IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LEBAK







LAPORAN AKHIR
TAHUN 2024

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LEBAK
Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah

GEOPARK BAYAH DOME

lebak unique

LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LEBAK TAHUN 2024

PEMERINTAH KABUPATEN LEBAK
BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
2024

Halaman ini sengaja dikosongkan

TIM PENELITI

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak Tahun 2024 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 2024.

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. Leo Agustino, M.Si., PhD.	Ketua
2. Listyaningsih, S.Sos., M.Si	Anggota
3. Dr. Rina Yulianti, M.Si	Anggota
4. Ari Pandu Witantra, M.Si	Anggota
5. Nikki Prafitri, M.Si	Anggota
6. Tiwi Rizkiyani, MA	Anggota

Serang, September 2024
Ketua Tim Peneliti,

Leo Agustino, M.Si. PhD.
NIP. 197408032003121001

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 2024 mencapai indeks sebesar 83,90;
2. Dengan capaian indeks sebesar 83,90 tersebut maka kepuasan masyarakat Kabupaten Lebak telah terkategori memuaskan, dengan kualifikasi mutu pelayanan B sebagaimana capaian pada tahun 2023 sebesar 82,05; dan capaian tahun 2022 sebesar 79,11;
3. Unsur waktu pelayanan dan 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 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 2024*" 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 2024
Kepala Bappelitbangda,

Dr. Yosep M. Holis, S.Hut., MT., M.Sc
NIP.197512212000031002

DAFTAR ISI

Halaman muka i
Susunan Tim Peneliti iii
Executive Summary iv
Kata Pengantar vi
Daftar Isi vii
Daftar Tabel vi
Daftar Grafik viii
Daftar Gambar xiii
Pedoman Membaca / Menganalisis Grafik Hasil Survei xvii
Daftar Singkatan xxiii

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Maksud dan Tujuan 8
1.3 Sasaran 9
1.4 Landasan Hukum 9
1.5 Ruang Lingkup 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Hakikat Pelayanan dan Pelayanan Publik 19
2.2 Kualitas Pelayanan Publik 31
2.3 Kepuasan Pelayanan 34
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan 41
2.5 Kebijakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat 47

BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Desain Survei 52
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 52
3.3 Metode Pengumpulan Data 53
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 70
4.2.1 IKM Perangkat Daerah 82
4.2.2 IKM PATEN 267
4.2.3 IKM Puskesmas dan RSUD 469

BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan 708
5.2 Rekomendasi 709

Daftar Pustaka 716

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	53
Tabel 3.2	Jumlah Sampel Penelitian	57
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	88
Tabel 4.5	IKM DPMPTSP	93
Tabel 4.6	IKM Disdukcapil	98
Tabel 4.7	IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	104
Tabel 4.8	IKM Dinas Pendidikan	109
Tabel 4.9	IKM Dinas Lingkungan Hidup	114
Tabel 4.10	IKM Dinkop dan UKM	119
Tabel 4.11	IKM Satpol PP dan Damkar	125
Tabel 4.12	IKM Dinas Ketahanan Pangan	136
Tabel 4.13	IKM Dinas Perhubungan	134
Tabel 4.14	IKM Dinas Pertanian	142
Tabel 4.15	IKM Dinas Perikanan	148
Tabel 4.16	IKM BKPSDM	153
Tabel 4.17	IKM Disperkimtan	159
Tabel 4.18	IKM BPKAD	164
Tabel 4.19	IKM DP2P3AKB	169
Tabel 4.20	IKM Inspektorat	174
Tabel 4.21	IKM Dinas Tenaga Kerja	180
Tabel 4.22	IKM DPUPR	186
Tabel 4.23	IKM Bakesbangpol	192
Tabel 4.24	IKM Dinas Kesehatan	198
Tabel 4.25	IKM Disperindag	203
Tabel 4.26	IKM DPMD	209
Tabel 4.27	IKM Sekretariat DPRD	214
Tabel 4.28	IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga	220
Tabel 4.29	IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	225
Tabel 4.30	IKM Dinas Sosial	230
Tabel 4.31	IKM DiskominfoSP	235
Tabel 4.32	IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	241
Tabel 4.33	IKM BPBD	246
Tabel 4.34	IKM Sekretariat Daerah	251
Tabel 4.35	IKM Bappelitbangda	257
Tabel 4.36	IKM Museum Multatuli	263
Tabel 4.37	IKM PATEN Kabupaten Lebak	271
Tabel 4.38	IKM PATEN Banjarsari	276
Tabel 4.39	IKM PATEN Bayah	281
Tabel 4.40	IKM PATEN Bojongmanik	288

Tabel 4.41	IKM PATEN Cibadak	294
Tabel 4.42	IKM PATEN Cibeber	300
Tabel 4.43	IKM PATEN Cigemblong	306
Tabel 4.44	IKM PATEN Cihara	210
Tabel 4.45	IKM PATEN Cijaku	216
Tabel 4.46	IKM PATEN Cikulur	323
Tabel 4.47	IKM PATEN Cileles	329
Tabel 4.48	IKM PATEN Cilograng	334
Tabel 4.49	IKM PATEN Cimarga	340
Tabel 4.50	IKM PATEN Cipanas	347
Tabel 4.51	IKM PATEN Cirinten	353
Tabel 4.52	IKM PATEN Curugbitung	358
Tabel 4.53	IKM PATEN Gunung Kencana	363
Tabel 4.54	IKM PATEN Kalanganyar	369
Tabel 4.55	IKM PATEN Lebak Gedong	375
Tabel 4.56	IKM PATEN Leuwidamar	381
Tabel 4.57	IKM PATEN Maja	387
Tabel 4.58	IKM PATEN Malingping	393
Tabel 4.59	IKM PATEN Muncang	401
Tabel 4.60	IKM PATEN Panggarangan	407
Tabel 4.61	IKM PATEN Rangkasbitung	412
Tabel 4.62	IKM PATEN Sajira	418
Tabel 4.63	IKM PATEN Sobang	424
Tabel 4.64	IKM PATEN Wanasalam	430
Tabel 4.65	IKM PATEN Warunggunung	436
Tabel 4.66	IKM Kelurahan Cijoro Lebak	442
Tabel 4.67	IKM Kelurahan Cijoro Pasir	446
Tabel 4.68	IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat	453
Tabel 4.69	IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur	460
Tabel 4.70	IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat	466
Tabel 4.71	IKM PKM Banjarsari	476
Tabel 4.72	IKM PKM Baros	481
Tabel 4.73	IKM PKM Bayah	487
Tabel 4.74	IKM PKM Binuangeun	493
Tabel 4.75	IKM PKM Bojongjuruh	498
Tabel 4.76	IKM PKM Bojongmanik	504
Tabel 4.77	IKM PKM Cibadak	510
Tabel 4.78	IKM PKM Cibeber	515
Tabel 4.79	IKM PKM Cigemblong	521
Tabel 4.80	IKM PKM Cihara	527
Tabel 4.81	IKM PKM Cijaku	533
Tabel 4.82	IKM PKM Cikulur	536
Tabel 4.83	IKM PKM Cileles	544
Tabel 4.84	IKM PKM Cilograng	550
Tabel 4.85	IKM PKM Cimarga	556
Tabel 4.86	IKM PKM Cipanas	560
Tabel 4.87	IKM PKM Cipeundeuy	567

Tabel 4.89	IKM PKM Cirinten	573
Tabel 4.90	IKM PKM Cisimeut	579
Tabel 4.91	IKM PKM Cisungsang	584
Tabel 4.92	IKM PKM Citorek	589
Tabel 4.93	IKM PKM Curugbitung	594
Tabel 4.94	IKM PKM Gunungkencana	599
Tabel 4.95	IKM PKM Kalanganyar	604
Tabel 4.96	IKM PKM Kolelet	610
Tabel 4.97	IKM PKM Lebakgedong	615
Tabel 4.98	IKM PKM Leuwidamar	620
Tabel 4.99	IKM PKM Maja	625
Tabel 4.100	IKM PKM Malingping	629
Tabel 4.101	IKM PKM Mandala	635
Tabel 4.102	IKM PKM Mekarsari	640
Tabel 4.103	IKM PKM Muncang	645
Tabel 4.104	IKM PKM Pajagan	650
Tabel 4.105	IKM PKM Pamadegan	665
Tabel 4.106	IKM PKM Panggarangan	660
Tabel 4.107	IKM PKM Parungsari	665
Tabel 4.108	IKM PKM Prabugantungan	670
Tabel 4.109	IKM PKM Rangkasbitung	675
Tabel 4.110	IKM PKM Sajira	680
Tabel 4.111	IKM PKM Sarageni	685
Tabel 4.112	IKM PKM Sobang	690
Tabel 4.113	IKM PKM Warunggunung	695
Tabel 4.114	IKM PKM Gunung Kendeng	700
Tabel 4.115	IKM RSUD dr. Adjidarmo	705
Tabel 5.1	Rekomendasi Perbaikan IKM Perangkat Daerah	711
Tabel 5.2	Rekomendasi Perbaikan IKM PATEN	713
Tabel 5.3	Rekomendasi Perbaikan IKM PKM-RSUD	715

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	Sebaran Responden Berdasar Jenis Kelamin	70
Grafik 4.5	Sebaran Responden Berdasar Status Pernikahan	71
Grafik 4.6	Sebaran Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	72
Grafik 4.7	Sebaran Responden Berdasar Usia	72
Grafik 4.8	Sebaran Responden Berdasar Jenis Pekerjaan	73
Grafik 4.9	Sebaran Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik	74
Grafik 4.10	IKM Kabupaten Lebak Tahun 2022-2024	75
Grafik 4.11	Perbandingan Capaian IKM Tahun 2015-2024	77
Grafik 4.12	IKM PD Berdasar Unsur Komposit Tahun 2023-2024	83
Grafik 4.13	Postur Pelayanan Publik PD Tahun 2024	84
Grafik 4.14	Perbandingan IKM AntarPD Tahun 2024	85
Grafik 4.15	IKM Bapenda Tahun 2023-2024	86
Grafik 4.16	Postur Pelayanan Publik Bapenda	89
Grafik 4.17	IKM DPMPTSP Tahun 2023-2024	91
Grafik 4.18	Postur Pelayanan Publik DPMPTSP	94
Grafik 4.19	IKM Disdukcapil 2023-2024	96
Grafik 4.20	Postur Pelayanan Publik Disdukcapil	99
Grafik 4.21	IKM Diskerpus Tahun 2023-2024	102
Grafik 4.22	Postur Pelayanan Publik Diskerpus	105
Grafik 4.23	IKM Dinas Pendidikan	107
Grafik 4.24	Postur Pelayanan Publik Dindikbud	110
Grafik 4.25	IKM Dinas Lingkungan Hidup	112
Grafik 4.26	Postur Pelayanan Publik DLH	115
Grafik 4.27	IKM Dinkop dan UKM	117
Grafik 4.28	Postur Pelayanan Publik Dinkop dan UKM	120
Grafik 4.29	IKM Satpol PP dan Damkar	123
Grafik 4.30	Postur Pelayanan Publik Satpol PP dan Damkar	126
Grafik 4.31	IKM Dinas Ketahanan Pangan	129
Grafik 4.32	Postur Pelayanan Publik Disketapang	130
Grafik 4.33	IKM Dinas perhubungan	134
Grafik 4.34	Postur Pelayanan Publik Dishub	137
Grafik 4.35	IKM Dinas Pertanian	140
Grafik 4.36	Postur Pelayanan Publik Dinas Pertanian	143
Grafik 4.37	IKM Dinas Perikanan	146
Grafik 4.38	Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan	149
Grafik 4.39	IKM BKPSDM	151
Grafik 4.40	Postur Pelayanan Publik BKPSDM	154
Grafik 4.41	IKM Disperkimtan	157
Grafik 4.42	Postur Pelayanan Publik Disperkimtan	160
Grafik 4.43	IKM BPKAD	162
Grafik 4.44	Postur Pelayanan Publik BPKAD	165
Grafik 4.45	IKM DP3AP2KB	167
Grafik 4.46	Postur Pelayanan Publik DP3AP2KB	170
Grafik 4.47	IKM Inspektorat	172
Grafik 4.48	Postur Pelayanan Publik Inspektorat	175

Grafik 4.49	IKM Dinas Tenaga Kerja	178
Grafik 4.50	Postur Pelayanan Publik Disnaker	181
Grafik 4.51	IKM DPUPR	184
Grafik 4.52	Postur Pelayanan Publik DPUPR	187
Grafik 4.53	IKM Bakesbangpol	189
Grafik 4.54	Postur Pelayanan Publik Kesbangpol	193
Grafik 4.55	IKM Dinas Kesehatan	196
Grafik 4.56	Postur Pelayanan Publik Dinkes	199
Grafik 4.57	IKM Disperindag	201
Grafik 4.58	Postur Pelayanan Publik Disperindag	204
Grafik 4.59	IKM DPMD	207
Grafik 4.60	Postur Pelayanan Publik DPMD	210
Grafik 4.61	IKM Sekretariat DPRD	212
Grafik 4.62	Postur Pelayanan Publik Sekretariat DPRD	215
Grafik 4.63	IKM Dispora	218
Grafik 4.64	Postur Pelayanan Publik Dispora	221
Grafik 4.65	IKM Disbudpar	223
Grafik 4.66	Postur Pelayanan Publik Disbudpar	226
Grafik 4.67	IKM Dinas Sosial	228
Grafik 4.68	Postur Pelayanan Publik Dinas Sosial	231
Grafik 4.69	IKM DiskominfoSP	233
Grafik 4.70	Postur Pelayanan Publik Diskominfo	236
Grafik 4.71	IKM Disnakeswan	239
Grafik 4.72	Postur Pelayanan Publik Dinas Peternakan	242
Grafik 4.73	IKM BPBD	244
Grafik 4.74	Postur Pelayanan Publik BPBD	247
Grafik 4.75	IKM Sekretariat Daerah	249
Grafik 4.76	Postur Pelayanan Publik Sekretariat Daerah	252
Grafik 4.77	IKM Bappelitbangda	255
Grafik 4.78	Postur Pelayanan Publik Bappelitbangda	258
Grafik 4.79	IKM Museum Multatuli	261
Grafik 4.80	Postur Pelayanan Publik Museum Multatuli	264
Grafik 4.81	IKM PATEN Kabupaten Lebak 2023-2024	268
Grafik 4.82	Postur Pelayanan Publik PATEN	272
Grafik 4.83	Perbandingan IKM AntarPATEN	273
Grafik 4.84	IKM PATEN Banjarsari	274
Grafik 4.85	Postur Pelayanan Publik PATEN Banjarsari	277
Grafik 4.86	IKM PATEN Bayah	280
Grafik 4.87	Postur Pelayanan Publik PATEN Bayah	283
Grafik 4.88	IKM PATEN Bojongmanik	286
Grafik 4.89	Postur Pelayanan Publik PATEN Bojongmanik	289
Grafik 4.90	IKM PATEN Cibadak	292
Grafik 4.91	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibadak	295
Grafik 4.92	IKM PATEN Cibeber	298
Grafik 4.93	Postur Pelayanan Publik PATEN Cibeber	301
Grafik 4.94	IKM PATEN Cigemblong	304
Grafik 4.95	Postur Pelayanan Publik PATEN Cigemblong	307
Grafik 4.96	IKM PATEN Cihara	309
Grafik 4.97	Postur Pelayanan Publik PATEN Cihara	312
Grafik 4.98	IKM PATEN Cijaku	314
Grafik 4.99	Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku	317

Grafik 4.100	IKM PATEN Cikulur	321
Grafik 4.101	Postur Pelayanan Publik PATEN Cikulur	324
Grafik 4.102	IKM PATEN Cileles	327
Grafik 4.103	Postur Pelayanan Publik PATEN Cileles	330
Grafik 4.104	IKM PATEN Cilograng	332
Grafik 4.105	Postur Pelayanan Publik PATEN Cilograng	335
Grafik 4.106	IKM PATEN Cimarga	338
Grafik 4.107	Postur Pelayanan Publik PATEN Cimarga	341
Grafik 4.108	IKM PATEN Cipanas	345
Grafik 4.109	Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas	348
Grafik 4.110	IKM PATEN Cirinten	351
Grafik 4.111	Postur Pelayanan Publik PATEN Cirinten	354
Grafik 4.112	IKM PATEN Curugbitung	357
Grafik 4.113	Postur Pelayanan Publik PATEN Curugbitung	359
Grafik 4.114	IKM PATEN Gunungkencana	362
Grafik 4.115	Postur Pelayanan Publik PATEN Gn. Kencana	364
Grafik 4.116	IKM PATEN Kalanganyar	367
Grafik 4.117	Postur Pelayanan Publik PATEN Kalanganyar	370
Grafik 4.118	IKM PATEN Lebakgedong	373
Grafik 4.119	Postur Pelayanan Publik PATEN Lebakgedong	376
Grafik 4.120	IKM PATEN Leuwidamar	379
Grafik 4.121	Postur Pelayanan Publik PATEN Leuwidamar	381
Grafik 4.122	IKM PATEN Maja	385
Grafik 4.123	Postur Pelayanan Publik PATEN Maja	388
Grafik 4.124	IKM PATEN Malingping	391
Grafik 4.125	Postur Pelayanan Publik PATEN Malingping	395
Grafik 4.126	IKM PATEN Muncang	398
Grafik 4.127	Postur Pelayanan Publik PATEN Muncang	402
Grafik 4.128	IKM PATEN Panggarangan	405
Grafik 4.129	Postur Pelayanan Publik PATEN Panggarangan	408
Grafik 4.130	IKM PATEN Rangkasbitung	410
Grafik 4.131	Postur Pelayanan Publik PATEN Rangkasbitung	414
Grafik 4.132	IKM PATEN Sajira	416
Grafik 4.133	Postur Pelayanan Publik PATEN Sajira	419
Grafik 4.134	IKM PATEN Sobang	421
Grafik 4.135	Postur Pelayanan Publik PATEN Sobang	424
Grafik 4.136	IKM PATEN Wanasalam	427
Grafik 4.137	Postur Pelayanan Publik PATEN Wanasalam	431
Grafik 4.138	IKM PATEN Warunggunung	434
Grafik 4.139	Postur Pelayanan Publik PATEN Warunggunung	437
Grafik 4.140	IKM Kelurahan Cijoro Lebak	440
Grafik 4.141	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Lebak	443
Grafik 4.142	IKM Kelurahan Cijoro Pasir	445
Grafik 4.143	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Pasir	448
Grafik 4.144	IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat	451
Grafik 4.145	Postur Pelayanan Publik Kelurahan Muara C. Barat	454
Grafik 4.146	IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur	457
Grafik 4.147	Postur Pelayanan Publik Kel. Muara Ciujung Timur	461
Grafik 4.148	IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat	464
Grafik 4.149	Postur Pelayanan Publik Kel. Rangkasbitung Barat	467
Grafik 4.150	IKM Puskesmas Kab Lebak Tahun 2023-2024	470

Grafik 4.151	Postur Pelayanan Publik Puskesmas	472
Grafik 4.152	Perbandingan IKM Antar Puskesmas	473
Grafik 4.153	IKM PKM Banjarsari	474
Grafik 4.154	Postur Pelayanan Publik PKM Banjarsari	477
Grafik 4.155	IKM PKM Baros	479
Grafik 4.156	Postur Pelayanan Publik PKM Baros	482
Grafik 4.157	IKM PKM Bayah	485
Grafik 4.158	Postur Pelayanan Publik PKM Bayah	488
Grafik 4.159	IKM PKM Binuangeun	491
Grafik 4.160	Postur Pelayanan Publik PKM Binuangeun	494
Grafik 4.161	IKM PKM Bojongjuruh	496
Grafik 4.162	Postur Pelayanan Publik PKM Bojongjuruh	450
Grafik 4.163	IKM PKM Bojongmanik	499
Grafik 4.164	Postur Pelayanan Publik PKM Bojongmanik	502
Grafik 4.165	IKM PKM Cibadak	505
Grafik 4.166	Postur Pelayanan Publik PKM Cibadak	508
Grafik 4.167	IKM PKM Cibeber	511
Grafik 4.168	Postur Pelayanan Publik PKM Cibeber	516
Grafik 4.169	IKM PKM Cigemblong	519
Grafik 4.170	Postur Pelayanan Publik PKM Cigemblong	522
Grafik 4.171	IKM PKM Cihara	525
Grafik 4.172	Postur Pelayanan Publik PKM Cihara	528
Grafik 4.173	IKM PKM Cijaku	531
Grafik 4.174	Postur Pelayanan Publik PKM Cijaku	534
Grafik 4.175	IKM PKM Cikulur	536
Grafik 4.176	Postur Pelayanan Publik PKM Cikulur	539
Grafik 4.177	IKM PKM Cileles	542
Grafik 4.178	Postur Pelayanan Publik PKM Cileles	545
Grafik 4.179	IKM PKM Cilograng	548
Grafik 4.180	Postur Pelayanan Publik PKM Cilograng	551
Grafik 4.181	IKM PKM Cimarga	554
Grafik 4.182	Postur Pelayanan Publik PKM Cimarga	557
Grafik 4.183	IKM PKM Cipanas	560
Grafik 4.184	Postur Pelayanan Publik PKM Cipanas	563
Grafik 4.185	IKM PKM Cipeundeuy	565
Grafik 4.186	Postur Pelayanan Puskesmas Cipeundeuy	568
Grafik 4.187	IKM PKM Cirinteun	571
Grafik 4.188	Postur Pelayanan Publik PKM Cirinteun	574
Grafik 4.189	IKM PKM Cisimeut	577
Grafik 4.190	Postur Pelayanan Publik PKM Cisimeut	580
Grafik 4.191	IKM PKM Cisungsang	582
Grafik 4.192	Postur Pelayanan Publik PKM Cisungsang	585
Grafik 4.193	IKM PKM Citorek	587
Grafik 4.194	Postur Pelayanan Publik PKM Citorek	590
Grafik 4.195	IKM PKM Curugbitung	592
Grafik 4.196	Postur Pelayanan Publik PKM Curugbitung	595
Grafik 4.197	IKM PKM Gunungkencana	597
Grafik 4.198	Postur Pelayanan Publik PKM Gunungkencana	600
Grafik 4.199	IKM PKM Kalanganyar	602
Grafik 4.200	Postur Pelayanan Publik PKM Kalanganyar	605
Grafik 4.201	IKM PKM Kolelet	608

Grafik 4.202	Postur Pelayanan Publik PKM Kolelet	611
Grafik 4.203	IKM PKM Lebakgedong	613
Grafik 4.204	Postur Pelayanan Publik PKM Lebakgedong	616
Grafik 4.205	IKM PKM Leuwidamar	618
Grafik 4.206	Postur Pelayanan Publik PKM Leuwidamar	621
Grafik 4.207	IKM PKM Maja	623
Grafik 4.208	Postur Pelayanan Publik PKM Maja	625
Grafik 4.209	IKM PKM Malimping	628
Grafik 4.210	Postur Pelayanan Publik PKM Malimping	631
Grafik 4.211	IKM PKM Mandala	633
Grafik 4.212	Postur Pelayanan Publik PKM Mandala	636
Grafik 4.213	IKM PKM Mekarsari	638
Grafik 4.214	Postur Pelayanan Publik PKM Mekarsari	641
Grafik 4.215	IKM PKM Muncang	643
Grafik 4.216	Postur Pelayanan Publik PKM Muncang	646
Grafik 4.217	IKM PKM Pajagan	648
Grafik 4.218	Postur Pelayanan Publik PKM Pajagan	651
Grafik 4.219	IKM PKM Pamadegan	653
Grafik 4.220	Postur Pelayanan Publik PKM Pamadegan	656
Grafik 4.221	IKM PKM Panggarangan	658
Grafik 4.222	Postur Pelayanan Publik PKM Panggarangan	661
Grafik 4.223	IKM PKM Parungsari	663
Grafik 4.224	Postur Pelayanan Publik PKM Parungsari	666
Grafik 4.225	IKM PKM Prabugantungan	668
Grafik 4.226	Postur Pelayanan Publik PKM Prabugantungan	671
Grafik 4.227	IKM PKM Rangkasbitung	673
Grafik 4.228	Postur Pelayanan Publik PKM Rangkasbitung	676
Grafik 4.229	IKM PKM Sajira	678
Grafik 4.230	Postur Pelayanan Publik PKM Sajira	681
Grafik 4.231	IKM PKM Sarageni	683
Grafik 4.232	Postur Pelayanan Publik PKM Sarageni	686
Grafik 4.233	IKM PKM Sobang	688
Grafik 4.234	Postur Pelayanan Publik PKM Sobang	691
Grafik 4.235	IKM PKM Warunggunung	693
Grafik 4.236	Postur Pelayanan Publik PKM Warunggunung	696
Grafik 4.237	IKM Puskesmas Gunung Kendeng	698
Grafik 4.238	Postur Pelayanan Publik Gunung Kendeng	701
Grafik 4.239	IKM RSUD dr. Adjidarmo	703
Grafik 4.240	Postur Pelayanan Publik RSUD dr. Adjidarmo	706

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:

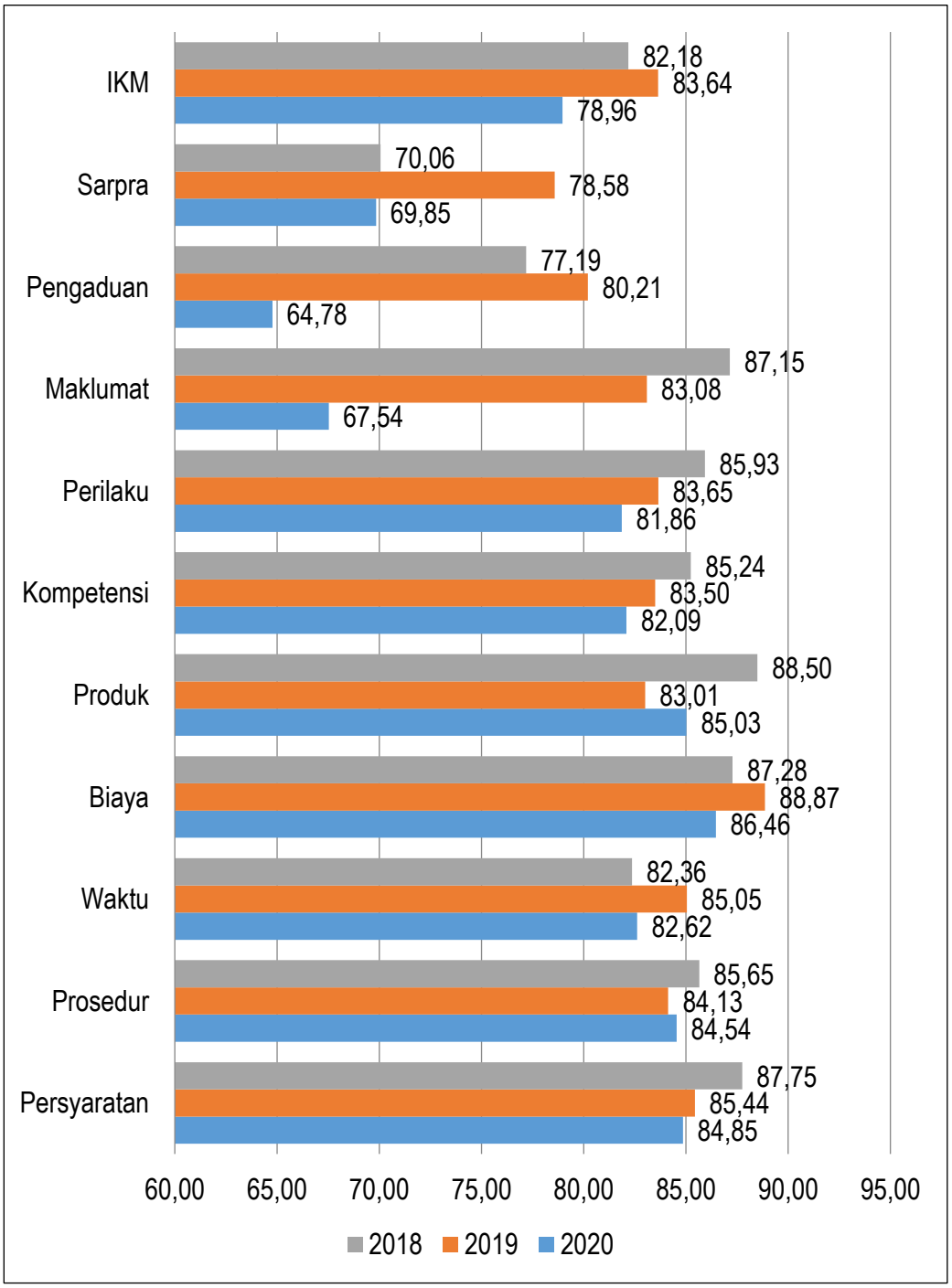
a. **Kolom nomor** adalah nomor urut indikator 1 – 32;
b. **Kolom Indikator** adalah kolom yang memuat nama indikator komposit dari 10 (sepuluh) unsur komposit IKM, dengan rincian sebagai berikut:
   - Unsur Persyaratan Pelayanan, yaitu indikator nomor 1;
   - Unsur Prosedur Pelayanan, yaitu indikator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

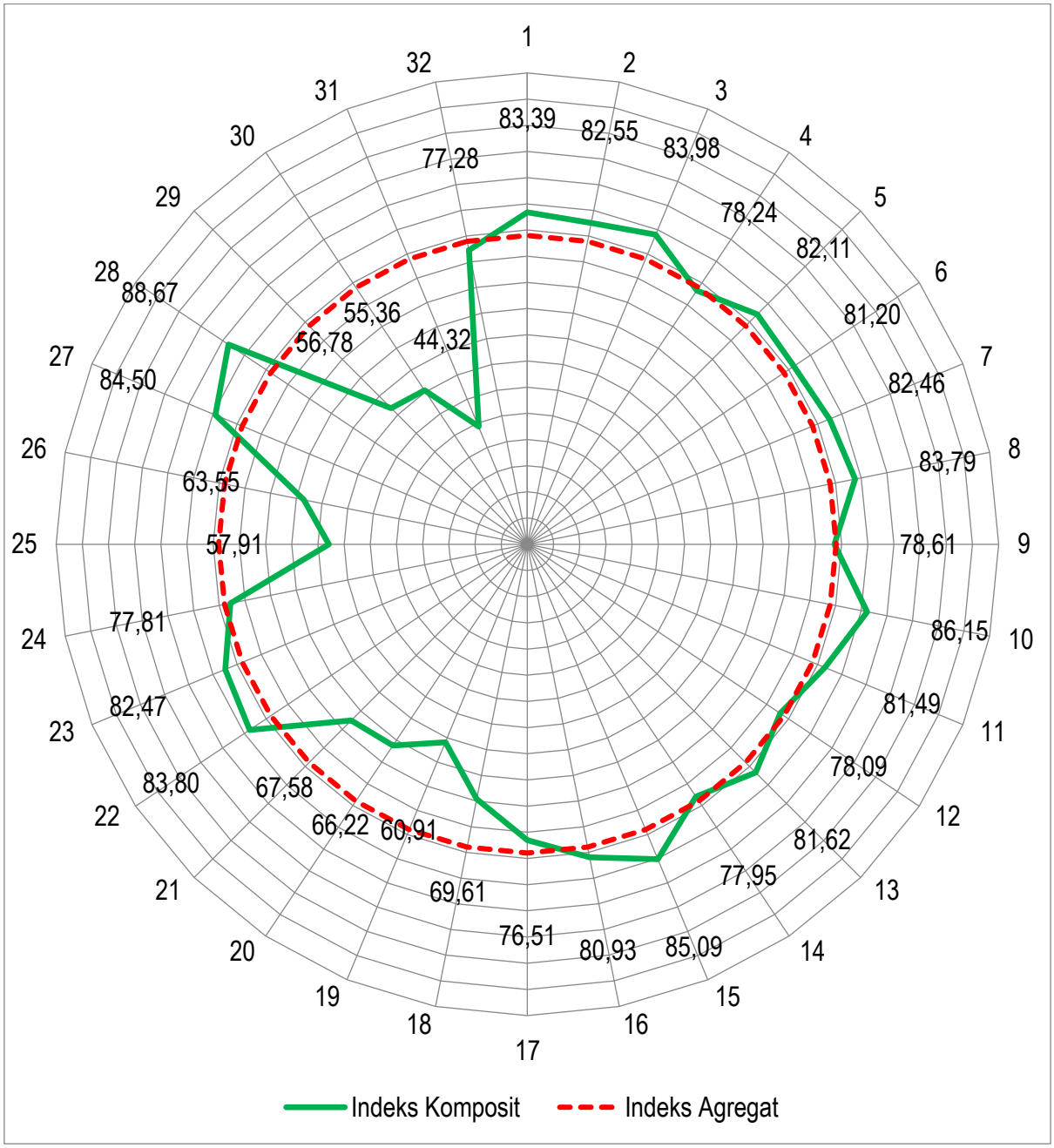
   IKM pada bagian paling atas grafik adalah indeks agregat, yaitu nilai IKM yang merupakan agregat dari kesepuluh unsur komposit dimaksud pada Perangkat Daerah (PD)/unit masing-masing;

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 terrendah 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 terrendah, 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:

a. **Angka-angka** yang terletak melingkari diagram berbentuk radar atau seperti jaring laba-laba adalah nomor urut indikator komposit nomor 1 – 32. Adapun keterangan atau nama-nama indikator komposit 1 – 32 dimaksud dapat dilihat pada tabel pertama petunjuk khusus nomor 1 di atas;

b. **Garis Hijau** 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
Diskominfosp	Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian
Disnakeswan	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Disnaker	Dinas Tenaga Kerja
Disbud	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Disperindag	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Dispora	Dinas Kepemudaan dan Olahraga
Distan	Dinas Pertanian
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	*electronic*-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	*New Public Management*
NPS	*New Public Services*
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	*Quick Response Code*, kode untuk mengakses e-IKM
RPJMD	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
Satpol PP	Satuan Polisi Pamong Praja
SD	Sekolah Dasar
Setda	Sekretariat Daerah
Setwan	Sekretariat DPRD
SLTA	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SLTP	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SMA	Sekolah Menengah Atas
SMP	Sekolah Menengah Pertama
TNI	Tentara Nasional Indonesia
UPTD	Unit Pelaksana Teknis Dinas
UUD	Undang-Undang Dasar



BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara hadir dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan tidak 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.

