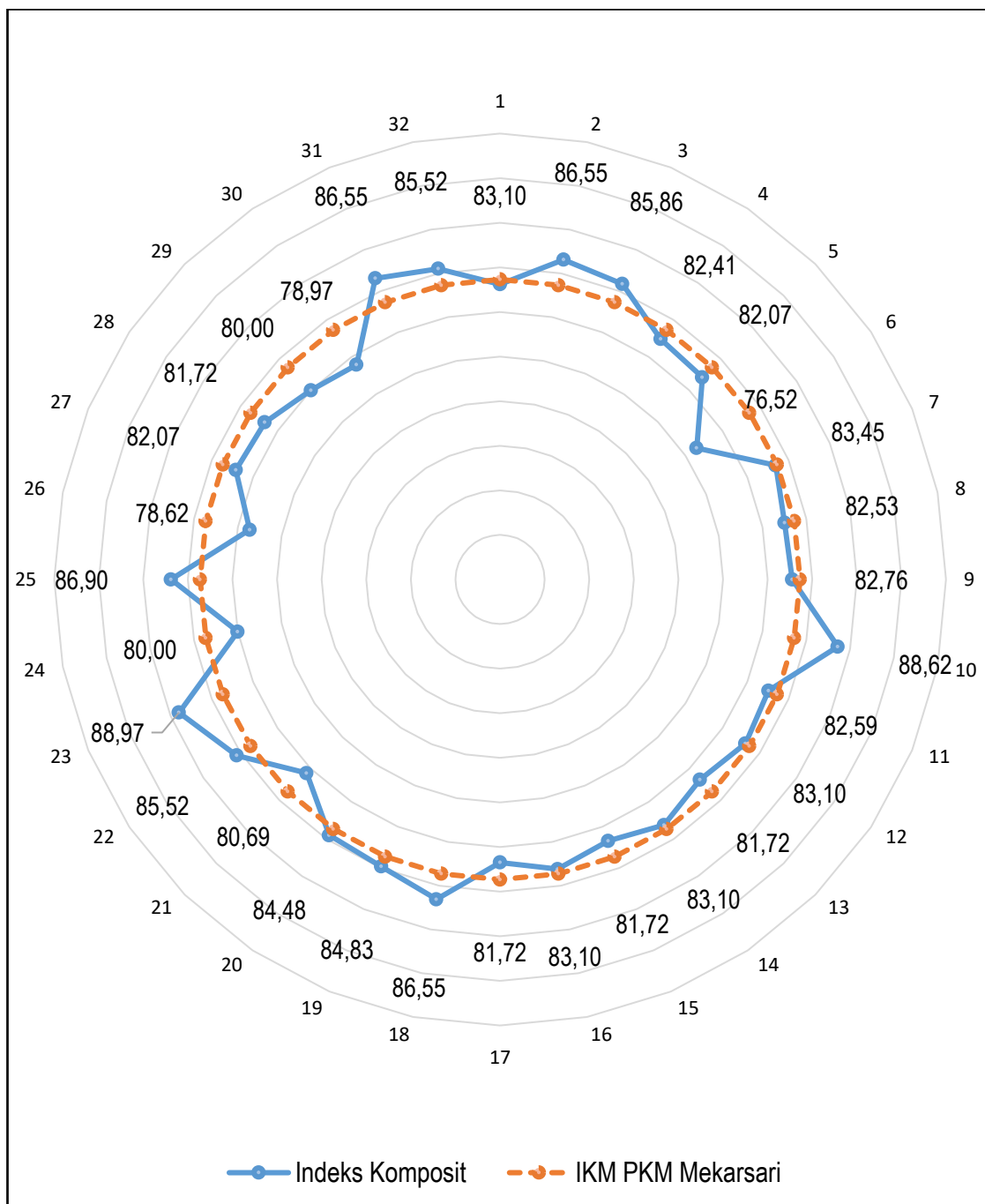
Tabel 4.99
IKM Puskesmas Mekarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,10	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,55	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85,86	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,41	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,07	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,52	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,45	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	82,53	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,76	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	88,62	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	82,59	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,10	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,72	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,10	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,72	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	83,10	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	81,72	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,55	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,83	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	84,48	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,69	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,52	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	88,97	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,00	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,90	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,62	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,07	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	81,72	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,00	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,97	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	86,55	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,52	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.214
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Mekarsari
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

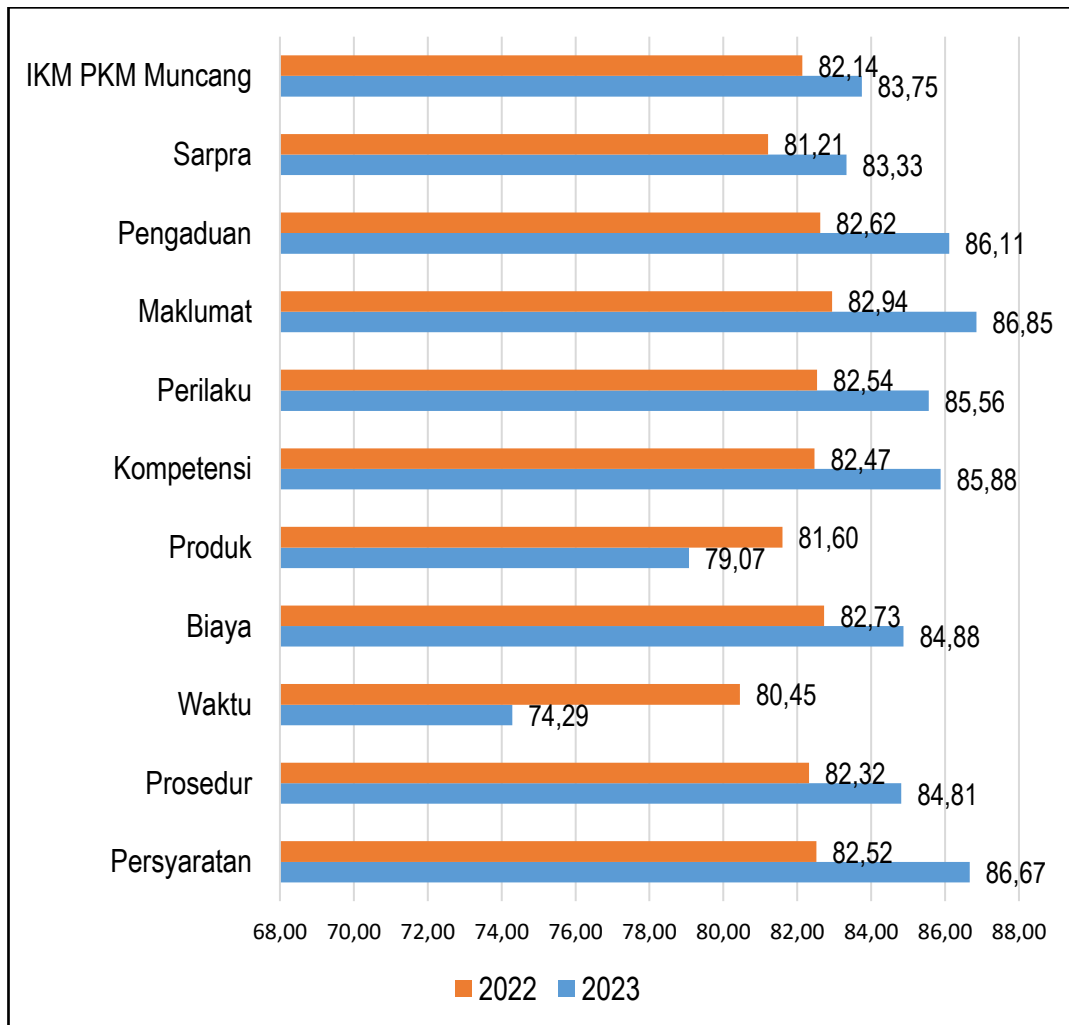
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



32. Puskesmas Muncang

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Muncang mencapai indeks sebesar 83,75, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Muncang terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat kurang signifikan dari tahun 2022 sebesar 82,14 menjadi 83,75 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Muncang sebesar 83,75 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan dan produk/hasil pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.215
IKM Puskesmas Muncang Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Muncang. Meskipun masih terdapat 2 unsur yang masih berada jauh di bawah indeks IKM Puskesmas Muncang. Diantaranya adalah unsur waktu pelayanan sebesar 74,29 dan unsur produk pelayanan sebesar 79,07. Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 81,85, kesesuaian waktu istirahat sebesar 75,19, pelayanan penuh waktu sebesar 79,63 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 60,50. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan.

Sementara unsur produk pelayanan meliputi hasil pelayanan sudah sesuai harapan 83,70 dan angka complain sebesar 74,44. Pada unsur ini yang perlu mendapat perhatian adalah soal tingginya angka komplain pengguna layanan terutama pada respon cepat/ penanganan atas komplain yang diterima.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat satu unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A, yaitu unsur tidak deskriminatif. Kemudian masih terdapat 2 unsur yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur angka komplain dan kesesuaian waktu istirahat, bahkan masih terdapat satu unsur dengan penilaian tidak memuaskan dengan mutu pelayanan D yaitu kewajaran waktu tunggu pelayanan. Sisanya masuk dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Muncang berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.



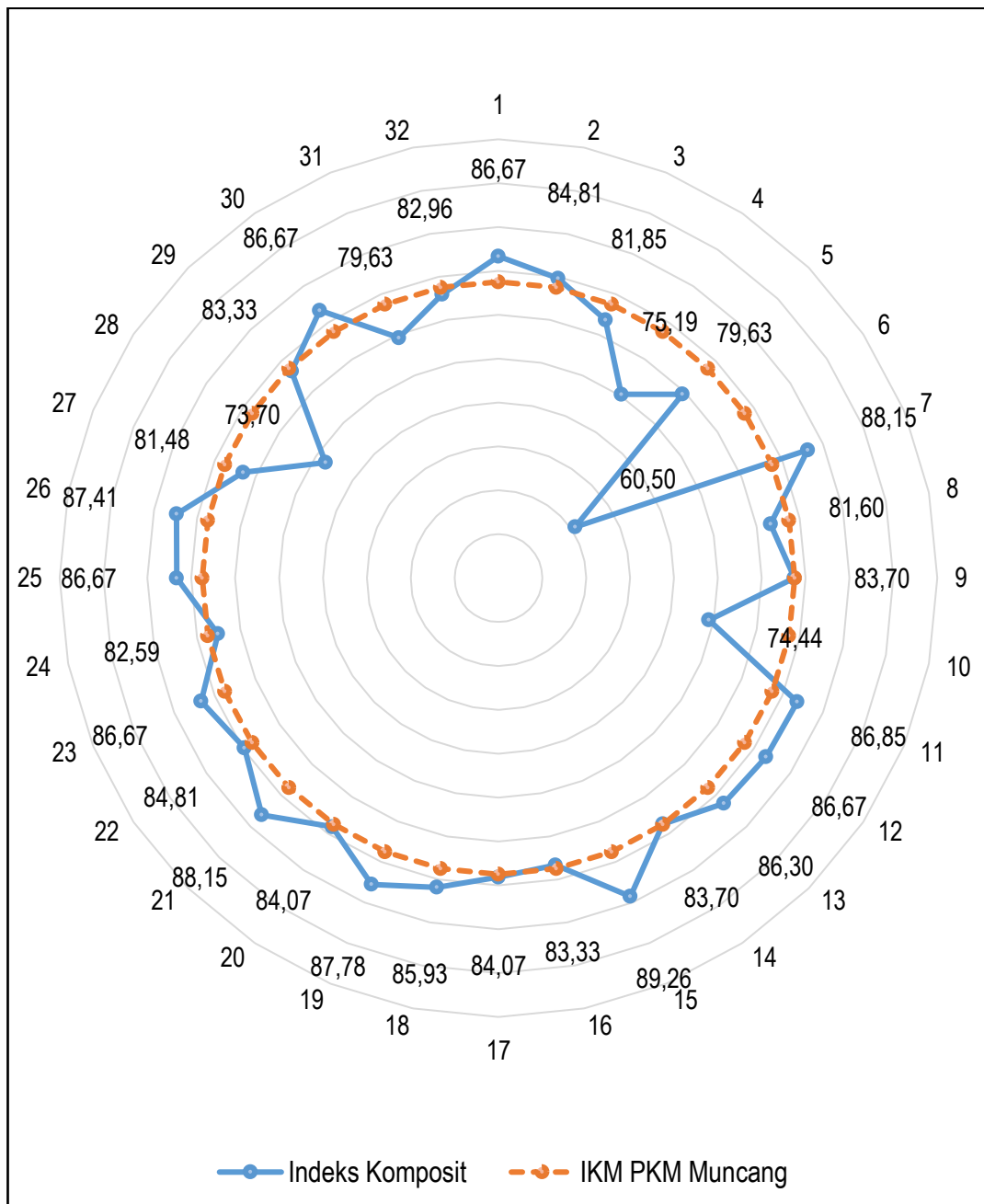
Tabel 4.100
IKM Puskesmas Muncang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,81	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,85	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	75,19	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	79,63	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	60,50	D	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	88,15	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	81,60	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,70	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	74,44	C	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	86,85	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,67	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86,30	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,70	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	89,26	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,33	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	84,07	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,93	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	87,78	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	84,07	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	88,15	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,81	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86,67	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,59	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,67	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87,41	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,48	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	73,70	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,33	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	86,67	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	79,63	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	82,96	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.216
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Muncang
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

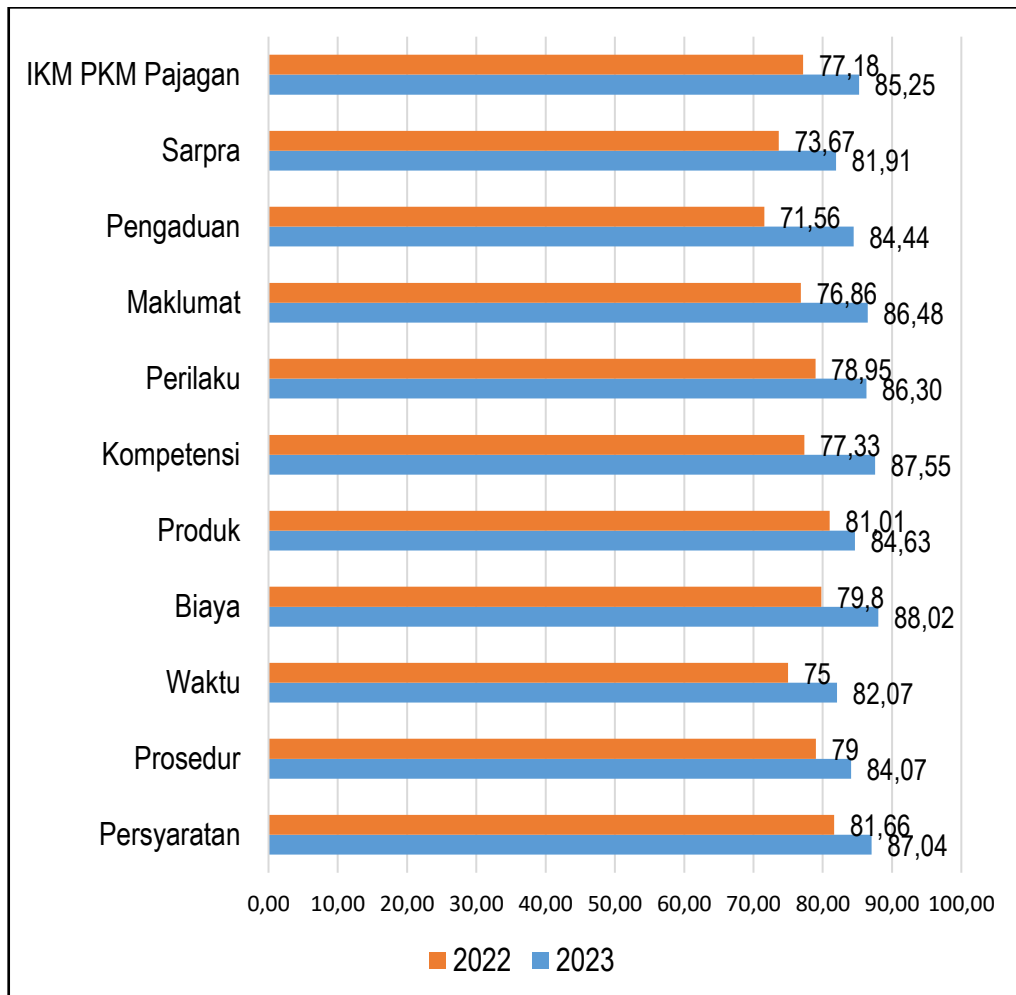
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



33. Puskesmas Pajagan

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pajagan mencapai indeks sebesar 85,25, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Pajagan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat sangat signifikan dari tahun 2022 sebesar 77,18 menjadi 85,25 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Pajagan sebesar 85,25 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.217
IKM Puskesmas Pajagan Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Pajagan. Meskipun masih terdapat satu unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Pajagan. Unsur yang dimaksud adalah unsur sarana dan prasarana sebesar 81,91. Unsur sarana dan prasarana pelayanan meliputi kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet umum, ketersediaan APAR, efektivitas larangan merokok, sarana dan prasarana yang tidak membahayakan, keamanan, ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, mitigasi bencana, pelayanan online dan penerapan protocol Kesehatan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat dua unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A, yaitu kewajaran biaya dan ketrampilan petugas. Kemudian masih terdapat 2 unsur yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan dan rambu-rambu mitigasi bencana. Sejumlah unsur sisanya masuk dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B.