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 *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 ussual,* 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 menyasar 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.

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 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 sovereignity* 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 sejak tahun 2021 samapi 2024 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 32unit 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 33unit organisasi; serta hampir seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Dinas Kesehatan, yaitu seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) dan RSUD dr. Adjidarmo yang berjumlah 44unit 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.

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 penyelenggara an 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 RepubIik 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 Nomor191);
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 Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
32. Keputusan Bupati Lebak Nomor 138/kep.385/adm.pem-um/2014 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Bupati Lebak Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;

1.5 Ruang Lingkup

Merujuk pada ragam urusan pemerintah Kabupaten Lebak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak pada tahun 2024 ini dilakukan pada hampir seluruh organisasi perangkat daerah dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik di

lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak, dengan rincian sebagai berikut :

1 Sekretariat Daerah
2 Sekretariat DPRD
3 Inspektorat Daerah
4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
6 Dinas Pendidikan
7 Dinas Perikanan
8 Dinas Kepemudaan dan Olahraga
9 Dinas Kesehatan
10 Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar
11 Dinas Komunikasi 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, 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
21 Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
22 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
23 Dinas Sosial
24 Dinas Tenaga Kerja
25 Dinas Koperasi, dan UKM
26 Dinas Ketahanan Pangan

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

58 PATEN Wanasalam
59 PATEN Sobang
60 PATEN Sajira
61 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 Cilograng
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 terciptaya 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 makna nya 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 diidentifikasikan 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 kualitas nya 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 themarket is incapable of reaching or oven 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 mengurusi hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

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

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

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

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

hanya dapat dinikmati secara eksklusif oleh satu orang saja atau sebaliknya; serta derajat keterhabisannya yaitu apakah suatu barang atau jasa habis 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 bayak 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 menunjukan 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 dikelompokan 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 merumus kan model dalam menilai kualitas jasa dengan memusatkan perhatian pada syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas

jasa yang diharapkan. Adapun model dibawah ini mengidentifikasi kan 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 daro 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 (prosedur nya sederhana);
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar;
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transpran).

Mengingat pentingnya pelayanan publik, maka pemerintah harus mempersiapkan 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 morely respond to demands of "customers" but rather focus on building relationships of trust and collaboration with among citizens.*
2. *Seek the public interest, public administrator must contribute to building a collective, shared notion of the public interest. The goal is not to find quick solution driven by individual choise. Rather it is the creation of shared interest and shared responsibility.*
3. *Value citizenship over entrepreneurship, The public interest is better advanced by public servants and citizens commited to making meaningful contributions to society than by entrepreuneurial managers acting as if public money were their own.*
4. *Think strategically, act democratically, Policies and programs meeting public needs can be mos effectively and responsibly achieved through collective efforts and collaborative processes*
5. *Recognize that accountability isn't simple, Public servants should be attentive to more than the market; they should also attend to statutory and constitutional law, community values, political norms. Professional standards and citizens interest.*
6. *Serve rather than steer, It is increasingly important for public servants to use shared, value based leadership in helping citizens articulate and meet their shared interest rather than attemting 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 bermulai, 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 menunjuk kan 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 memusat kan 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 menurutya persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah perbedaan antara apa yang diperoleh dan apa yang diharapkan. Karenanya proses penilaian terhadap kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan evaluasi komparatif antara persepsi dan harapan dari pengguna layanan, yang kemudian menjadi umpan balik (*feedback*) guna memperbaiki kualitas pelayanan sehingga mampu mempertahankan tingkat kepercayaan pelanggan/masyarakat terhadap produk atau organisasi yang bersangkutan.

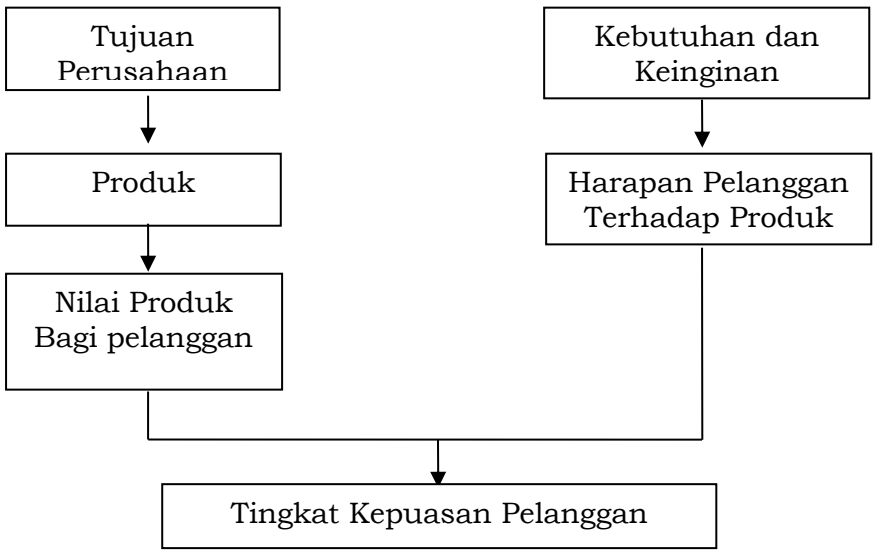
2.3 Kepuasan Pelayanan Publik

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

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

Gambar 2.1

Model Kepuasan Pelanggan



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

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

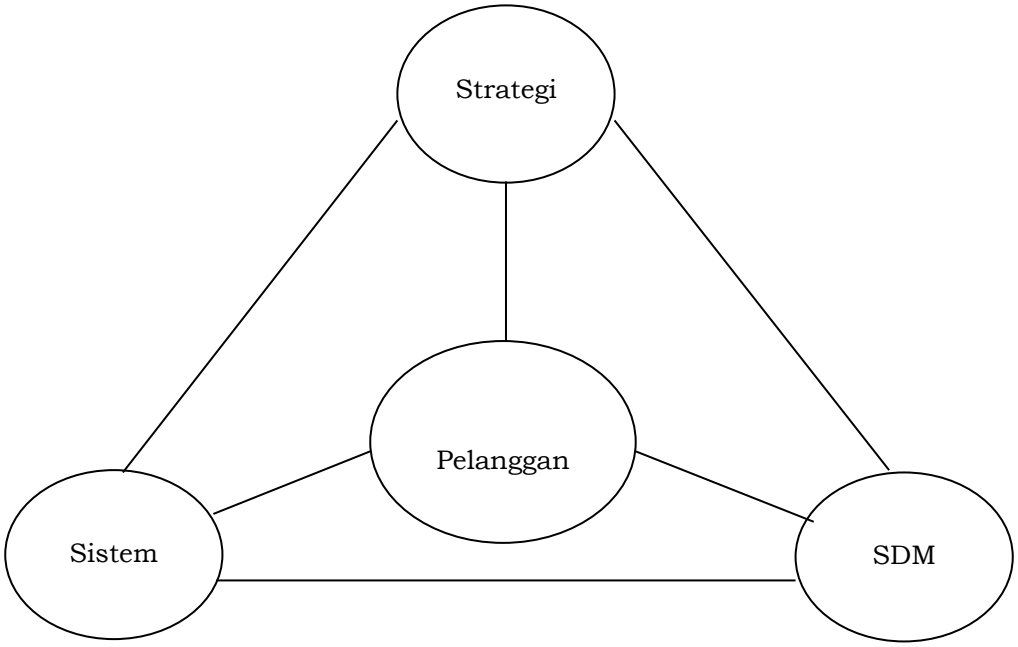
Terkait dengan pemahaman di atas, maka penyelenggara pelayanan yang berhasil menurut Albert dan Zemke (Ratminto dan Winarsih, 2008: 80), memusatkan perhatiannya pada tiga aspek penting dalam manajemen pelayanan yang diberikannya, yaitu :

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

Setiap organisasi khususnya di lembaga atau badan-badan publik penyelenggara pelayanan publik harus mampu 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 di dalam diri masyarakat yang telah menerima suatu layanan. Moenir juga mengungkapkan bahwa, layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat antara lain :

1) Masyarakat menghargai pada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum.
2) Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka, sehingga lambat laun dapat terbentuk suatu sistem pengendalian diri (*self control*) yang efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3) Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang pelayanan umum.
4) Kelambatan–kelambatan yang "biasa" ditemui, dapat dihindar kan 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 merupa kan 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) Survai kepuasan pelanggan, yaitu metode yang dilakukan dengan cara survai, 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 ditetapkannya standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas pelayanan.

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

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

1. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahuinya 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. Diketahuinya 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 bagai instansi publik itu sendiri. Hasil dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat memacu semangat instansi publik untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada tahun 2017, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 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 dappat 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 lajut 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 bahwai 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 PENELITIAN

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 19 Februari hingga 28 Juni 2024, dengan rincian jadwal penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	KEGIATAN	Feb	Mar	Aprl	Mei	Juni
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






KABUPATEN LEBAK
E-IKM ACCESS POINT
bitlink: http://bit.ly/MMULTATULI
E-IKM adalah modul aplikasi online untuk menjaring penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak
Scan QR-Code dibawah atau ketik bitlink diatas pada browser di gawai anda, lalu jawab pertanyaan yang tersedia.
Akhiri dengan Submit atau kirim.
SCAN NOW


KABUPATEN LEBAK
E-IKM ACCESS POINT
bitlink: http://bit.ly/LEBAKPKM
E-IKM adalah modul aplikasi online untuk menjaring penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak
Scan QR-Code dibawah atau ketik bitlink diatas pada browser di gawai anda, lalu jawab pertanyaan yang tersedia.
Akhiri dengan Submit atau kirim.
SCAN NOW


KABUPATEN LEBAK
E-IKM ACCESS POINT
bitlink: http://bit.ly/RSADJIDARMO
E-IKM adalah modul aplikasi online untuk menjaring penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak
Scan QR-Code dibawah atau ketik bitlink diatas pada browser di gawai anda, lalu jawab pertanyaan yang tersedia.
Akhiri dengan Submit atau kirim.
SCAN NOW

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 all., 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

No	Perangkat Daerah / Unit	n
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
34	PATEN Kalanganyar	≥30
35	PATEN Cibadak	≥30
36	PATEN Warunggunung	≥30
37	PATEN Cimarga	≥30
38	PATEN Cikulur	≥30
39	PATEN Luewidamar	≥30
40	PATEN Maja	≥30
41	PATEN Curugbitung	≥30
42	PATEN Muncang	≥30
43	PATEN Bojongmanik	≥30
44	PATEN Cirinten	≥30
45	PATEN Cipanas	≥30
46	PATEN Lebakgedong	≥30
47	PATEN Cileles	≥30
48	PATEN Gunungkencana	≥30

No	Perangkat Daerah / Unit	n
49	PATEN Banjarsari	≥30
50	PATEN Cilograng	≥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 Cilograng	≥30
79	PKM Sarageni	≥30
80	PKM Cibeber	≥30
81	PKM Banjarsari	≥30
82	PKM Cipeundeuy	≥30
83	PKM Cisimeut	≥30
84	PKM Baros	≥30
85	PKM Muncang	≥30
86	PKM Pajagan	≥30
87	PKM Cijaku	≥30
88	PKM Kolelet	≥30
89	PKM Cileles	≥30
90	PKM Binuangeun	≥30
91	PKM Cimarga	≥30
92	PKM Curugbitung	≥30
93	PKM Cikulur	≥30
94	PKM Cisungsang	≥30
95	PKM Leuwidamar	≥30

No	Perangkat Daerah / Unit	n
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:

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

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 73,3km^2 dan panjang pantai mencapai 91,42km dengan potensi kekayaan sumber daya kelautan yang berlimpah pada satu sisi, sekaligus potensi bencana alam yang laten karena terletak di sisi Samudera Indonesia yang teridentifikasi sebagai daerah rawan bencana gempa dan tsunami. Bentang wilayah Kabupaten Lebak ini secara astronomis berada di antara 6°18'-7°00' Lintang Selatan dan 105°25'-106°30' Bujur Timur.

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



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

Tabel 4.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan

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

Sumber : RTRW Kabupaten Lebak 2014-2034

Secara topografis, keadaan Kabupaten Lebak cukup bervariasi, mulai dari dataran tinggi hingga dataran yang relatif rendah di bagian utara dan selatan, dengan ketinggian berkisar antara 100meter hingga di atas 1.000 meter dari permukaan laut. Daerah dengan ketinggian antara 100 sampai 500 meter diatas 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/km^2, Kecamatan Cibadak dengan kepadatan 1.844 jiwa/km^2, Kecamatan Kalanganyar dengan kepadatan mencapai 1.275 jiwa/km^2, dan Kecamatan Warunggunung dengan kepadatan 1.243 jiwa/km^2.

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin
Tahun 2023

No	Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	0 - 4	63.235	60.413	123.648
2	5 - 9	63.821	60.608	124.429
3	10 - 14	63.335	60.133	123.468
4	15 – 19	63.855	60.218	124.073
5	20 – 24	67.357	61.282	128.639
6	25 – 29	65.581	57.611	123.192
7	30 – 34	59.739	55.044	114.783
8	35 – 39	57.010	55.044	112.446
9	40 – 44	51.165	48.439	99.604
10	45 – 49	45.035	42.699	87.734
11	50 – 54	38.703	38.109	76.812
12	55 – 59	33.218	33.008	66.226
13	60 – 64	26.560	24.718	51.278
14	65 – 69	19.039	17.909	36.948
15	70 – 74	10.660	10.784	21.444
16	75 +	8.835	10.139	18.974
	Total	**737.148**	**696.550**	**1.433.698**

Sumber : BPS Kabupaten Lebak, 2024

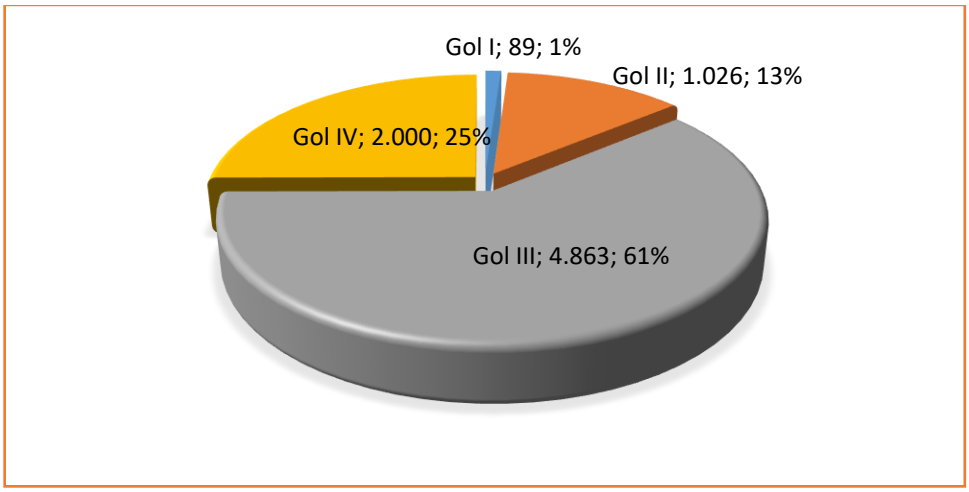
Sebagian besar penduduk Kabupaten Lebak merupakan penduduk usia produktif, yaitu penduduk usia 15-55 tahun, yang mencapai 867.283 jiwa atau sekira 60,49%. Sisanya merupakan penduduk usia tidak produktif (*not economically active*), yaitu anak-anak berusia 0-14 tahun sebesar 371.545 jiwa atau sekira 25,91%; dan lanjut usia sekira 13,60%. Dari total penduduk usia produktif, sekira 83,34% diantaranya merupakan penduduk yang benar-benar bekerja, atau sekira 50,41% dari total penduduk, sisanya merupakan pengangguran dan bukan angkatan kerja yang mencapai sekira 16,66% 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 27,26% dari total PDRB sebesar Rp.35,571 Triliun meningkat bila dibandingkan tahun sebelumnya. (BPS, 2024)

Dalam konteks fokus penelitian ini, pelayanan publik di Kabupaten Lebak diselenggarakan oleh sekira 7.978 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang terdiri dari sekira 3.920 PNS berjenis kelamin laki-laki dan sekira 4.058 PNS berjenis kelamin perempuan. Keseluruhan PNS tersebut sebagian besar merupakan PNS golongan III yang mencapai sekira 60,95% atau sebanyak 4.863 orang; serta PNS golongan IV yang mencapai sekira 25,06% atau sebanyak 2.000 orang. Sedangkan bila dilihat dari tingkat pendidikannya, sebagian besar PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak merupakan lulusan sarjana strata-1 yang mencapai sekira 69% atau sebanyak 5.505 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 90,05% atau sebanyak 7.226 orang, terdiri dari sekira 1.030 lulusan program

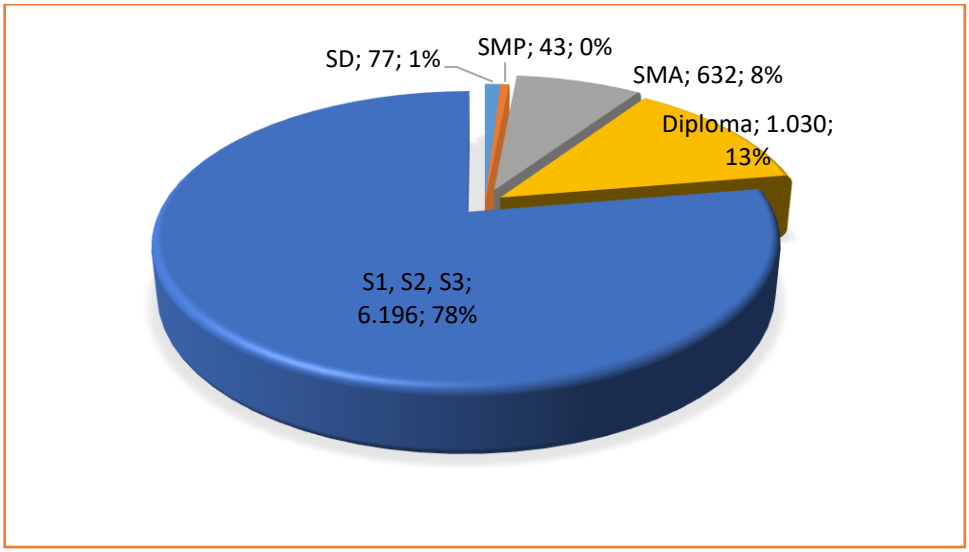
diploma, 5.505 lulusan program sarjana, 687 lulusan program magister dengan 4 orang di dalamnya bergelar doktor. (BPS Kab Lebak 2024)

Grafik 4.1
Jumlah PNS Berdasarkan Golongan



Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2024

Grafik 4.2
Jumlah PNS Berdasar Tingkat Pendidikan

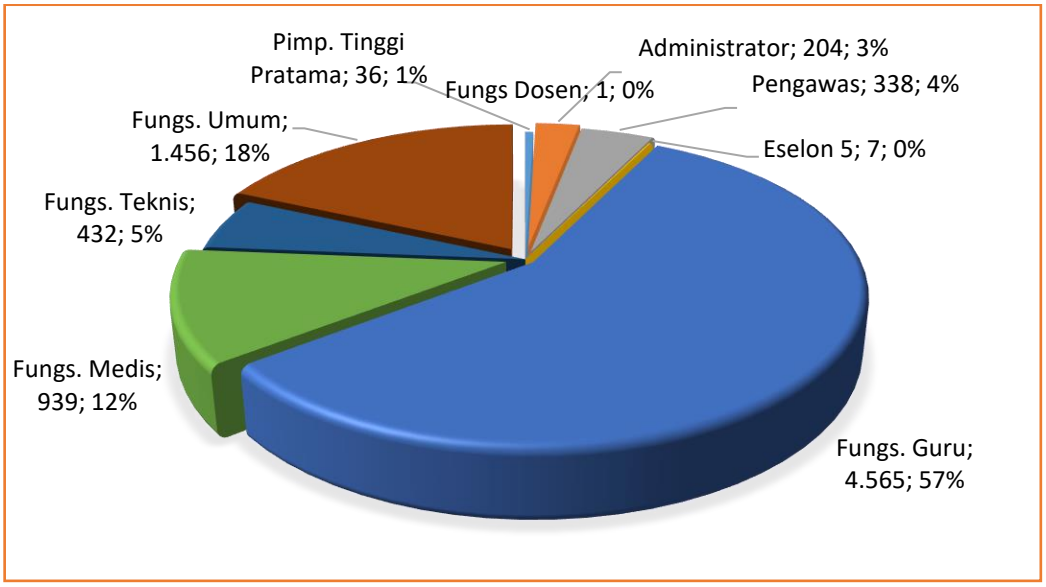


Sumber: Kabupaten Lebak Dalam Angka, 2024

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 pimpinan tinggi pratama sebesar 36 orang, fungsional umum sebanyak 1.456 orang atau sekira 18%, fungsional guru sebanyak 4.565 atau sekira 57%, fungsional medis sebanyak 939%, administrator sebanyak 204 atau 3%. 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, 2024

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 tipelogi yang ditentukan berdasarkan beban kerja urusan tersebut. Di Kabupaten Lebak susunan organisasi perangkat daerah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lebak. Berdasarkan peraturan daerah dimaksud, organisasi perangkat daerah di Kabupaten Lebak menjadi lebih sedikit (57 organisasi perangkat daerah) yang terdiri dari 2 sekretariat yaitu Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, 1 inspektorat, 1 Satuan Polisi Pamong Praja, 23 dinas, 5 badan, dan 28 kecamatan sebagai perangkat daerah. Di samping itu, terdapat pula sejumlah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di sejumlah perangkat daerah yang berbentuk dinas, antara lain: 42 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di lingkungan Dinas Kesehatan, RSUD dr. Adjidarmo, UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah, Museum Multatuli, UPTD Balai Benih, UPTD Tempat Pelelangan Ikan, UPTD Metrologi Legal, UPTD Perlengkapan dan Perbengkelan dan UPTD Laboratorium Teknik pada Dinas PUPR, UPTD Pusat Kesehatan Hewan dan UPTD Rumah Potong Hewan dan Pasar Hewan pada Dinas Peternakan, UPTD Balai Latihan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja, UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup dan UPTD TPSA pada Dinas Lingkungan Hidup, serta seluruh satuan pendidikan dasar dan menengah pertama yang merupakan UPTD di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak.

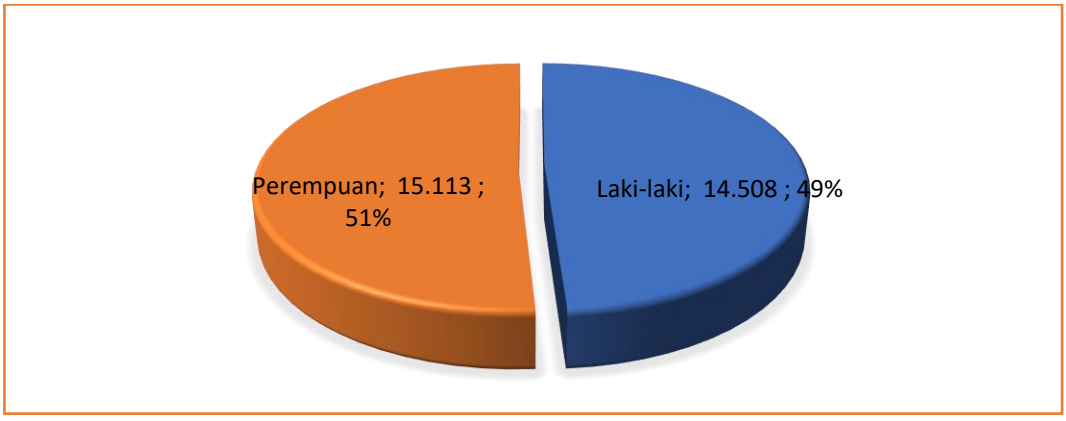
Dengan susunan organisasi perangkat daerah yang baru tersebut, fungsi-fungsi pelayanan publik diatur kembali dalam satuan-satuan kerja yang relevan dengan urusan-urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Demikian pula dengan aparatur sipil negara sebagaimana dijelaskan di atas, yang diredistribusi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

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lebak tahun 2024 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.

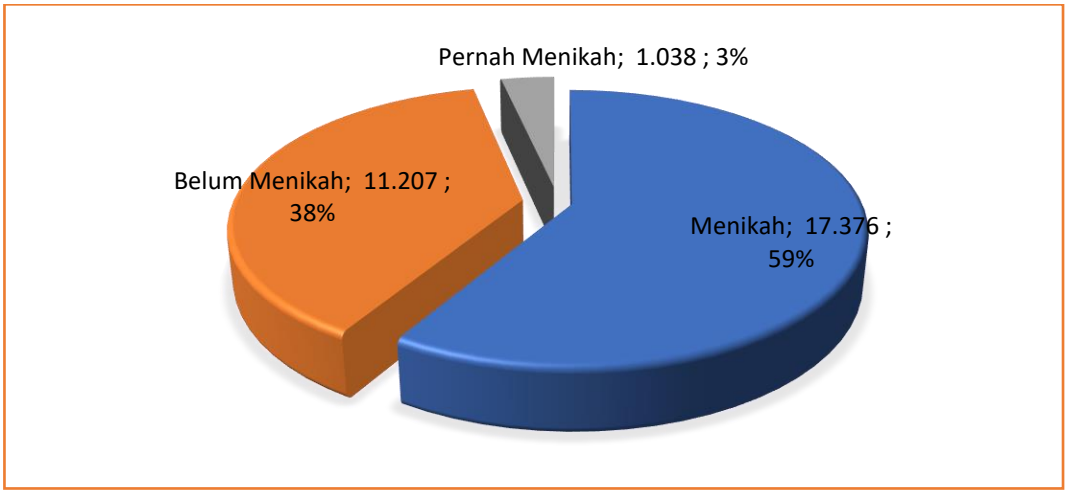
Grafik 4.4
Sebaran Responden Berdasar Jenis Kelamin



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024

Penelitian ini melibatkan sebanyak 29.621 orang sebagai responden yang menjawab setiap pertanyaan. Berdasarkan hasil identifikasi responden yang dilakukan, terdapat sebanyak 49% responden yang berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 51% berjenis kelamin perempuan. Sebanyak 59% responden telah berstatus menikah, 38% belum menikah, dan 3% lainnya berstatus duda atau janda (Pernah menikah).

Grafik 4.5
Sebaran Responden Berdasar Status Pernikahan



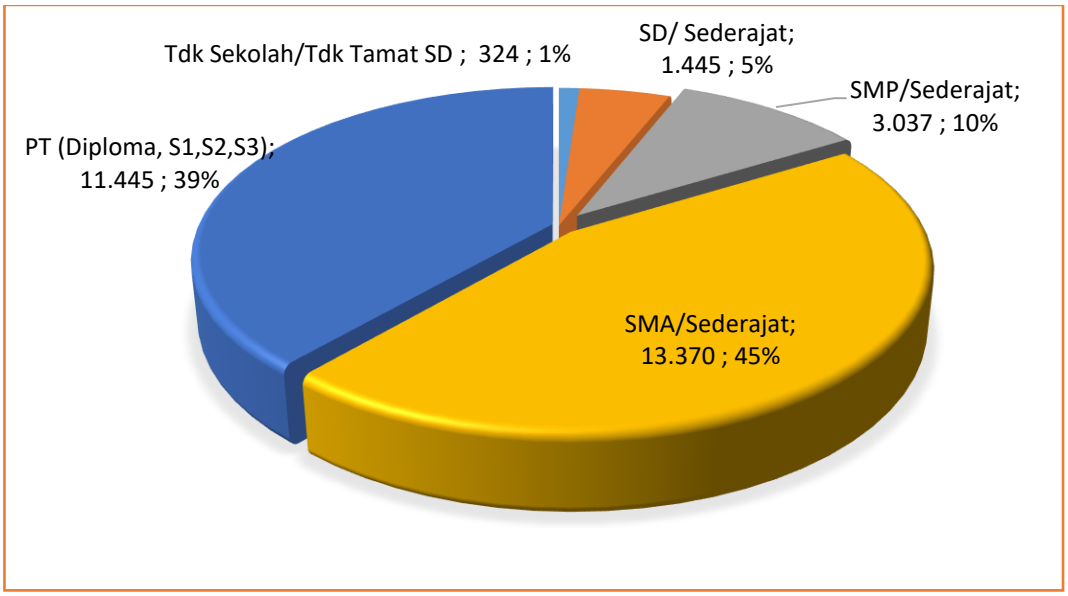
Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi. Mulai jenjang diploma, sarjana, magister, hingga S3 yaitu sekira 39%. 45% lainnya berpendidikan SLTA/sederajat, 10% lulusan SLTP/ sederajat, dan 5% berpendidikan SD/sederajat. Hanya terdapat sebagian kecil saja yang mengaku tidak bersekolah atau tidak tamat pendidikan dasar.

Sedangkan berdasarkan usianya, sebagian besar responden merupakan penduduk pada kelompok usia 26–35 Tahun yaitu sebanyak 27%, kelompok usia 17–25 tahun yaitu sebanyak 28%, kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 22%. Sisanya merupakan penduduk pada kelompok usia 46-55 tahun sebesar 10%, kurang

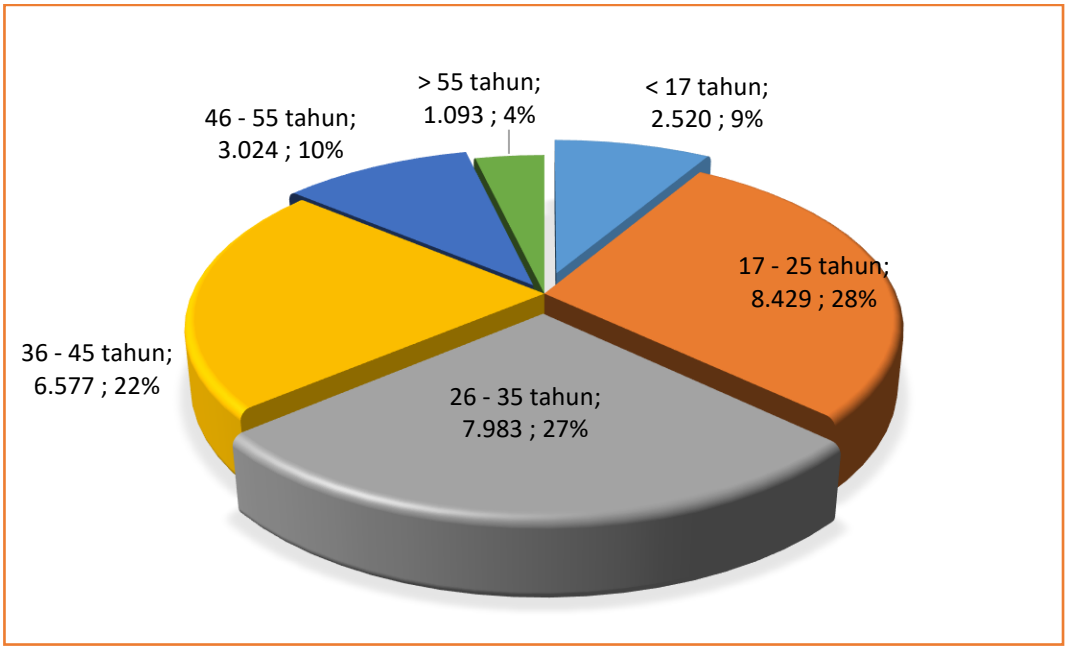
dari 17 tahun sebanyak 9%, dan usia lebih dari 55 tahun sekira 4%. Grafik berikut menjelaskan informasi mengenai pengelompokan usia responden tersebut di atas.

Grafik 4.6
Sebaran Responden Berdasar Tingkat Pendidikan



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Grafik 4.7
Sebaran Responden Berdasar Usia

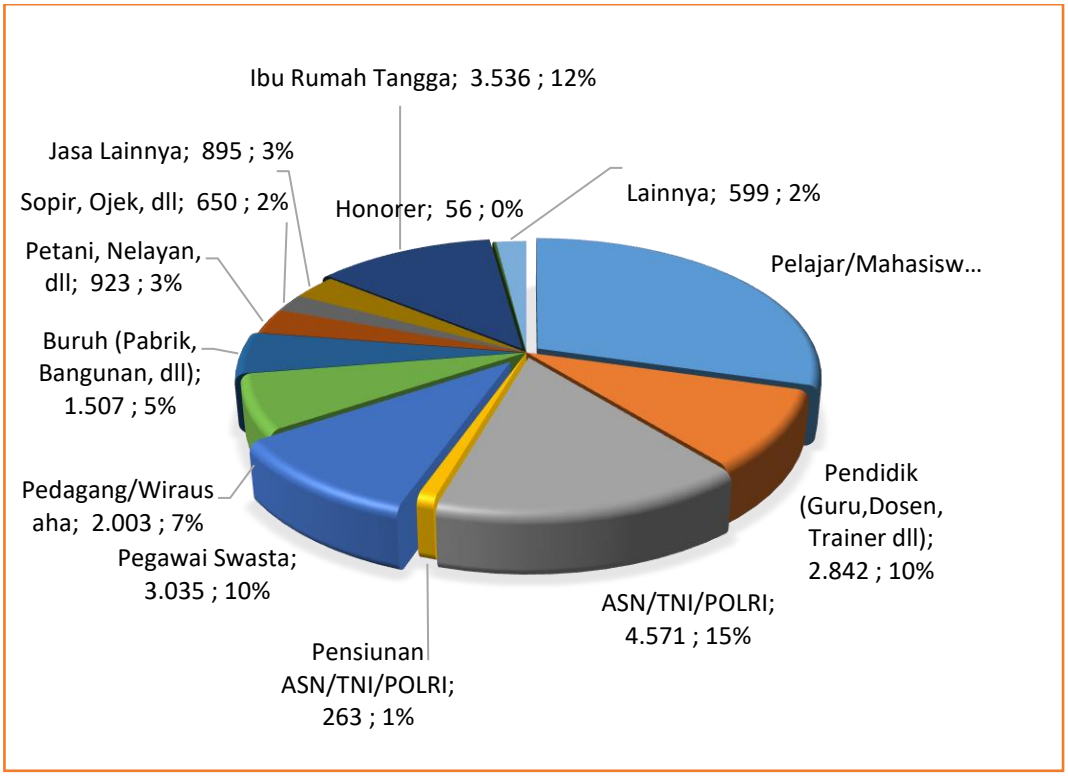


Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan pekerjaannya, sebagian besar responden survei ini merupakan pelajar dan mahasiswa yang mencapai sekira 30%, diikuti dengan ibu rumah tangga sekira 12%, pegawai swasta sekira 10%, pedagang/ wirausaha sekira 7%, 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.