Pada unsur kewajaran waktu tunggu perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajaran waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Pajagan berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.



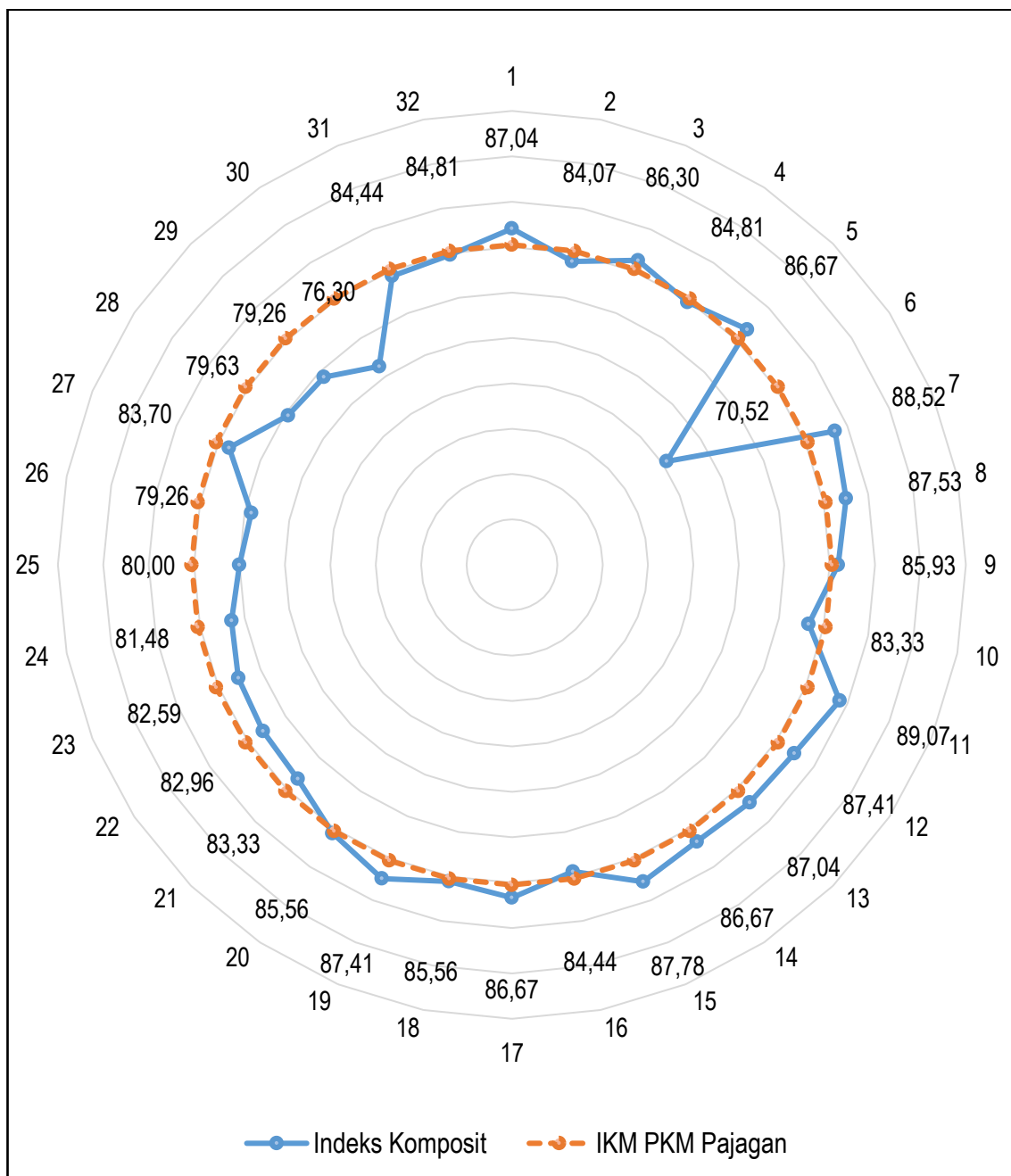
Tabel 4.101
IKM Puskesmas Pajagan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87,04	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,07	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,07	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,81	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	86,67	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	70,52	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88,52	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87,53	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,93	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,33	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	89,07	A	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	87,41	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	87,78	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	86,67	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	87,78	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,44	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	86,67	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,56	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	87,41	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	85,56	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,33	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,96	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,59	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,48	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,00	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,26	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,70	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	79,63	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,26	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	76,30	C	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	84,44	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,81	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.218
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Pajagan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

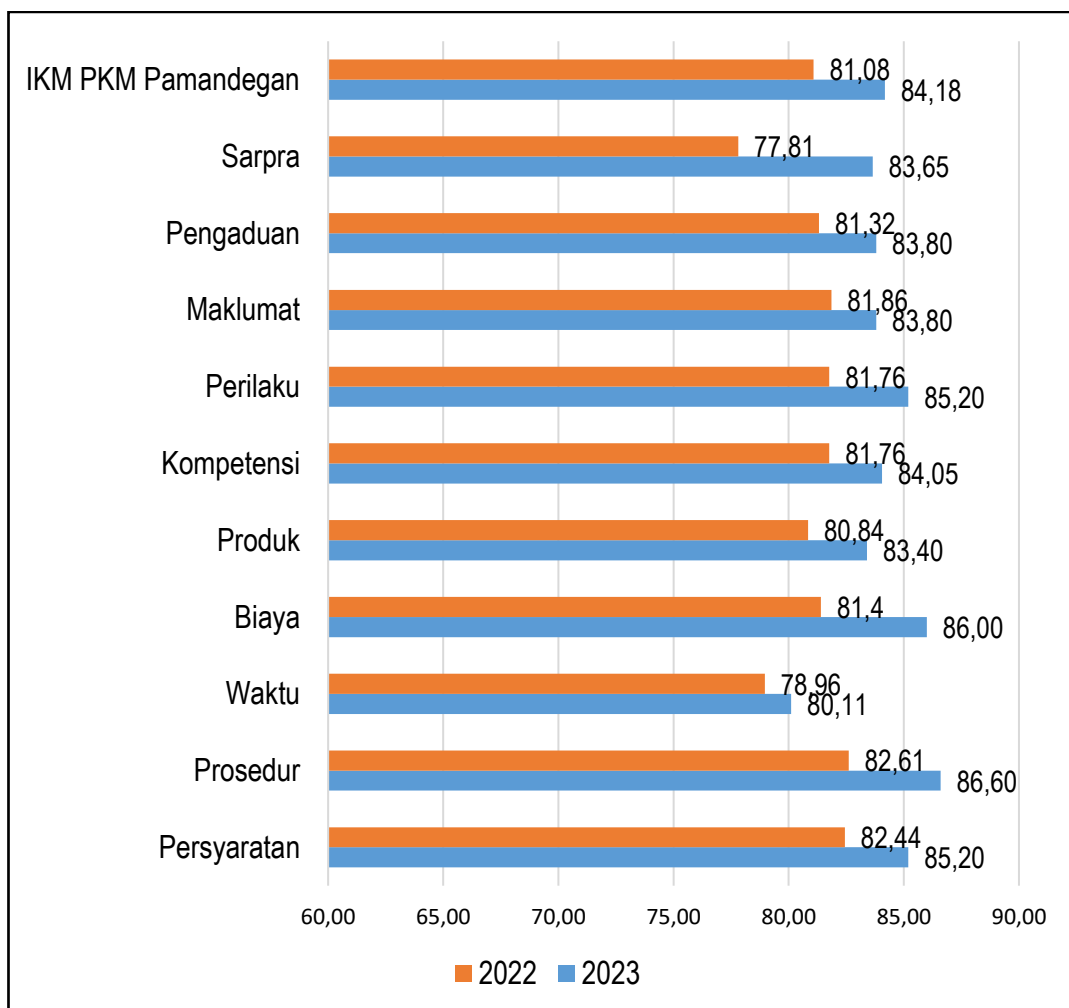
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



34. Puskesmas Pamandegan

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pamandegan mencapai indeks sebesar 84,18, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Pamandegan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 81,08 menjadi 84,18 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Pamandegan sebesar 84,18 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.219
IKM Puskesmas Pamandegan Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Pamandegan. Meskipun masih terdapat satu unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Puskesmas Pamandegan. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 80,11.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 84,40, kesesuaian waktu istirahat sebesar 83,60, pelayanan penuh waktu sebesar 84,00 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 68,44. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Seluruh unsur komposit mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur waktu tunggu pelayanan.

Pada unsur kewajaran waktu tunggu perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajaran waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monev guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Pamandegan berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.



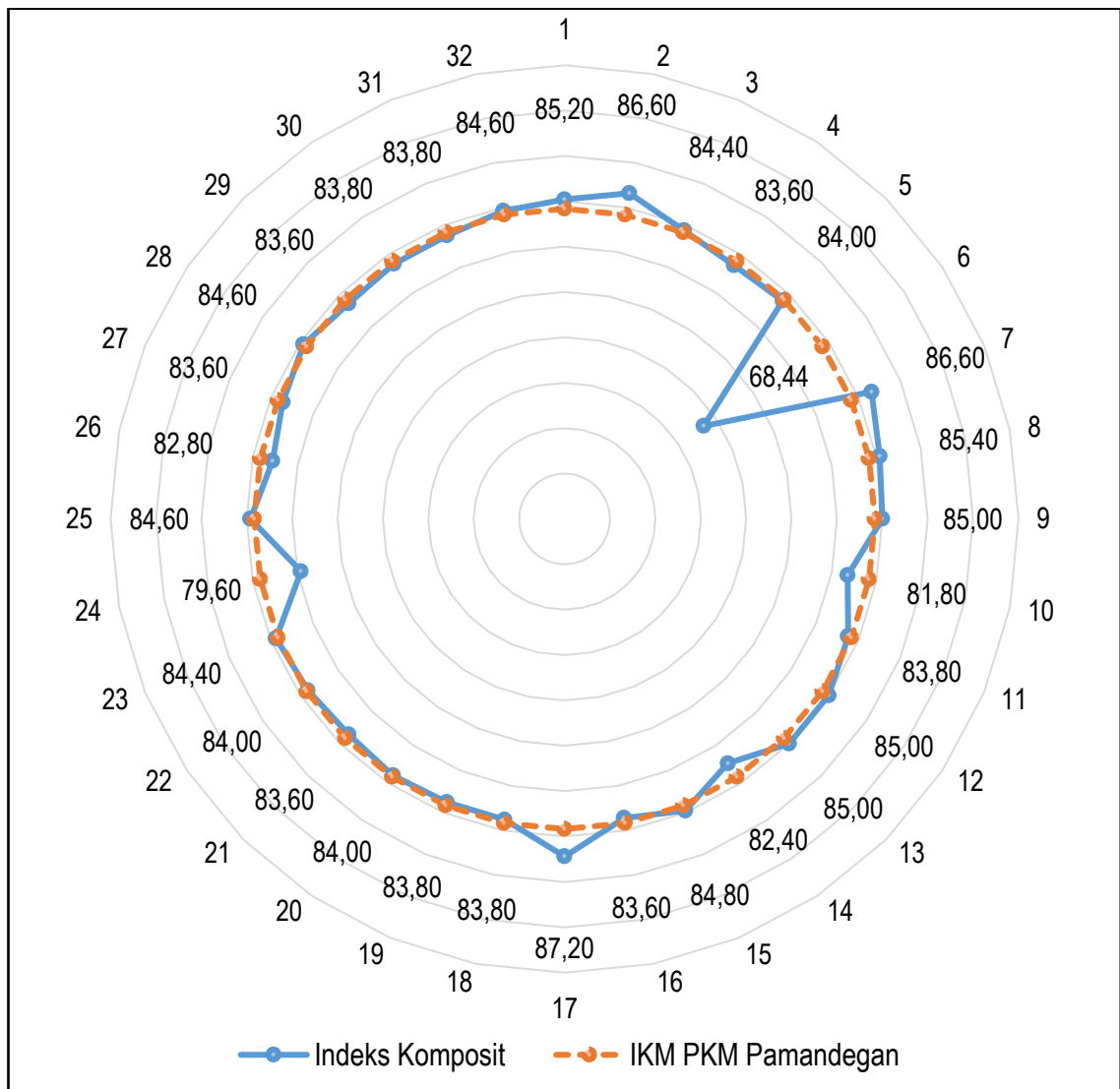
Tabel 4.102
IKM Puskesmas Pamadegan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,20	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,60	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,40	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,60	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	68,44	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,60	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,40	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,80	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	83,80	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,00	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,40	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,80	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,60	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	87,20	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,80	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,80	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	84,00	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,60	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,00	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,40	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,60	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,60	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82,60	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,60	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	84,60	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,60	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	83,80	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	83,80	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,60	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.220
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Pamadegan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