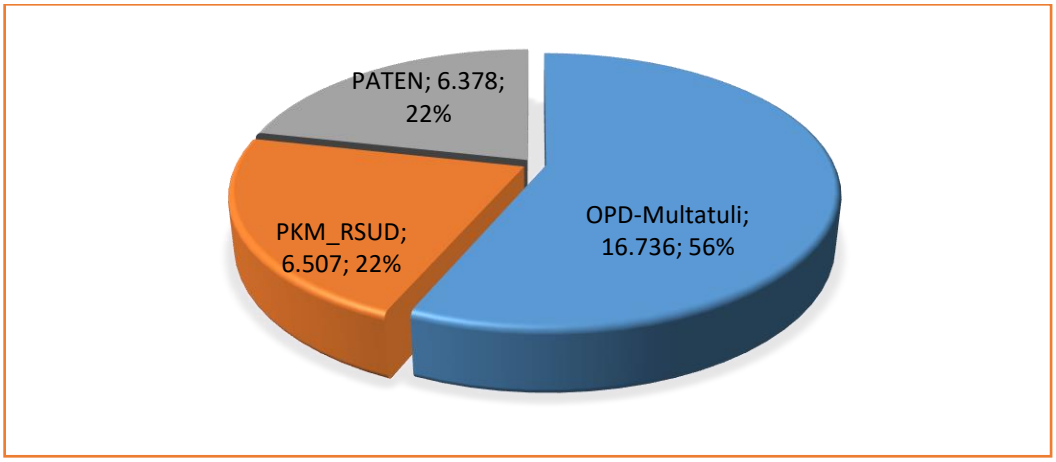
Di samping itu, responden juga diidentifikasi sebarannya menurut unit penyelenggara pelayanan publik yang disurvei, yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu: kelompok organisasi perangkat daerah dan UPT di lingkungannya, RSUD dan Pusat Kesehatan Masyarakat, serta kelompok Pelayanan Administrasi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

Grafik 4.8
Sebaran Responden Berdasar Jenis pekerjaan



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Grafik 4.9
Sebaran Responden Berdasar Unit Pelayanan Publik



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara an pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak pada tahun 2024 jauh lebih komprehensif dibandingkan dengan pengukuran IKM pada tahun-tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena pengukuran IKM pada tahun 2024 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 2024 ini. Secara faktual, survei IKM tahun 2024 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.

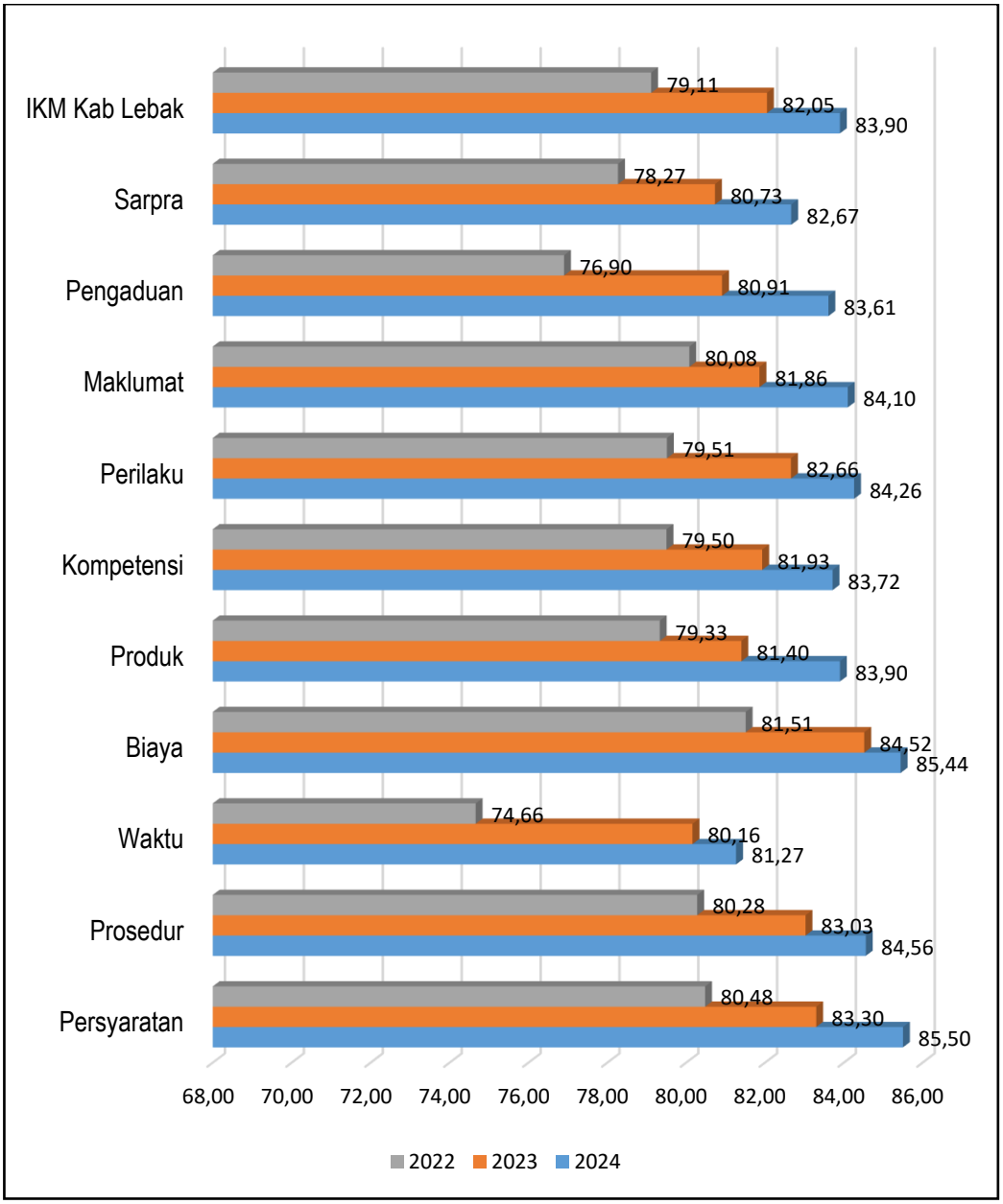
Berdasarkan hasil survei, IKM Kabupaten Lebak Tahun 2024 meningkat secara signifikan menjadi sebesar 83,90; dari sebesar 82,05 pada tahun 2023. Meski mengalami kenaikan yang cukup signifikan, namun secara kualitatif tidak berdampak pada

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.

Berikut adalah grafik yang menggambarkan perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun 2022 sampai dengan 2024.

Grafik 4.10

IKM Kabupaten Lebak Tahun 2022-2024



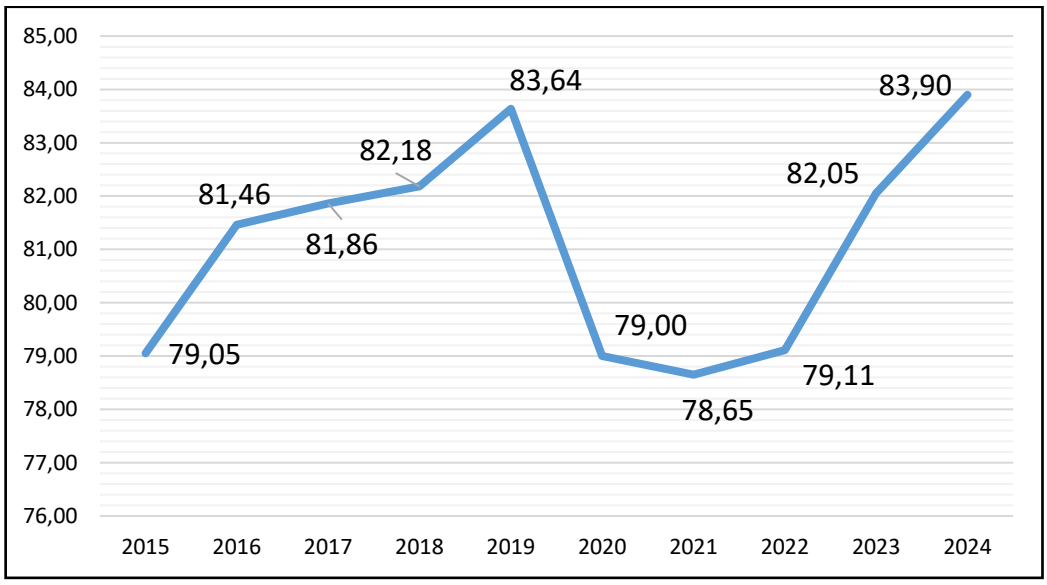
Sumber: Hasil Penelitian, 2024

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 2023 lalu, secara umum seluruh unsur mengalami kenaikan meski untuk sebagian unsur tidak terlalu signifikan. Terdapat 3 Unsur yang meningkat signifikan diantaranya adalah pengelolaan pengaduan dari 80,91 menjadi 83,61, maklumat pelayanan dari 81,86 menjadi 84,10, dan unsur produk pelayanan dari 81,40 menjadi 83,90. Dan terdapat 2 unsur yang meningkat tidak signifikan diantaranya adalah waktu pelayanan dari 80,16 menjadi 81,27 dan biaya pelayanan dari 84,52 menjadi 85,44.

Pada unsur yang mengalami peningkatan signifikan yaitu unsur pengelolaan pengaduan, produk pelayanan dan maklumat pelayanan, menunjukkan bahwa instansi pemberi layanan telah melaksanakan rekomendasi dalam upaya peningkatan kepuasan Masyarakat. Ketiga unsur ini secara factual dapat dengan mudah diwujudkan karena tidak tergantung dengan anggaran daerah. Sedangkan pada unsur yang lain dapat dioptimalkan kinerjanya mengingat eksistensinya yang tak terkait langsung dengan kebijakan anggaran, serta relatif mudah dan murah dalam penatakelolaannya.

IKM Kabupaten Lebak pada tahun 2024 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 2015-2024



Sumber : Data Penelitian 2015-2024, Diolah.

Grafik di atas menggambarkan dinamika perkembangan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Lebak sejak tahun 2015 hingga 2024. 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 2021-2024 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 (dua puluh 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 2021-2024 telah mampu menjangkau ke-43 Puskesmas dimaksud (Tahun 2024 terdapat penambahan 1 Puskesmas yaitu PKM Gunung Kendeng). Demikian pula survei tahun 2022 sampai 2024 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 2020-2024

NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	2020	2021	2022	2023	2024
	PERANGKAT DAERAH					
1	Bapenda	84,34	82,04	86,26	86,17	84,23
2	Bakesbangpol	76,87	76,87	82,83	83,05	83,69
3	Bappelitbangda	84,81	85,45	84,18	86,29	86,55
4	BKAD	75,11	77,44	81,96	85,45	84,46
5	BKPSDM	74,78	77,17	80,19	83,31	83,28
6	BPBD	81,8	80,75	83,74	83,59	84,38
7	Dinas Kesehatan	76,81	78,5	78,95	81,18	83,41
8	Dinas Pendidikan	88,67	84,61	78,48	84,59	84,91
9	Dinas Perhubungan	76,38	76,78	79,45	82,37	83,05
10	Dinas Perikanan	74,54	77,33	80,35	83,52	84,33
11	Dinas Pertanian	75,19	76,86	77,4	82,53	83,31
12	Dinas Sosial	80,5	82,32	82,45	82,31	84,15
13	Disbudpar	80,27	79,94	79,84	83,43	83,53
14	Disdukcapil	84,49	82,33	84,19	82,46	82,65
15	Diskerpus	85,53	86,03	86,21	85,14	84,17
16	Disketapang	73,71	78,36	78,15	81,27	82,70
17	DiskominfoSP	80,85	81,12	83,5	85,39	83,27
18	DiskopUKM	74,39	76,55	78,37	83,24	84,55
19	Disnaker	76,71	78,75	80,46	83,21	83,01
20	Disnakeswan	81,12	82,81	82,42	82,1	83,10
21	Disperindag	77,92	79,67	79,4	80,03	83,92
22	Dispora	80,2	77,67	80,65	85,55	85,30
23	DLH	73,12	77,37	80,29	84,02	84,51
24	DP3AP2KB	75,44	80,28	80,02	83,79	84,63
25	DPMD	77,86	79,51	80,38	80,75	83,20
26	DPMPTSP	86,36	84,63	84,02	83,75	83,92
27	DPRKPP (Disperkimtan)	75,6	76,55	74,48	80,49	83,70
28	DPUPR	76,31	80,03	80,59	84,01	83,47
29	Inspektorat	75,65	81,69	82,31	83,99	83,15
30	Museum Multatuli				83,81	84,17
31	Satpol PP	73,79	74,18	77,19	81,66	83,20
32	Sekretariat Daerah	82,14	82,88	81,81	84,52	83,98
33	Sekretariat DPRD	79,68	78,2	77,55	77,88	82,82
	PATEN					
1	Banjarsari	76,89	75,40	75,80	79,91	82,40
2	Bayah	77,82	78,73	77,79	79,94	83,45
3	Bojongmanik	76,72	76,39	78,06	78,79	82,62
4	Cibadak	77,48	77,24	78,09	79,13	83,07
5	Cibeber	74,81	75,10	76,30	75,16	82,44
6	Cigemblong	68,69	71,73	75,45	80,26	83,03

NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	2020	2021	2022	2023	2024
7	Cihara	75,06	76,78	76,98	79,99	83,29
8	Cijaku	71,43	75,49	74,84	76,82	83,00
9	Cikulur	71,16	74,27	74,76	78,41	82,91
10	Cileles	74,01	78,38	78,85	80,08	82,78
11	Cilograng	75,14	75,35	77,45	79,67	83,31
12	Cimarga	76,47	78,56	78,16	78,26	83,03
13	Cipanas	77,29	79,87	80,76	80,31	83,47
14	Cirinten	71,59	72,55	74,23	77,31	81,00
15	Curugbitung	76,70	78,06	76,86	80,82	84,06
16	Gunung Kencana	75,80	76,74	76,70	79,83	84,47
17	Kalanganyar	78,70	80,35	80,86	81,09	84,06
18	Lebak Gedong	74,34	77,85	78,52	79,85	84,01
19	Leuwidamar	68,40	72,75	74,88	77,35	83,40
20	Maja	77,02	78,23	77,60	79,91	84,21
21	Malingping	78,15	77,19	78,06	79,58	84,00
22	Muncang	71,75	74,84	74,94	80,75	84,30
23	Panggarangan	73,74	76,59	77,58	78,55	83,61
24	Rangkasbitung	79,52	82,13	82,02	82,90	83,21
25	Sajira	72,69	77,95	79,30	81,48	84,70
26	Sobang	77,35	79,58	80,08	82,09	83,82
27	Wanasalam	72,47	76,35	79,06	82,35	84,21
28	Warung Gunung	76,74	80,05	79,94	80,75	84,46
29	Kel. M. Ciujung Timur	72,83	-	73,72	82,31	82,52
30	Kel. M. Ciujung Barat	71,22	-	75,05	81,71	83,59
31	Kel. Cijoro Pasir	72,08	-	73,85	79,96	82,12
32	Kel. Cijoro Lebak	72,65	-	75,10	80,97	85,58
33	Kel. Rangkasbitung Barat	74,12	-	75,25	82,36	83,85
	PUSKESMAS					
1	Banjarsari	-	79,81	79,93	80,31	83,07
2	Baros	-	79,37	78,23	81,96	83,86
3	Bayah	77,07	79,37	80,56	85,74	85,39
4	Binuangeun	82,48	82,21	81,61	83,63	84,69
5	Bojong Juruh	-	81,66	79,68	84,14	84,44
6	Bojongmanik	-	78,47	78,33	82,52	84,1
7	Cibadak	82,63	79,7	79,62	85,03	84,94
8	Cibeber	-	76,4	78,02	83,66	84,4
9	Cigemblong	-	76,65	74,92	80,37	83,23
10	Cihara	-	79,08	78,47	84,29	84,56
11	Cijaku	-	79,43	83,29	88,07	85,22
12	Cikulur	79,71	77,34	78,62	84,11	84,47
13	Cileles	-	78	80,09	82,54	83,79
14	Cilograng	-	81,12	81,92	83,68	84,06
15	Cimarga	80,84	75,28	76,9	81,07	81,16
16	Cipanas	81,3	81,98	81,46	83,6	83,07
17	Cipeundeuy	-	79,28	79,78	81,22	83,22

NO	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK	2020	2021	2022	2023	2024
18	Cirinteun	-	73,89	75,73	83,64	82,76
19	Cisimeut	-	79,75	76,83	83,44	83,72
20	Cisungsang	-	81,06	80,92	82,7	83,55
21	Citorek	-	77,51	75,51	78,02	82,29
22	Curugbitung	-	74,17	75,29	79,36	82,11
23	Gunung Kencana	-	78,86	79,15	83,85	83,07
24	Gunung Kendeng	-	-	-	84,07	84,13
25	Kalanganyar	77,56	76,82	73,63	77,66	81,67
26	Kolelet	-	79,73	79,86	86,86	85,28
27	Lebakgedong	-	80	81,67	85,95	83,67
28	Leuwidamar	-	80,31	81,17	80,73	82,87
29	Maja	81,12	82,19	81,82	84,65	84,72
30	Malingping	-	80,11	79,12	81,51	82,66
31	Mandala	81,71	80,76	79,14	79,3	80,84
32	Mekarsari	-	79,89	79,57	83,64	83,14
33	Muncang	-	81,32	82,14	83,75	84,08
34	Pajagan	77,98	77,81	77,18	85,25	84,12
35	Pamandegan	-	79,27	81,08	84,18	83,88
36	Panggarangan	-	81,52	81,76	84,88	84,24
37	Parung Sari	-	79,33	78,66	84,93	84,09
38	Prabugantungan	-	81,09	80,88	82,01	83,77
39	Rangkasbitung	81,98	81,53	81,43	82,77	83,77
40	Sajira	-	80,77	82,81	82,98	83,11
41	Sarageni	-	73,6	76,3	83,61	83,83
42	Sobang	-	78,51	76,87	84,74	84,11
43	Warunggunung	79,8	80,38	80,45	81,14	83,91
44	RSUD dr. Adjidarmo	77,11	79,29	78,32	82,47	83,04
	IKM OPD	78,78	79,83	80,88	83,18	84,47
	IKM PATEN	74,83	76,95	77,18	79,96	83,56
	IKM PKM-RSUD	80,45	79,17	79,27	83,03	83,67
	IKM KABUPATEN LEBAK	**78,96**	**78,65**	**79,11**	**82,05**	**83,90**

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 84,47 pada tahun 2024, meningkat signifikan bila dibandingkan tahun 2023 yaitu sebesar 83,18, 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 2024 yang mencapai sebesar 83,90; meski keduanya berada pada kualifikasi mutu pelayanan yang sama.

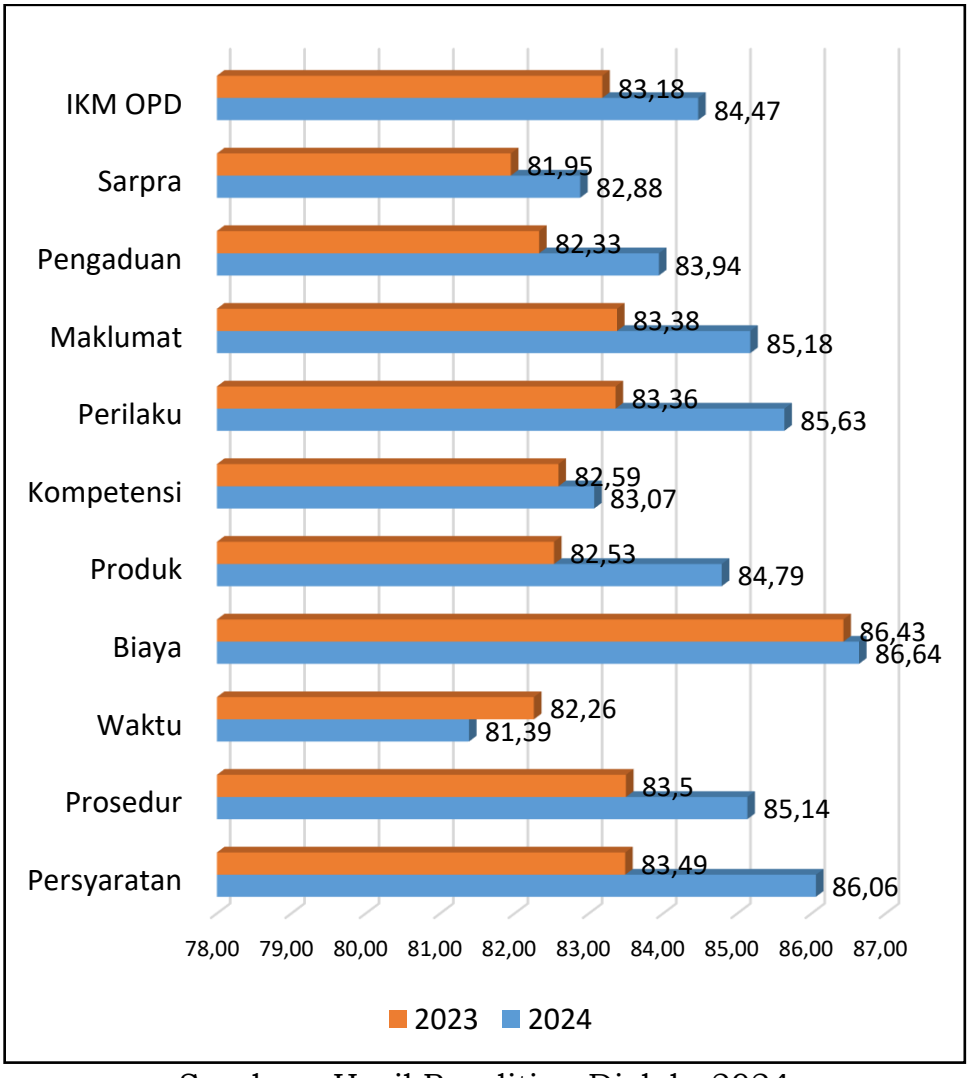
Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat perangkat daerah secara umum terletak pada unsur waktu penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur ini tercatat memiliki indeks paling rendah dibandingkan dengan 9 unsur lainnya yaitu sebesar 81,39, mengalami penurunan dari tahun 2023 sebesar 82,26. Unsur ini juga berada di bawah agregat kabupaten sebesar 83,90. Waktu yang dimaksud diantaranya adalah ketepatan wakyu buka pelayanan, ketepatan waktu istirahat, ketepatan waktu tutup pelayanan dan ketepatan waktu tunggu pelayanan. Keempat indikator tersebut dinilai paling rendah oleh responden bila dibandingkan dengan indikator pada unsur yang lain, terutama pada indicator ketepatan waktu istirahat. Banyak responden mengeluhkan soal waktu istirahat yang diperpanjang sendiri oleh petugas untuk kepentingan pribadinya seperti makan di luar kantor yang menyebabkan memakan waktu istirahat.

Dari 31 indikator kompositnya, 100% indikator pada keseluruhan perangkat daerah secara agregat telah mencapai kualifikasi B. Kondisi ini masih sama dengan tahun 2023 dimana seluruh unsur kompositnya sudah berada pada mutu pelayanan B Meski demikian, komposisi indikator komposit yang mencapai 54,83% (17 indikator) masih berada di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 83,90 masih perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 di atas, terdapat sebanyak 18 (delapan belas) perangkat daerah atau sekira 56,25% perangkat daerah yang memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat

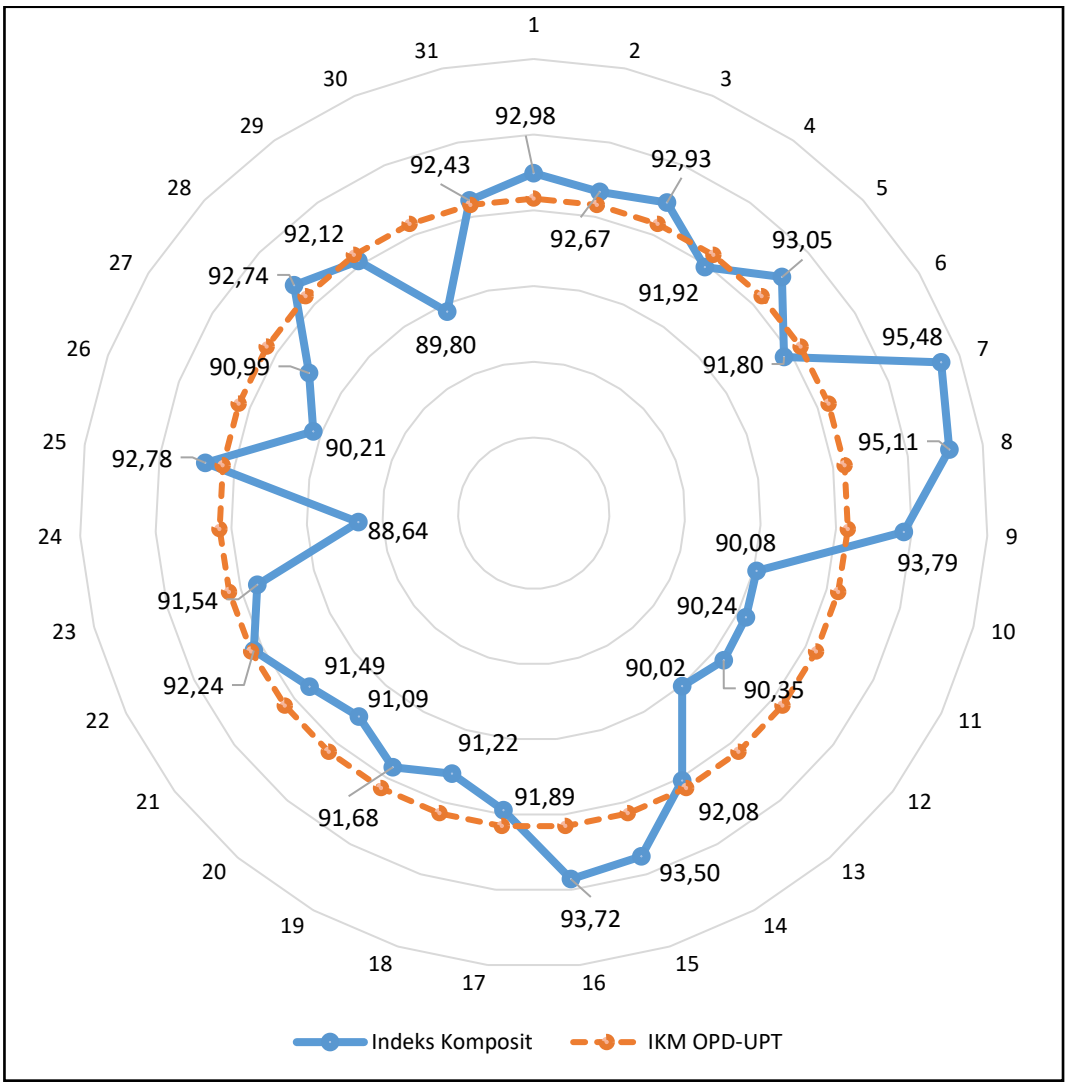
kabupaten sebesar 83,90. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2023 yang masih terdapat sekira 6 perangkat daerah. Dari ke-18 perangkat daerah tersebut, seluruhnya sudah mencapai mutu pelayanan B. Kondisi ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik perangkat daerah tahun 2024 lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya meskipun masih di dalam kategori kepuasan yang sama. 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 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

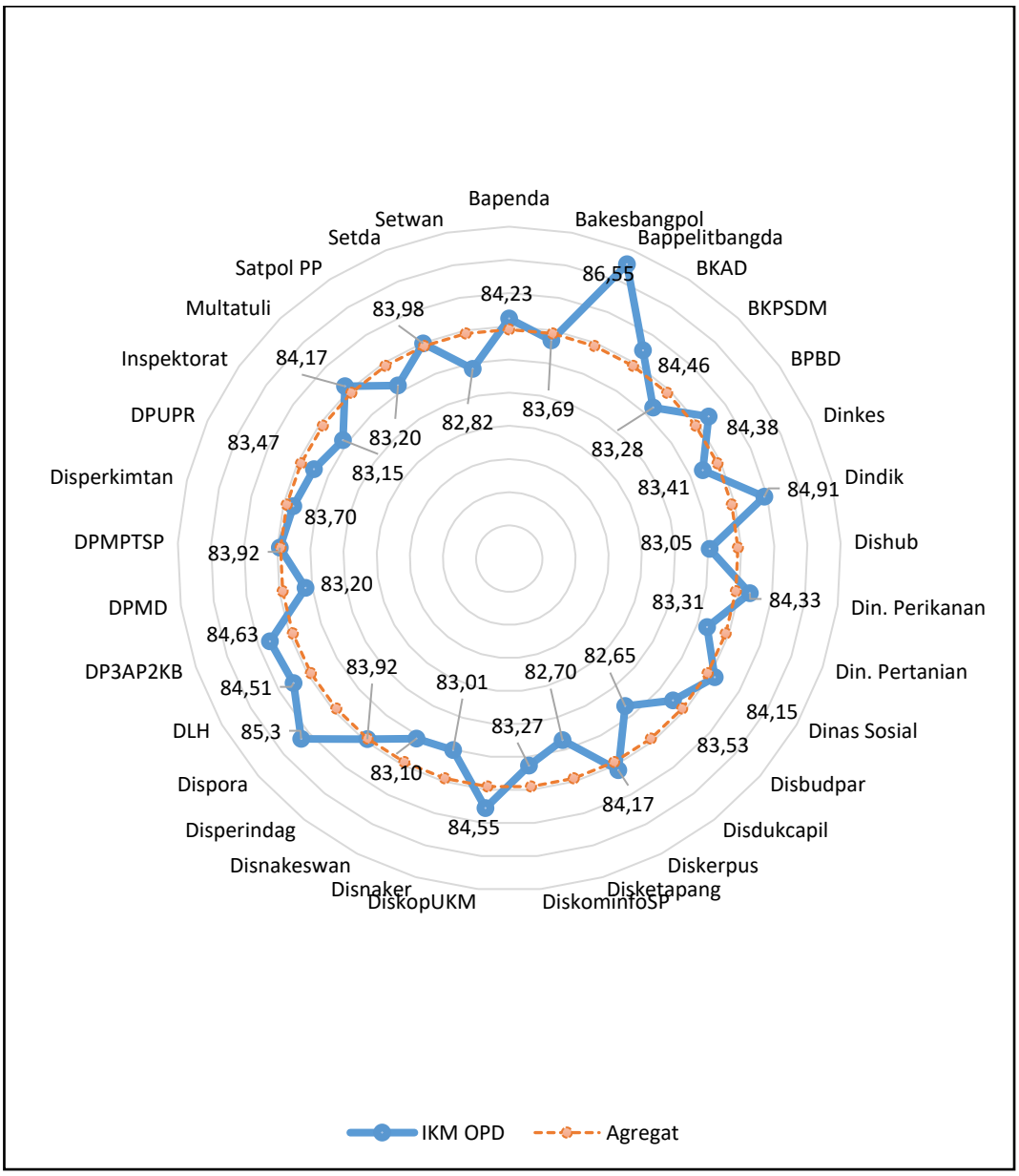
Grafik 4.13
Postur Pelayanan Publik Perangkat Daerah
di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

Grafik 4.14
Perbandingan IKM Antarperangkat Daerah
Tahun 2024

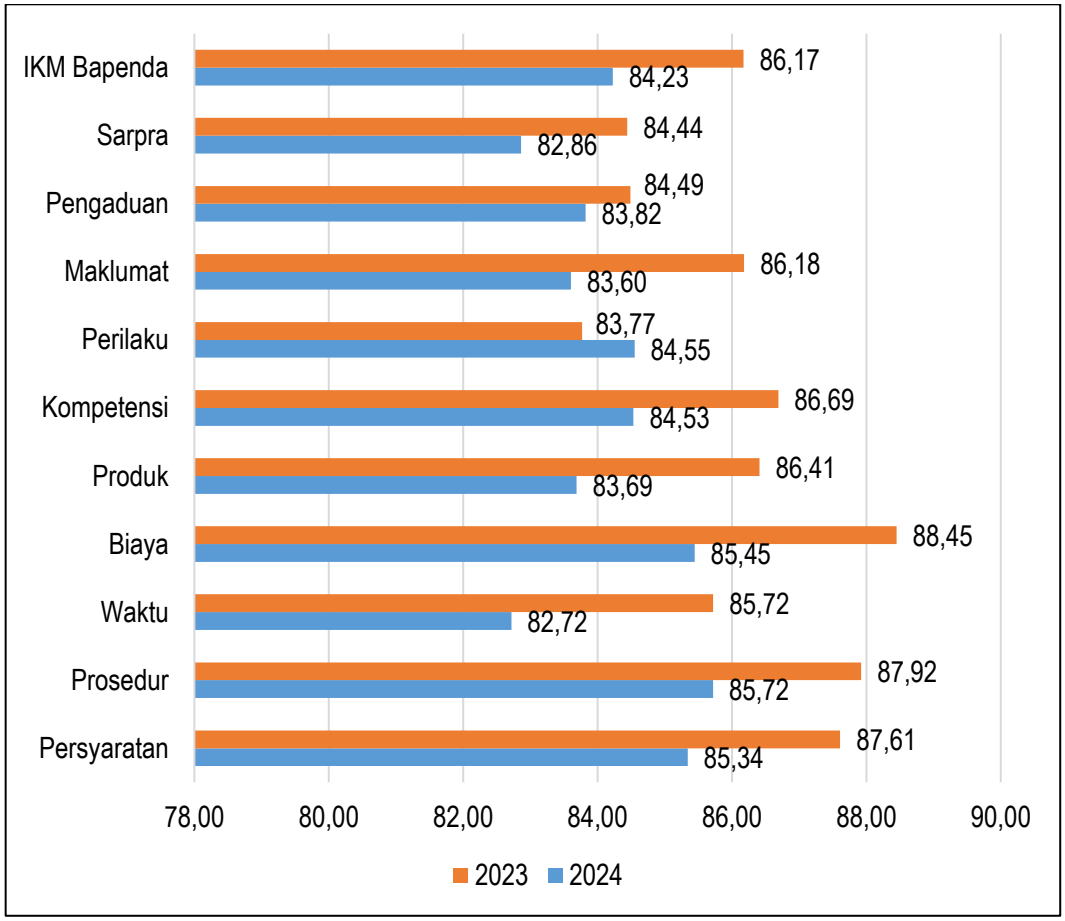


Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

1. IKM Badan Pendapatan Daerah

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lebak pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 84,23 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks sebesar 86,17 atau terkategori baik. Dengan menggunakan indeks unit Badan Pendapatan Daerah sebesar 84,23 sebagai *threshold*, maka terdapat 5 unsur yang berkinerja di bawah indeks unit IKM Badan Pendapatan Daerah, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.15
IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Lebak terkategori memuaskan. Meski demikian terjadi penurunan indeks jika dibandingkan tahun 2023. Jika menggunakan indeks unit Badan Pendapatan Daerah sebesar 84,23, terdapat 5 unsur yang berkinerja di bawah indeks unit IKM Badan Pendapatan Daerah, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana. Dari 10 unsur, terdapat 9 unsur yang mengalami penurunan indeks yakni persyaratan pelayanan; prosedur pelayanan; waktu pelayanan; biaya pelayanan; produk pelayanan; kompetensi petugas pelaksana; maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Unsur waktu pelayanan mengalami penurunan yang cukup signifikan yakni dari semula 85,72 pada tahun 2023 menjadi 82,72 pada tahun 2024. Namun penurunan indeks tersebut masih termasuk pada kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Pada unsur waktu pelayanan perlu meningkatkan kinerja indikator kompositnya berupa ketepatan waktu tutup pelayanan dan ketepatan waktu tunggu pelayanan. Selain itu pada unsur produk pelayanan meskipun mengalami penurunan nilai indeks dari semula 86,41 pada tahun 2023 menjadi 83,69 pada tahun 2024.