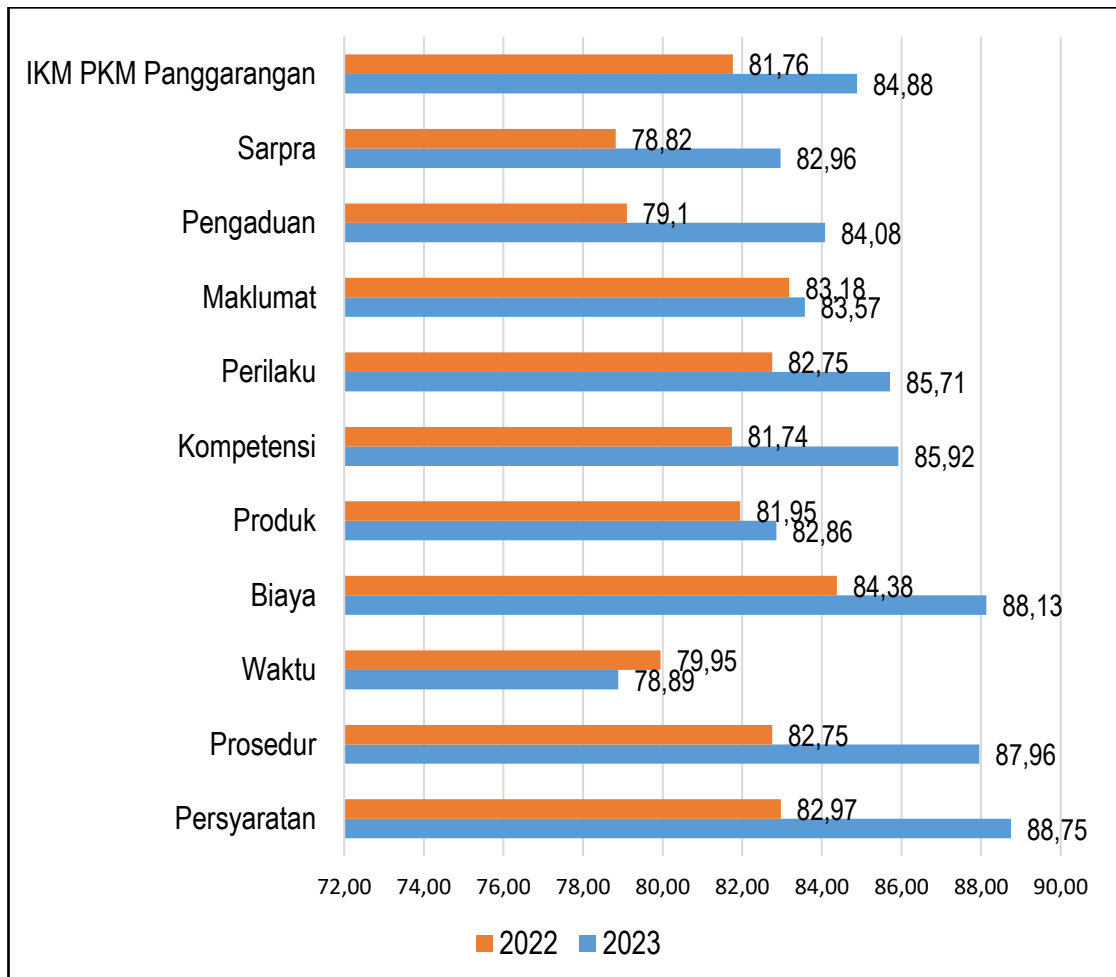
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



35. Puskesmas Panggarangan

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Panggarangan mencapai indeks sebesar 84,88, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Panggarangan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 81,76 menjadi 84,88 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Panggarangan sebesar 84,88 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.221
IKM Puskesmas Panggarangan Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Panggarangan. Meskipun masih terdapat satu unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Puskesmas Panggarangan. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 78,89. Unsur ini mengalami penurunan bila dibandingkan dengan tahun 2022.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 85,71, kesesuaian waktu istirahat sebesar 81,02, pelayanan penuh waktu sebesar 82,86 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 65,96. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat tiga unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A, yaitu kemudahan persyaratan pelayanan, kewajaran biaya dan angka komplain. Kemudian 28 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur waktu tunggu pelayanan.

Pada unsur kewajaran waktu tunggu perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajaran waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monev guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik



di Puskesmas Panggarangan berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

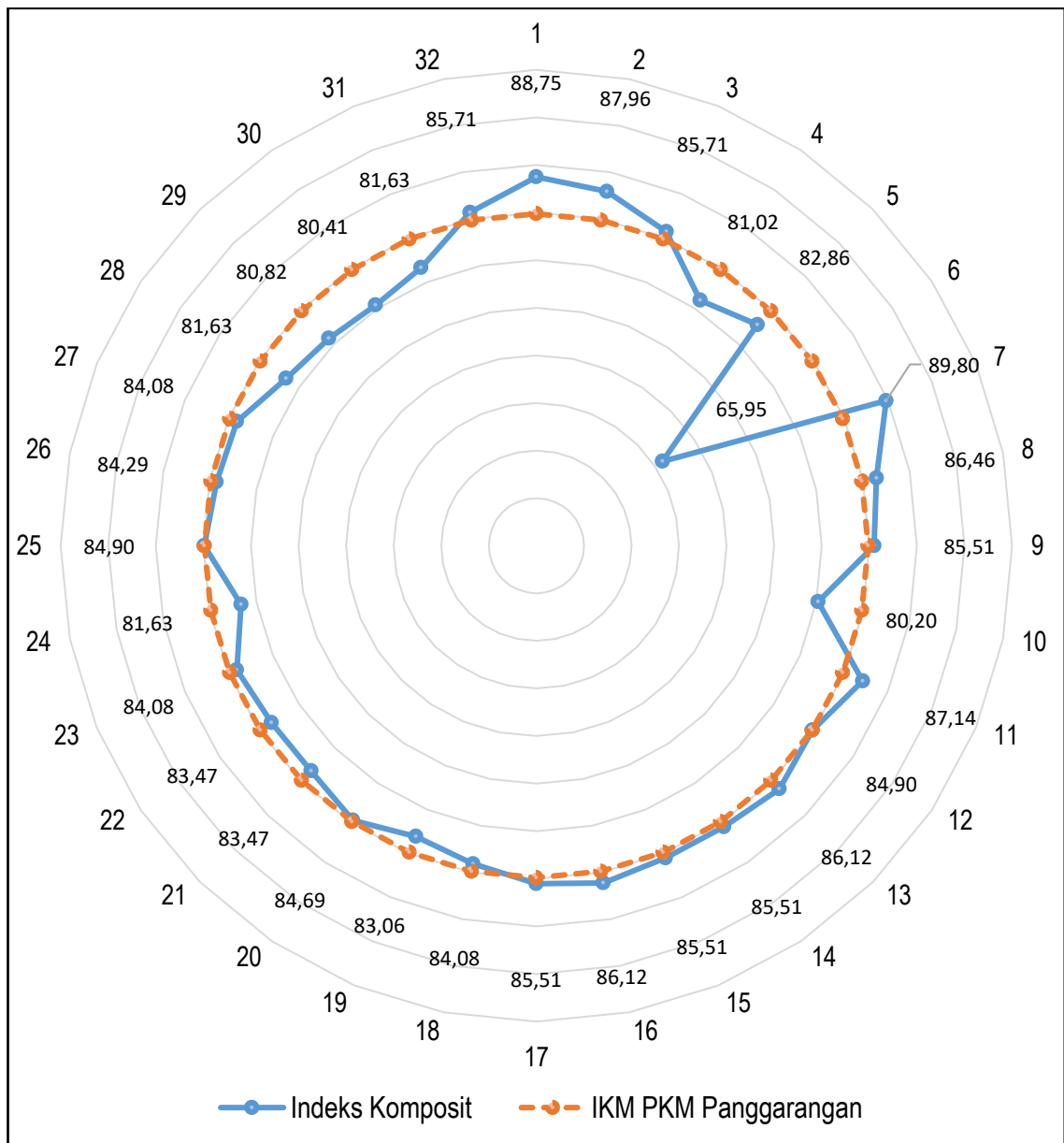
Tabel 4.103
IKM Puskesmas Panggarangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	88,75	A	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	87,96	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	85,71	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,02	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,86	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	65,95	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	89,80	A	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,46	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,51	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	89,20	A	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	87,14	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,90	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86,12	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,51	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	85,51	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,12	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,51	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,08	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,06	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	84,69	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,47	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,47	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,08	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,63	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,90	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84,29	B	Di bawah rerata
27	Sarptra Tidak Membahayakan	84,08	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	81,63	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarptra Afirmasi	80,82	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80,41	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,63	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	85,71	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.222
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Panggarangan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

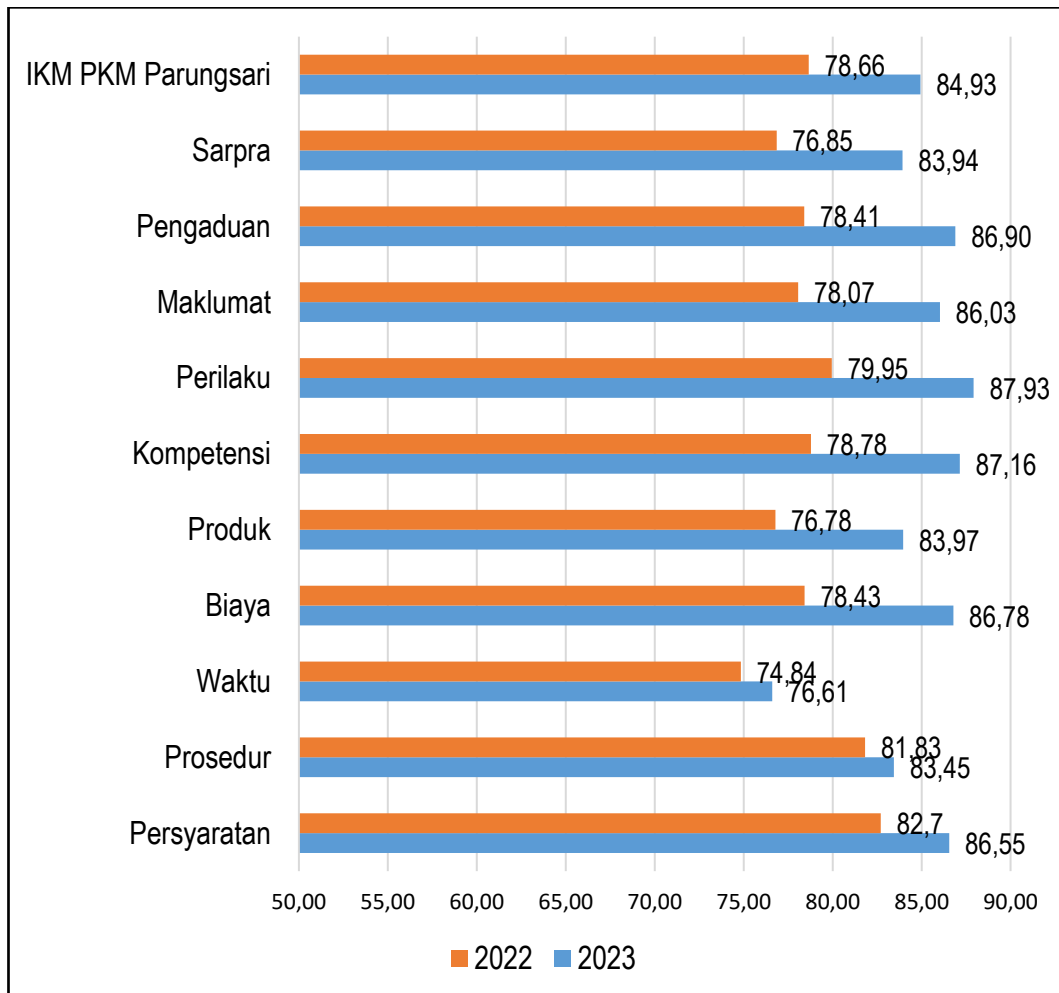
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



36. Puskesmas Parungsari

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Parungsari mencapai indeks sebesar 84,93, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Parungsari terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat sangat signifikan dari tahun 2022 sebesar 78,66 menjadi 84,93 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Parungsari sebesar 84,93 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.223
IKM Puskesmas Parungsari Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Parungsari. Meskipun masih terdapat satu unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Puskesmas Parungsari. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 77,61.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 82,07, kesesuaian waktu istirahat sebesar 74,48, pelayanan penuh waktu sebesar 82,76 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 67,13. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat 2 unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu kesesuaian waktu istirahat dan kewajaran waktu tunggu. Kemudian 30 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur waktu tunggu pelayanan dan kesesuaian waktu istirahat.

Pada unsur waktu pelayanan perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajaran waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Parungsari berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.



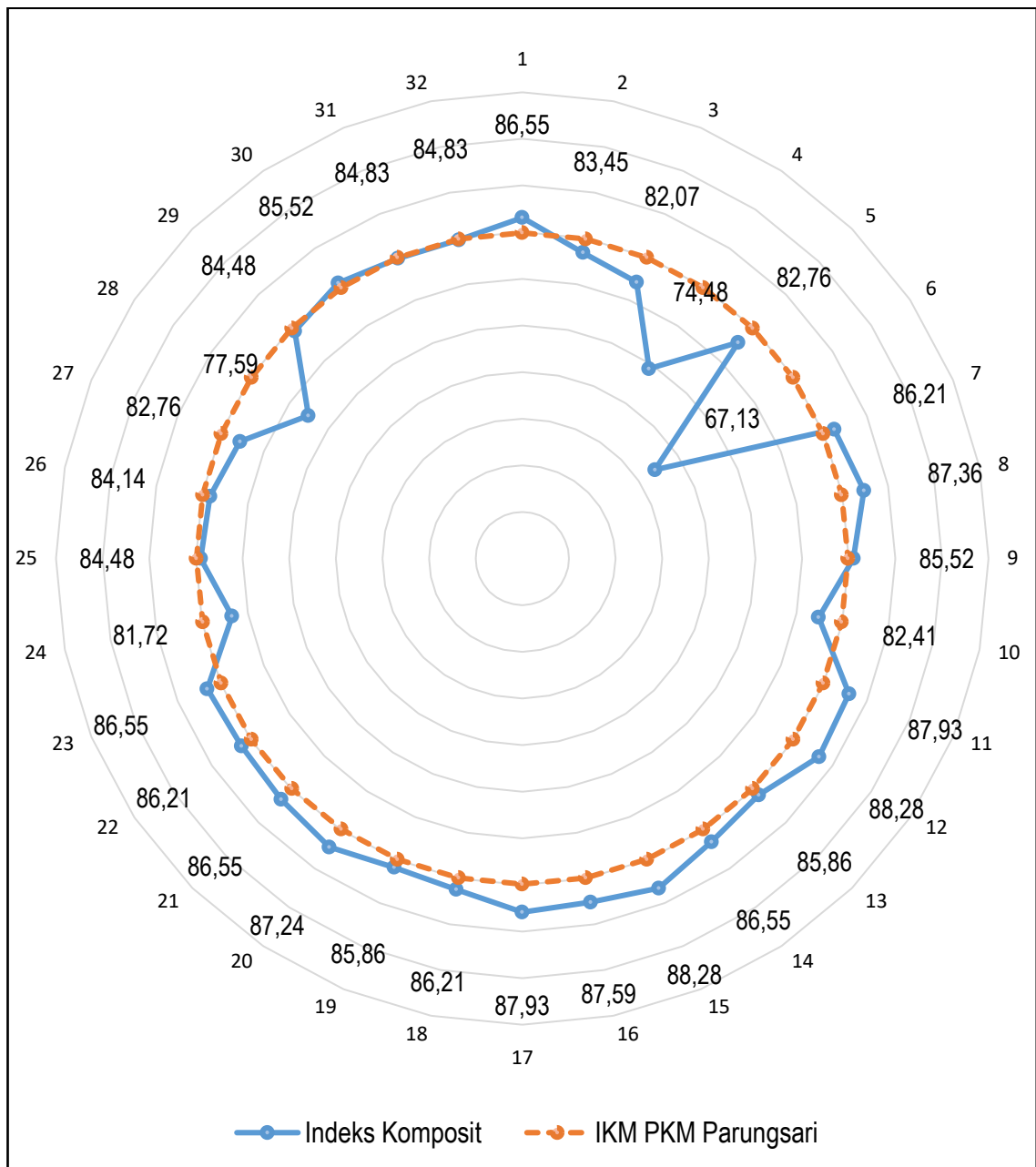
Tabel 4.104
IKM Puskesmas Parungsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,55	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,45	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,07	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	74,48	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,76	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	67,13	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,21	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	87,36	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,52	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,41	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	87,93	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	88,28	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,86	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	86,55	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	88,28	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	87,59	B	Di atas rerata
17	Keramahan	87,93	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,21	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,85	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	87,24	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86,55	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86,21	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86,55	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,72	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,48	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84,14	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,76	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	77,59	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,48	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	85,52	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	84,83	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,83	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.224
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Parungsari
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

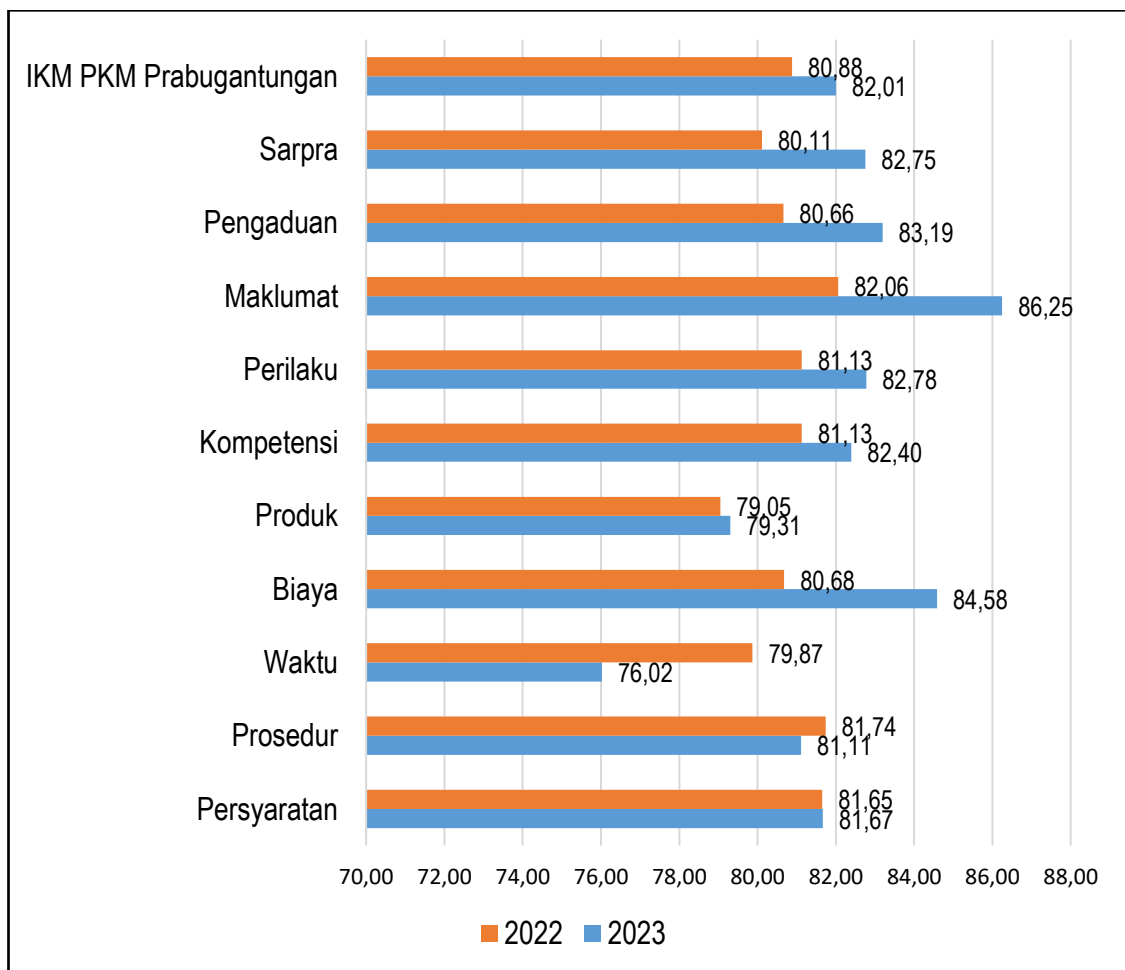
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



37. Puskesmas Prabugantungan

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Prabugantungan mencapai indeks sebesar 82,01, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Prabugantungan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 80,88 menjadi 82,01 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Prabugantungan sebesar 82,01 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan dan produk layanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.225
IKM Puskesmas Prabugantungan Berdasar Unsur
Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Prabugantungan. Meskipun masih terdapat dua unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Puskesmas Prabugantungan. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 76,02 dan unsur produk layanan sebesar 79,31.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 76,06, kesesuaian waktu istirahat sebesar 73,89, pelayanan penuh waktu sebesar 81,39 dan kewajiban waktu tunggu pelayanan sebesar 70,76. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajiban waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan. Sementara unsur produk layanan meliputi produk sesuai harapan sebesar 81,11 dan angka complain sebesar 77,50.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat 2 unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu kesesuaian waktu istirahat dan kewajiban waktu tunggu. Kemudian 30 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur waktu tunggu pelayanan dan kesesuaian waktu istirahat.

Pada unsur waktu pelayanan perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajiban waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik



di Puskesmas Prabugantungan berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.

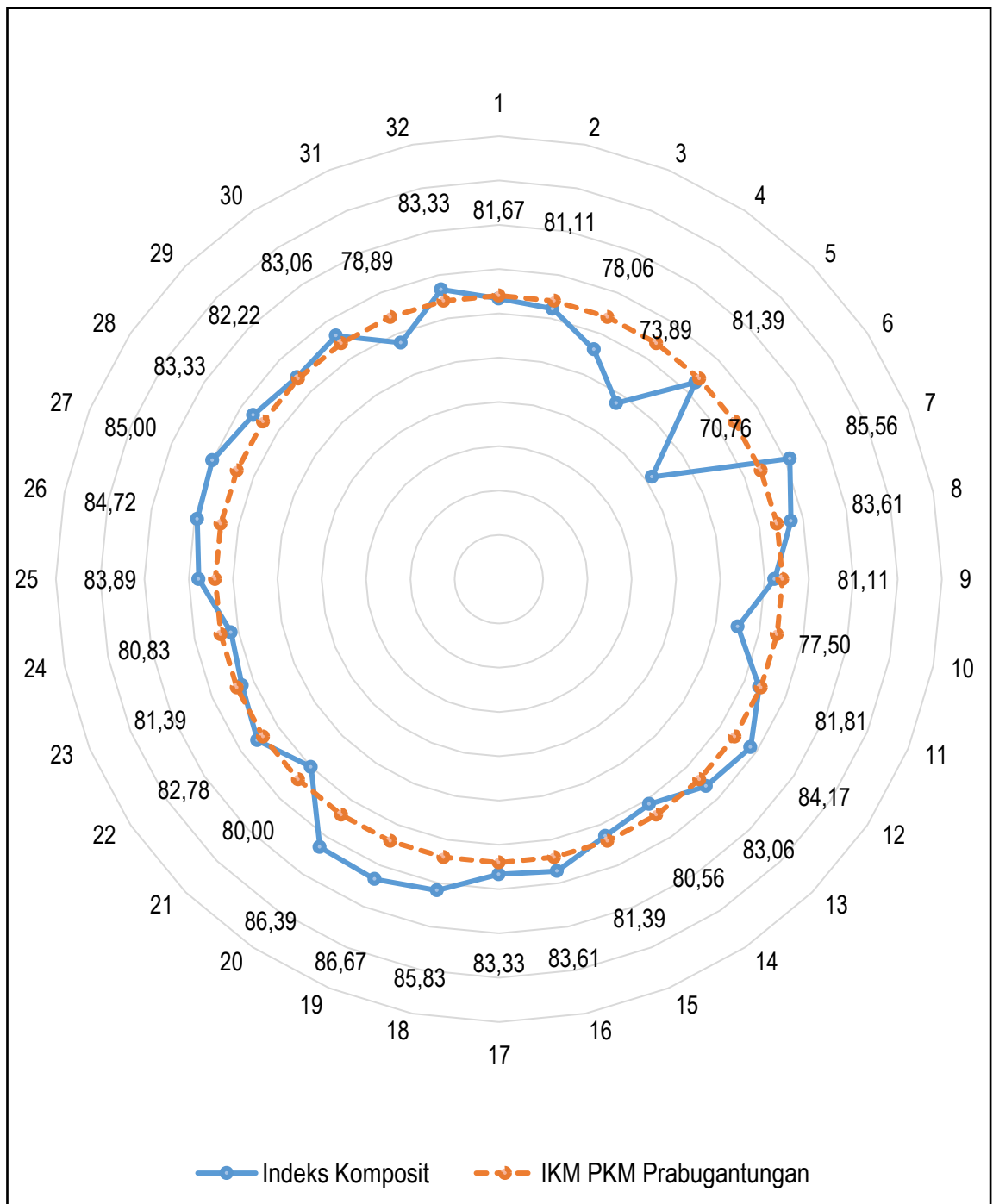
Tabel 4.105
IKM Puskesmas Prabugantungan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	81,67	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,11	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,06	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	73,89	C	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,39	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	70,76	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,56	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,61	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,11	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	77,50	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,81	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,17	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,06	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,56	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,39	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	83,61	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,33	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,83	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86,67	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	86,39	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,78	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,39	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,83	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,89	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84,72	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,33	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,22	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,06	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	78,89	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	83,33	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.226
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Prabugantungan
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

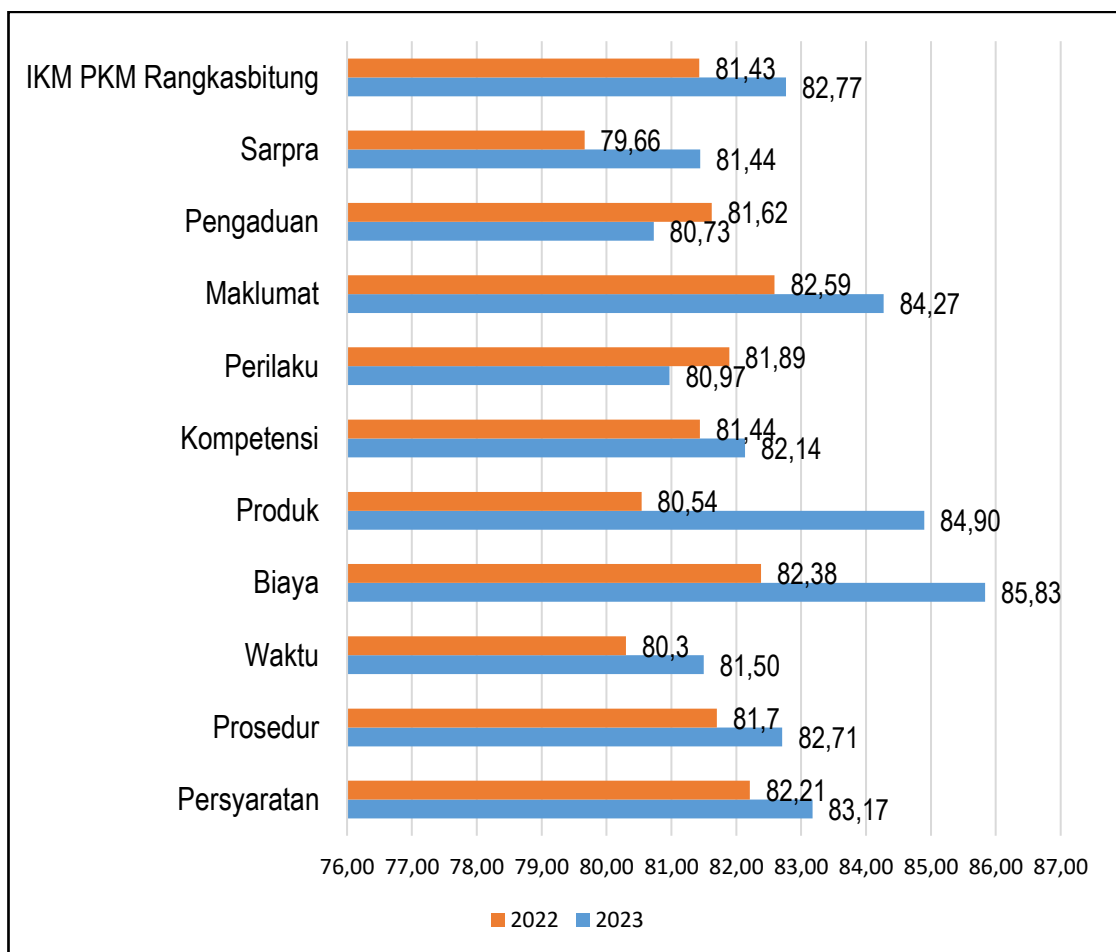
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



38. Puskesmas Rangkasbitung

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rangkasbitung mencapai indeks sebesar 82,77, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Rangkasbitung terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat dari tahun 2022 sebesar 81,43 menjadi 82,77 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Rangkasbitung sebesar 82,77 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur pengelolaan pengaduan dan perilaku petugas pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.227
IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Rangkasbitung. Meskipun masih terdapat dua unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Puskesmas Prabugantungan. Unsur yang dimaksud adalah unsur pengelolaan pengaduan sebesar 80,73 dan unsur perilaku petugas pelayanan sebesar 80,97.

Unsur pengelolaan pengaduan meliputi ketersediaan sarana/kanal pengaduan sebesar 81,86 dan respon terhadap pengaduan sebesar 80,00. Sementara unsur perilaku petugas pelayanan meliputi responsifitas petugas sebesar 79,58, tidak diskriminatif, keramahan dan kesantunan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Seluruh unsur komposit mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur responsivitas petugas pelayanan, kebersihan toilet umum, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana dan pelayanan online.

Pada unsur perilaku petugas pelayanan perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada perilaku petugas terutama pada responsivitas petugas menghadapi pengguna layanan juga pada keramahan dan kesantunan bertutur kata. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP. Kelima, menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana. Dan keenam, meningkatkan kebersihan lingkungan terutama pada fasilitas umum, seperti toilet dan ruang tunggu.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Rangkasbitung berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.