Unsur sarana dan prasarana pelayanan juga mengalami penurunan dari semula 84,44 pada tahun 2023 menjadi 82,86 pada tahun 2024. Salah satu indikator komposit yang perlu diperhatikan pada unsur sarana dan prasana pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lebak adalah kenyamanan ruang pelayanan dengan indeks sebesar 79,69. Meskipun terkategori memuaskan dan mendapatkan mutu pelayanan B, namun indeks tersebut paling rendah jika dibandingkan dengan indikator komposit lainnya.

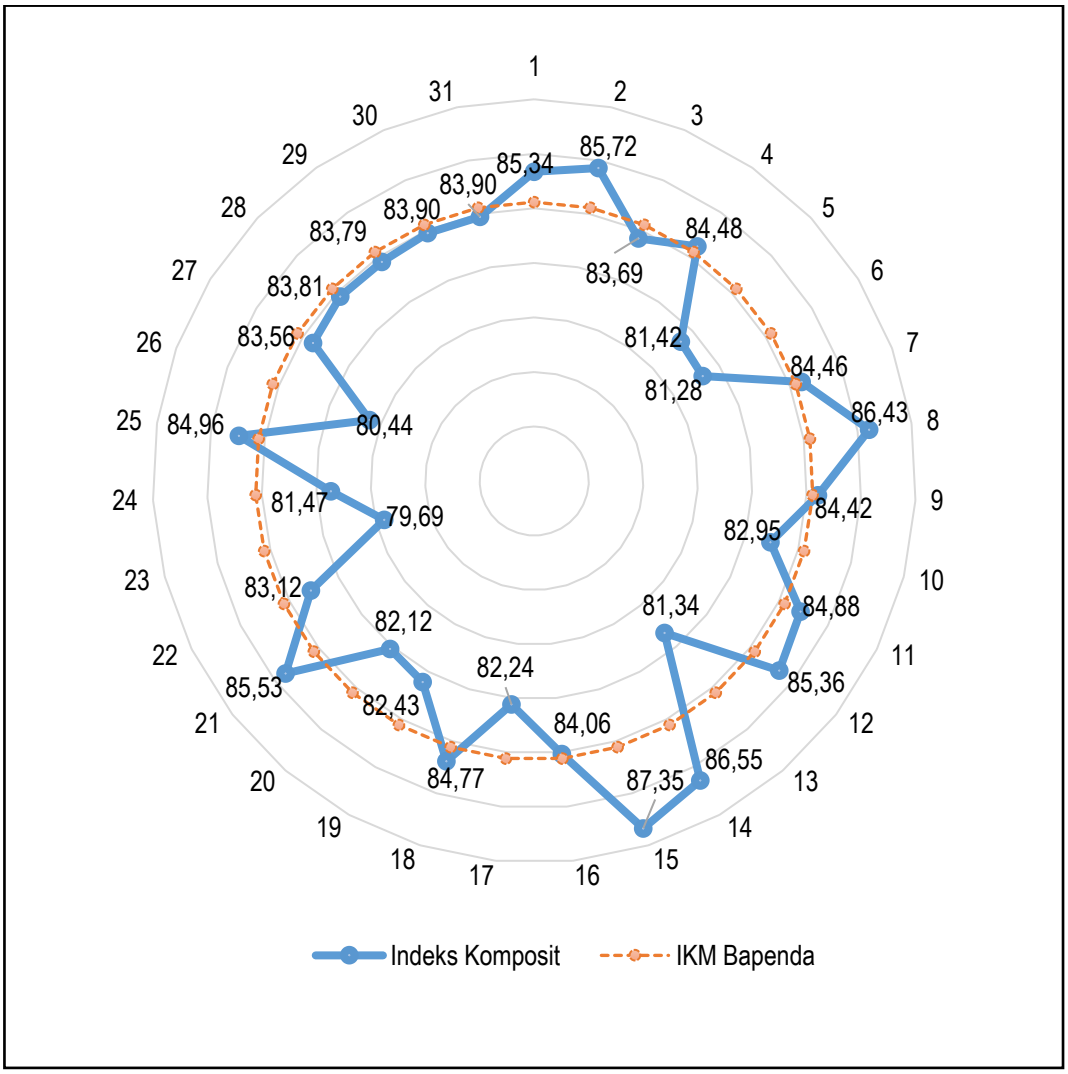
Tabel 4.4
IKM Badan Pendapatan Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,34	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,72	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	83,69	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	84,48	B	Di atas rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81,42	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	81,28	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,46	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	86,43	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,42	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,95	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	84,88	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,36	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,34	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	86,55	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	87,35	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,06	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,24	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,77	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,43	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82,12	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,53	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,12	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79,69	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,47	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,96	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,44	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83,56	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83,81	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,79	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83,90	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	83,90	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa dari 31 indikator komposit, kesemuanya berkualifikasi B atau terkategori memuaskan. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.16
Postur Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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.

Pada dasarnya meskipun mengalami penurunan nilai IKM, Badan Pendapatan Daerah telah melakukan rekomendasi sesuai dengan masukan pada tahun 2023. Hal ini terlihat dari kinerja indikator komposit yang rata-rata masih mendapatkan nilai mutu pelayanan B atau memuaskan. Untuk bisa menyeimbangkan kinerja antar indikator komposit tersebut, maka Badan Pendapatan Daerah perlu melakukan optimalisasi terutama pada unsur yang mengalami penurunan seperti waktu pelayanan. Pada unsur waktu pelayanan yang perlu dilakukan adalah memaksimalkan fungsi monitoring dan evaluasi agar terdapat kesesuaian waktu tunggu pelayanan. Perlu dibuat pengumuman waktu pelayanan serta waktu proses pelayanan yang bisa dilihat oleh pengguna layanan.

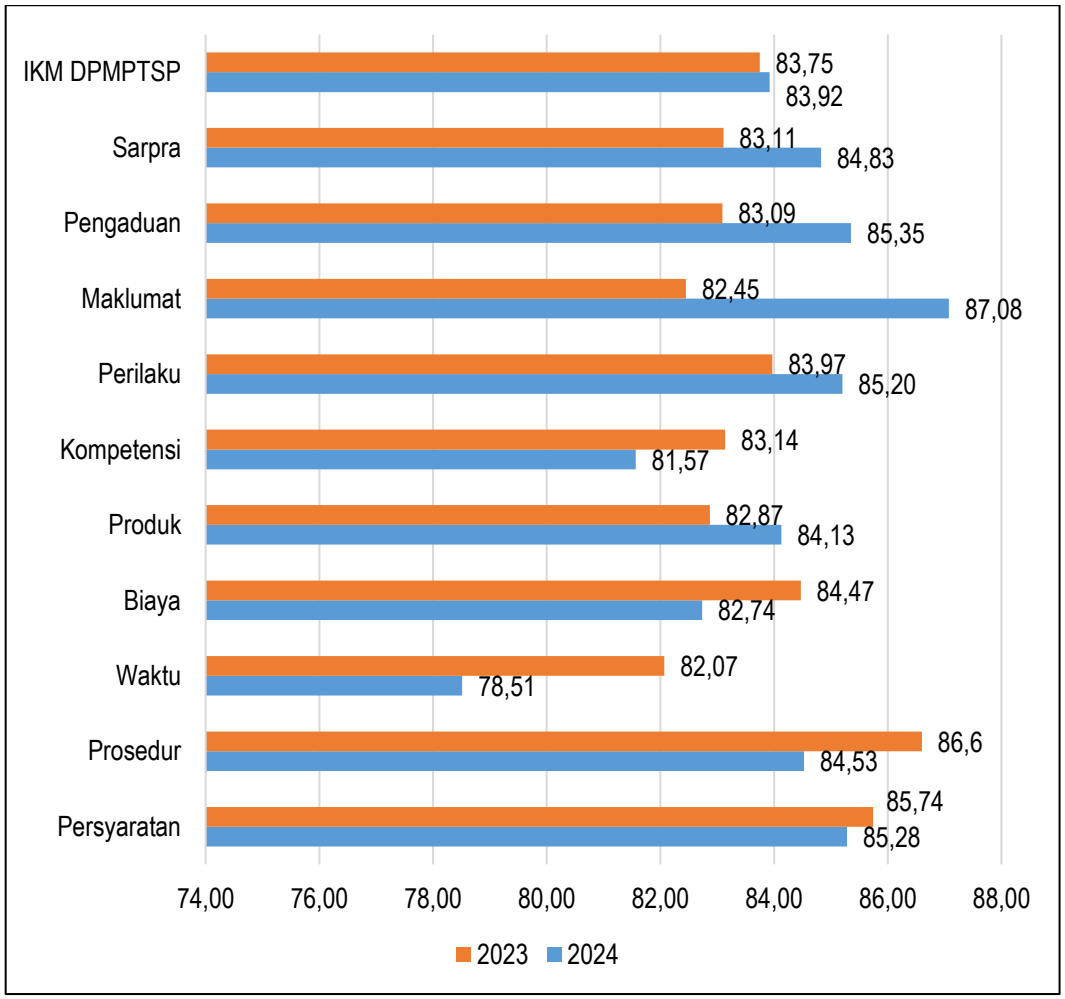
Rekomendasi kedua adalah pada maklumat pelayanan. Badan Pendapatan Daerah sendiri telah membuat maklumat pelayanan, namun seringkali pengguna tidak menyadari bahwa banner atau media publikasi sudah terpasang dan dapat dijangkau oleh pengguna layanan. Dengan demikian, perlu disosialisasikan secara massif kepada pengguna layanan bahwa maklumat sudah tersedia.

Rekomendasi ketiga adalah terkait unsur sarana dan prasarana. Pada unsur ini juga sudah dilakukan upaya perbaikan pada rekomendasi tahun 2023, namun perlu upaya optimalisasi terutama pada indikator kenyamanan ruang tunggu pelayanan. Badan Pendapatan Daerah perlu melakukan optimalisasi melalui identifikasi kebutuhan pada ruang tunggu pelayanan seperti junlah dan kenyamanan kursi ruang tunggu, kebersihan yang selalu terjaga pada jam pelayanan dan tata letaknya. Selain itu, efektivitas larangan merokok juga sudah dilakukan dengan memasang rambu larangan merokok. Namun, agar semakin optimal perlu dilakukan monitoring agar baik pengguna layanan dan petugas pelayanan tidak ada yang merokok di lingkungan pelayanan. Apabila dari hasil monitoring terdapat orang yang merokok pada area dilarang merokok, maka perlu diberikan teguran atau sanksi.

2. IKM Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dengan capaian sebesar 83,92 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Lebak terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2023. Dengan mengguna kan indeks unit DPMPTSP Kabupaten Lebak sebesar 83,92 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur komposit yakni prosedur pelayanan; waktu pelayanan; biaya pelayanan dan kompetensi petugas pelaksana.

Grafik 4.17
IKM DPMPTSP
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Lebak terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 6 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks unit DPMPTSP Kabupaten Lebak sebesar 83,92 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya 4 unsur komposit yang memiliki kinerja dibawah indeks. Adapun 5 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan; waktu pelayanan; biaya pelayanan dan kompetensi petugas pelaksana. Jika dilihat pada grafik di atas, keempat unsur tersebut mengalami penurunan nilai indeks jika dibandingkan dengan sebelumnya.

Unsur persyaratan dan prosedur pelayanan mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, meskipun tidak signifikan. Jika dilihat dari indikator kompositnya yakni kemudahan persyaratan dan kemudahan prosedur, kedua indikator tersebut berkualifikasi B atau memuaskan. Namun demikian, DPMPTSP tetap perlu melakukan sosialisasi prosedur dan persyaratan perizinan bagi masyarakat yang masih belum memahami sistem pelayanan secara online.

Unsur waktu merupakan unsur yang mengalami penurunan paling signifikan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni dari semula 82,07 menjadi 78,51. Permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator komposit dari unsur waktu pelayanan adalah pada waktu tunggu layanan yang dinilai masyarakat belum sesuai harapan.

Pada unsur biaya pelayanan juga mengalami penurunan dari yang semula 84,47 pada tahun 2023 menjadi 82,74 pada tahun 2024. Penurunan tersebut tidak signifikan dan masih terkategori baik. Adapun pada unsur kompetensi petugas mengalami penurunan dari yang semula 83,14 pada tahun 2023 menjadi 81,57. Jika dilihat dari indikator kompositnya, terdapat 1 indikator yang meskipun mendapatkan mutu B, namun nilai indeksnya

paling rendah di antara indikator lain. Indikator tersebut adalah keterampilan petugas dengan indeks sebesar 80,00.

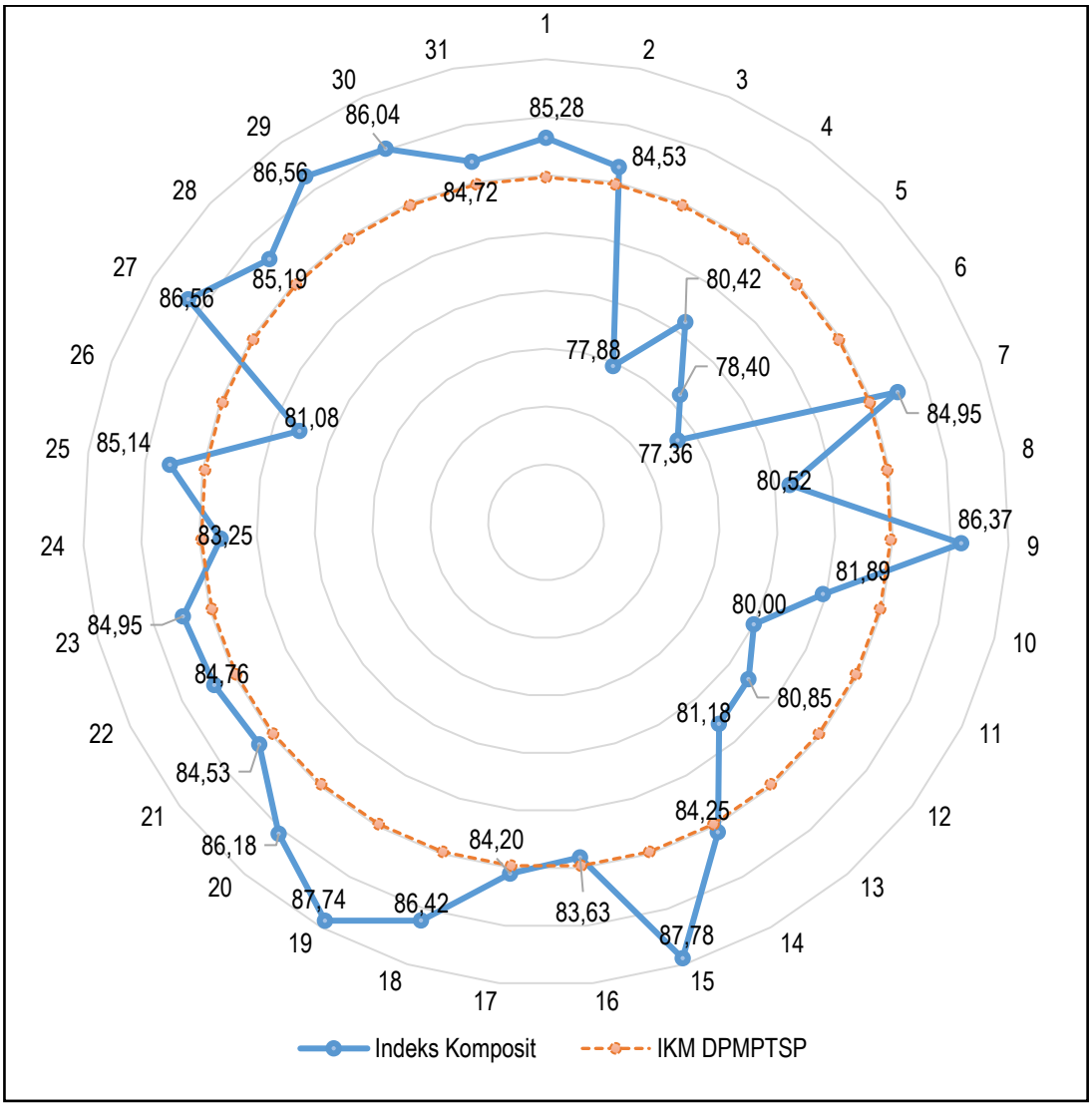
Tabel 4.5
IKM DPMPTSP
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,28	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,53	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	77,88	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,42	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	78,40	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	77,36	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,95	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	80,52	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,37	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,89	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	80,00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,85	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,18	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	84,25	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	87,78	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,63	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	84,20	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86,42	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	87,74	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86,18	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,53	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,76	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,95	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,25	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,14	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,08	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	86,56	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,19	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,56	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	86,04	B	Di atas rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84,72	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa dari 31 indikator komposit, kesemuanya berkualifikasi B atau terkategori memuaskan. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.18
Postur Pelayanan Publik DPMPTSP
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis di atas, peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP menandakan bahwa rekomendasi pada tahun 2023 telah dilaksanakan. Namun untuk dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan nilai indeks kepuasan, maka perlu dilakukan upaya optimalisasi agar terdapat keseimbangan kinerja antar indikator komposit pada beberapa unsur.

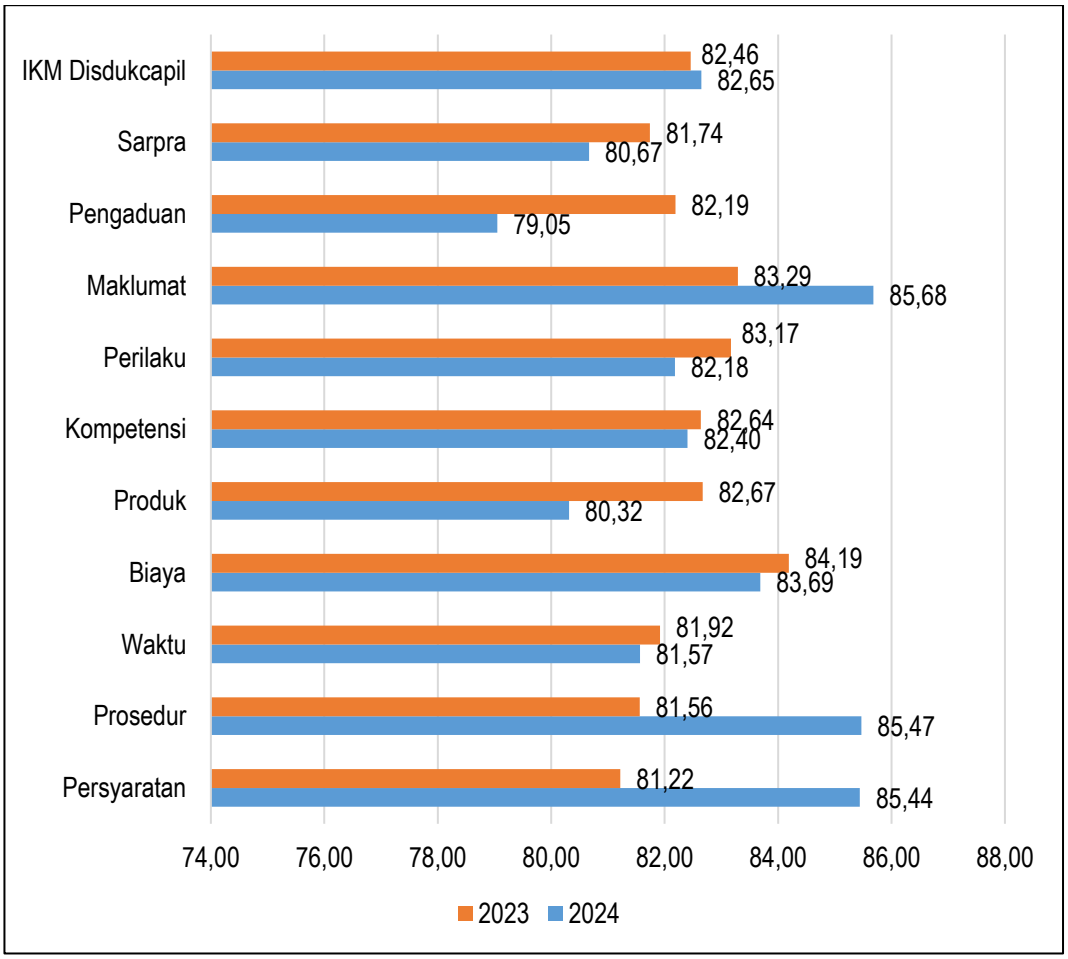
Mengingat pelayanan DPMPTSP mayoritas dilakukan secara online, maka pada unsur waktu pelayanan perlu dilakukan pengecekan terkait pengaduan atas waktu pelayanan. Sebab dari berbagai platform layanan online seperti SIMPONIE, DPMPTSP telah memberikan keterangan jangka waktu penyelesaian pelayanan secara detail pada standar pelayanan yang dapat didownload oleh pengguna. Pengecekan atau monitoring terhadap pengaduan terkait waktu pelayanan ini dilakukan untuk mengetahui pada aspek mana terkait unsur waktu pelayanan yang belum optimal. Kemudian agar lebih memahami waktu buka dan tutup pelayanan, perlu dibuat sosialisasi agar masyarakat mengetahui sistem waktu pelayanan DPMPTSP terutama pada sistem pelayanan online.

Rekomendasi kedua adalah pada unsur persyaratan dan unsur prosedur pelayanan. DPMPTSP sudah memberikan SOP prosedur pelayanan pada setiap platform pelayanan online. Sebagai bentuk optimalisasi, perlu ditambahkan link youtube terkait video prosedur pelayanan untuk memudahkan masyarakat memvisualisasikan secara jelas persyaratan dan prosedur pelayanan.

3. IKM Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dengan capaian sebesar 82,65 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2023. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebesar 82,65 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 sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.19
IKM Disdukcapil
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak terkategori memuaskan. Meski demikian masih terdapat 6 unsur komposit yang berkinerja di bawah indeks unit IKM Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebesar 82,65 yaitu waktu pelayanan; produk pelayanan; kompetensi petugas pelaksana; perilaku petugas pelaksana; pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana. Dimana rerata unsur tersebut juga mengalami penurunan nilai indeks jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Permasalahan teridentifikasi pada unsur waktu pelayanan yakni pada indikator ketepatan waktu tunggu pelayanan dengan indeks sebesar 78,28 dengan mutu layanan B atau memuaskan. Beberapa responden mengeluhkan waktu tunggu layanan yang lama dalam pengurusan layanan administrasi seperti KTP. Adapun pada unsur produk pelayanan yang mengalami penurunan nilai indeks, teridentifikasi permasalahan pada indikator angka komplain terhadap produk.

Pada unsur pengelolaan pengaduan juga teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yakni respon pengaduan yang dinilai masyarakat belum sesuai harapan. Meskipun masih terkategori memuaskan, namun masyarakat berharap respon terhadap pengaduan terutama pengaduan terkait kepastian waktu tunggu layanan dapat direspon dengan baik. Dinas juga perlu meningkatkan sarana pengaduan yang efektif dapat segera direspon oleh petugas pelaksana. Kemudian permasalahan juga teridentifikasi pada sarana dan prasarana terutama pada indikator efektivitas larangan merokok. Masih terdapat inefektivitas larangan merokok di lingkungan pelayanan. Dinas juga diharapkan bisa meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan terutama ruang tunggu pelayanan dan meningkatkan kebersihan toilet.

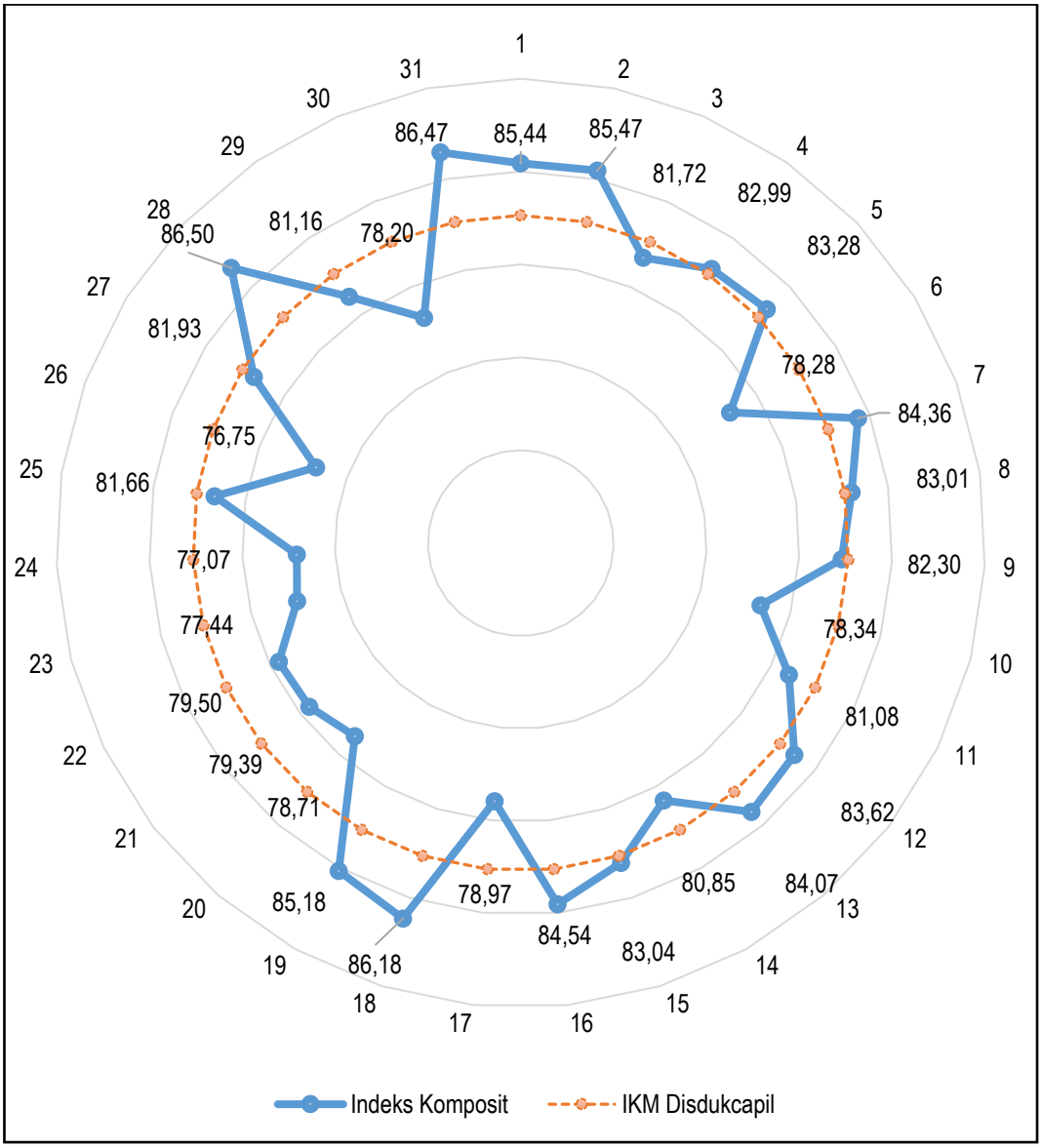
Tabel 4.6
IKM Disdukcapil
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,44	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,47	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,72	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82,99	B	Di atas rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83,28	B	Di atas rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	78,28	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,36	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	83,01	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,30	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	78,34	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	81,08	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,62	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,07	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,85	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	83,04	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,54	B	Di atas rerata
17	Keramahan	78,97	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86,18	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,18	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	78,71	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,39	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,50	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,44	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,07	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,66	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,75	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	81,93	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	86,50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,16	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	78,20	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	86,47	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa dari 31 indikator komposit, kesemuanya berkualifikasi B atau terkategori memuaskan. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.20
Postur Pelayanan Publik Disdukcapil
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Pada dasarnya peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak menandakan bahwa upaya rekomendasi pada tahun 2023 sudah dilaksanakan. Namun dalam rangka optimalisasi, perlu dilakukan upaya agar terdapat keseimbangan antar indikator komposit pada unsur pelayanan. Rekomendasi pertama adalah terkait unsur waktu pelayanan pada indikator waktu pelayanan. Untuk mengoptimalisasikan kinerja indikator tersebut, dinas perlu mengumumkan melalui media publikasi terkait waktu tunggu dan penyelesaian pelayanan pada setiap jenis pelayanan. Selain itu perlu dilakukan monitoring pada pengaduan atas waktu pelayanan pada platform pengaduan yang telah disediakan. Hal ini agar dinas dapat mengidentifikasi apakah terdapat penyimpangan pada waktu pelayanan.

Rekomendasi kedua adalah terkait unsur pengelolaan pengaduan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sendiri sudah menyediakan platform pengaduan. Namun, sebagai langkah optimalisasi perlu dibuat informasi rutin terkait jumlah pengaduan berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan dan berapa banyak pengaduan yang sedang diproses dan diselesaikan. Hal ini sebagai bukti dan data bahwa dinas selalu memproses setiap pengaduan.

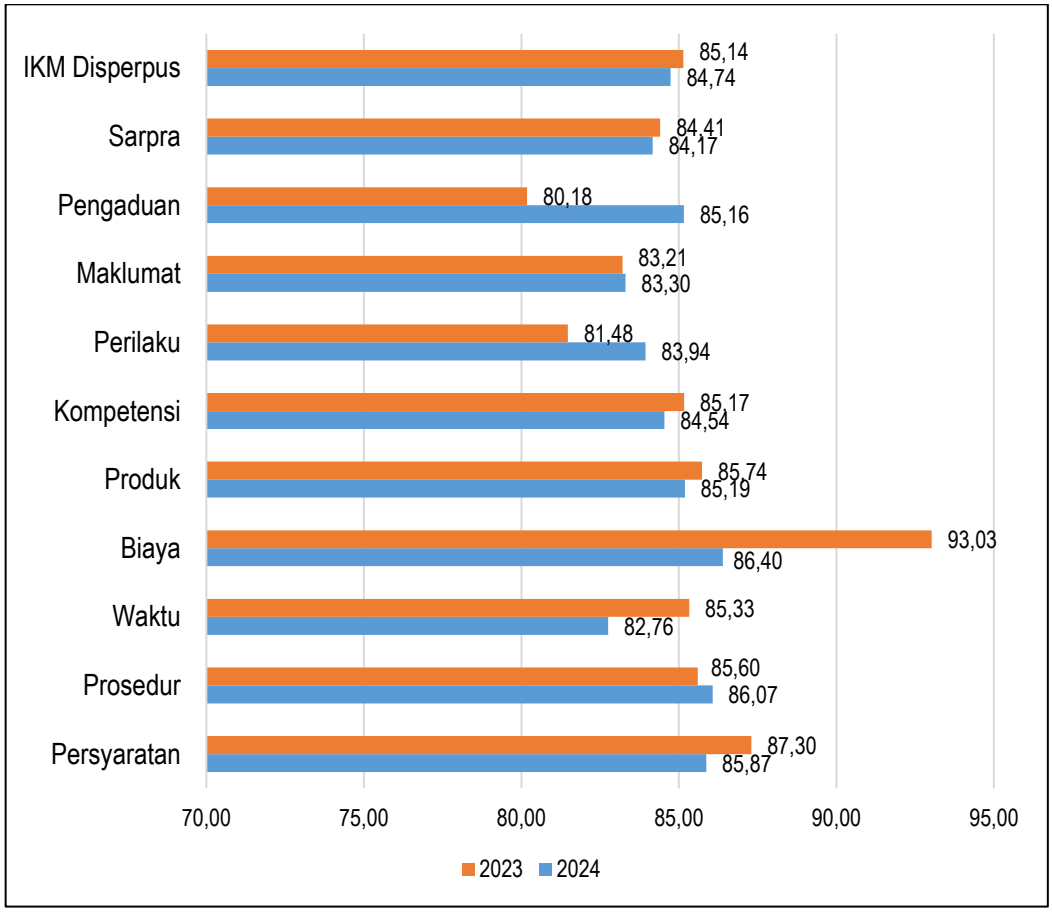
Rekomendasi ketiga terkait unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator efektivitas larangan merokok. Upaya efektivitas larangan merokok sudah dilakukan dengan memasang rambu larangan merokok. Namun, agar semakin optimal perlu dilakukan monitoring agar baik pengguna layanan dan petugas pelayanan tidak ada yang merokok di lingkungan pelayanan. Apabila dari hasil monitoring terdapat orang yang merokok pada

area dilarang merokok, maka perlu diberikan teguran atau sanksi. Kemudian karena dinas menyediakan pelayanan secara offline, maka perlu selalu menjaga kebersihan ruang tunggu pelayanan selama jam pelayanan, meningkatkan kenyamanan ruang tunggu pelayanan seperti memastikan jumlah serta kondisi kursi tunggu dan mengatur tata letak agar lebih asri serta memastikan toilet selalu bersih terutama pada waktu setelah jam istirahat pelayanan hingga jam tutup pelayanan.

4. IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lebak pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 84,74 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2023. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebesar 84,74 sebagai *threshold*, maka terdapat 5 unsur yang berkinerja dibawah indeks unit Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, yaitu waktu pelayanan; kompetensi petugas pelaksana; perilaku petugas pelaksana; maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana.

Grafik 4.21
IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan terkategori memuaskan, meskipun mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dengan menggunakan indeks unit Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lebak sebesar 84,74, maka teridentifikasi 5 unsur yang berkinerja dibawah indeks unit Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, yaitu waktu pelayanan; kompetensi petugas pelaksana; perilaku petugas pelaksana; maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana. Selain itu, penurunan nilai indeks juga terjadi pada 8 unsur komposit, kecuali unsur perilaku petugas pelaksana dan pengelolaan pengaduan yang justru mengalami peningkatan. Meskipun mengalami penurunan, namun 8 unsur tersebut masih terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan paling signifikan adalah unsur biaya layanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 93,03 atau terkategori sangat memuaskan dengan mutu pelayanan A pada tahun 2023 menjadi 86,40 atau terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Jika dilihat dari indikator kompositnya pada kewajaran biaya tambahan masih mendapatkan penilaian memuaskan dari masyarakat.

Unsur lain yang mengalami penurunan nilai indeks adalah unsur waktu pelayanan yakni dari yang semula pada tahun 2023 mendapatkan indeks sebesar 85,33 atau terkategori memuaskan menjadi sebesar 82,76 pada tahun 2024 atau terkategori memuas kan. Dinas perlu semakin meningkatkan indikator ketepatan waktu istirahat karena meskipun memuaskan, namun indeksnya paling rendah diantara indikator lain. Adapun unsur yang mengalami penurunan dan berkinerja di bawah indeks IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah unsur sarana dan prasarana. Dinas perlu meningkatkan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana dan mengoptimalkan pelayanan perpustakaan online.

Tabel 4.7
IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

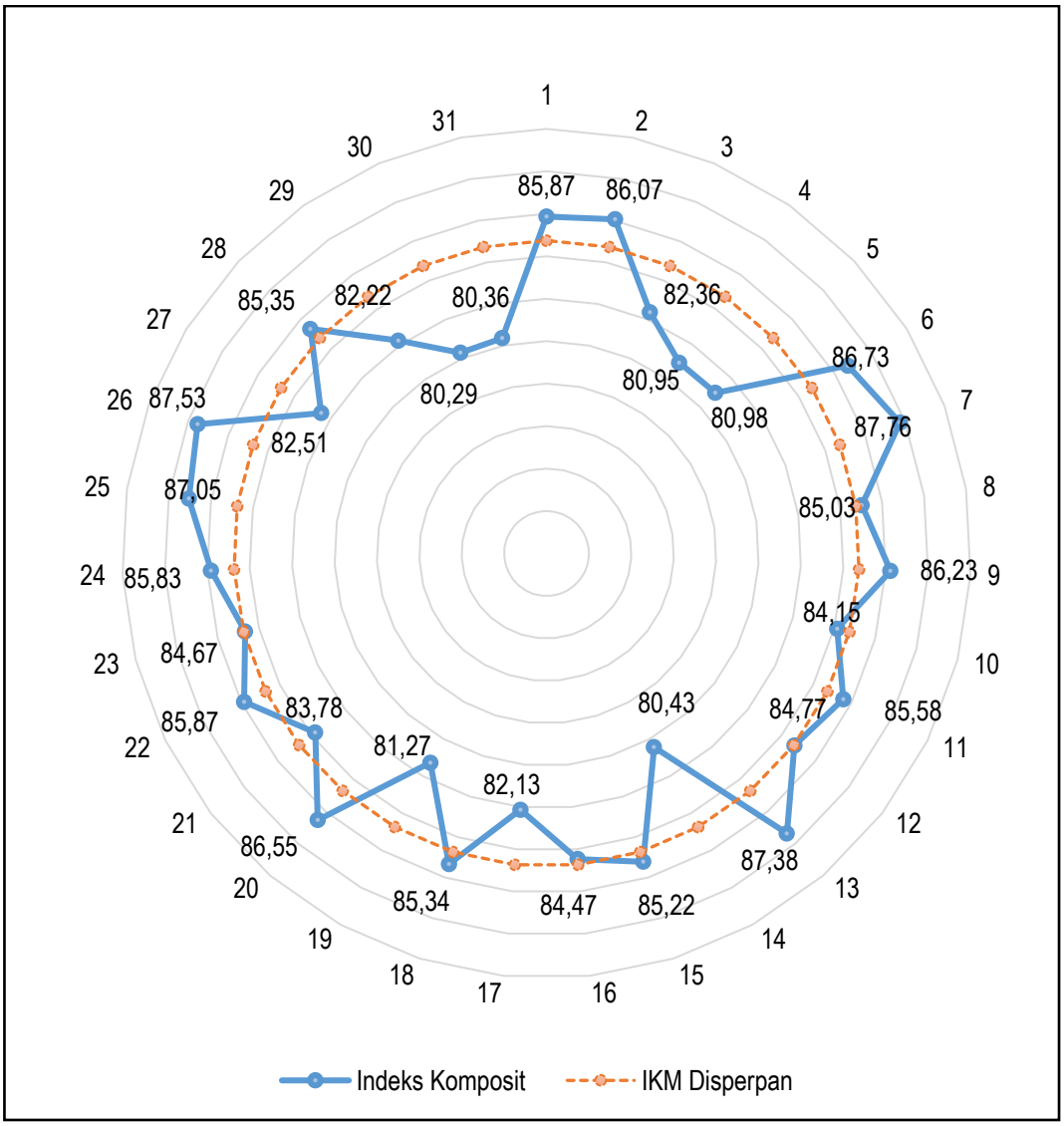
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,87	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,07	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,36	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,95	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80,98	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	86,73	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	87,76	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	85,03	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,23	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84,15	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	85,58	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,77	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	87,38	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,43	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	85,22	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,47	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,13	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,34	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,27	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86,55	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,78	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,87	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,67	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,83	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	87,05	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	87,53	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	82,51	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	85,35	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,22	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,29	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	80,36	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa pada semua indikator komposit IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lebak telah berkualifikasi B atau memuaskan.

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

Grafik 4.22
Postur Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

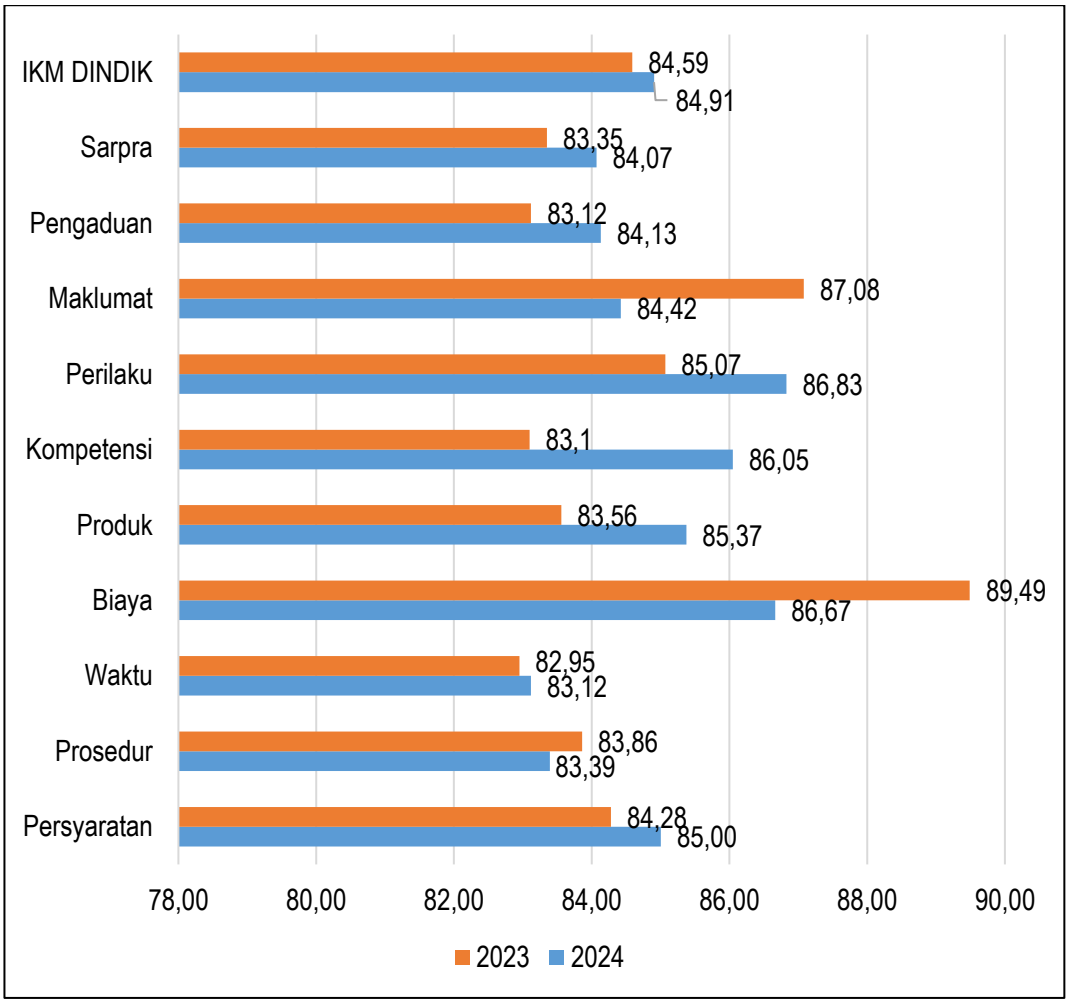
Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memang mengalami penurunan pada tahun 2024, namun penurunan tersebut tidak signifikan. Dinas juga sudah berupaya melakukan perbaikan sesuai rekomendasi pada tahun 2023. Namun dalam rangka optimalisasi maka perlu dilakukan upaya perbaikan seperti pada unsur waktu pelayanan perlu dilakukan monitoring pada ketepatan jam waktu istirahat petugas.

Rekomendasi kedua yakni pada unsur biaya pelayanan. Dinas bisa memberikan informasi melalui media publikasi baik pada media offline dan online seperti Instagram dan webiste misalnya terkait denda apabila peminjaman buku melebihi batas waktu. Rekomendasi ketiga adalah pada unsur sarana dan prasarana. Jika dilihat berdasarkan indikator komposit, optimalisasi bisa dilakukan pada indikator rambu-rambu mitigasi bencana. Pada dasarnya dinas sudah menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana di lingkungan pelayanan, sehingga dalam rangka optimalisasi ukuran rambu mungkin dapat dibuat dan diletakkan sesuai ukuran yang bisa dilihat dan diperhatikan oleh pengguna layanan. Adapun pada indikator ketersediaan pelayanan online, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sudah banyak menyediakan layanan online yang inovatif seperti WISALY dan lain-lain. Optimalisasi dapat dilakukan dengan melakukan upgrade pada website dinas dan mengintegrasikan aplikasi layanan inovatif yang telah dibuat pada website.

5. IKM Dinas Pendidikan

Dengan capaian sebesar 84,91 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2023. Dengan mengguna kan indeks unit IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak sebesar 84,91 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur yakni prosedur pelayanan; waktu pelayanan; maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Grafik 4.23
IKM Dinas Pendidikan
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Tabel 4.8

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks dari yang semula 84,59 menjadi 84,91 dengan mutu pelayanan B. Namun demikian, masih terdapat 5 unsur yang bekerja di bawah indeks unit IKM Dinas Pendidikan yakni unsur prosedur pelayanan; waktu pelayanan; maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Selain itu, terdapat 3 unsur yang mengalami penurunan indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan maklumat pelayanan. Adapun unsur yang lain mengalami peningkatan nilai indeks. Unsur prosedur pelayanan mengalami penurunan dari yang semula 83,86 pada tahun 2023 menjadi 83,39 pada tahun 2024. Adapun penurunan paling signifikan terjadi pada unsur biaya pelayanan dari semula 89,49 atau terkategori sangat memuaskan pada tahun 2023 menurun menjadi 86,67 pada tahun 2024 atau terkategori memuaskan. Unsur maklumat pelayanan juga mengalami penurunan nilai indeks dari yang semula sebesar 87,08 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,42 atau terkategori memuaskan pada tahun 2024.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dari segi indikator komposit per masing-masing unsur pelayanan sudah terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Responden rata-rata merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak. Dengan demikian Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak perlu melakukan optimalisasi kembali untuk meningkatkan nilai IKM pada indikator komposit yang mendapatkan nilai terendah seperti optimalisasi rambu-rambu mitigasi, meningkatkan ketepatan waktu tunggu pelayanan dan optimalisasi larangan merokok di lingkungan pelayanan.

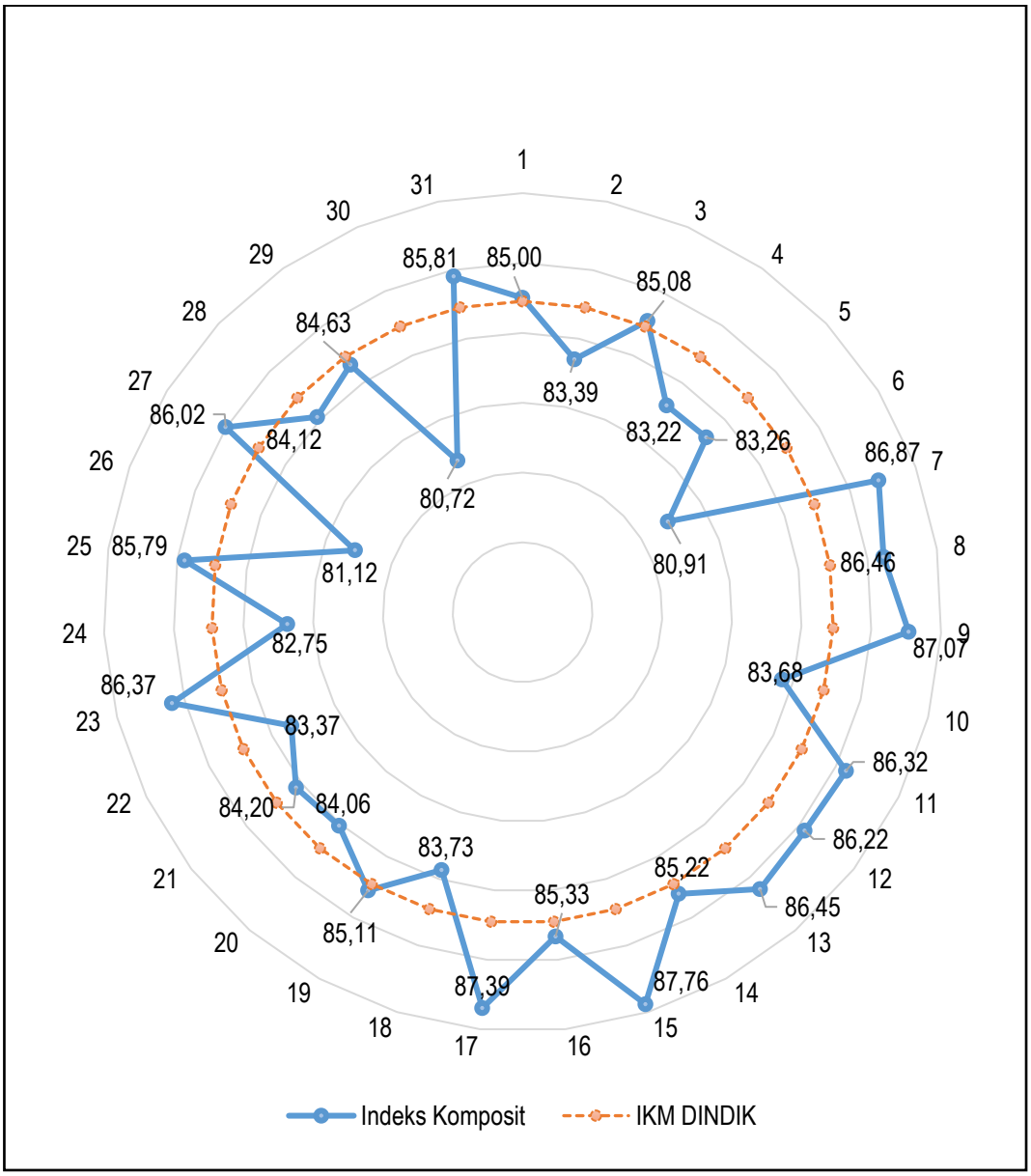
Tabel 4.8
IKM Dinas Pendidikan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,39	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	85,08	B	Di atas rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83,22	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83,26	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	80,91	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,87	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	86,46	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,07	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,68	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	86,32	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,22	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	86,45	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,22	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	87,76	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,33	B	Di atas rerata
17	Keramahan	87,39	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83,73	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,11	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84,06	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,20	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,37	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86,37	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,75	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,79	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,12	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	86,02	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,12	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,63	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,72	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	85,81	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh unsur pada IKM Dinas Pendidikan Kabupaten lebak yang dinilai memiliki kategori memuaskan atau berkualifikasi B. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.24
Postur Pelayanan Publik Dinas Pendidikan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

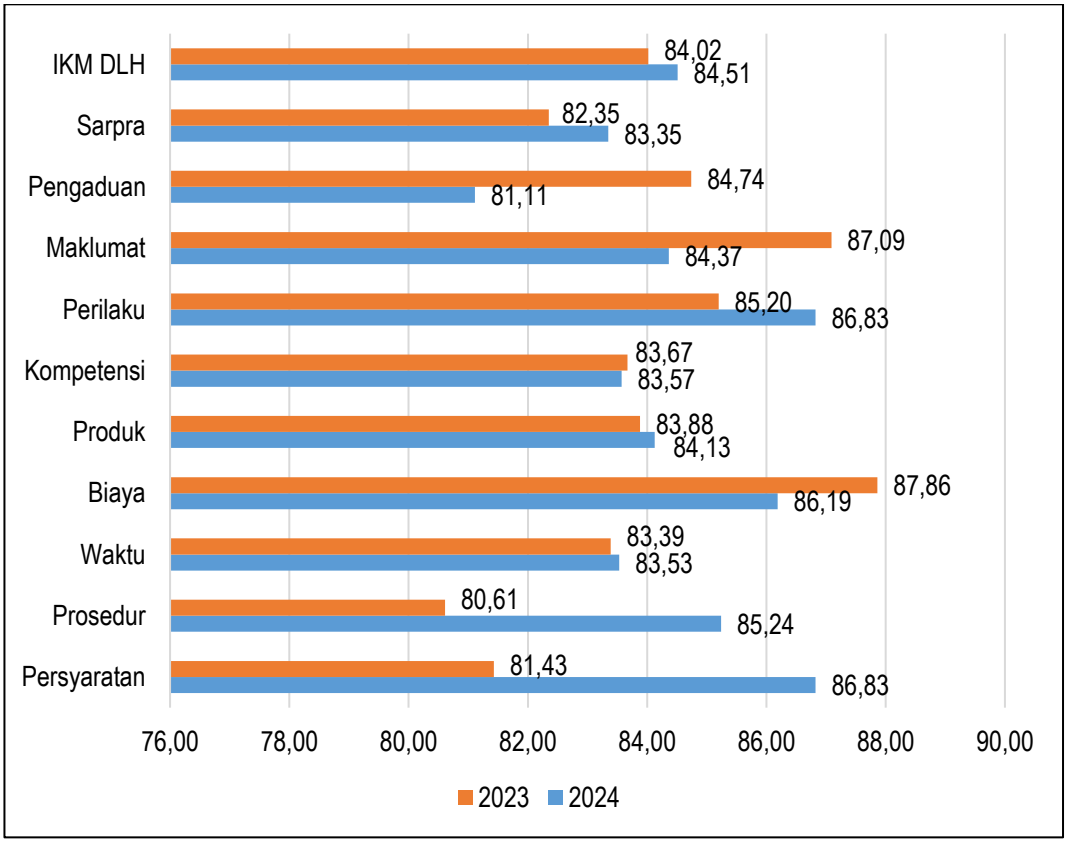
Pada dasarnya peningkatan indeks kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak menandakan bahwa upaya perbaikan tahun 2023 telah dilakukan. Namun dalam rangka untuk menyeimbangkan kinerja antar indikator komposit, maka perlu dilakukan upaya perbaikan yang mengarah pada upaya optimalisasi.

Rekomendasi pertama adalah melakukan optimalisasi pada waktu pelayanan. Dinas perlu mengumumkan jadwal pelayanan secara detail. Pengumuman ini bisa disampaikan di kantor dan platform digital yang sudah dibuat oleh dinas seperti Instagram dan website. Kemudian rekomendasi kedua berkaitan dengan unsur biaya pelayanan adalah mengumumkan secara massif bahwa layanan yang diberikan oleh dinas terbebas dari pungli di media sosial. Rekomendasi terkait unsur maklumat pelayanan, pada dasarnya dinas sudah menyediakan maklumat pelayanan baik secara offline di kantor pelayanan dan juga secara digital di Instagram (@disdik.lebak), optimalisasi bisa dilakukan melalui pembinaan pegawai agar menjiwai esensi dari maklumat pelayanan.

6. IKM Dinas Lingkungan Hidup

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lebak pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 84,51 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan yang jika disbanding kan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 84,02 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Lingkungan Hidup sebesar 84,51 sebagai *threshold*, maka terdapat permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.25
IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lebak. Meskipun mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan tahun sebelumnya, namun masih terdapat 6 unsur yang bekerja di bawah indeks Dinas Lingkungan Hidup sebesar 84,51. Selain itu terdapat 4 unsur yang mengalami penurunan nilai indeks jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu unsur biaya pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, maklumat pelayanan dan unsur pengelolaan pengaduan.

Unsur biaya pelayanan mengalami penurunan jika disbandingkan dengan tahun sebelumnya dengan indeks sebesar 87,86 pada tahun 2023 menjadi 86,19 pada tahun 2024, meskipun keduanya masih terkategori memuaskan. Kemudian pada unsur maklumat pelayanan mengalami penurunan yang sangat signifikan dari yang semula 87,09 dan terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,37 pada tahun 2024. Pada unsur kompetensi petugas mengalami penurunan dari 83,67 pada tahun 2023 menjadi 83,57 pada tahun 2024 atau terkategori memuaskan. Penurunan cukup signifikan juga terjadi pada unsur pengelolaan pengaduan yakni dari yang semula 84,74 pada tahun 2023 menjadi 81,11 pada tahun 2024 atau terkategori memuaskan.

Jika dilihat berdasarkan indikator komposit dari setiap unsur yang mengalami penurunan, maka dinas perlu melakukan optimalisasi kembali pada indikator memastikan tidak ada biaya tambahan pada unsur biaya pelayanan, meningkatkan indikator keterampilan petugas pada unsur kompetensi petugas, meningkatkan indikator integritas maklumat pelayanan pada unsur maklumat pelayanan dan meningkatkan indikator ketersediaan saranan pengaduan serta respon terhadap pengaduan pada unsur pengelolaan pengaduan.

Tabel 4.9
IKM Dinas Lingkungan Hidup
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

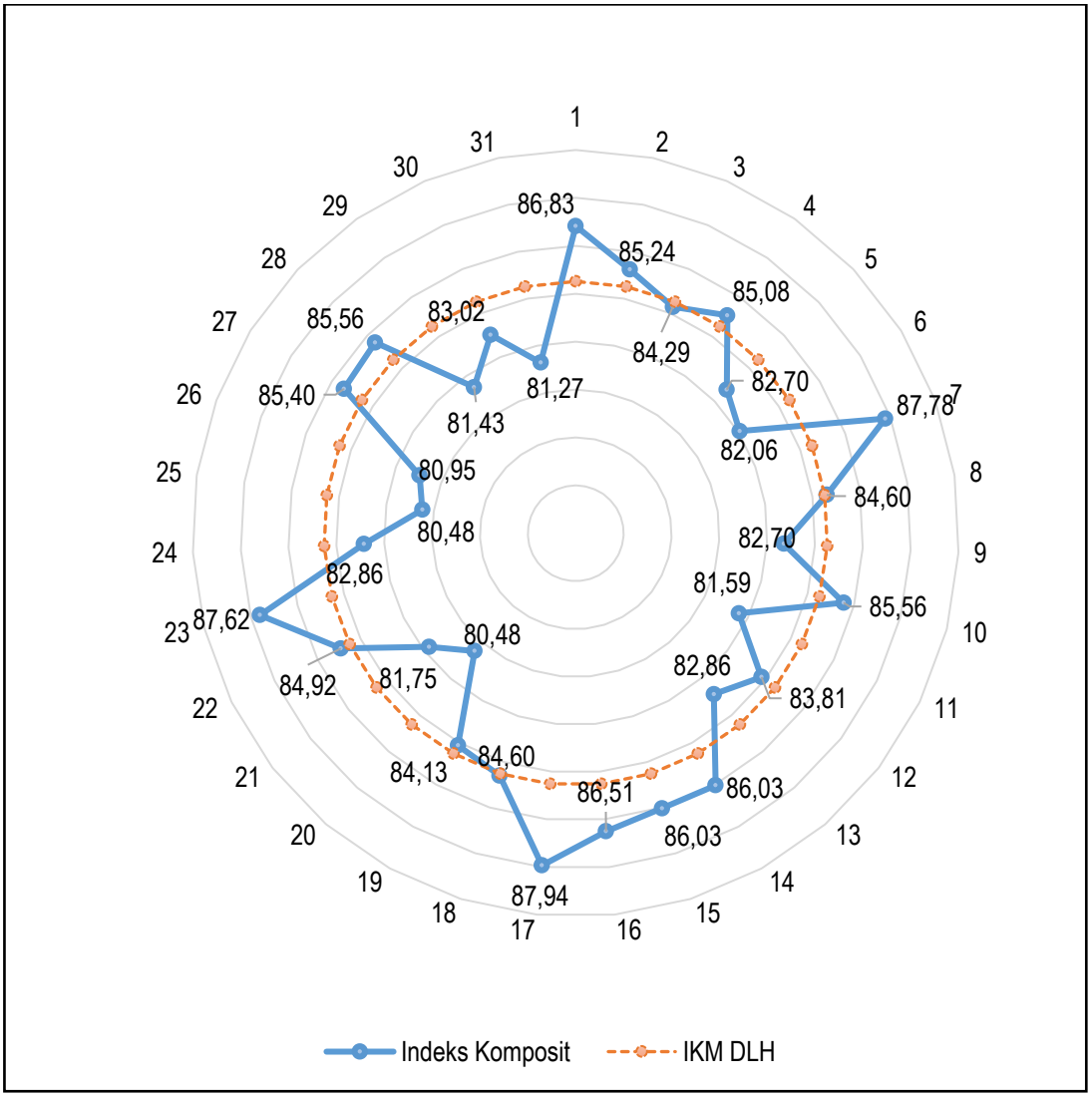
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86,83	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,24	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84,29	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	85,08	B	Di atas rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82,70	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	82,06	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87,78	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	84,60	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,70	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	85,56	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	81,59	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,81	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,86	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	86,03	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	86,03	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,51	B	Di atas rerata
17	Keramahan	87,94	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,60	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,13	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80,48	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,75	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,92	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	87,62	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,86	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,48	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,95	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85,40	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,56	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,43	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83,02	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81,27	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh unsur pada IKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lebak yang dinilai memiliki kategori memuaskan atau berkualifikasi B.

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

Grafik 4.25
Postur Pelayanan Publik Dinas Lingkungan Hidup
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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.

Hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lebak mengalami peningkatan. Hal ini artinya dinas sudah melakukan upaya perbaikan pada tahun 2023 meliputi peningkatan kualitas produk pelayanan, melakukan monitoring terhadap proses pelayanan serta upaya untuk melakukan efektivitas larangan merokok.

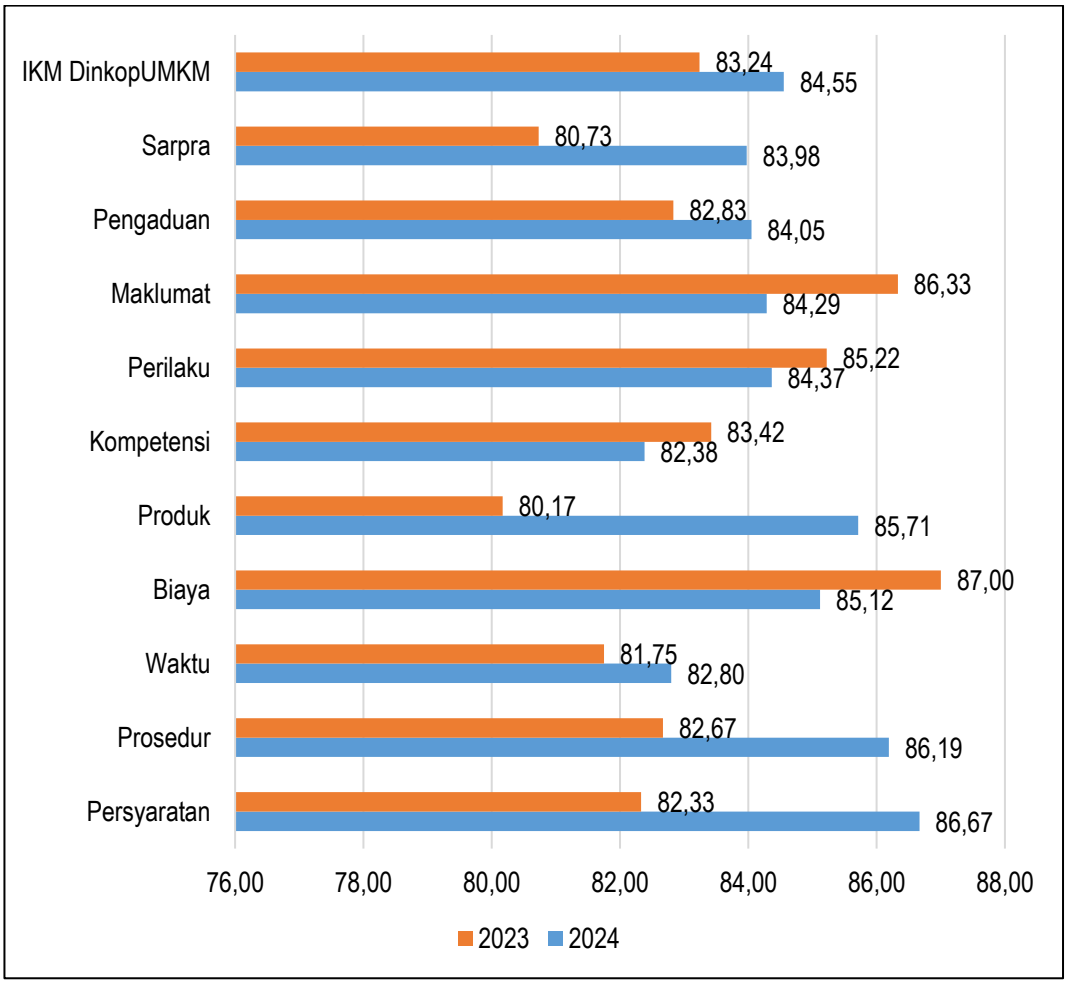
Adapun rekomendasi tindak lanjut dalam rangka optimalisasi pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup pada tahun 2024 ini dapat dilakukan pada unsur kompetensi petugas pelayanan dengan upaya peningkatan kompetensi petugas pelayanan perlu dilakukan fungsi monitoring dan evaluasi agar dapat di identifikasi permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan oleh petugas layanan. Kemudian rekomendasi kedua adalah pada unsur maklumat pelayanan. Pada dasarnya dinas sudah memiliki maklumat pelayanan. Namun demikian, maklumat pelayanan perlu disosialisasikan juga secara massif di media sosials eperti website dan platform Instagram. Hal ini agar masyarakat dapat melihat maklumat pelayanan tersebut.

Rekomendasi ketiga adalah pada unsur pengelolaan pengaduan. Dinas Lingkungan Hidup perlu mensosialisasikan sarana pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan. Sarana pengaduan tersebut bisa disosialisasikan melalui Instagram dan juga website yang dimiliki dinas. Selain itu perlu juga dilakukan transparansi terhadap proses penyelesaian pengaduan dari masyarakat, sebagai bukti bahwa setiap bentuk pengaduan diproses dengan baik oleh dinas.

7. IKM Dinas Koperasi Dan UKM

Dengan capaian sebesar 84,55 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Koperasi Dan UMKM di Kabupaten Lebak terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2023. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Koperasi Dan UMKM sebesar 84,55 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, perilaku petugas pelaksana, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.27
IKM Dinas Koperasi Dan UKM
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Secara umum masyarakat memberikan penilaian baik terhadap atau memuaskan terhadap pelayanan Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Lebak. Meski demikian masih terdapat 6 unsur yang bekerja di bawah indeks Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Lebak sebesar 84,55. Selain itu masih terdapat unsur yang mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun seeblumnya. Unsur tersebut adalah biaya pelayanan yang sebelumnya mendapatkan indeks sebesar 87,00 pada tahun 2023 menjadi 85,12 pada tahun 2024 atau terkategori memuaskan. Kemudian unsur yang mengalami penurunan adalah unsur kompetensi petugas dengan indeks yang semula sebesar 83,42 pada tahun 2023 menjadi 82,38 pada tahun 2024 atau terkategori memuaskan. Penurunan juga terjadipada unsur maklumat pelayanan dan perilaku oetugas.