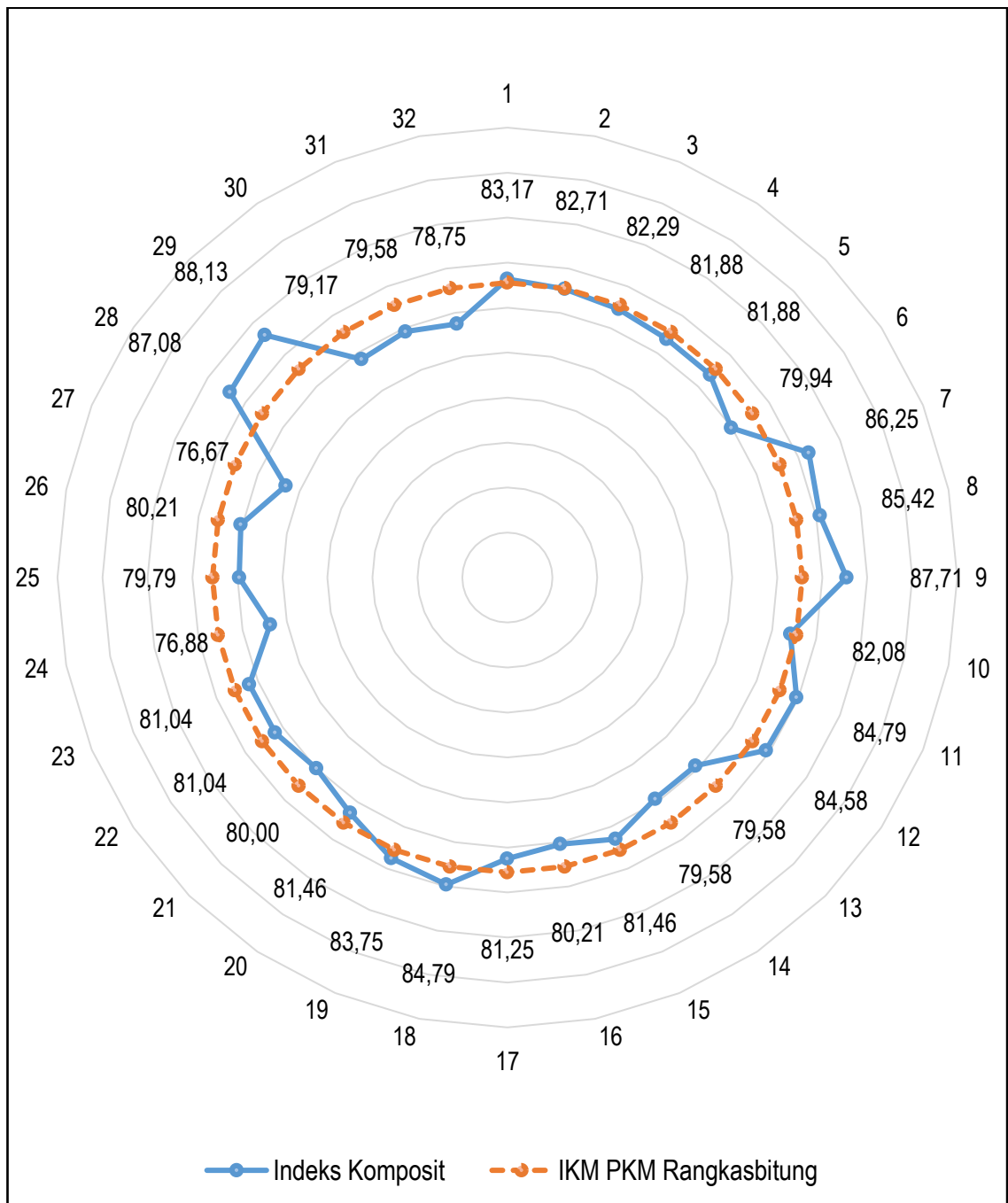
Tabel 4.106
IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,17	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,71	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,29	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,88	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,88	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,94	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,25	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,42	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,71	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,08	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	84,79	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,58	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,58	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,58	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,46	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	80,21	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	81,25	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,79	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,77	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,46	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,04	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,04	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,88	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,79	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,21	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	76,67	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	87,77	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	88,13	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	79,17	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,58	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	78,75	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.228
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

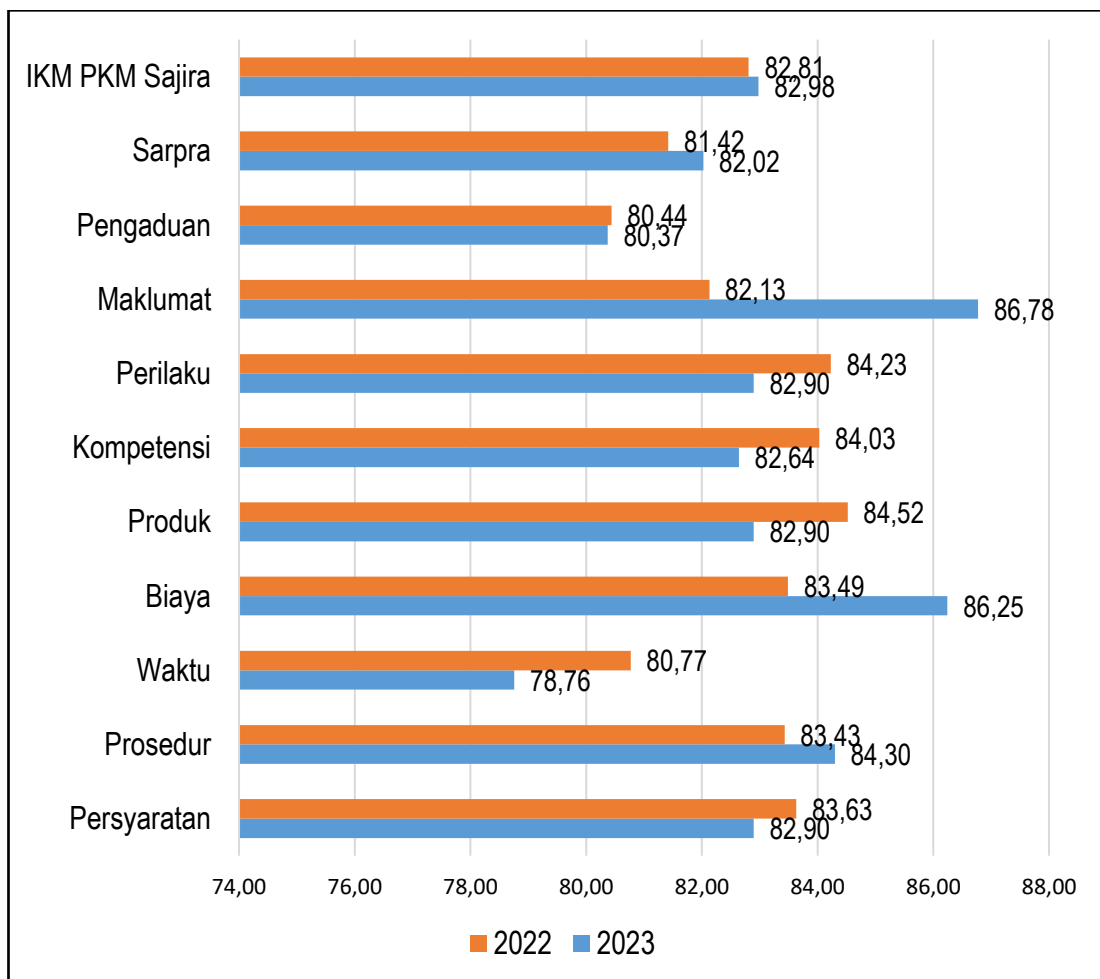
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



39. Puskesmas Sajira

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sajira mencapai indeks sebesar 82,98, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas sajira terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat meski tidak signifikan dari tahun 2022 sebesar 82,81 menjadi 82,98 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Sajira sebesar 82,98 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan dan pengelolaan pengaduan layanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.229
IKM Puskesmas Sajira
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Sajira. Meskipun masih terdapat dua unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Puskesmas Sajira. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 78,76 dan unsur pengelolaan pengaduan sebesar 80,37.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 81,40, kesesuaian waktu istirahat sebesar 82,80, pelayanan penuh waktu sebesar 82,24 dan kewajiban waktu tunggu pelayanan sebesar 68,59. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajiban waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan. Sementara unsur pengelolaan pengaduan meliputi ketersediaan sarana pengaduan sebesar 81,21 dan respon terhadap pengaduan sebesar 79,53.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat satu unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A yaitu ketersediaan sarana afirmasi. Namun demikian masih terdapat 2 unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu kewajiban waktu tunggu dan penerapan protokol kesehatan. Kemudian 29 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B.

Pada unsur waktu pelayanan perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajiban waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP. Dan keempat lebih mengaktifkan Kembali penerapan protokol Kesehatan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik



di Puskesmas Sajira berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.

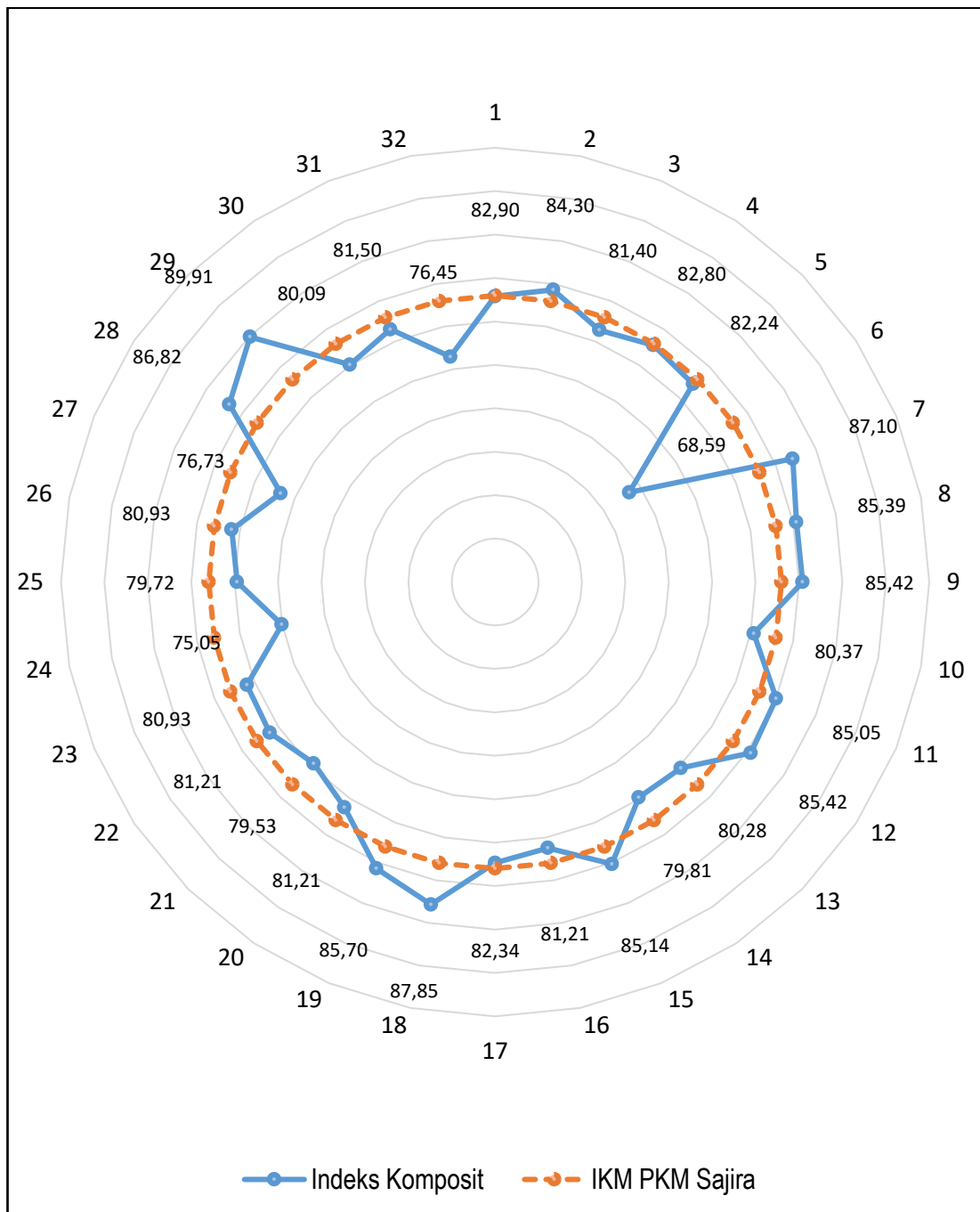
Tabel 4.107
IKM Puskesmas Sajira
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,90	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,30	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,40	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,80	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,24	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	68,59	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87,10	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,39	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,42	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,37	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	85,05	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,42	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,28	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	79,81	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85,14	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,21	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,34	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,85	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,70	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	81,21	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,53	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,21	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,93	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	75,05	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,05	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,93	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	76,73	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	86,82	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	89,91	A	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80,09	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,50	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	76,45	C	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.230
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Sajira
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

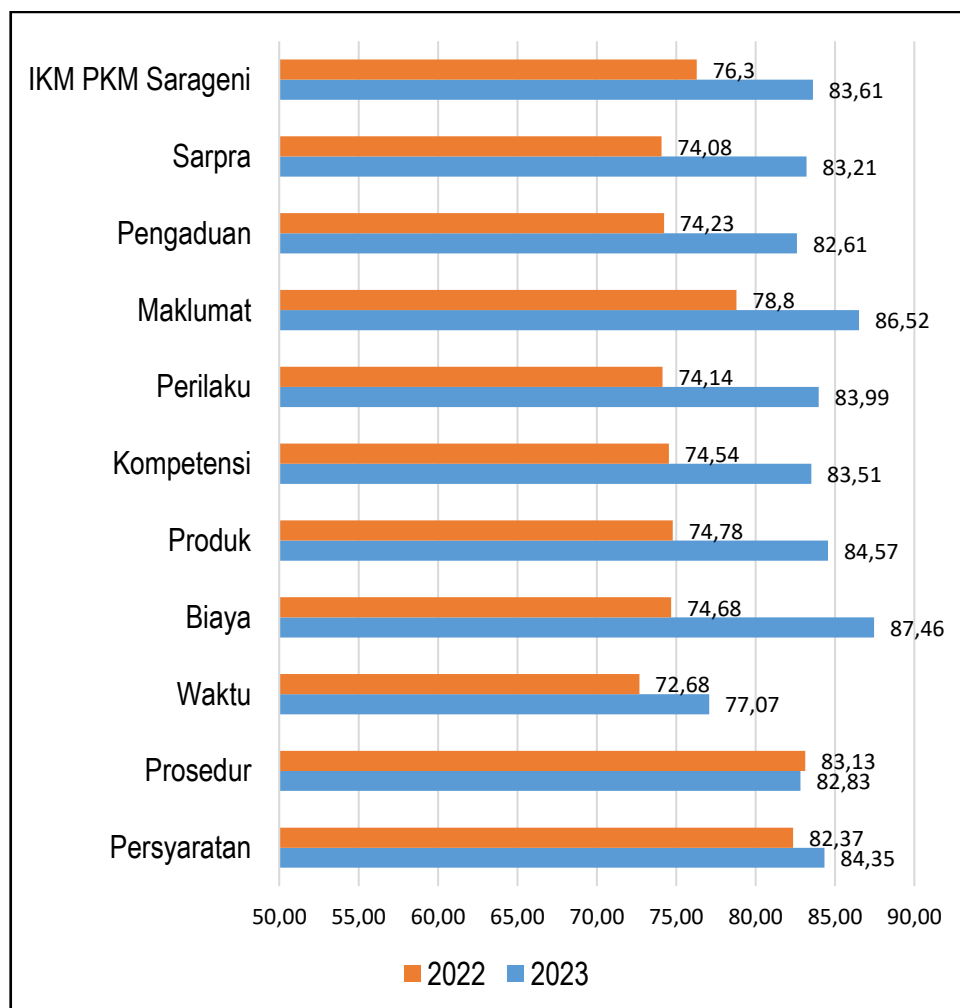
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



40. Puskesmas Sarageni

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sarageni mencapai indeks sebesar 83,61, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Sarageni terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 76,30 menjadi 83,61 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Sarageni sebesar 83,61 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.231
IKM Puskesmas Sarageni
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Sarageni. Meskipun masih terdapat unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah rerata indeks IKM Puskesmas Sarageni. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 77,07.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 80,65, kesesuaian waktu istirahat sebesar 79,16, pelayanan penuh waktu sebesar 78,70 dan kewajiban waktu tunggu pelayanan sebesar 69,82. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajiban waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat 2 unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu kewajiban waktu tunggu dan kebersihan toilet umum. Kemudian 30 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur waktu tunggu pelayanan dan kebersihan toilet umum.

Pada unsur waktu pelayanan perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajiban waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP. Kemudian diperlukan juga aksi meningkatkan kebersihan fasilitas umum terutama toilet umum yang disediakan untuk pengguna layanan.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik



di Puskesmas Sarageni berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.

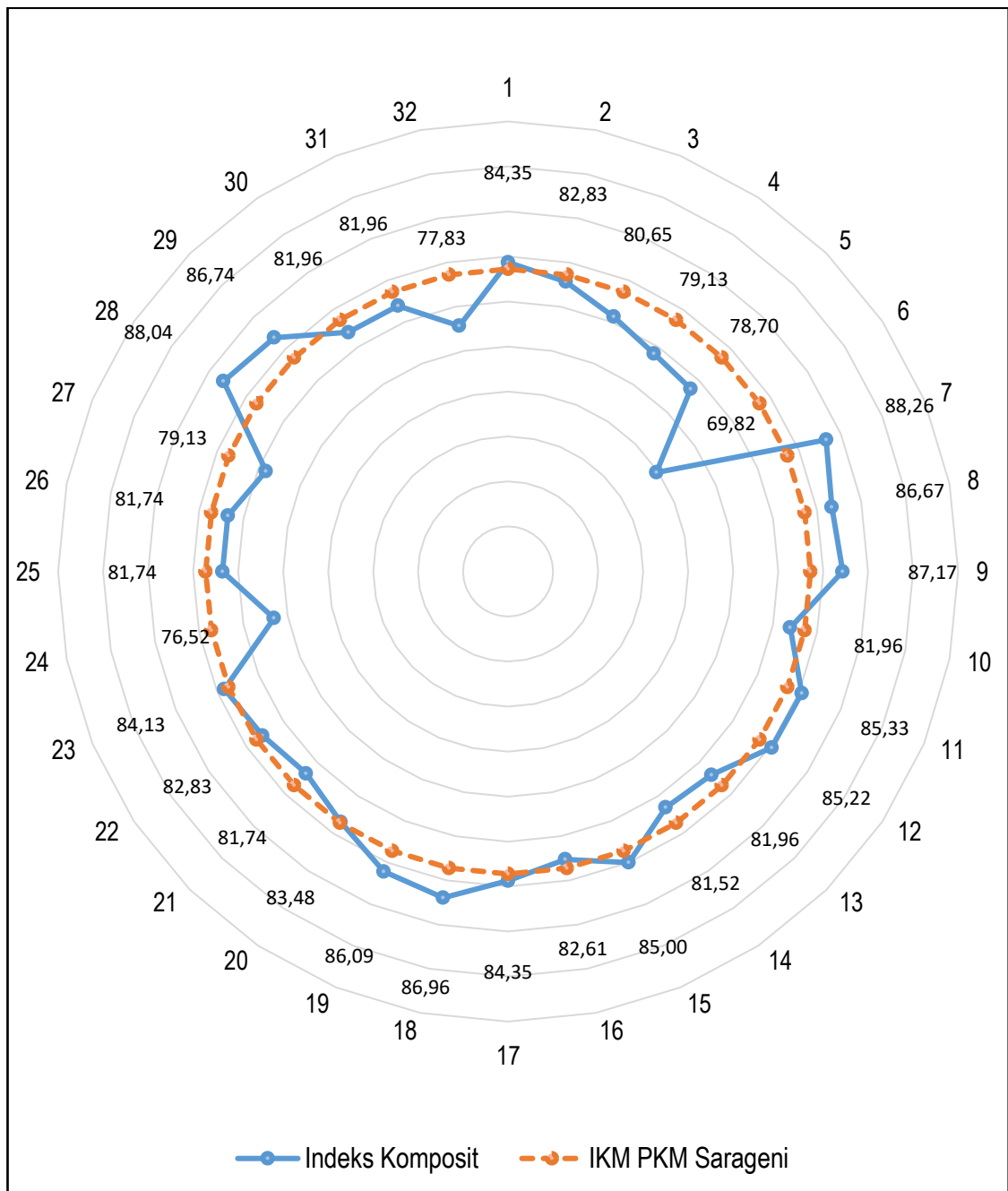
Tabel 4.108
IKM Puskesmas Sarageni
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,35	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,83	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,65	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,13	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,70	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	69,82	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88,26	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,67	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,17	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,96	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	85,33	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,22	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,96	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,52	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,61	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	84,35	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	86,96	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86,09	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83,48	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,74	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,83	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,13	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76,52	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,74	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,74	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,13	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	88,04	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,74	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,96	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,96	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	77,83	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.232
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Sarageni
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

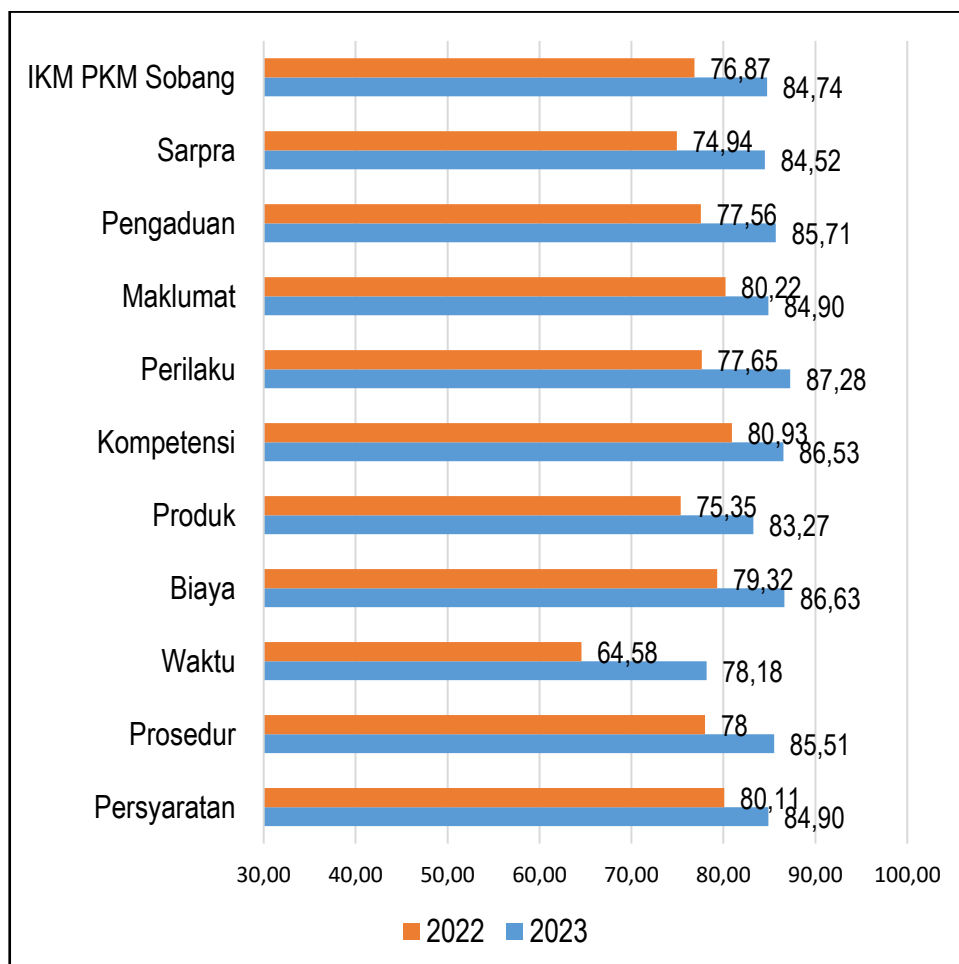
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



41. Puskesmas Sobang

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sobang mencapai indeks sebesar 84,74, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Sobang terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat sangat signifikan dari tahun 2022 sebesar 76,87 menjadi 84,74 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Sobang sebesar 84,74 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.233
IKM Puskesmas Sobang
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Sobang. Meskipun masih terdapat dua unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Puskesmas Sobang. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 78,18.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 80,00, kesesuaian waktu istirahat sebesar 80,00, pelayanan penuh waktu sebesar 78,79 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 73,73. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai terdapat satu unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A yaitu unsur pengalaman petugas pelayanan. Namun demikian masih terdapat satu unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu kewajaran waktu tunggu pelayanan. Kemudian 30 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur waktu tunggu pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajaran waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Puskesmas Sobang berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.



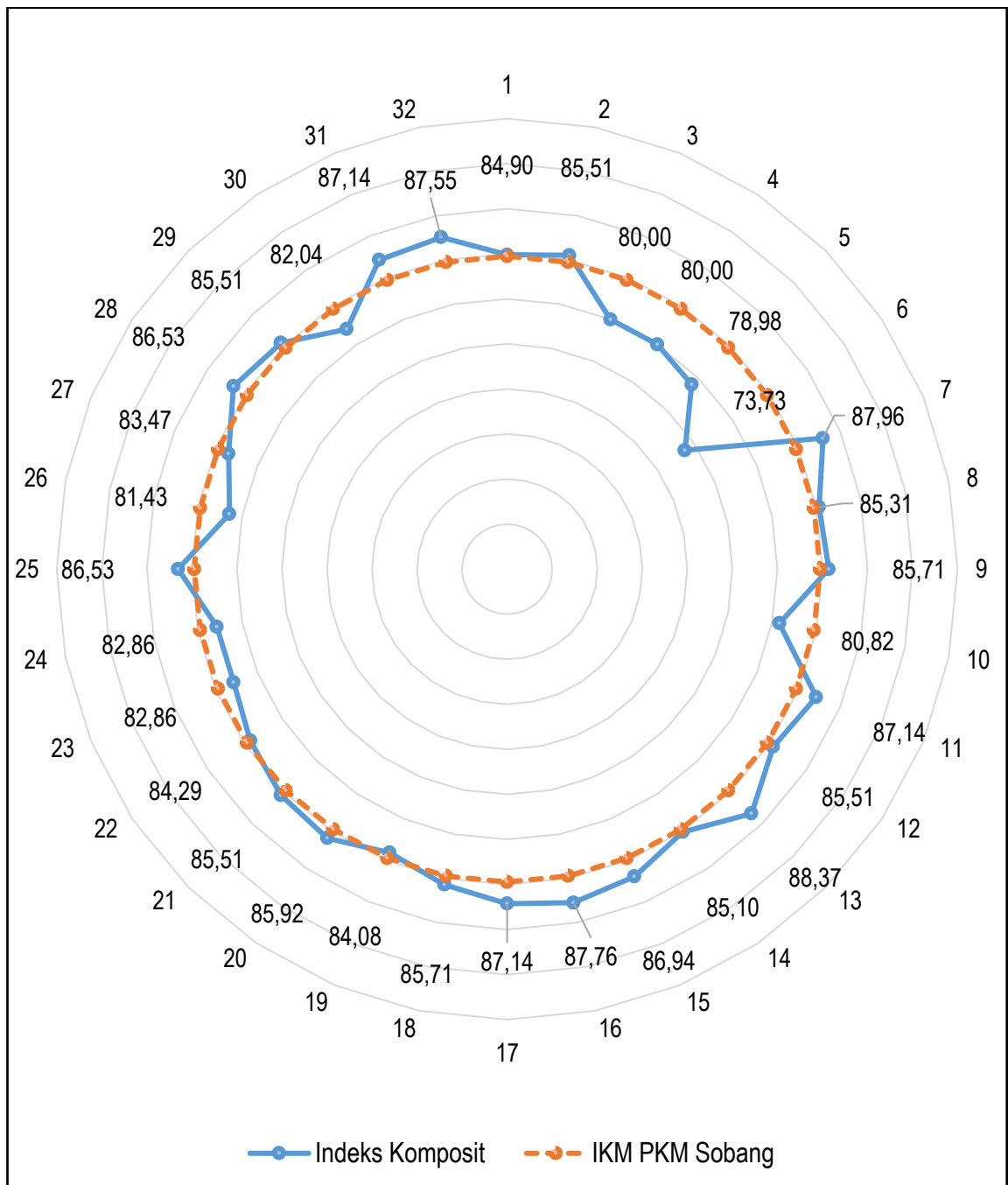
Tabel 4.109
IKM Puskesmas Sobang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,90	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,51	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	78,98	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	73,73	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87,96	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,31	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,71	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,82	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	87,14	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,51	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	88,37	A	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,10	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,94	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	87,76	B	Di atas rerata
17	Keramahan	87,14	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,71	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,08	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	85,92	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,51	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,29	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,86	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,86	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,53	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,43	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,47	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	86,53	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,51	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	82,04	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	87,14	B	Di atas rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	87,55	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.234
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Sobang
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

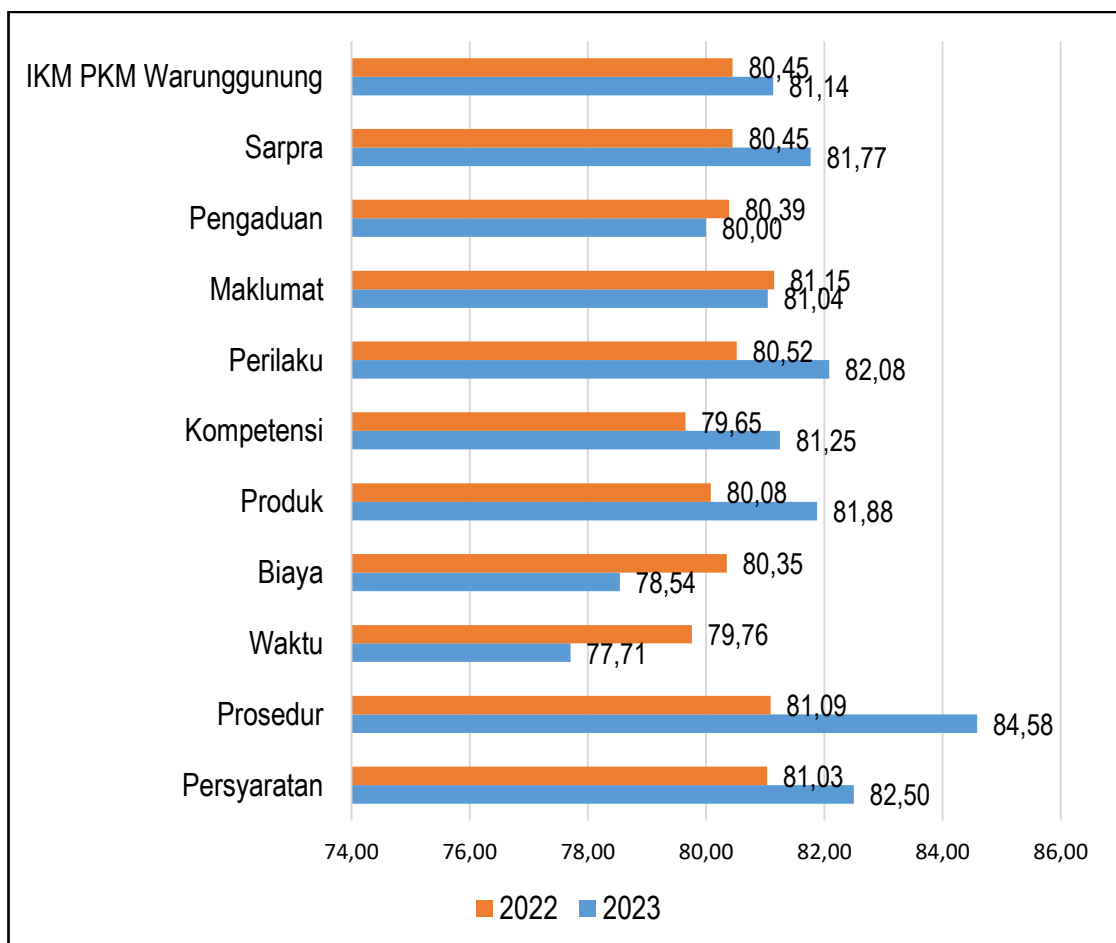
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



42. Puskesmas Warunggunung

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Warunggunung mencapai indeks sebesar 81,14, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Warunggunung terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat meski tidak signifikan dari tahun 2022 sebesar 80,45 menjadi 81,14 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Warunggunung sebesar 81,14 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan dan biaya pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.235
IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Warunggunung. Meskipun masih terdapat dua unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah rerata indeks IKM Puskesmas Warunggunung. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 77,71 dan unsur biaya pelayanan sebesar 78,54.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 80,83, kesesuaian waktu istirahat sebesar 77,92, pelayanan penuh waktu sebesar 77,50 dan kewajiban waktu tunggu pelayanan sebesar 74,58. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajiban waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan. Sementara unsur biaya pelayanan meliputi kewajiban biaya sebesar 77,92 dan biaya tambahan lainnya/bebas pungli sebesar 79,17.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat satu unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu kesesuaian kewajiban waktu tunggu pelayanan. Kemudian 31 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur waktu tunggu pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajiban waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik



di Puskesmas Warunggunung berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.