Rata-rata unsur komposit dari IKM Dinas Koperasi dan UMKM mengalami peningkatan yang sangat baik. Meskipun mengalami peningkatan, namun optimalisasi perlu dilakukan pada unsur yang paling rendah dan bekerja di bawah IKM unit Dinas Koperasi dan UMKM. Unsur tersebut adalah waktu pelayanan dengan indeks sebesar 82,80, kompetensi petugas dengan indeks sebesar 82,38 serta sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 83,98.

Secara umum indikator komposit dari semua unsur komposit pembentuk IKM Dinas Koperasi dan UMKM mendapatkan penilaian memuaskan dengan mutu pelayanan B. Optimalisasi perlu dilakukan pada indikator efektivitas larangan merokok dan kebersihan toilet umum pada unsur sarana dan prasarana. Selain itu peningkatan pada indikator ketepatan waktu tunggu pelayanan juga perlu dilakukan dan juga peningkatan kemampuan komunikasi serta memberikan informasi bagi petugas pelaksana.

Tabel 4.10
IKM Dinas Koperasi Dan UMKM
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

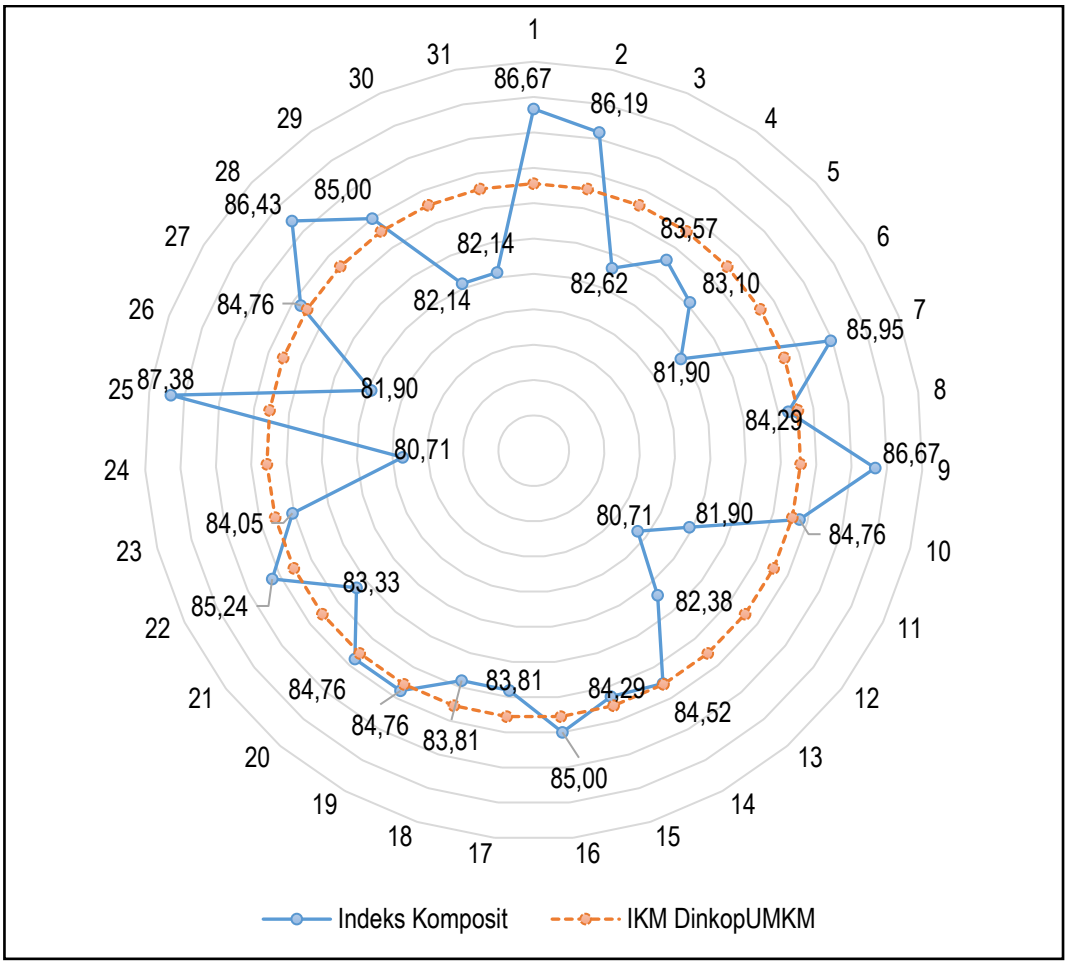
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,19	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,62	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83,57	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83,10	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	81,90	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,95	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	84,29	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,67	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84,76	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	81,90	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,71	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,38	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	84,52	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	84,29	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	85,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,81	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83,81	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,76	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84,76	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,33	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,24	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,05	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,71	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87,38	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,90	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,76	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,43	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,00	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82,14	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82,14	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh unsur pada IKM Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten lebak 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 Dinas Koperasi dan UMKM
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Lebak mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2023. Hal ini menandakan bahwa rekomendasi perbaikan pada tahun 2023 telah dilakukan yakni ketersediaan rambu bencana dari yang semula mendapatkan mutu pelayanan C atau kurnag memuaskan menjadi B pada tahun 2024 atu terkategori memuaskan. Rekomendasi tindak lanjut yang dapat dilakukan pada tahun 2024 ini adalah dalam rangka optimalisasi beberapa indikator komposit karena pada dasarnya semua indikator sudah mendapatkan mutu layanan B atau terkategori memuaskan.

Rekomendasi optimalisasi dapat dilakukan pada unsur kompetensi petugas pelayanan terutama dalam hal kemampuan memberikan informasi kepada pengguna layanan. Pada dasarnya petugas pemberi layanan sudah memiliki kemampuan memberikan informasi lewat platform digital seperti Instagram terkait kegiatan yang dilakukan oleh dinas. Agar lebih optimal, tambahan informasi yang diberikan bisa berupa sarana pengaduan dan informasi lainnya yang berkaitan dengan jenis layanan Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Lebak.

Rekomendasi kedua pada unsur waktu pelayanan adalah dinas perlu memberikan informasi waktu tunggu pelayanan pada berbagai jenis pelayanan yang disediakan. Informasi ini bisa diberikan melalui pengumuman di kantor secara offline dan juga melalui media sosial yang dimiliki oleh dinas. Selain itu perlu dilakukan juga upaya transparansi status dari proses penyelesaian layanan, apakah pelayanan sudah diproses atau belum oleh dinas.

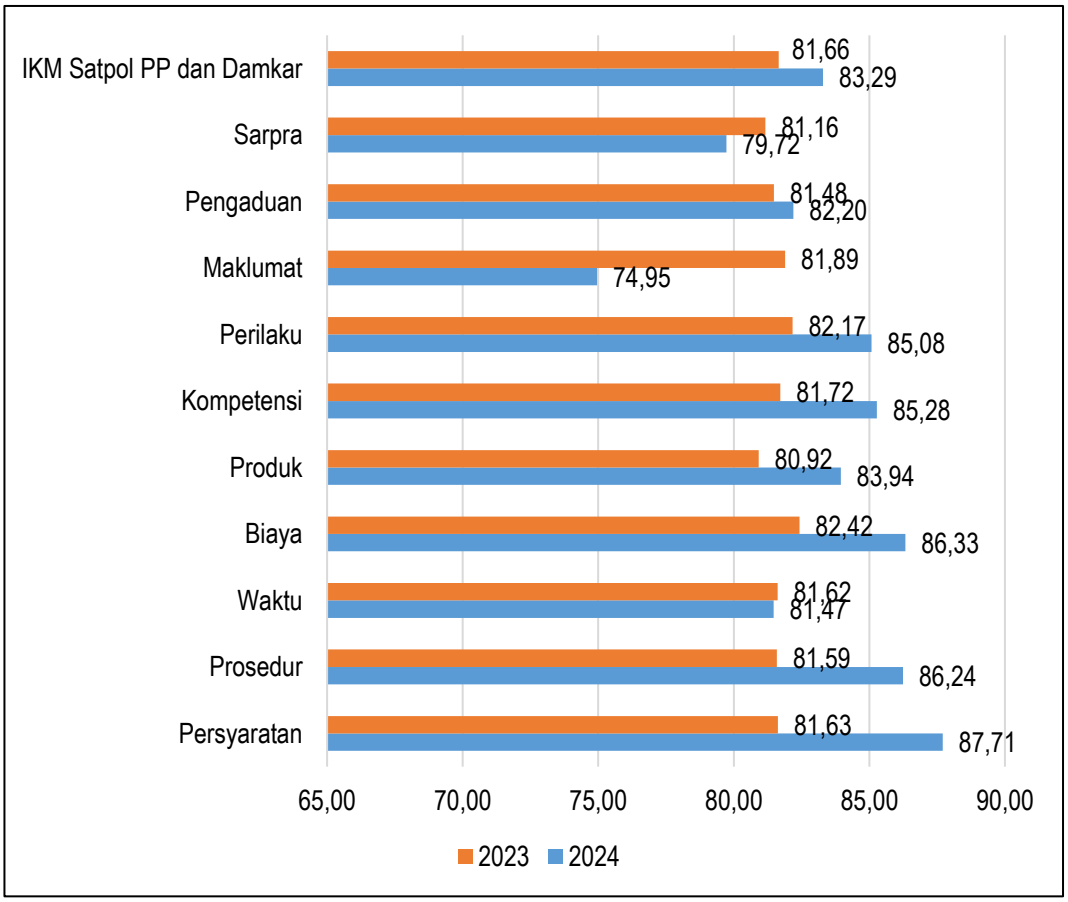
Rekomendasi ketiga adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada optimalisasi kebersihan toilet. Pada

dasarnya dinas sudah memiliki petugas kebersihan yang secaa rutin membersihkan toilet, namun agar lebih optimal perlu dilakukan monitoring kebersihan toilet pada jam setelah istirahat sampai jam tutup pelayanan. Selain itu upaya optimalisasi juga perlu dilakukan pada indikator efektivitas larangan merokok. Pada dasarnya dinas sudah memberikan rambu-rambu larangan merokok di sekitar kantor pelayanan. Namun, perlu ada upaya monitoring dari petugas khusus untuk memastikan bahwa petugas dan pengguna layanan tidak merokok pada area dilarang merokok. Apabila terbukti merokok, maka dapat diberikan sanksi tegas.

8. IKM Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Satpol PP dan Damkar pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,29 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 81,66 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Satpol PP dan Damkar sebesar 83,29 sebagai *threshold*, maka terdapat 4 unsur yang berkinerja dibawah indeks unit IKM Satpol PP dan Damkar yaitu waktu pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.29
IKM Satpol PP dan Damkar
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Dilihat dari grafik di atas, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP dan Damkar Kabupaten Lebak mendapatkan penilaian baik atau memuaskan. Meski demikian masih terdapat 4 unsur yang berkinerja di bawah IKM unit Satpol PP dan Damkar. Selain itu terdapat beberapa unsur yang mengalami nilai indeks jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni unsur waktu pelayanan dengan indeks sebelumnya sebesar 81,62 pada tahun 2023 menjadi 81,47 pada tahun 2024; unsur maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 81,89 pada tahun 2023 turun menjadi 74,95 pada tahun 2024 dengan indeks sebesar 74,95 serta unsur sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 81,16 pada tahun 2023 turun menjadi 79,72 pada tahun 2024.

Permasalahan teridentifikasi pada 3 unsur yang mengalami penurunan nilai indeks dan brkinerja di bawah IKM Unit Satpol PP dan Damkar, yakni yang pertama adalah waktu pelayanan. Indikator yang perlu diperhatikan dari unsur waktu pelayanan terutama adalah ketepatan waktu buka pelayanan yang masih harus dioptimalkan meskipun sudah terkategori memuaskan.

Unsur kedua yakni maklumat pelayanan yang teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yakni keberadaaan maklumat pelayanan dan integritas dalam menjiwai maklmuat pelayanan tersebut. Masing-masing indikator tersebut mendapat kan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Adapun unsur ketiga yakni sarana dan prasarana ditemukan permasalahan pada indikator kompositnya yakni masih kurangnya kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet umum yang belum maksimal serta masih adanya inefektivitas larangan merokok di sekitar lingkungan pelayanan. Ketiga indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana pelayanan tersebut mendapatkan mutu penilaian C atau terkategori kurang memuaskan.

Tabel 4.11
IKM Satpol PP dan Damkar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

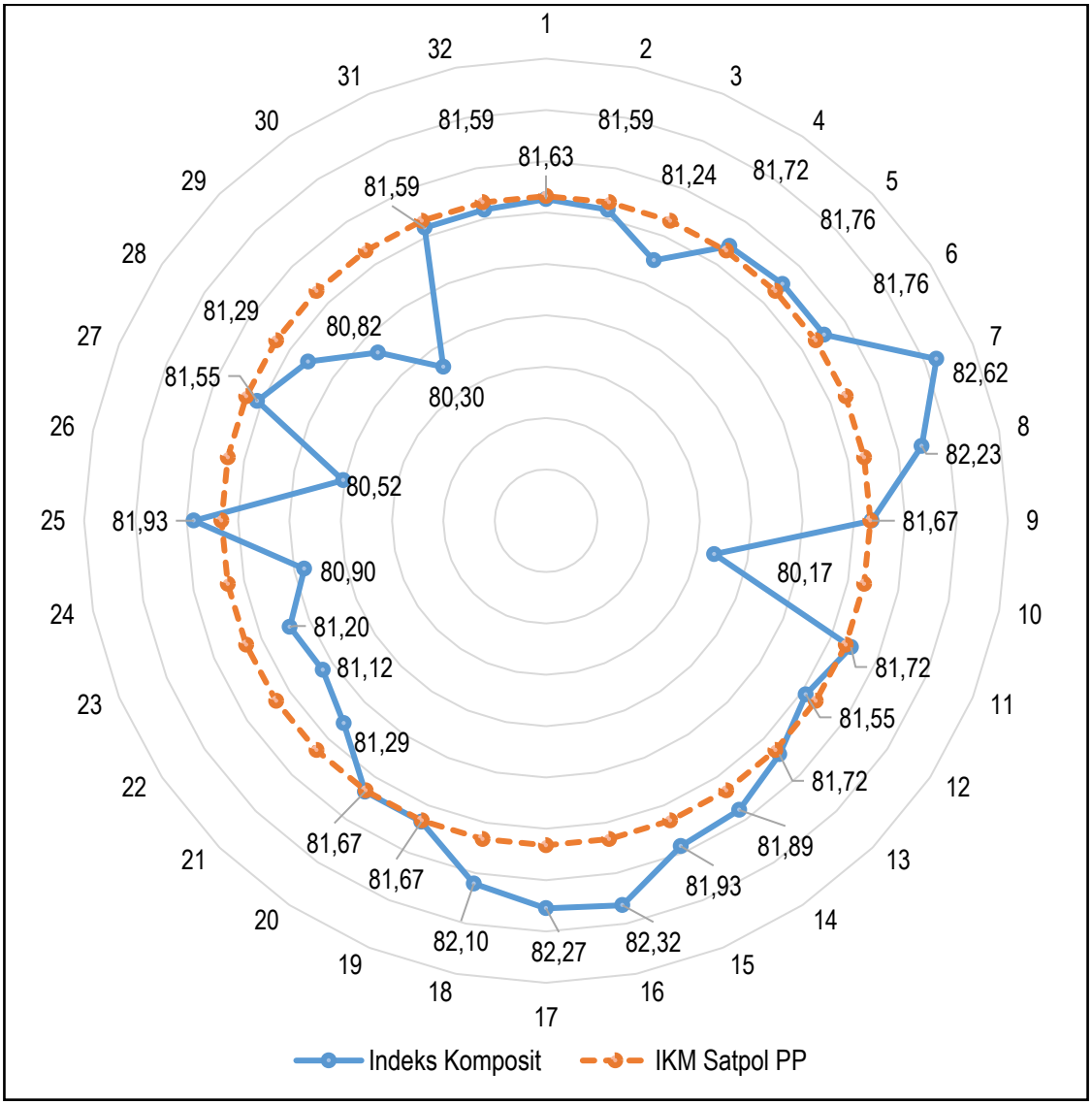
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	87,71	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,24	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,65	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82,57	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	81,65	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,61	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	86,06	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,32	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,57	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	86,79	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,67	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,14	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,50	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	86,61	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,24	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,39	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	73,39	C	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	76,51	C	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82,02	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,39	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,80	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	74,50	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,13	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	86,42	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	70,28	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,22	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,22	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,47	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	79,08	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	85,14	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 5 dari 31 indikator masih berkualifikasi C dan 26 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas

indeks unit IKM Satpol PP dan Damkar yakni sebesar 83,29. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.30
Postur Pelayanan Publik Satpol PP dan Damkar
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP dan Damkar mengalami peningkatan. Jika melihat rekomendasi tahun 2023 terkait penurunan angka komplain terhadap produk layanan sudah dilakukan dan terbukti nilai indeks pada indikator tersebut naik pada tahun 2024 menjadi 82,57 atau terkategori memuaskan. Adapu rekomendasi perbaikan pada unsur sarana dan prasarana pada tahun 2023 berupa kebersihan toilet dan efektivitas larangan merokok sepertinya masih perlu ditingkat kan kembali pada tahun 2024 dikarenakan nilai indeks pada indikator komposit tersebut adalah C atau terkategori kurang memuaskan. Dengan demikian rekomendasi perbaikannya adalah dengan melakukan monitoring kebersihan toilet terutama pada jam setelah istirahat sampai jam tutup pelayanan. Monitoring dilakukan dengan tujuan agar kebersihan toilet bisa tetap terjaga dan langsung diebrsihkan oleh petugas kebersihan. Selain itu, perlu dipasang kalimat himbauan bagi pengguna layanan untuk tetap menjaga kebersihan toilet.

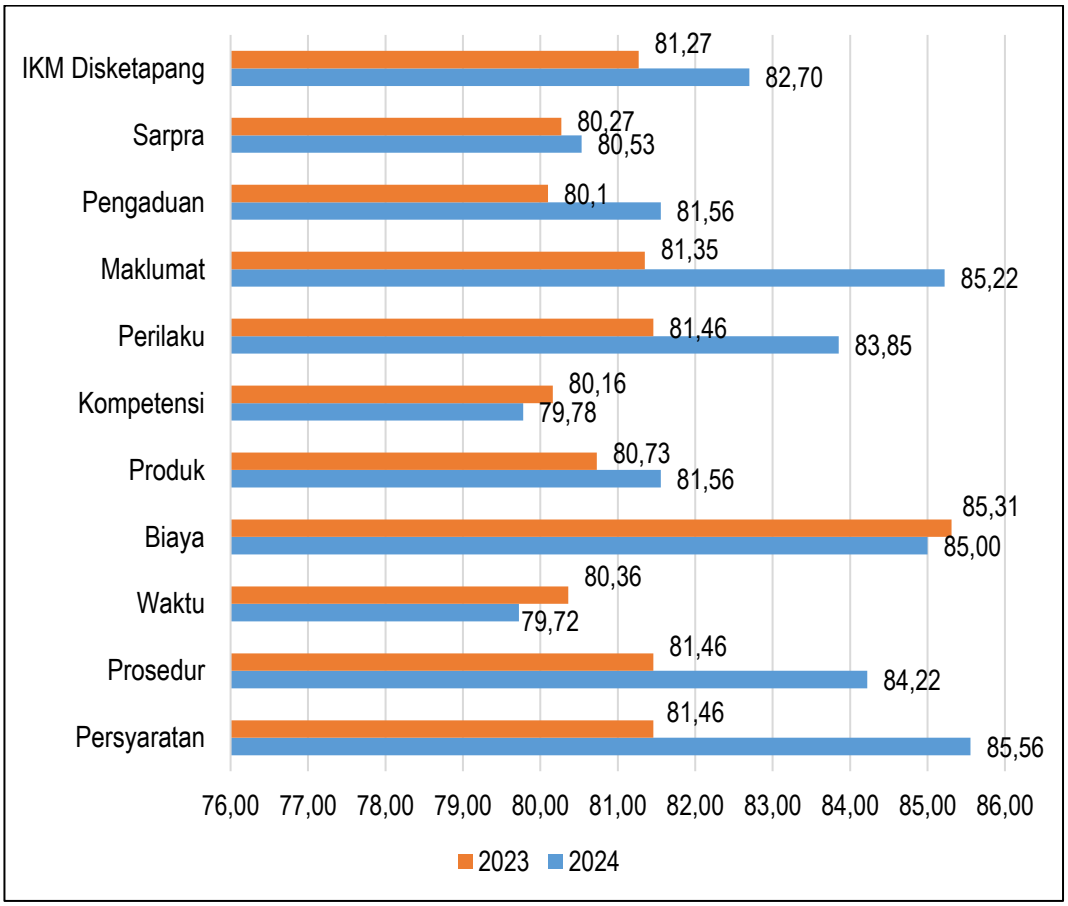
Rekomendasi ketiga masih terkait dengan unsur sarana dan prasarana adalah efektivitas larangan merokok dengan mutu layanan C atau kurang memuaskan. Pada dasarnya dinas sudah memberikan rambu larangan merokok, namun upaya efektivitas perlu ditingkatkan dengan melakukan monitoring oleh petugas khusus untuk menegur langsung petugas atau pengguna layanan yang masih merokok pada area dilarang merokok. Selain itu rekomendasi selanjutnya adalah perlunya upaya meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan melalui pengecekan jumlah dan

kondisi kursi ruang tunggu, memastikan kebersihan terjaga dan tata letak dari ruang pelayanan agar lebih nyaman. Rekomendasi selanjutnya adalah pada unsur maklumat pelayanan. Pada dasarnya Satpol PP dan Damkar sudah memiliki maklumat pelayanan, namun pada indikator keberadaan maklumat pelayanan masih mendapatkan mutu C atau kurang memuaskan. Dengan demikian, solusinya adalah menaruh maklumat pelayanan pada lokasi yang mudah dijangkau serta mensosialisasikan maklumat pelayanan pada platform digital seperti Instagram atau website agar lebih massif. Selain itu perlu dilakukan sueprvisi agar setiap pegawai pelayanan bisa menjiwai esensi dari maklumat.

9. IKM Dinas Ketahanan Pangan

Dengan capaian sebesar 82,70 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2023. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Ketahanan Pangan sebesar 82,70 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.31
IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdsarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memebrikan penilaian baik atau emmuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lebak. Meski demikian, masih terdapat 5 unsur yang komposit yang bekerja di bawah indeks unit Dinas Ketahanan Pangan sebesar 82,70. Selain itu, meski mengalami peningkatan secara umum, namun terdapat beberapa unsur komposit yang mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelum nya yaitu unsur waktu pelayanan dari semula mendapatkan indeks sebesar 80,36 pada tahun 2023 turun menjadi 79,72 pada tahun 2024. Unsur biaya pelayanan dari semula sebesar 85,31 pada tahun 2023 turun menjadi 85,00 pada tahun 2024. Unsur kompetensi petugas yang semula 80,16 pada tahun 2023 turun menjadi 79,78 pada tahun 2024.

Perhatian perlu diberikan pada 3 unsur yang mendapatkan kinerja di bawah IKM Unit Dinas Ketahanan Pangan dan beberapa mengalami penurunan nilai indeks. Adapun 3 unsur tersebut adalah waktu pelayanan, kompetensi petugas dan unsur sarana dan prasarana. Jika melihat indikator komposit dari 3 unsur tersebut sebenarnya hampir semua mendapatkan penilaian memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian optimalisasi perlu dilakukan pada indikator ketepatan waktu buka, waktu istirahat dan waktu tutup pelayanan. Optimalisasi perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan indikator pengalaman petugas dan kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat saat memberikan pelayanan. Kemudian pada unsur sarana dan prasarana juga perlu memperhatikan permasalahan pada indikator kurangnya kebersihan toilet yang mendapatkan penilaian kurang memuaskan dari responden dengan mutu pelayanan C. Selain itu, optimalisasi perlu juga dilakukan pada

indikator kebersihan lingkungan, efektivitas larangan merokok serta ketersediaan pelayanan online.

Tabel 4.12
IKM Dinas Ketahanan Pangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

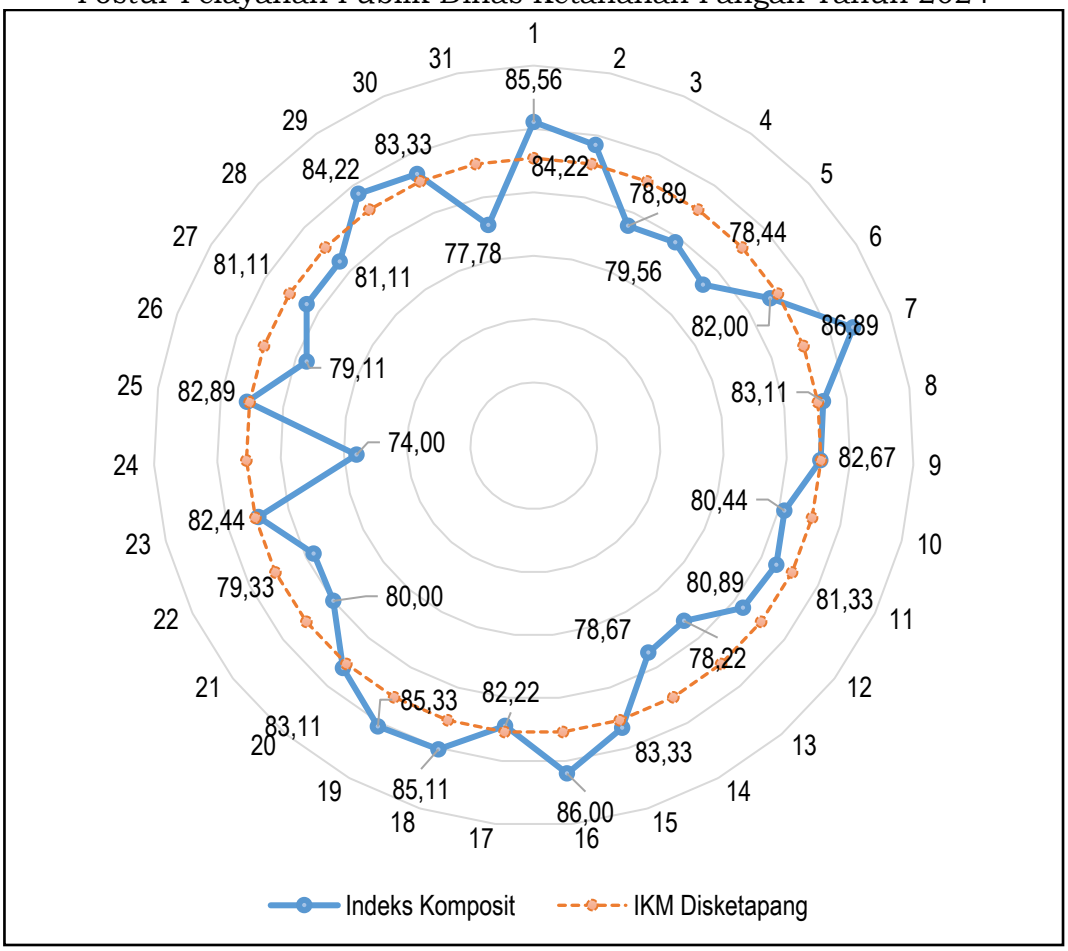
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,56	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,22	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	78,89	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	79,56	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	78,44	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	82,00	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,89	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	83,11	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,67	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,44	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	81,33	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,89	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,22	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	78,67	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	83,33	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,22	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,11	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,33	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83,11	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,33	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,44	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,00	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,89	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,11	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	81,11	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	81,11	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,22	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83,33	B	Di atas rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	77,78	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 31 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas

indeks unit IKM Dinas Ketahanan Pangan sebesar 82,70. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.32
Postur Pelayanan Publik Dinas Ketahanan Pangan Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

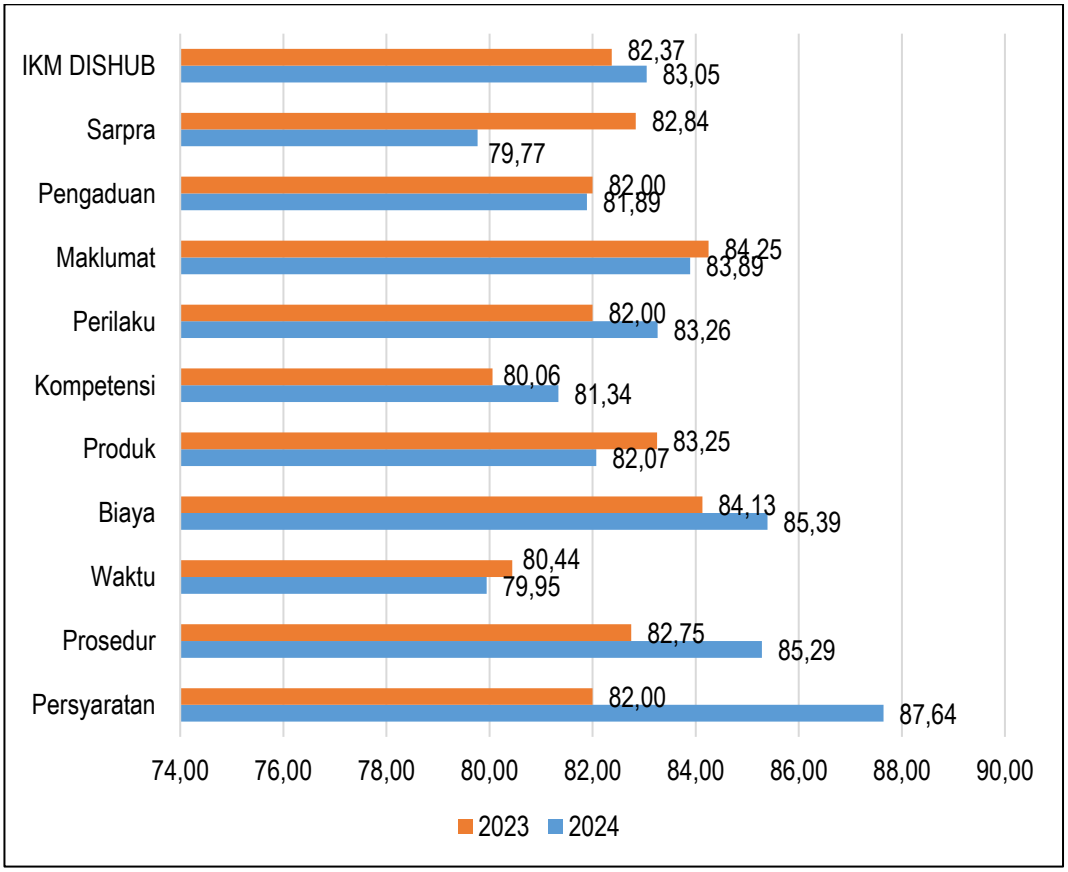
Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Ketahanan Pangan mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun 2023. Hal ini menandakan bahwa rekomendasi perbaikan pada tahun 2023 beberapa sudah dilakukan dengan baik, kecuali pada indikator kebersihan toilet yang pada tahun 2024 justru mengalami penurunan nilai indeks menjadi C atau kurang memuaskan. Rekomendasi perbaikan pada unsur sarana dan prasarana yakni pada indikator kebersihan toilet adalah dengan meningkatkan monitoring kebersihan terutama pada jam setelah istirahat sampai jam tutup pelayanan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kebersihan toilet tetap terjaga. Selain itu, perlu dilakukan himbauan kepada pengguna layanan agar tetap menjaga kebersihan toilet.

Rekomendasi perbaikan juga perlu dilakukan pada unsur sarana dan prasarana terutama pada optimalisasi pelayanan secara online. Dinas perlu memberikan informasi jenis pelayanan yang bisa dilakukan secara online dan juga saluran pengaduan yang bisa diakses oleh masyarakat apabila terdapat komplain atau masukan terhadap pelayanan yang diberikan. Dinas juga dianjurnakn untuk secara rutin melakukan updating informasi pada platform Instagram. Rekomendasi perbaikan pada unsur pelayanan adalah melakukan optimalisasi sosialisasi jam pelayanan agar masyarakat mengetahui jam pelayanan mulai dari waktu buka hingga waktu tutup pelayanan serta menyediakan SOP waktu tunggu pemrosesan pelayanan. Selain itu pada unsur kompetensi petugas pelayanan yang pada dasarnya sudah memuaskan, perlu dilakukan optimalisasi terkait peningkatan pengalaman petugas layanan melalui pelaksanaan pelatihan yang bisa menunjang peningkatan inovasi pelayanan pada bidang ketahanan pangan.

10. IKM Dinas Perhubungan

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Lebak pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,05 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 82,37 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Perhubungan sebesar 83,05 sebagai *threshold*, maka terdapat 5 unsur yang berkinerja dibawah indeks unit IKM Dinas Perhubungan, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.33
IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Lebak. Meski demikian terdapat 5 unsur yang masih berkinerja di bawah IKM unit Dinas Perhubungan sebesar 83,05.



Gambar 1.
Maklumat Pelayanan Dinas Perhubungan

Perhatian perlu diberikan pada 3 unsur yang mengalami penurunan dan bekerja di bawah indeks IKM Dinas Perhubungan. Unsur tersebut yakni pertama adalah unsur waktu pelayanan. Teridentifikasi perlunya optimalisasi pada indikator komposit dari unsur waktu pelayanan, yakni ketepatan waktu istirahat dan ketepatan waktu tunggu pelayanan.

Kemudian pada unsur kedua adalah unsur kompetensi petugas pelaksana. Jika dilihat berdasarkan indikator komposit dari unsur kompetensi petugas pelaksana sebenarnya sudah mendapatkan penilaian memuaskan dari mulai indikator kemampuan petugas dalam memberikan informasi, pengalaman petugas dan responsivitas petugas dengan mutu pelayanan B.

Dengan demikian, dinas perlu melakukan optimalisasi bagi setiap indikatornya saja.