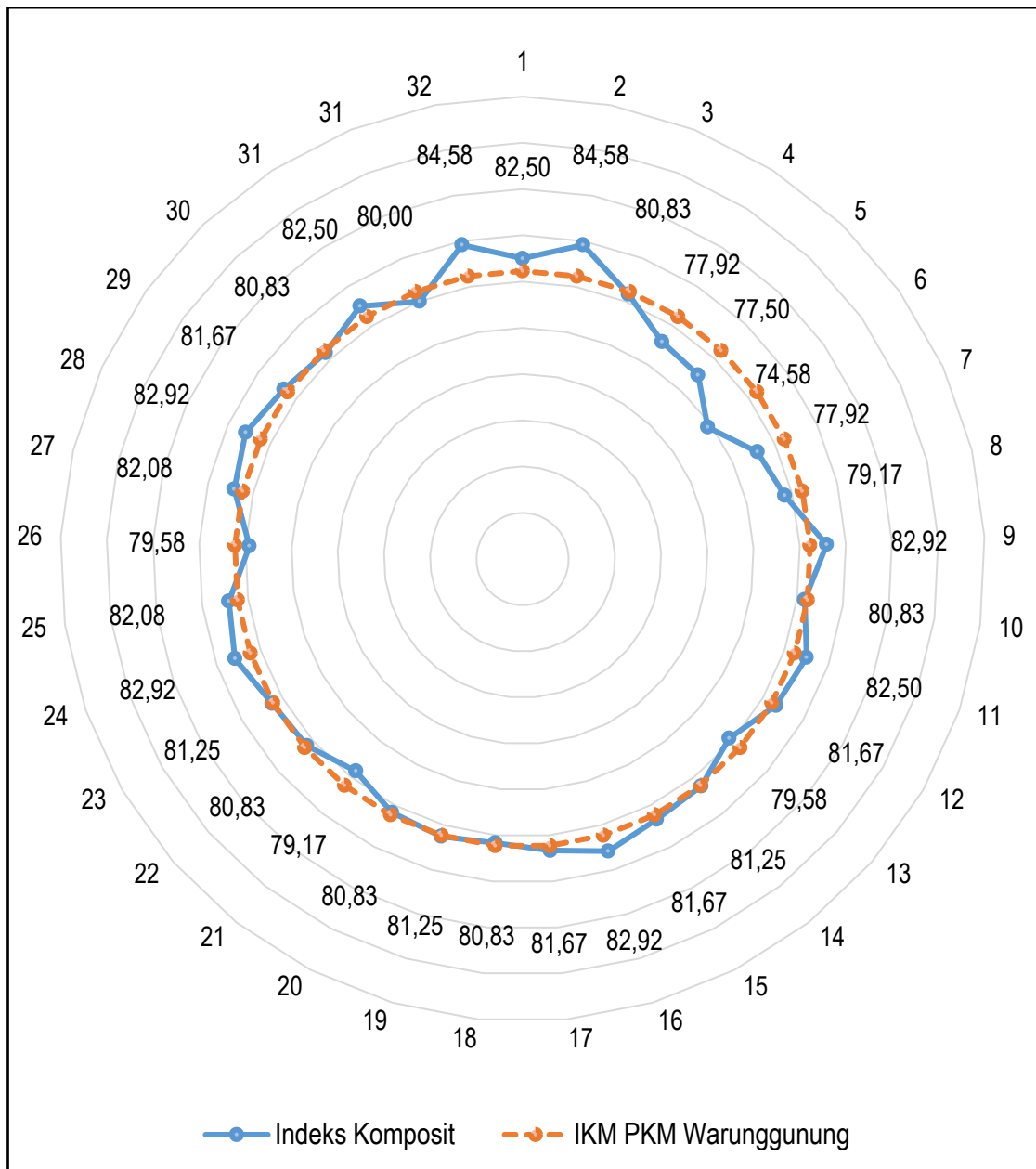
Tabel 4.110
IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,50	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,58	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,83	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,92	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,50	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	74,58	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	77,92	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	79,17	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,92	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,83	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,50	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,67	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	79,58	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,67	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	81,67	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,92	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,67	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,83	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,25	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	80,83	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,17	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,83	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,25	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,92	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	82,08	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,58	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,08	B	Di atas rerata
28	Keamanan	82,92	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,67	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,83	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,00	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,58	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.236
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Warunggunung (DTP)
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

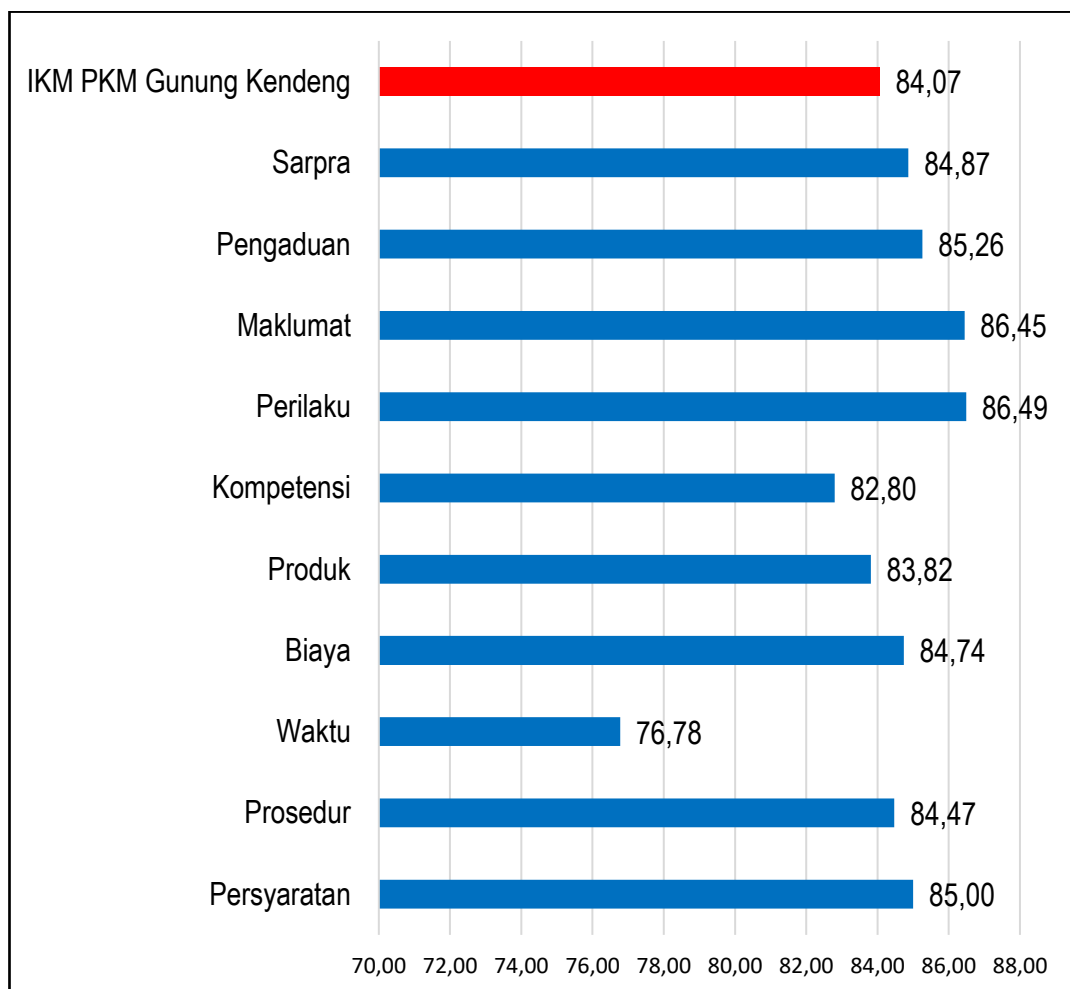
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



43. Puskesmas Gunung Kendeng

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Gunung Kendeng mencapai indeks sebesar 84,07, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Gunung Kendeng terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Gunung Kendeng sebesar 84,07 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.237
IKM Puskesmas Gunung Kendeng
Berdasar Unsur Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Gunung Kendeng. Meskipun masih terdapat dua unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Puskesmas Gunung Kendeng. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 76,78 dan unsur kompetensi petugas pelayanan sebesar 82,80.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 79,47, kesesuaian waktu istirahat sebesar 77,89, pelayanan penuh waktu sebesar 77,11 dan kewajiban waktu tunggu pelayanan sebesar 72,37. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajiban waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan. Sementara unsur kompetensi petugas pelayanan meliputi ketrampilan petugas sebesar 83,82, kemampuan menyampaikan informasi sebesar 81,32 dan pengalaman petugas sebesar 82,37.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat satu unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu kewajiban waktu tunggu. Kemudian 31 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur waktu tunggu pelayanan.

Pada unsur waktu pelayanan perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajiban waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik



di Puskesmas Gunung Kendeng berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.

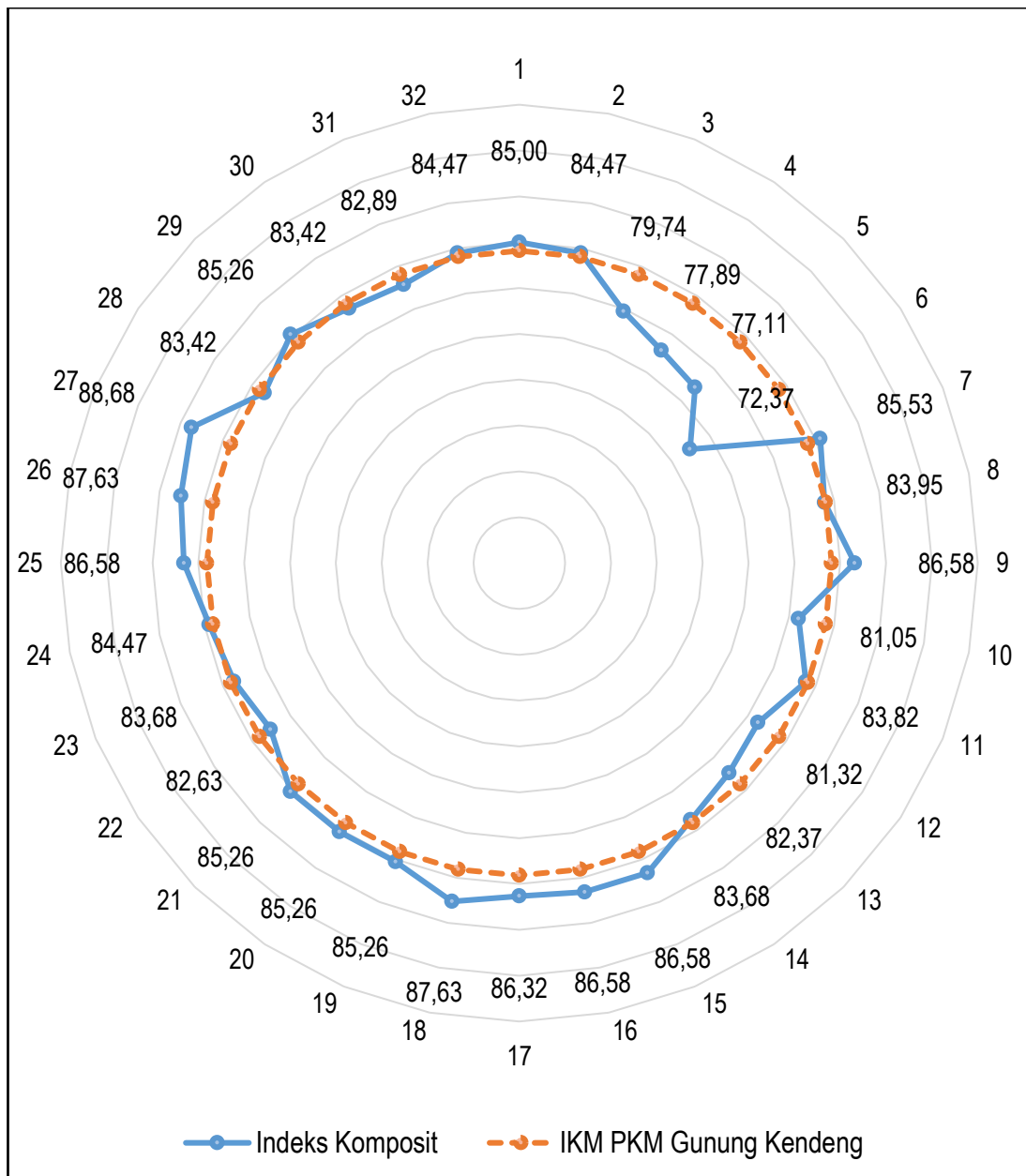
Tabel 4.111
IKM Puskesmas Gunung Kendeng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,47	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	79,47	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	77,89	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	77,11	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	72,37	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,53	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,95	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,58	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,05	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	83,82	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,32	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,37	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,68	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,58	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,58	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,32	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	87,63	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,26	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	85,26	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,26	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,63	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,68	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,47	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	86,58	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87,63	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88,63	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,42	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,26	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,42	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	82,89	B	Di bawah rerata
32	Penerapan Protokol Kesehatan	84,47	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.238
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Gunung Kendeng
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

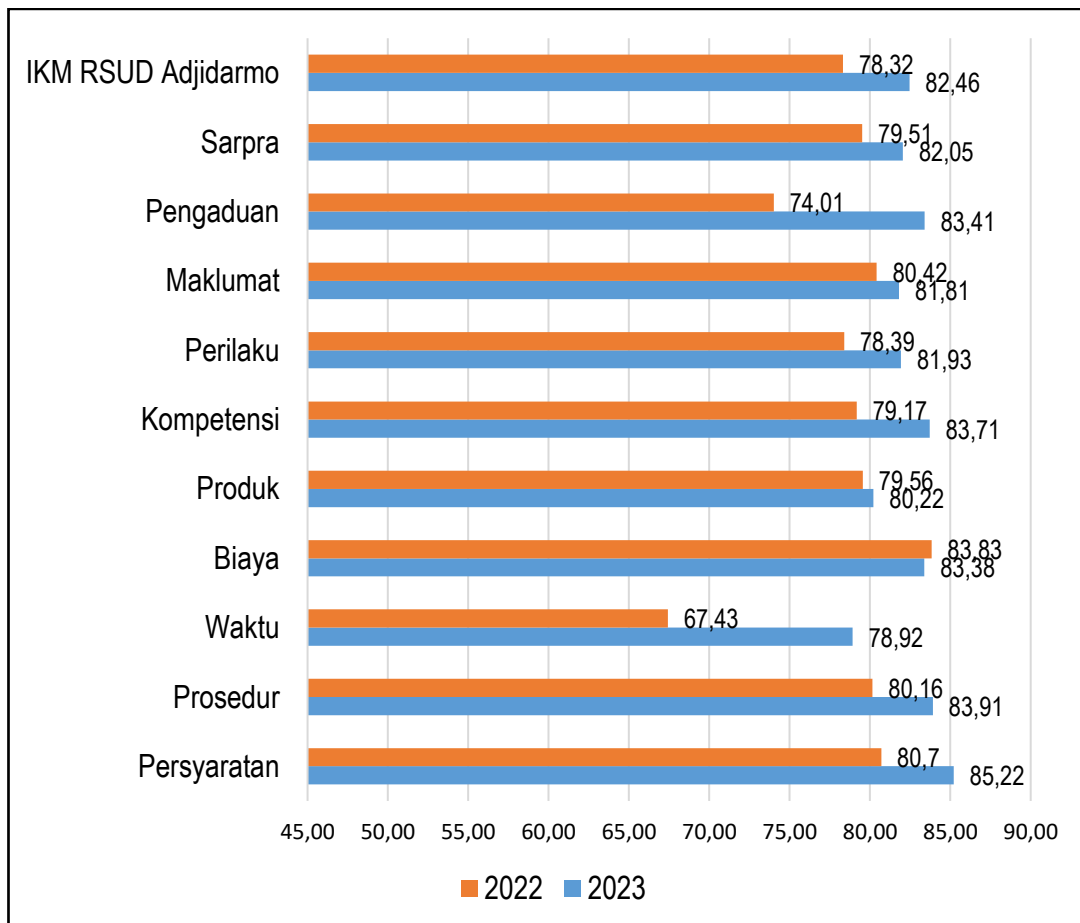
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada
Pedoman hal xiv