Pada unsur sarana dan prasarana teridentifikasi permasalahan pada indikator masih kurangnya kebersihan lingkungan, kebersihan toilet yang kurang terjaga dan inefektivitas larangan merokok di lingkungan pelayanan serta kenyamanan ruang pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

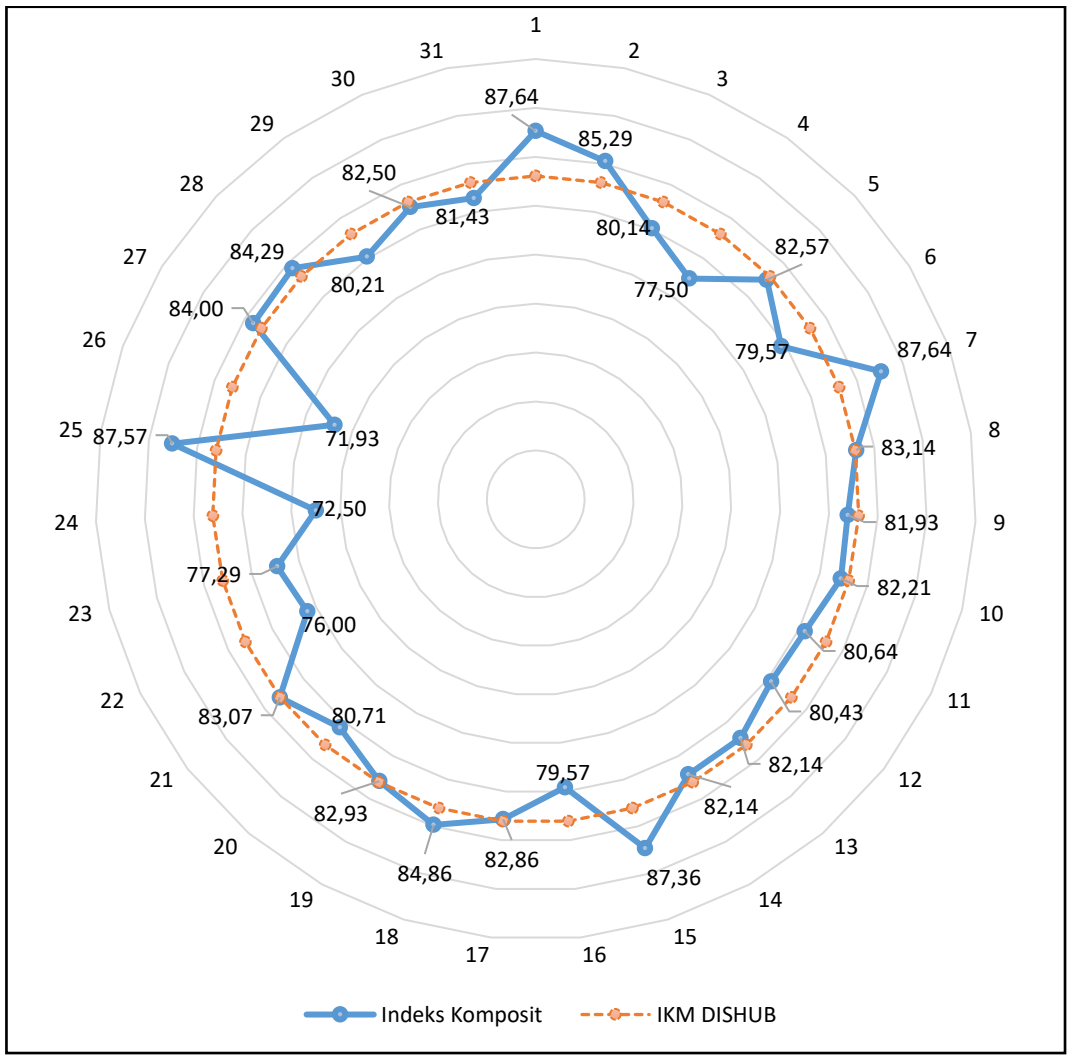
Tabel 4.13
IKM Dinas Perhubungan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	87,64	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,29	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80,14	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	77,50	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82,57	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	79,57	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87,64	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	83,14	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,93	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82,21	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	80,64	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,43	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,14	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82,14	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	87,36	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	79,57	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,86	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,86	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,93	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80,71	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,07	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	76,00	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,29	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	72,50	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87,57	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	71,93	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,29	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,21	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82,50	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81,43	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa 3 dari 31 indikator masih berkualifikasi C dan 28 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 10 indikator telah mencapai di atas indeks unit Dinas Perhubungan sebesar 83,05. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.34
Postur Pelayanan Publik Dinas Perhubungan
Tahun 2024

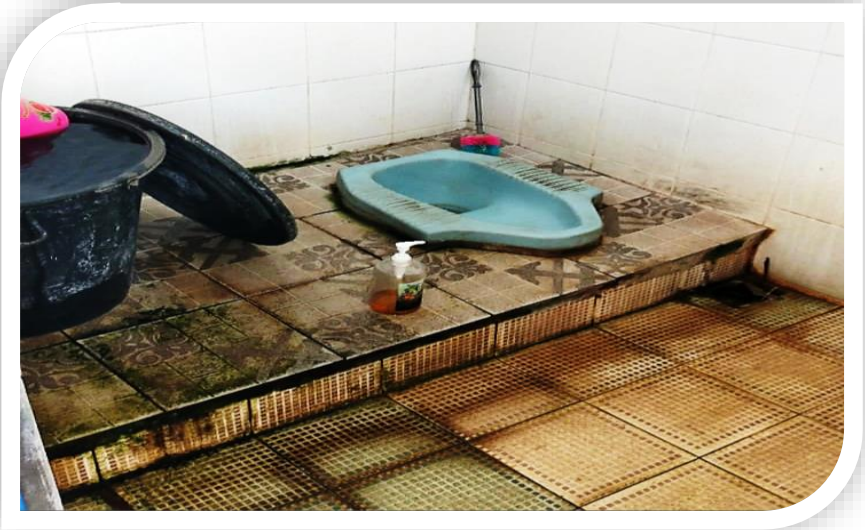


Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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.

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Lebak mengalami peningkatan. Hal ini menandakan bahwa upaya perbaikan terhadap rekomendasi perbaikan pada tahun sebelumnya telah dilakukan terutama pada upaya monitoring bagi ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan. Adapun rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan oleh dinas adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator komposit yang mendapatkan mutu C atau tidak memuaskan. Indikator tersebut adalah kebersihan lingkungan, kebersihan toilet dan efektivitas larangan merokok. Rekomendasi perbaikan pada indikator kebersihan lingkungan adalah dengan memastikan dan memonitoring jadwal petugas kebersihan agar kebersihan di lingkungan kantor tetap terjaga. Selain itu, perlu adanya himbauan kepada petugas dan pengguna layanan agar senantiasa menjaga kebersihan lingkungan seperti misalnya tidak membuag sampah sembarangan.

Rekomendasi perbaikan juga perlu dilakukan pada indikator kebersihan toilet umum dengan cara meningkatkan intensitas monitoring petugas kebersihan. Monitoring dilakukan terutama pada jam istirahat hingga jam tutup pelayanan agar dapat segera dibersihkan apabila diketahui kondisinya memang kurang bersih. Himbauan untuk menjaga kebersihan toilet yang diperlukan agar pengguna dan petugas layanan tetap menjaga kebersihan toilet.



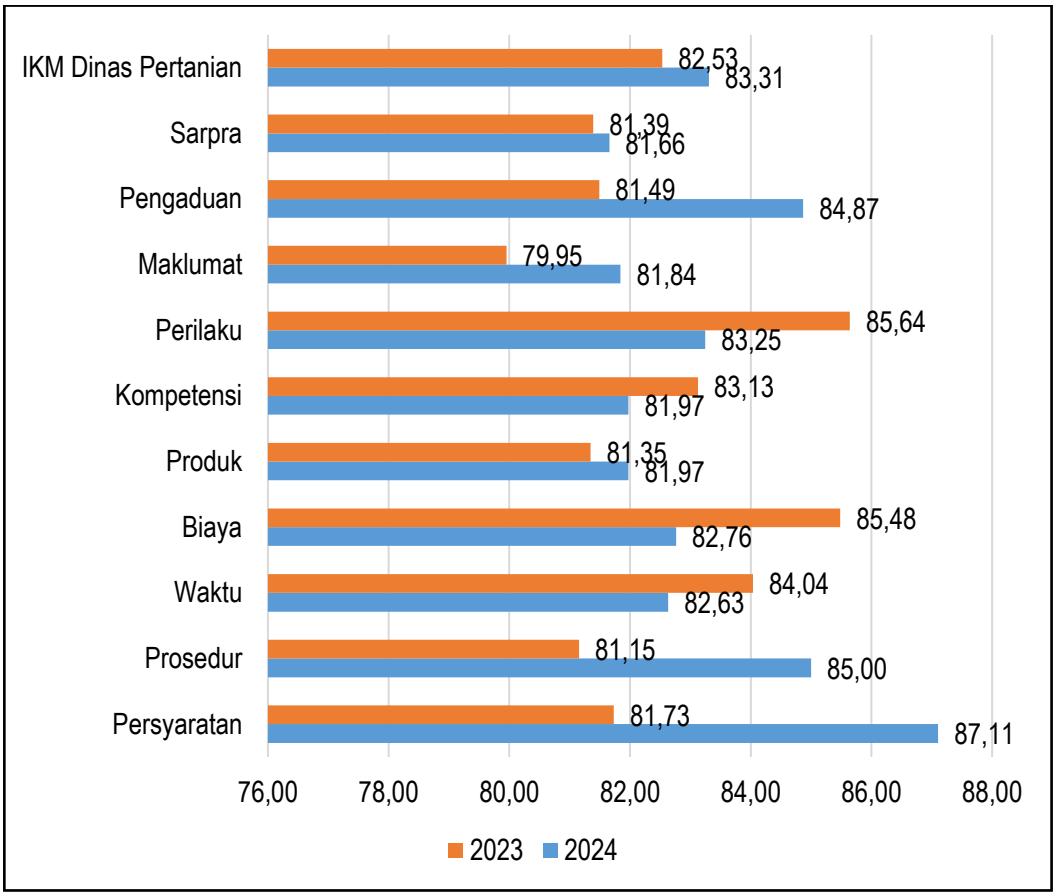
Gambar 2.
Kondisi toilet umum Dinas Perhubungan Kab.Lebak

Rekomendasi perbaikan selanjutnya adalah pada indikator efektivitas larangan merokok. Pada dasarnya Dinas Perhubungan sudah menyediakan rambu larangan merokok di lingkungan kantor pelayanan dan untuk dapat meningkatkan efektivitas larangan merokok maka perlu dilakukan monitoring oleh petugas secara rutin untuk memantau pelanggaran penggunaan rokok pada area dilarang merokok. Hal ini dilakukan sekaligus untuk memberikan sanksi bagi petugas atau pengguna layanan yang kedapatan merokok pada area dilarang merokok. Sebagai optimalisasi, maka perlu dibuat area khusus para perokok agar tidak merokok pada area dilarang merokok.

11. IKM Dinas Pertanian

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pertanian pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,31 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 82,53 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Pertanian sebesar 83,31 sebagai *threshold*, maka terdapat 7unsur yang berkinerja dibawah indeks unit IKM Dinas Pertanian, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklmumat pelayanan serta sarana dan prasarana.

Grafik 4.35
IKM Dinas Pertanian
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Lebak. Meski demikian, masih terdapat 7 unsur yang berkinerja di bawah IKM unit Dinas Pertanian sebesar 83,53. Selain itu, terdapat 4 unsur yang mengalami penurunan nilai indeks jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.



Gambar 3.
Resepsionist Dinas Pertanian Kabupaten Lebak

Permasalahan teridentifikasi berdasarkan indikator unsur komposit dari sarana dan prasarana. Perhatian perlu diberikan pada indikator kebersihan lingkungan karena responden menilai masih kurangnya kebersihan lingkungan pelayanan dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Optimalisasi juga perlu dilakukan yakni upaya untuk meningkatkan kebersihan toilet dan efektivitas larangan merokok

Adapun untuk unsur kompetensi petugas perlu ada optimalisasi dan peningkatan pada indikator keterampilam petugas pelaksana. Meskipun mendapatkan penilaian dengan mutu

pelayanan B atau memuaskan, namun indikator tersebut paling rendah diantara indikator lain pada unsur kompetensi petugas. Optimalisasi juga perlu dilakukan pada unsur maklumat pelayanan terutama peningkatan integritas maklumat pelayanan. Pada unsur Biaya pelayanan perlu meningkatkan kualitas produk layanan agar sesuai dengan harapan masyarakat dan juga menghindari adanya angka komplain terhadap produk pelayanan.

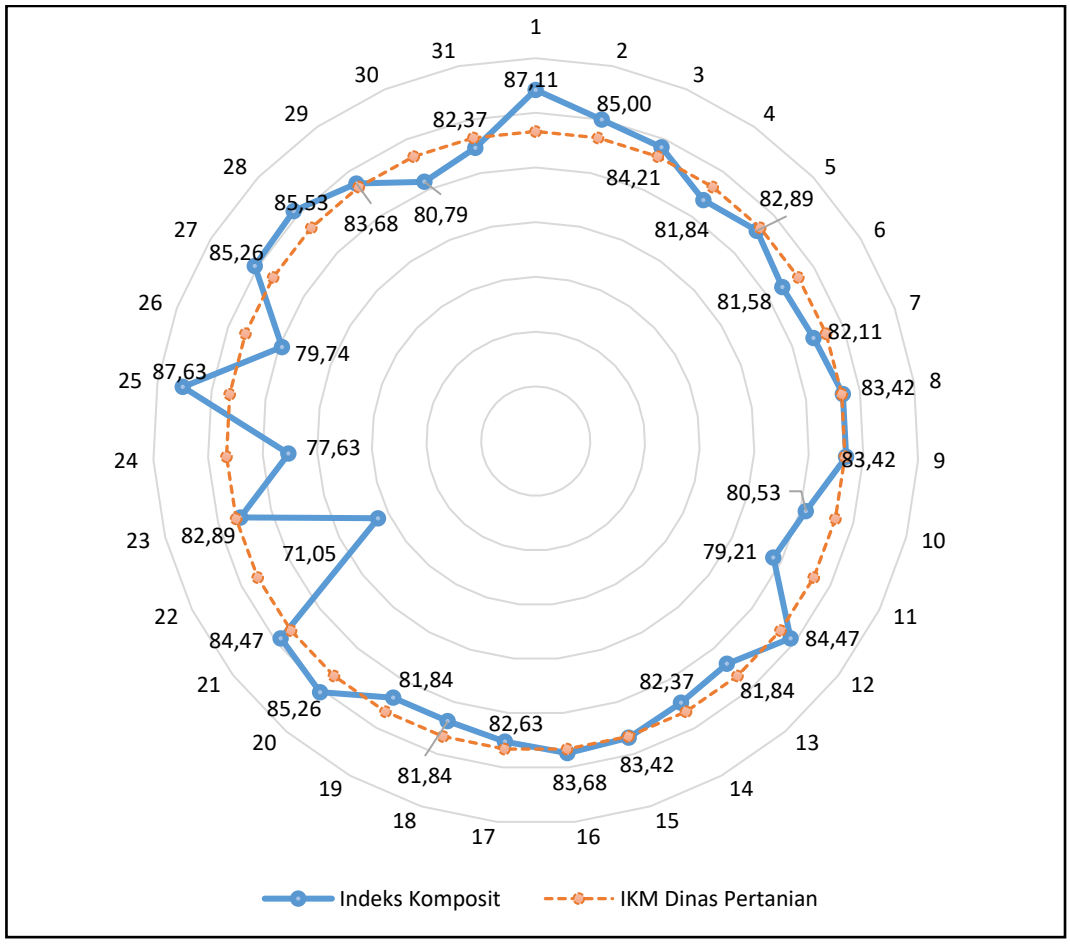
Tabel 4.14
IKM Dinas Pertanian
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	87,11	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,00	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84,21	B	Di atas rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,84	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82,89	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	81,58	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,11	B	Di bawah rerata
8	Biaya Tambahan	83,42	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,42	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,53	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	79,21	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,47	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,84	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82,37	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	83,42	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,68	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,63	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81,84	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,84	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85,26	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,47	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	71,05	C	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,89	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,63	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87,63	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,74	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85,26	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,53	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,68	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,79	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82,37	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh informasi bahwa 1 dari 31 indikator berkualifikasi C dan 30 indikator lainnya berkualifikasi B Dari 31 indikator tersebut, 16 indikator belum mencapai indeks unit IKM Dinas Pertanian dan 14 indikator telah mencapai indeks unit IKM Dinas Pertanian sebesar 83,31. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada diagram berikut.

Grafik 4.36
Postur Pelayanan Publik Dinas Pertanian
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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.

IKM Dinas Pertanian mengalami peningkatan nilai indeks jika dibandingkan dengan tahun 2023. Rencana aksi yang diberikan tahun 2023 pada indikator ketersediaan APAR telah dilakukan oleh Dinas Pertanian dan terbukti mendapatkan peningkatan indeks dari semulai mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan menjadi mendapatkan mutu pelayanan B atau memuaskan pada tahun 2024. Rencana aksi kedua yang dianjurkan pada tahun 2023 yakni pada indikator efektivitas larangan merokok juga mengalami peningkatan dari semula 75.58 pada tahun 2023 menjadi 79,74 pada tahun 2024. Artinya Dinas Pertanian telah berupaya untuk menangani dan memastikan tidak ada yang merokok di ruangan pelayanan. Dengan demikian upaya efektivitas larangan merokok ini perlu dioptimalisasikan lagi.



Gambar 4.
Upaya Dinas Pertanian Kab.Lebak menyediakan rambu area bebas merokok

Rekomendasi perbaikan pada tahun 2024 ini adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator kebersihan lingkungan yang mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan dengan indeks sebesar 71,05.



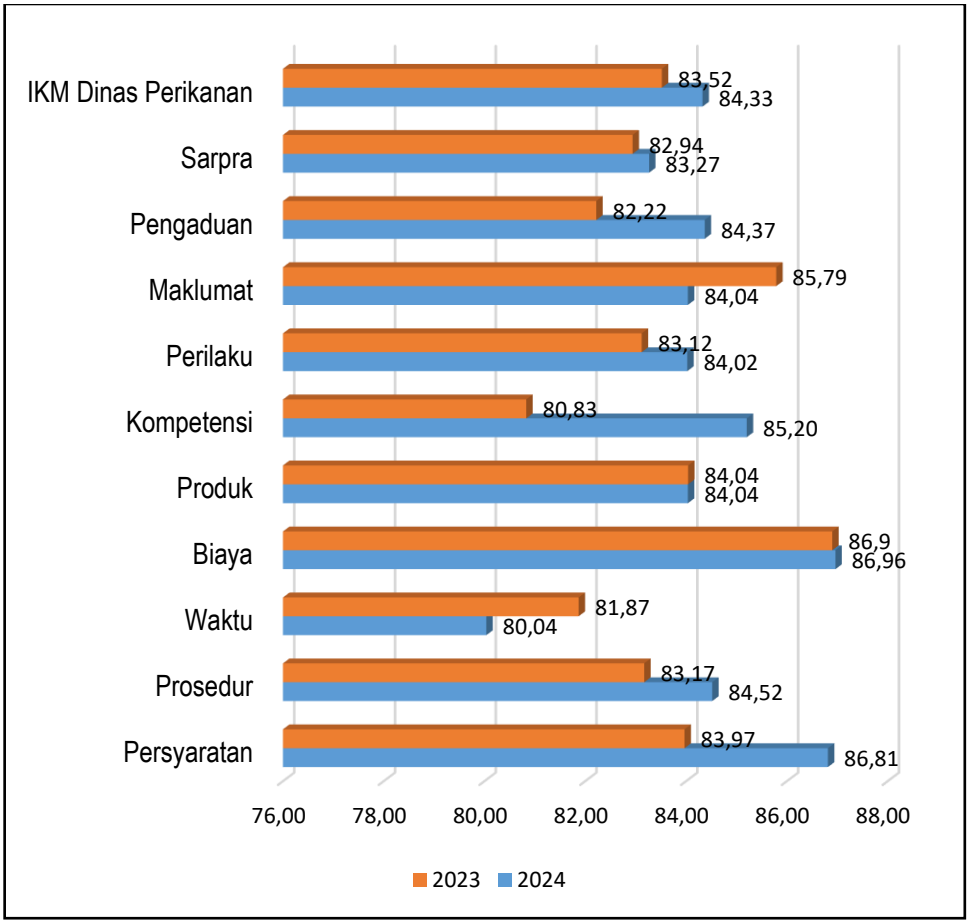
Gambar 5
Toilet Umum Dinas Pertanian Kabupaten Lebak

Rekomendasi perbaikan juga perlu dilakukan pada indikator kebersihan toilet meskipun memuaskan, namun nilai indeksnya masih lebih rendah dibandingkan dengan indikator lain. Dinas perlu melakukan monitoring terhadap petugas kebersihan baik untuk kebersihan lingkungan dan kebersihan toilet. Selain itu, dinas perlu memberikan himbauan berupa lisan/tulisan kepada pengguna dan petugas pelayanan untuk menjaga kebersihan dengan tidak membuang sampah sembarangan baik di sekitar lingkungan dinas dan di toilet.

12. IKM Dinas Perikanan

Pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Lebak mencapai indeks sebesar 84,33. Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Perikanan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini mengalami peningkatan dari tahun 2023 sebesar 83,52 menjadi 84,33 di tahun 2024. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Perikanan sebesar 84,33 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi 5 unsur yang berkinerja di bawah indeks unit IKM Dinas Perikanan yakni: waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana. Sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.37
IKM Dinas Perikanan
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Secara umum masyarakat memberikan penilaian memuas kan pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Lebak. Namun, masih terdapat 7 unsur yang berkinerja dibawah indeks IKM Dinas Perikanan sebesar 84,33. Kemudian terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan indeks seperti unsur waktu pelayanan mengalami penurunan dari 81,87 pada tahun 2023 menjadi 80,04 pada tahun 2024. Kemudian unsur produk pelayanan mengalami penurunan dari semula 84,37 pada tahun 2023 menjadi 84,04 pada tahun 2024. Unsur maklumat pelayanan juga mengalami penurunan dari 85,79 pada tahun 2023 menjadi 84,04 pada tahun 2024.

Perhatian perlu diberikan pada unsur waktu pelayanan yang mengalami penurunan nilai indeks dan juga berkinerja di bawah IKM unit Dinas Perikanan. Secara umum, indikator komposit dari unsur waktu pelayanan mendapatkan mutu pelayanan B atau memuaskan dari masyarakar. Namun demikian perlu ada upaya peningkatan kinerja pada indikator ketepatan waktu istirahat dan juga ketepatan waktu tunggu pelayanan.

Pada unsur produk pelayanan juga mengalami penurunan nilai indeks dan berkinerja di bawah IKM unit Dinas Perikanan. Namun berdasarkan indikator kompositnya, masyarakat memberi kan penilaian memuaskan pada semua indikator. Adapun pada unsur sarana dan prasarana mengalami peningkatan pada pada tahun 2024 dengan indeks sebesar 83,27 atau terkategori memuaskan. Namun capaian tersebut masih berada di bawah kinerja IKM Dinas Perikanan. Terdapat indikator yang meskipun mendapatkan penilaian memuaskan, namun paling rendah dibandingkan dengan indikator lain yakni pada efektivitas larangan merokok yang masih rendah.

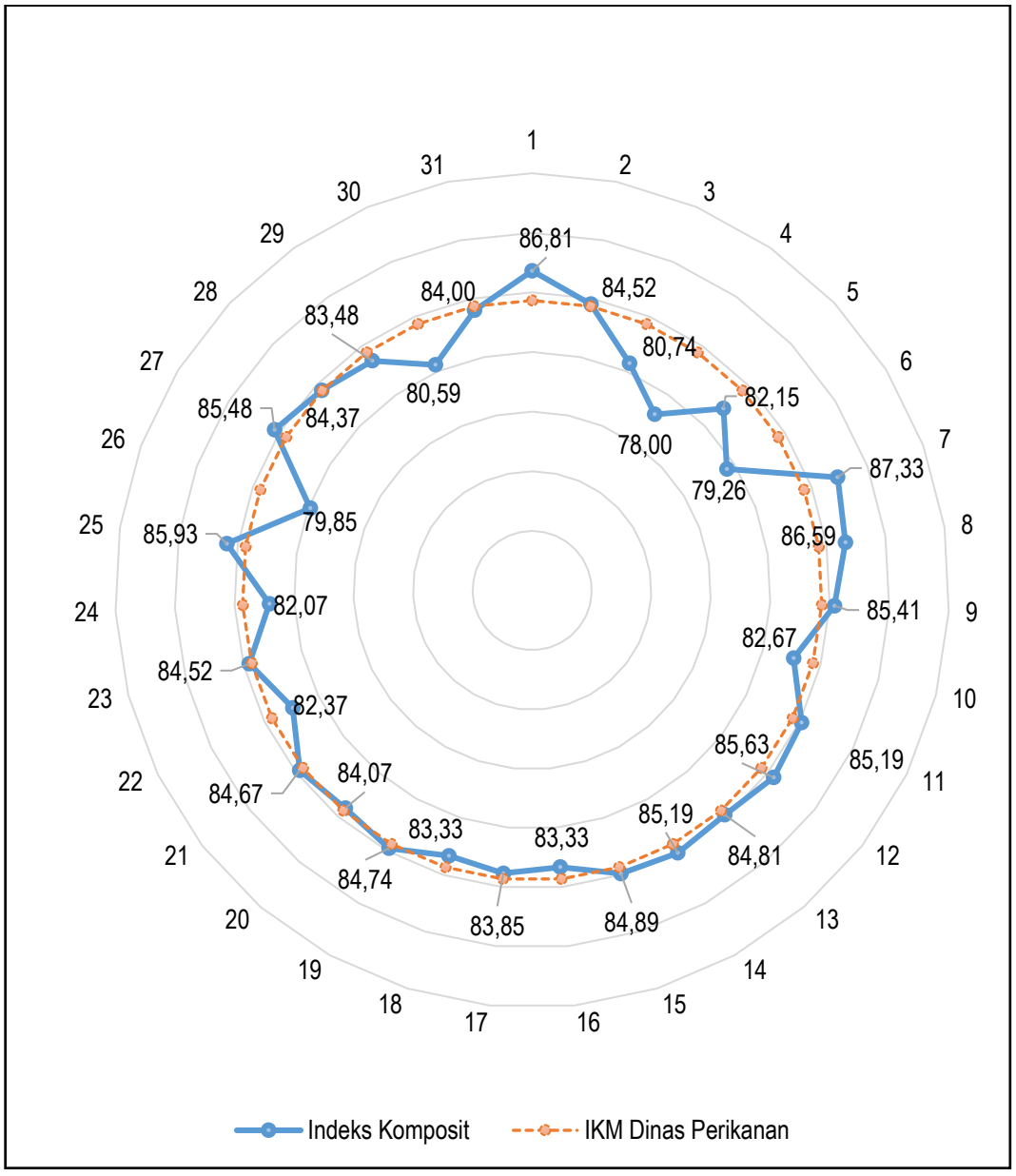
Tabel 4.15
IKM Dinas Perikanan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86,81	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,52	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80,74	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	78,00	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82,15	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	79,26	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87,33	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	86,59	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,41	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,67	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	85,19	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,63	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,81	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,19	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	84,89	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,33	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	83,85	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83,33	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,74	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84,07	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,67	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,37	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,52	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,07	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,93	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,85	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85,48	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,37	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,48	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,59	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84,00	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa 31 indikator berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut, 16 indikator belum mencapai indeks unit Dinas Perikanan serta 15 indikator telah mencapai indeks unit IKM Dinas Perikanan sebesar 84,33. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada diagram berikut.

Grafik 4.38
Postur Pelayanan Publik Dinas Perikanan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Dinas Perikanan Kabupaten Lebak telah mengalami peningkatan indeks jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2023, rencana aksi yang direkomendasikan adalah pemasangan rambu larangan merokok, menyediakan area khsuus merokok, penyediaan APAR serta memastikan kebersihan toilet. Dengan adanya peningkatan indeks maka menandakan bahwa Dinas Perikanan telah berupaya melaksanakan rencana aksi tersebut. Dengan demikian rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan pada tahun 2024 berdasarkan hasil penelitian akan terfokus pada beberapa unsur.

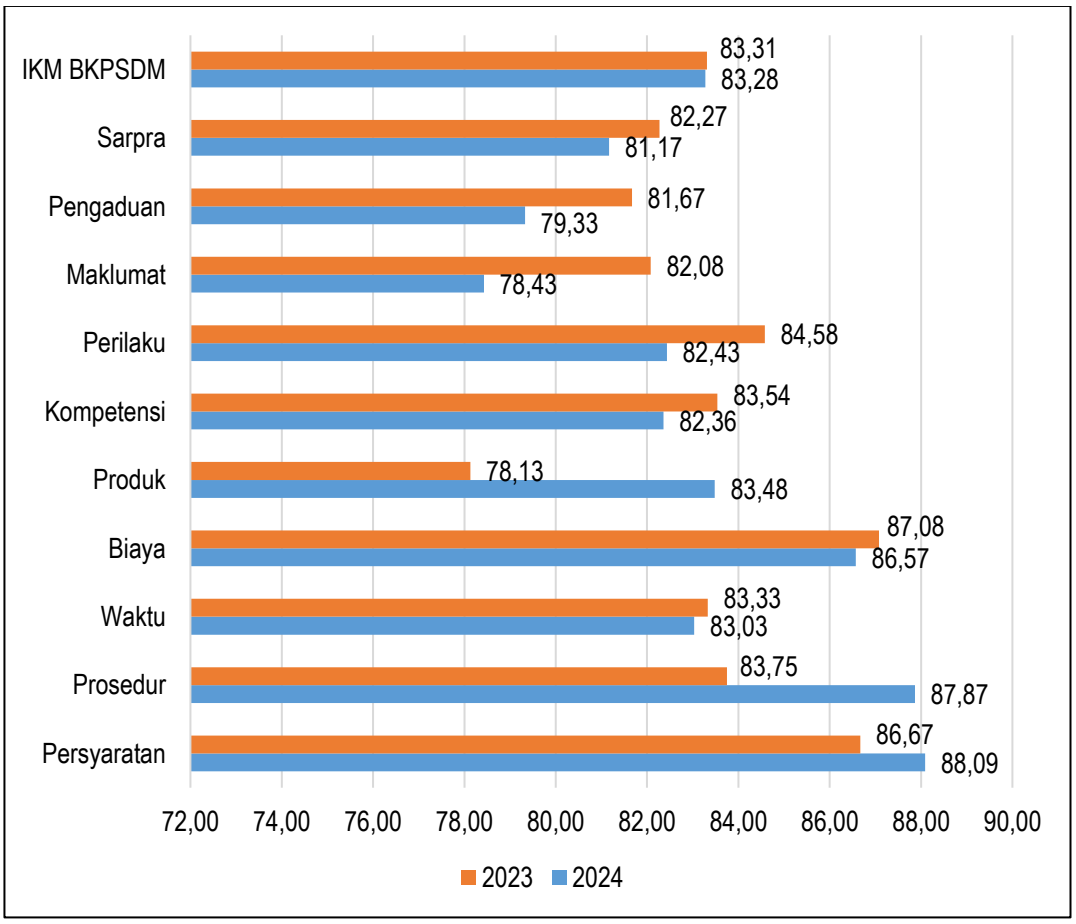
Rekomendasi pertama adalah pada unsur waktu pelayanan. Unsur waktu pelayanan secara umum mendapatkan respon memuaskan, namun perlu ada upaya optimalisasi pada ketepatan waktu istirahat dan waktu tunggu pelayanan. Dinas perlu memberikan informasi baik secara digital maupun offline terkait jam operasional pelayanan dan juga estimasi waktu tunggu bagi produk pelayanan yang memerlukan waktu.

Adapun rekomendasi kedua adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator komposit efektivitas larangan merokok. Dinas sudah berupaya menyediakan rambu larangan merokok dan terbukti mengalami peningkatan indeks meskipun belum signifikan dari yang semula indikator tersebut mendapatkan indeks sebesar 79,21 menjadi 79,85 pada tahun 2024. Dengan demikian, dinas perlu terus melakukan monitoring berkala dan menegur petugas maupun pengguna layanan yang masih merokok pada area dilarang merokok.

13. IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dengan capaian sebesar 83,28 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BKPSDM terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat menurun dibandingkan capaian tahun 2023. Dengan menggunakan indeks unit IKM BKPSDM sebesar 83,28 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, perilaku petugas pelaksana, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.39
IKM BKPSDM
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Secara umum pelayanan BKPSDM mendapatkan penilaian memuaskan dari masyarakat. Meski demikian, masih terdapat 7 unsur kompositnya yang masih berada di bawah kinerja IKM unit BKPSDM Kabupaten Pandeglang dengan indeks sebesar 83,28. Selain itu, terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan yakni waktu pelayanan yang turun dari semula 83,33 pada tahun 2023 menjadi 83,03 pada tahun 2024. Kemudian unsur biaya pelayanan yang semula 87,08 pada tahun 2023 menjadi 86,57 pada tahun 2024. Unsur kompetensi petugas dari yang semula 83,54 pada tahun 2023 turun menjadi 82,36 pada tahun 2024. Unsur perilaku pertugas dari yang semula 84,58 pada tahun 2023 turun menjadi 82,43 pada tahun 2024.

Adapun unsur maklumat pelayanan dari yang semula 82,08 pada tahun 2023 turun menjadi 78,43 pada tahun 2024. Unsur pengelolaan pengaduan dari semula 81,67 turun menjadi 79,33 pada tahun 2024 serta unsur sarana dan prasarana juga mengalami penurunan dari semula mendapatkan indeks 82,27 pada tahun 2023 menjadi 81,17 pada tahun 2024.

Jika dilihat berdasarkan indikator kompositnya, rata-rata masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian, upaya peningkatan perlu dilakuka pada unsur maklumat pelayanan yang mengalami penurunan dan berkinerja di bawah IKM unit BKPSDM. BKPSDM perlu mengoptimalisasikan keberadaan maklumat pelayanan dan meningkatkan integritas dari maklumat pelayanan agar semakin dijiwai oleh para petugas. Kemudian upaya optimalisasi juga perlu dilakukan pada unsur pengelolaan pengaduan yakni dengan meningkatkan ketersediaan sarana pengaduan. Adapun unsur ketiga yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator ketersediaan APAR, inefektivtas

larangan merokok dan juga masih minimnya ketersediaan rambu-rambu mitigasi.