44. RSUD dr. Adjidarmo

Pelayanan kesehatan pada RSUD dr. Adjidarmo mencapai indeks sebesar 82,46, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD dr. Adjidarmo terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat signifikan dari tahun 2022 sebesar 78,32 menjadi 82,46 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM RSUD dr. Adjidarmo sebesar 82,46 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.239
Perbandingan IKM RSUD dr. Adjidarmo
Berdasar Unsur Tahun 2022-2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di RSUD dr. Adjidarmo. Meskipun masih terdapat satu unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah rerata indeks IKM RSUD dr. Adjidarmo. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 78,92.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 81,35, kesesuaian waktu istirahat sebesar 78,72, pelayanan penuh waktu sebesar 81,67 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 64,14. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur waktu buka pelayanan dan unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan meliputi, waktu tunggu kunjungan dokter, waktu tunggu IGD, waktu tunggu antrian dokter, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu pengambilan obat, waktu tunggu informasi tagihan, dan waktu tunggu ambulan.

Dari 32 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat 7 unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu responsifitas petugas, kanal dan respon pengaduan, kebersihan lingkungan dan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet umum serta ketersediaan alat pemadam api ringan (APAR). Terdapat satu unsur yang masuk kategori tidak memuaskan dengan mutu layanan D yaitu kewajaran waktu tunggu pelayanan. Kemudian 24 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B.

Pada unsur waktu pelayanan perlu adanya rencana aksi yang harus dilakukan, diantaranya adalah pertama, mengidentifikasi permasalahan utama pada kewajaran waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik



di RSUD dr. Adjidarmo berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.

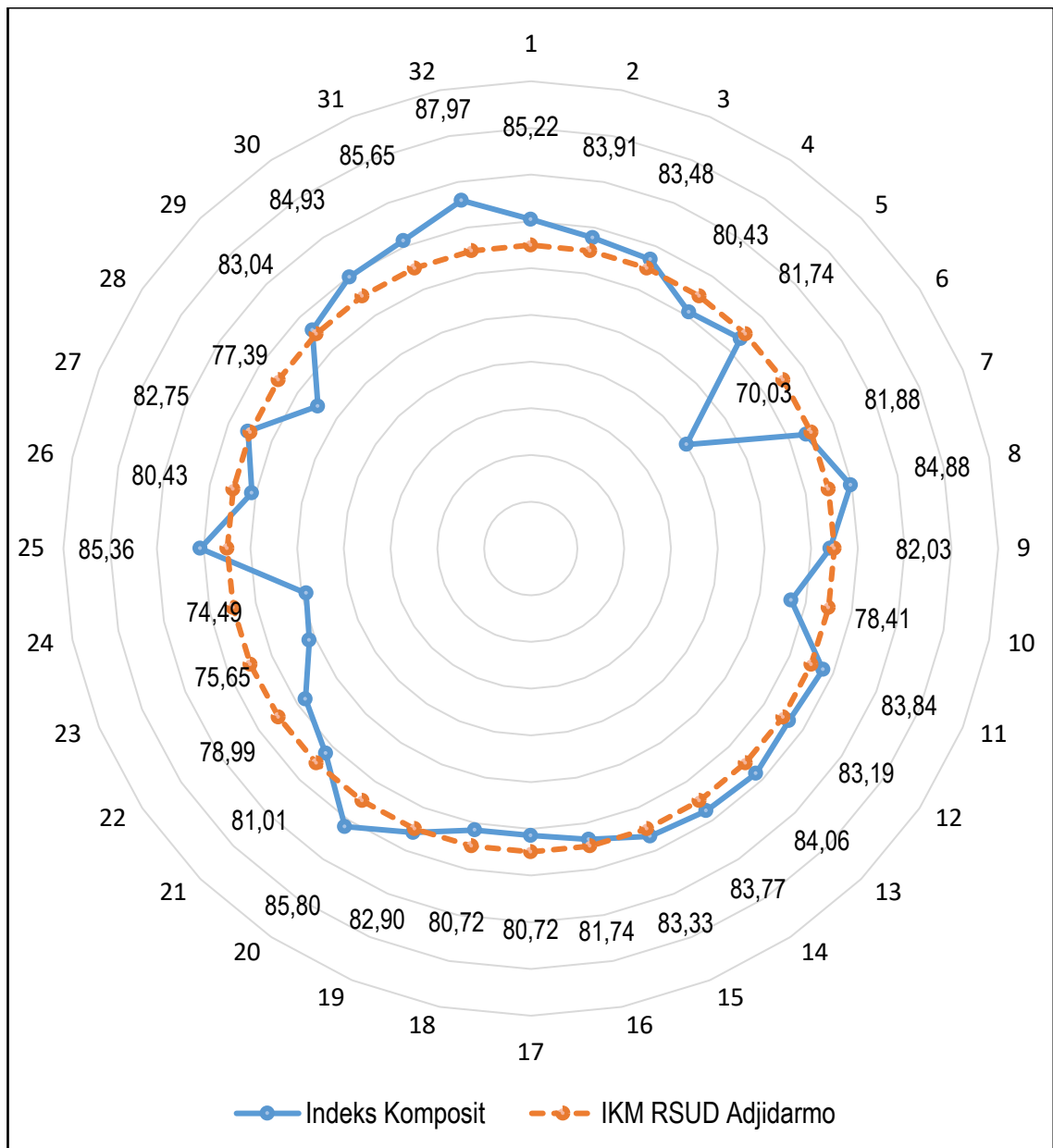
Tabel 4.112
IKM RSUD dr. Adjidarmo
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

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

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023



Grafik 4.240
Postur Pelayanan Publik RSUD dr. Adjidarmo
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023

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





BAB V P E N U T U P

5.1 Kesimpulan

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

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

- a. Secara umum capaian kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak tahun 2023 telah terkategori baik atau memuaskan dengan capaian indeks sebesar 82,05; meningkat bila dibandingkan dengan tahun 2022 sebesar 79,11. Meski mengalami peningkatan, namun secara kualitatif mutu pelayanan pada tahun 2023 mengalami *status quo*;
- b. 100% unsur telah mencapai kualifikasi memuaskan dengan mutu pelayanan B, namun masih terdapat 3 unsur yang perlu



mendapat perhatian karena masih berada di bawah agregat kabupaten. 3 unsur yang dimaksud yaitu: unsur waktu pelayanan dengan indeks sebesar 80,16, unsur sarana dan prasarana penunjang layanan sebesar 80,73, dan unsur pengelolaan pengaduan sebesar 80,91. Ketiga unsur ini meskipun mengalami peningkatan indeks, namun masih selalu muncul pada 2 tahun terakhir sebagai unsur dengan indeks terendah dan dibawah agregat kabupaten.

- c. Dibandingkan dengan kondisi pada tahun 2023, secara umum seluruh unsur (100%) mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Meskipun seluruh unturnya mengalami peningkatan, namun masih stagnan berada pada pelayanan yang memuaskan dengan mutu pelayanan B. Terdapat 4 unsur yang meningkat cukup tajam dari tahun sebelumnya yaitu persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan pengelolaan pengaduan. Akibatnya, keempat unsur ini masih akan mengalami fluktuasi seiring dengan penerapan perubahan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pada unsur yang lain dapat dioptimalkan kinerjanya mengingat eksistensinya yang tak terkait langsung dengan kebijakan pandemi, serta relatif mudah dan murah dalam penatakelolaannya.

5.2 Rekomendasi

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

1. Perangkat Daerah

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 32 (tiga puluh dua) perangkat daerah (PD) telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83,18 pada tahun 2023, meningkat



signifikan bila dibandingkan tahun 2022 yaitu sebesar 80,88, meski capaian dua tahun terakhir masih stagnan pada kualifikasi mutu pelayanan B. Indeks agregat ini pun secara faktual telah melampaui indeks agregat kabupaten pada tahun 2023 yang mencapai sebesar 82,05; meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat perangkat daerah secara umum terletak pada unsur sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur ini tercatat memiliki indeks paling rendah dibandingkan dengan 9 unsur lainnya yaitu sebesar 81,95 meski mengalami peningkatan dari tahun 2022 sebesar 80,23. Unsur ini juga berada di bawah agregat kabupaten sebesar 82,05. Sarana dan prasarana yang dimaksud diantaranya adalah kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet umum, ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), efektivitas larangan merokok, sarana dan prasarana yang tidak membahayakan pengujung, keamanan lingkungan, ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, ketersediaan rambu-rambu mitigas bencana, ketersediaan pelayanan online dan penerapan protocol Kesehatan.

Dari 32 indikator kompositnya, 100% indikator pada keseluruhan perangkat daerah secara agregat telah mencapai kualifikasi B. Kondisi ini masih sama dengan tahun 2022 dimana seluruh unsur kompositnya sudah berada pada mutu pelayanan B. Meski demikian, komposisi indikator komposit yang mencapai 28% (9 indikator) masih berada di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 82,05 masih perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya.

Tabel 5.1
Rekomendasi Perbaikan IKM Perangkat daerah

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Waktu pelayanan	- Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas - Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
2	Kompetensi Petugas Pelayanan	Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas



Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
		▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
3	Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat ▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
4	Sarana dan Prasarana	▪ 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 penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb. ▪ Menyediakan spot cuci tangan/handsanitizer bagi pengguna masyarakat serta himbauan untuk menjaga protokol Kesehatan.

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kelurahan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan kelurahan di Kabupaten Lebak teridentifikasi masih terdapat beberapa permasalahan pada 60% unsurnya yang tercatat memiliki indeks di bawah indeks agregat IKM PATEN se-Kabupaten Lebak sebesar 79,96. Meskipun terkategori memuaskan, namun masih perlu keseriusan dalam pengelolaannya agar bisa mewujudkan pelayanan publik yang prima pada level kecamatan. Upaya perbaikan masih perlu dilakukan pada beberapa unsur, kecuali unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan perilaku pelaksana yang capaiannya telah mencapai kualifikasi



mutu B dan sekaligus berada di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak. Sedangkan pada level indikator masih ada dari 32 indikator komposit IKM PATEN, 27 indikator (84,37%) indikator telah berkualifikasi B, sebanyak 5 indikator atau 15,63% lainnya berkualifikasi C. Di samping itu baru terdapat 12 indikator (37,50%) yang indeksnya telah berada di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak. Sedangkan 20 indikator lainnya (62,5%) masih berada di bawah rerata.

Fokus pembinaan perlu dilakukan pada 17 PATEN dan kelurahan yang berkinerja di bawah indeks agregat IKM PATEN se-Kabupaten Lebak diantaranya: Banjarsari, Bayah, Bojongmanik, Cibadak, Cibeber, Cijaku, Cikulur, Ciligrang, Cimarga, Cirinteun, Gunung Kencana, Lebak Gedong, Leuwidamar, Maja, Malimping, Panggarangan dan Kelurahan Cijoro Pasir. Adapun focus pembinaan juga perlu difokuskan pada PATEN Cibeber yang mendapatkan capaian indeks sebesar 75,16 atau terkategori kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C.

Capaian IKM PATEN dan kelurahan se-Kabupaten Lebak pada unsur dan indikator kompositnya teridentifikasi mengalami fluktuasi. Hal ini dikarenakan perbedaan capaian nilai indeks pada masing-masing unsur dan indikator kompositnya. Hal ini terjadi karena belum mapannya pelaksanaan standar pelayanan pada masing-masing PATEN dan kelurahan serta inkonsistensi dalam pelaksanaannya. Berdasarkan indikator komposit, maka ditemukan permasalahan pada indikator dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Indikator tersebut adalah kebersihan toilet umum, ketersediaan APAR, efektivitas larangan merokok, ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi serta rambu-rambu mitigasi bencana di lingkungan. Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka rekomendasi perbaikan pada unsur dari IKM



PATEN dan kelurahan di Kabupaten Lebak dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2
Rekomendasi Perbaikan IKM PATEN

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
2	Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
3	Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas ▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
4	Maklumat Pelayanan	▪ <i>Redesigning</i> media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
5	Sarana dan Prasarana	▪ 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 penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb. ▪ Menyediakan spot cucu tangan/handsanitizer bagi pengguna masyarakat serta himbauan untuk menjaga protokol Kesehatan.



3. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan RSUD

Secara umum masalah utama yang teridentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Puskesmas terletak pada 3 (tiga) unsurnya, yaitu unsur waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta produk pelayanan yang belum sesuai dengan ekspektasi publik. Ketiga unsur tersebut bahkan tercatat masih memiliki indeks di bawah indeks rerata OPD sebesar 83,03. Sedangkan di RSUD unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, dan pengelolaan pengaduan masih perlu menjadi fokus perhatian, khususnya pada sekira 7 unsur komposit yang masih berkualifikasi C; dan satu unsur komposit berkualifikasi D.

Fokus pembinaan secara kelembagaan juga perlu dilakukan pada sekira 30% puskesmas yang disurvei memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 82,05, yaitu: Banjarsari, Baros, Cigemblong, Cimarga, Cipendeuy, Citorek, Curugbitung, Kalanganyar, Leuwidamar, Malingping, Mandala, Prabugantungan dan Warunggunung. Sedangkan 26 puskesmas lainnya dan RSUD telah mencapai indeks di atas IKM kabupaten. Dan secara umum, meski secara kuantitatif sebagian besar IKM puskesmas-RSUD mengalami kenaikan, namun secara kualitatif mutu pelayanan tetap dapat dipertahankan pada level atau kualifikasi yang sama dengan capaian IKM pada tahun 2019 -2023, yaitu pada mutu pelayanan B atau memuaskan.

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



Tabel 5.3
Rekomendasi Perbaikan Untuk PKM-RSUD

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
2	Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya <i>frontliners</i>;
3	Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat ▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
4	Sarana dan Prasarana	▪ 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 penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb. ▪ Menyediakan spot cucu tangan/handsanitizer bagi pengguna masyarakat serta himbauan untuk menjaga protokol Kesehatan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

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



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



Jurnal:

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



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



Dokumen:

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Sumber Digital:

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

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

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

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

Microsoft® Encarta® Encyclopedia 2001.

Oxford Dictionary of Quotation, 2017

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





PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN LEBAK