Tabel 4.16
IKM BKPSDM
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

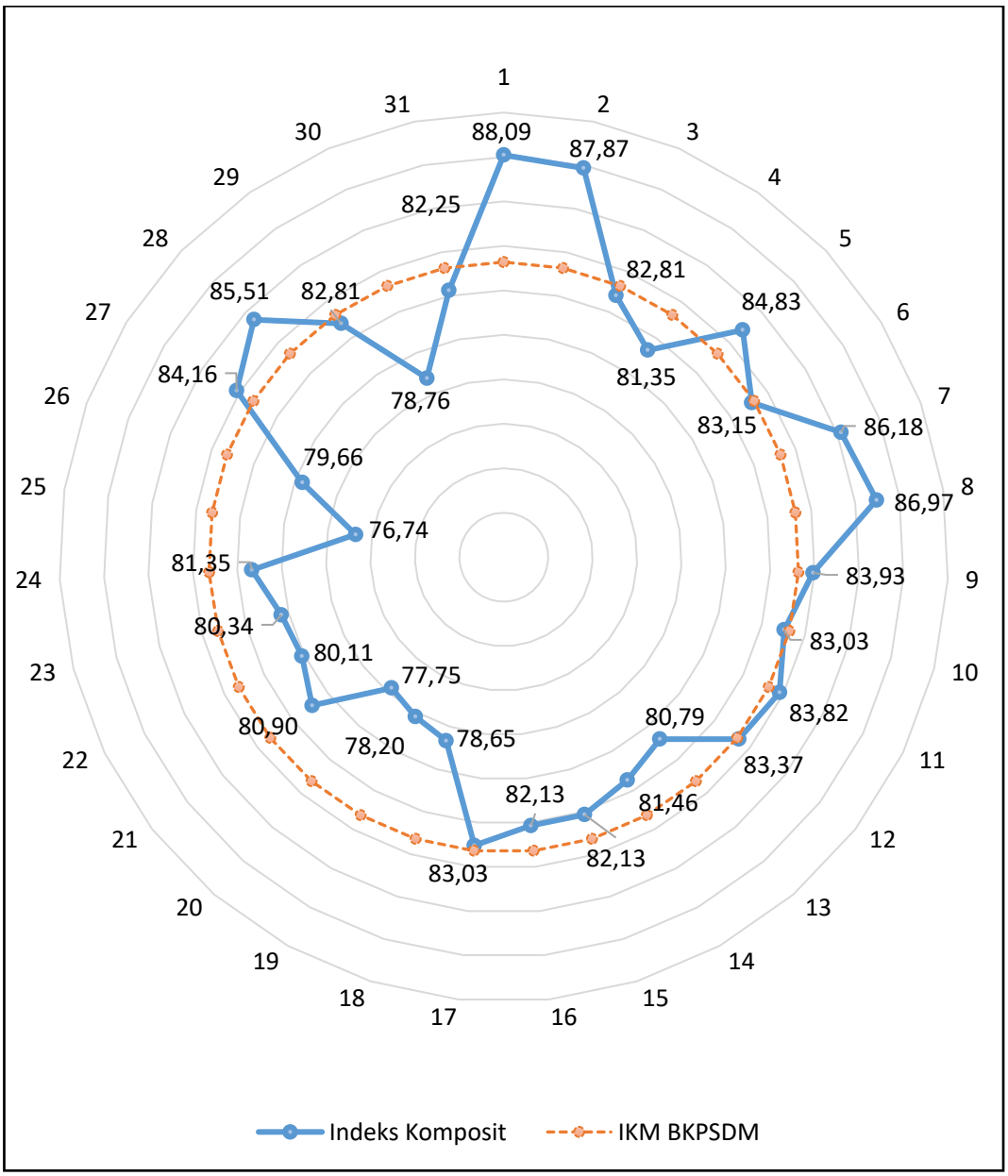
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	88,09	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	87,87	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,81	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,35	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	84,83	B	Di atas rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	83,15	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,18	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	86,97	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,93	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,03	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	83,82	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,37	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,79	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,46	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	82,13	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	82,13	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	83,03	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	78,65	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	78,20	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	77,75	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,90	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,11	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,34	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,35	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	76,74	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,66	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,16	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,51	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,81	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	78,76	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82,25	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa 31 indikator berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut, 21 indikator belum mencapai indeks unit IKM BKPSDM dan 10 indikator telah mencapai indeks unit IKM BKPSDM sebesar 83,28.

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

Grafik 4.40
Postur Pelayanan Publik BKPSDM
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lebak mengalami penurunan indeks pada tahun 2024 meskipun tidak signifikan. Meski demikian, kinerja indikator komposit dari semua unsur mendapatkan mutu pelayanan B atau memuaskan. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia telah melakukan upaya rencana tindak lanjut yang direkomendasikan pada tahun 2023 seperti meningkatkan citra produk pelayanan sehingga memuaskan dan menurunkan angka komplain terhadap produk pelayanan. Upaya tindak lanjut tersebut dibuktikan dengan peningkatkan indeks apda indikator komposit angka komplain dari semula mendapatkan mutu C atau kurang memuaskan menjadi B atau memuaskan.

Rencana tindak lanjut kedua tahun 2023 yang sudah dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah menyediakan sarana afirmasi dan terbukti mendapatkan peningkatan indeks dari semula 75,00 atau terkategori kurang memuaskan menjadi 82,81 atau terkategori memuaskan.

Rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada tahun 2024 ini lebih mengarah pada upaya optimalisasi yakni pertama pada unsur maklumat pelayanan. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia perlu menaruh maklumat pelayanan pada wilayah yang mudah dijangkau oleh pengguna

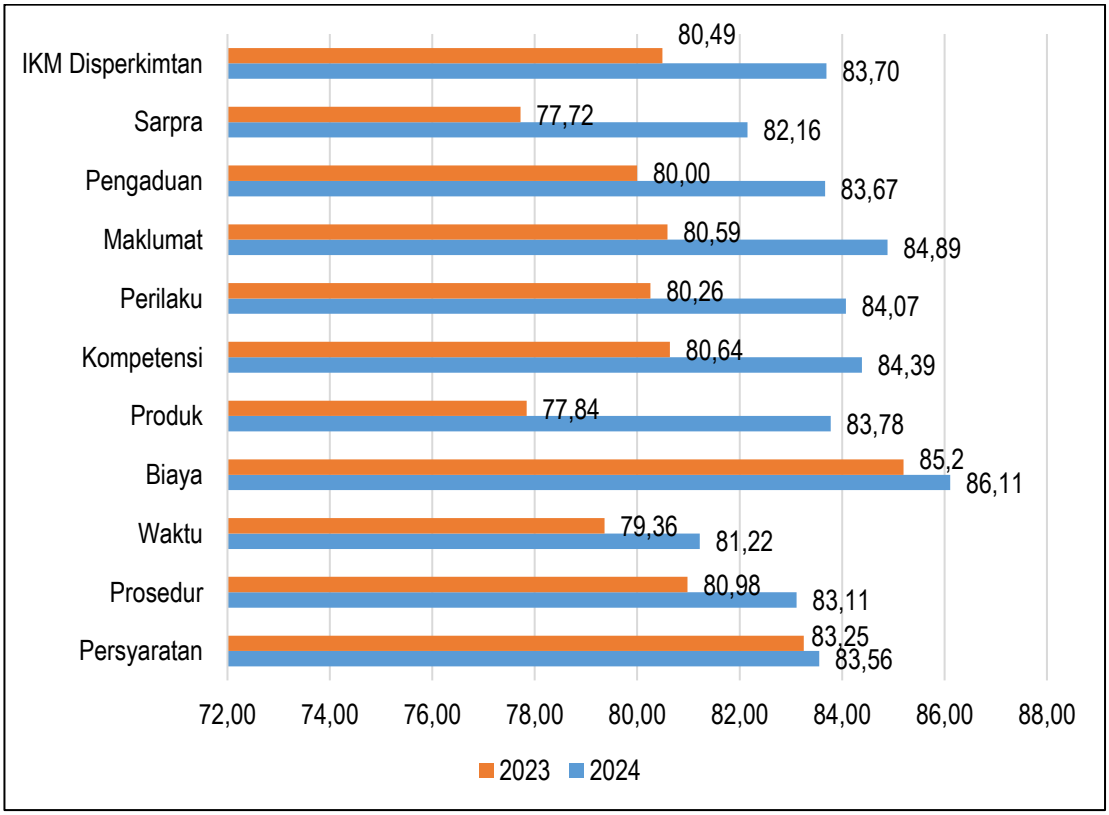
layanan dan perlunya mengedukasi pengguna bahwa maklumat pelayanan sudah tersedia. Setiap mengadakan pertemuan dengan pegawai, pimpinan juga perlu selalu mengingatkan pentingnya untuk selalu menjiwai dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan esensi maklumat pelayanan.

Rencana tindak lanjut kedua yang direkomendasikan adalah meningkatkan kembali ketersediaan sarana pengaduan dan mengumumkannya lewat media yang mudah dijangkau oleh masyarakat seperti Instagram dan lain-lain. Selain itu, perlu juga menambahkan nomor helpdesk yang secara cepat merespon pengaduan dari masyarakat. Rencana tindak lanjut ketiga yang direkomendasikan adalah pada unsur sarana dan prasarana yakni pada indikator ketersediaan APAR. APAR yang telah disediakan perlu ditempatkan pada lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal yang sama juga perlu dilakukan pada rambu-rambu bencana yang juga perlu ditempatkan agar pengguna layanan dapat melihat bahwa rambu tersebut sudah disediakan. Selain itu, optimalisasi juga perlu dilakukan dengan monitoring area bebas rokok agar tidak ada pengguna dan petugas pelayanan yang merokok. Apabila diketahui ada yang merokok maka perlu diberi teguran atau sanksi.

14. IKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan (Disperkimtan) di Kabupaten Lebak pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,70 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 80,49 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Disperkimtan sebesar 83,70 sebagai *threshold*, maka terdapat 5 unsur yang berkinerja dibawah indeks unit IKM Disperkimtan, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.41
IKM Disperkimtan
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Disperkimtan Kabupaten Lebak. Meski demikian, masih terdapat 5 unsur yang memiliki kinerja di bawah IKM Disperkimtan sebesar 83,70. Walaupun masih terdapat unsur yang berkinerja di bawah indeks IKM Disperkimtan, namun berdasarkan hasil penelitian juga ditemukan bahwa semua unsur dari IKM Disperkimtan mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Unsur yang mengalami peningkatan nilai indeks secara signifikan adalah unsur produk pelayanan dari yang semula pada tahun 2023 sebesar 77,84 meningkat menjadi 83,78 atau terkategori memuaskan pada tahun 2024. Kemudian unsur lainnya yang mengalami peningkatan signifikan adalah sarana dan prasarana dari yang semula pada tahun 2023 mendapatkan indeks sebesar 77,72 meningkat menjadi 82,16 pada tahun 2024.

Unsur maklumat pelayanan juga mengalami peningkatan nilai indeks dari yang semula 80,59 pada tahun 2023 menjadi 84,89 pada tahun 2024. Unsur lain yang mengalami peningkatan cukup signifikan adalah unsur pengelolaan pengaduan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 80,00 pada tahun 2023 menjadi 83,67 pada tahun 2024. Artinya dengan semua capaian tersebut, Disperkimtan telah berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Upaya peningkatan perlu dilakukan terutama pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator kebersihan toilet umum dan larangan merokok. Selain itu, upaya peningkatan juga perlu dilakukan pada unsur waktu pelayanan terutama pada indikator ketepatan waktu istirahat dan ketepatan waktu tunggu pelayanan.

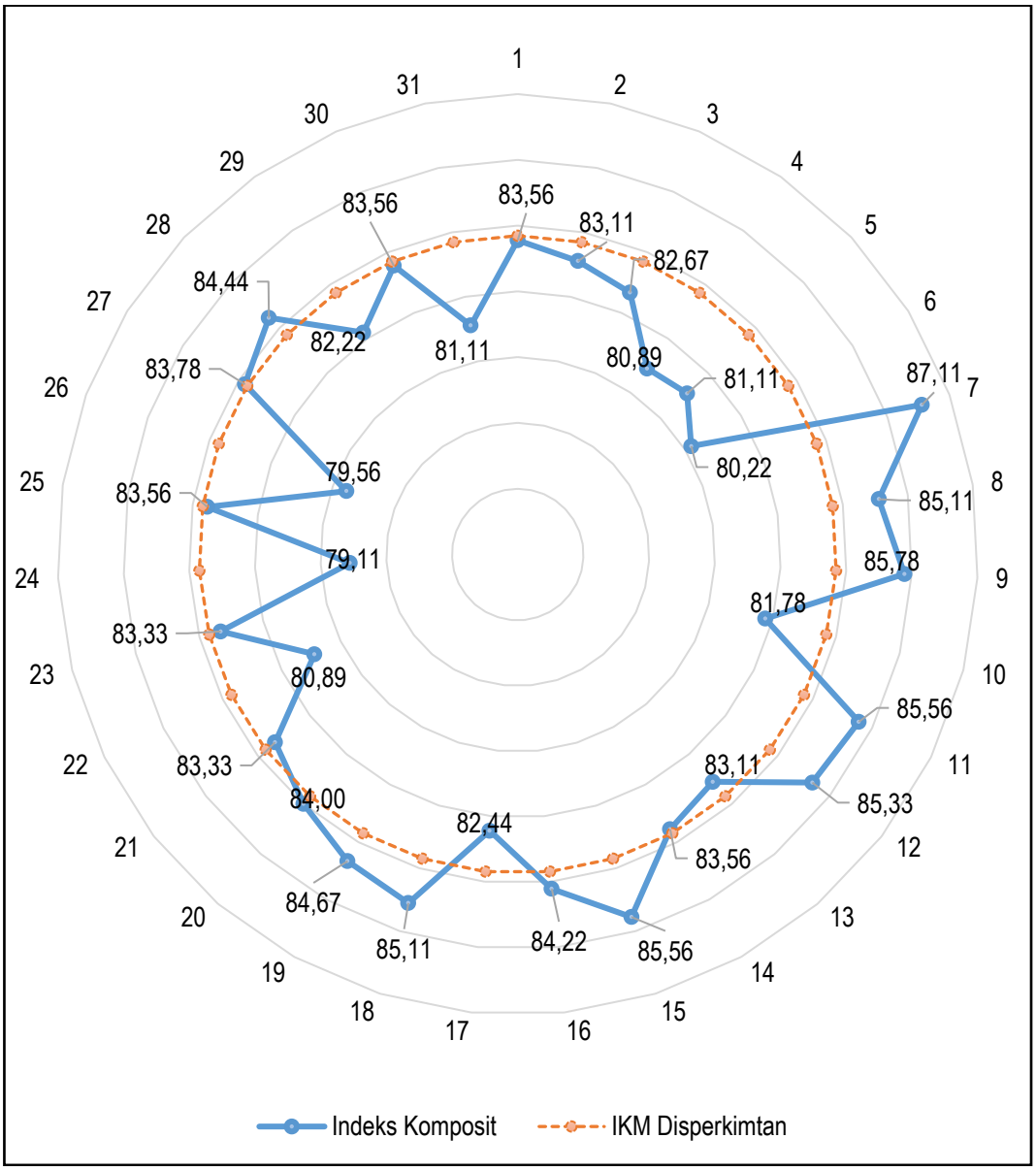
Tabel 4.17
IKM Disperkimtan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	83,56	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,11	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,67	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,89	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81,11	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	80,22	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87,11	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	85,11	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,78	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,78	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	85,56	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,33	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,11	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,56	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	85,56	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,22	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,44	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,11	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,67	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84,00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,33	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,89	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,33	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,11	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,56	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,56	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83,78	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,44	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,22	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83,56	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81,11	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa 31 indikator berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut, 17 indikator belum mencapai indeks unit Disperkimtan dan 14 indikator telah mencapai indeks unit Disperkimtan sebesar 83,70. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada diagram berikut.

Grafik 4.42
Postur Pelayanan Publik Disperkimtan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

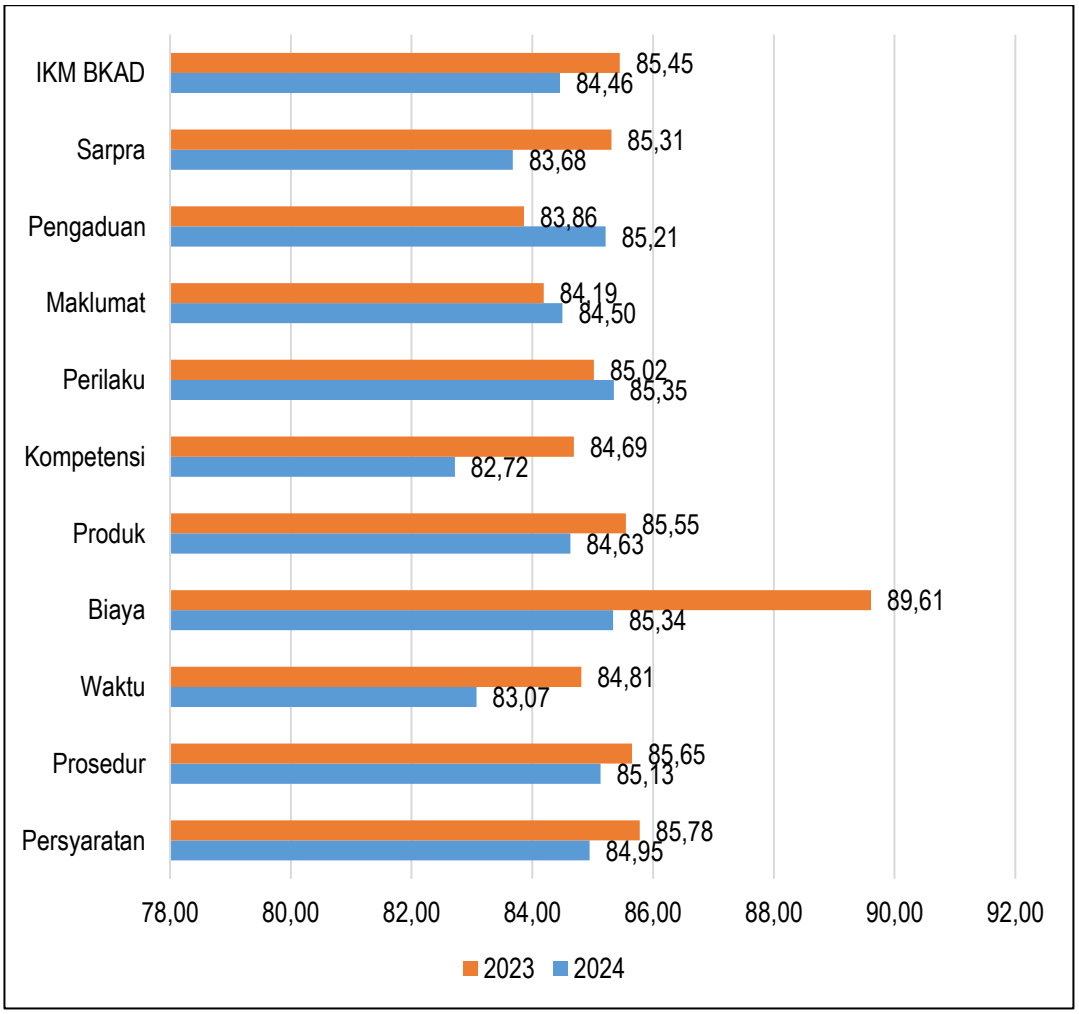
IKM Disperkimtan mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Rencana tindak lanjut yang dilakukan pada tahun 2023 juga telah dilaksanakan oleh dinas sehingga mengalami peningkatan nilai indeks pada beberapa indikator komposit dari yang semula mendapatkan C atau terkategori kurang memuaskan menjadi B atau terkategori memuaskan pada tahun 2024. Beberapa upaya yang telah dilakukan Disperkimtan adalah meningkatkan citra produk pelayanan sehingga angka komplain produk menurun dan memberikan kepuasan kepada masyarakat serta menyediakan rambu area bebas rokok dan memastikan tidak ada yang merokok pada area tersebut, dan dinas juga sudah menyediakan rambu-rambu bencana yang mudah dijangkau oleh pengguna layanan.

Adapun rencana tindak lanjut yang direkomendasikan bagi Disperkimtan berdasarkan hasil penelitian IKM Tahun 2024 ini adalah pada unsur sarana dan prasarana dengan meningkatkan kembali upaya efektivitias larangan merokok melalui monitoring rutin dari petugas pelayanan agar tidak ada petugas dan pengguna layanan yang merokok di area bebas rokok serta bisa juga dengan menerapkan sanksi apabila melanggar aturan. Kemudian upaya tindak lanjut kedua adalah pada indikator kebersihan toilet. Dinas sudah berupaya menjaga da memastikan kebersihan toilet lewat petugas kebersihan, namun dalam rangka optimalisasi perlu adanya monitoring kebersihan toilet pada jam pelayanan setelah istirahat sampai jam tutup pelayanan. Selain itu perlu dibuat himbauan baik tulisan maupun lisan agar petugas dan pengguna layanan bisa menjaga kebersihan toilet.

15. IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah

Pelayanan di BKAD mencapai indeks sebesar 84,46, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BKAD terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini menurun jika dibandingkan dengan tahun 2023 sebesar 85,45. Dengan menggunakan indeks unit IKM BKAD sebesar 84,46 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi permasalahan pada 3 unsur komposit yakni: waktu pelayanan, kompetensi petugas serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Grafik 4.43
IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di BKAD. Meski demikian, masih terdapat 3 unsur yang memiliki kinerja di bawah IKM unit BKAD. Selain itu, rata-rata unsur komposit pada IKM BKAD mengalami penurunan. Seperti pada unsur persyaratan pelayanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 85,78 pada tahun 2023 turun menjadi 84,95 pada tahun 2024. Kemudian unsur prosedur pelayanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 85,65 pada tahun 2023 turun menjadi 85,13 pada tahun 2024. Adapun unsur waktu pelayanan mendapatkan indeks sebesar 84,81 pada tahun 2023 dan turun menjadi 83,07 pada tahun 2024. Unsur biaya pelayanan mengalami penurunan paling signifikan dari yang semula 89,61 atau terkategori sangat memuaskan pada tahun 2023 menjadi 85,34 pada tahun 2024 atau terkategori memuaskan.

Perhatian perlu diberikan pada 3 unsur yang mengalami penurunan dan mendapatkan nilai indeks dibawah IKM untit BKAD. Unsur yang pertama adalah waktu pelayanan. Jika dilihat berdasarkan indikator kompositnya, rerata responden memberikan penilaian memuaskan. Dengan demikian yang perlu dilakukan adalah upaya peningkatan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Unsur kedua adalah maklumat pelayanan. Berdasarkan indikator komposit dari unsur maklumat pelayanan, rerata responden juga memberikan penilaian memuaskan. BKAD perlu melakukan optimalisasi terutama berkaitan dengan integritas maklumat pelayanan. Kemudian unsur ketiga adalah sarana dan prasarana. Secara umum indikator dari unsur sarana dan prasarana juga mendapatkan penilaian memuaskan dari masyarakat. BKAD perlu meningkatkan kinerja unsur sarana dan prasarana pada indikator kebersihan lingkungan pelayanan.

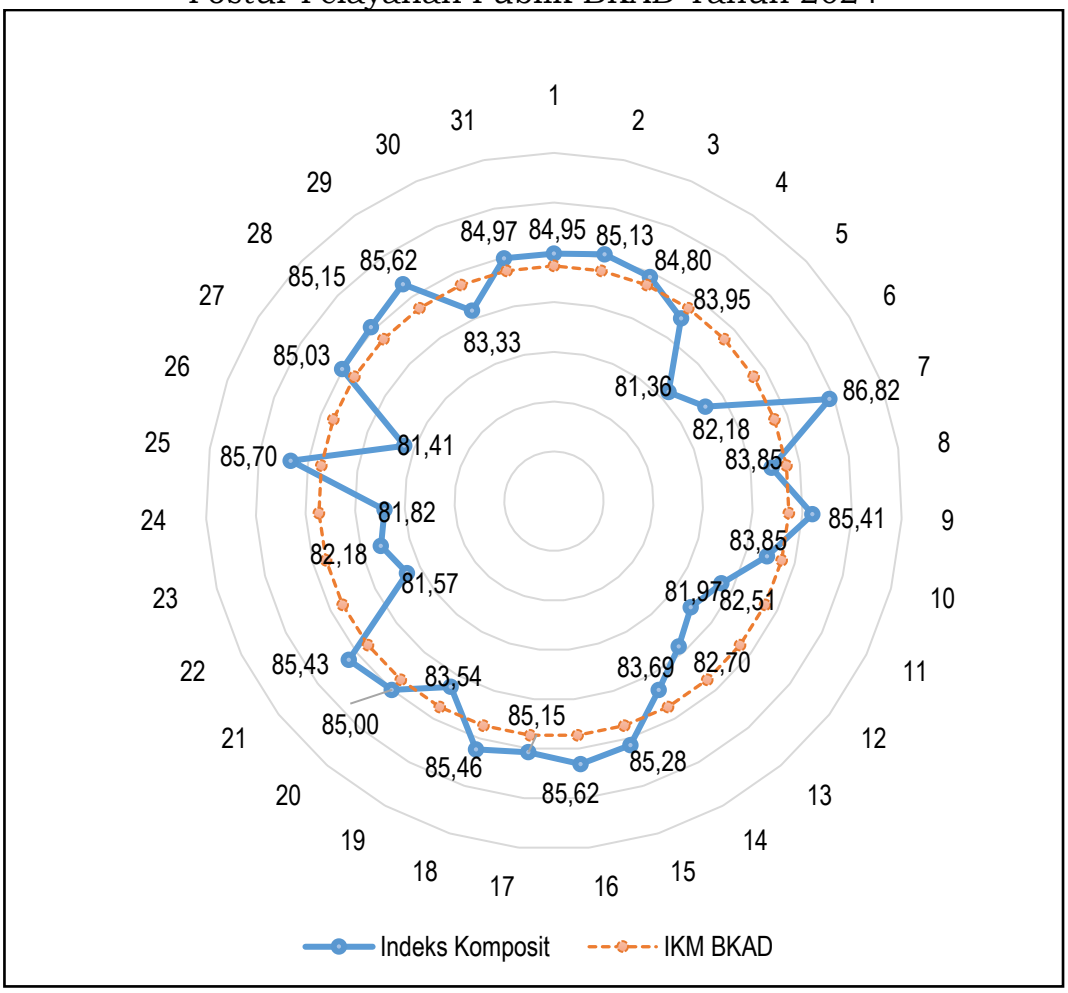
Tabel 4.18
IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	84,95	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,13	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84,80	B	Di atas rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83,95	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81,36	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	82,18	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,82	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	83,85	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,41	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,85	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	82,51	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,97	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,70	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,69	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	85,28	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,62	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,15	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,46	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,54	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85,00	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,43	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,57	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,18	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,82	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,70	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,41	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85,03	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,15	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,62	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83,33	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84,97	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa 31 indikator berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut, 15 indikator belum mencapai indeks unit IKM BKAD dan 16 indikator telah mencapai indeks unit IKM BKAD sebesar 84,46. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada diagram berikut.

Grafik 4.44
Postur Pelayanan Publik BKAD Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM BPKAD pada tahun 2024 mengalami penurunan indeks meskipun tidak signifikan. BPKAD juga telah berupaya menjalankan rencana tindak lanjut pada tahun 2023 pada unsur kompetensi petugas dengan memberikan pelatihan pada pegawai dan juga pada unsur sarana dan prasarana telah melakukan pengadaan APAR pada area yang mudah dijangkau.

Rencana tindak lanjut yang dapat direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian IKM tahun 2024 ini adalah lebih kepada upaya optimalisasi indikator komposit seperti pada unsur waktu pelayanan terutama pada waktu tutup pelayanan. BPKAD perlu memberikan pengumuman dan informasi mengenai jam operasional pelayanan baik di kantor pelayanan dan media sosial yang sudah dibuat oleh BPKAD.

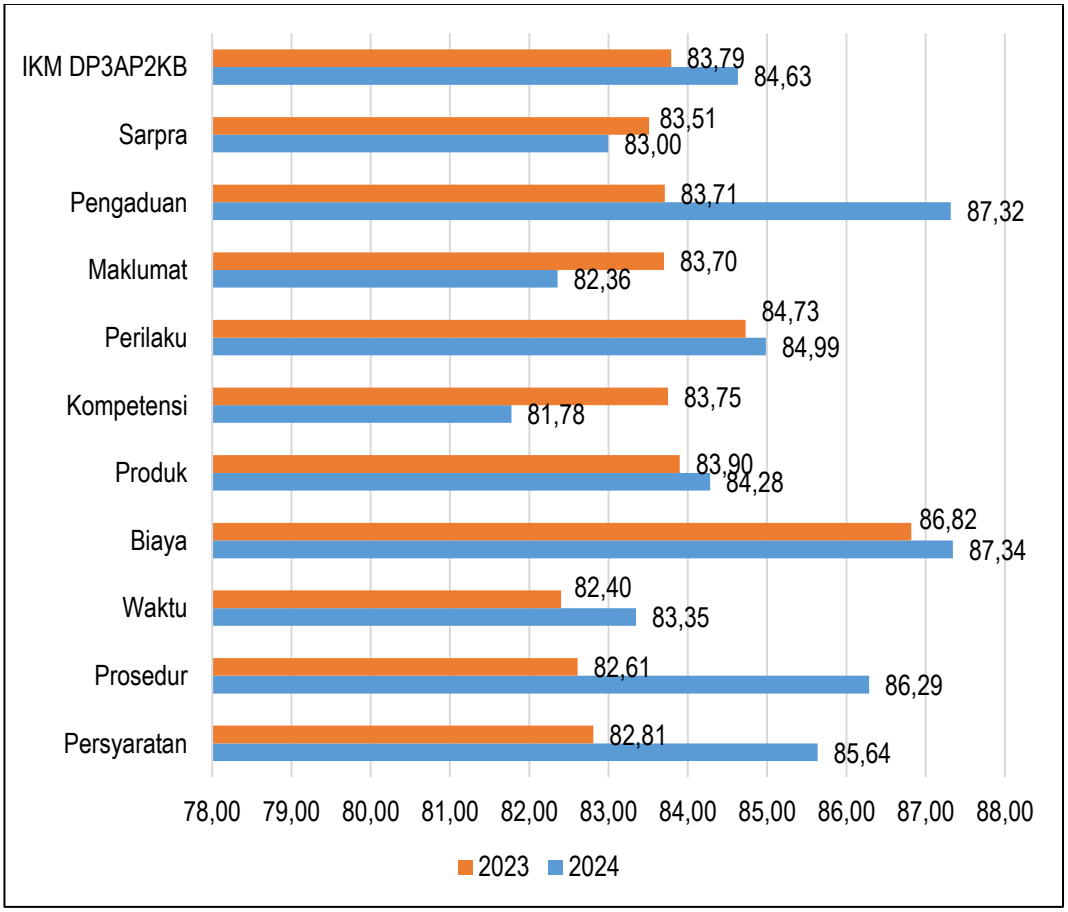
Upaya optimalisasi juga perlu dilakukan pada unsur kompetensi petugas yakni pada indikator kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan. Dengan demikian BPKAD perlu memberikan pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan kemampuan tersebut terutama dengan memanfaatkan teknologi digital misalnya dengan mengaktifkan akun Instagram agar petugas secara berkala bisa menyampaikan informasi berbasis digital dan mudah dilihat oleh masyarakat.

Optimalisasi juga dilakukan pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator efektivitas larangan merokok dengan menegur dan memberi sanksi pada petugas dan pengguna layanan yang terlihat merokok di area bebas merokok. Kemudian optimalisasi juga perlu dilakukan pada upaya memastikan toilet selalu dalam keadaan bersih. Hal tersebut bisa dilakukan dengan memonitoring kebersihan lewat petugas kebersihan dan memberikan himbauan baik lisan maupun tulisan agar tetap menjaga kebersihan toilet.

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

Pelayanan di DP3AP2KB mencapai indeks sebesar 84,63, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DP3AP2KB baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat dari tahun 2023 sebesar 83,79 menjadi 84,63 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM DP3AP2KB sebesar 84,63 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi permasalahan pada 5 unsur yakni: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelayanan, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.45
IKM DP3AP2KB
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di DP3AP2KB. Meski demikian masih terdapat 5 unsur yang memiliki kinerja dibawah indeks IKM unit DP3AP2KB sebesar 84,63. Selain itu terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan nilai indeks. Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks tersebut adalah kompetensi petugas dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 83,75 pada tahun 2023 menjadi 81,78 pada tahun 2024. Kemudian unsur lain yang mengalami penurunan adalah unsur maklumat pelayanan dari yang semula 83,70 pada tahun 2023 menjadi 82,36 pada tahun 2024. Adapun unsur sarana dan prasarana juga mengalami penurunan dari yang semula sebesar 83,51 pada tahun 2023 menjadi 83,00 pada tahun 2024.

Perhatian perlu diberikan pada 3 unsur yang mendapatkan nilai indeks di bawah IKM unit DP3AP2KB dan mengalami penurunan nilai indeks. Unsur tersebut yakni kompetensi petugas, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana. Pada unsur kompetensi petugas pelayanan secara umum sudah mendapatkan penilaian memuaskan. Hal ini juga terlihat dari indikator kompositnya yang mendapatkan mutu pelayanan B atau memuaskan. Dengan demikian, DP3AP2KB perlu melakukan optimalisasi pada indikator keterampilan petugas, kemampuan komunikasi dan informasi, pengalaman petugas dan kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat agar semakin meningkat lagi.

Pada unsur maklumat pelayanan mendapatkan penilaian memuaskan dari responden. DP3AP2KB juga perlu melakukan optimalisasi pada indikator integritas maklumat pelayanan agar semakin dijiwai oleh petugas. Selain itu pada unsur sarana dan prasarana, DP3AP2KB juga mendapatkan penilaian memuaskan

yang terlihat dari indikator kompositnya. Namun, DP3AP2KB perlu meningkatkan ketersediaan APAR di lingkungan pelayanan. Meskipun memuaskan, namun indikator tersebut mendapatkan indeks terendah jika dibandingkan dengan indikator komposit lain pada unsur sarana dan prasarana.

Tabel 4. 19
IKM DP3AP2KB
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

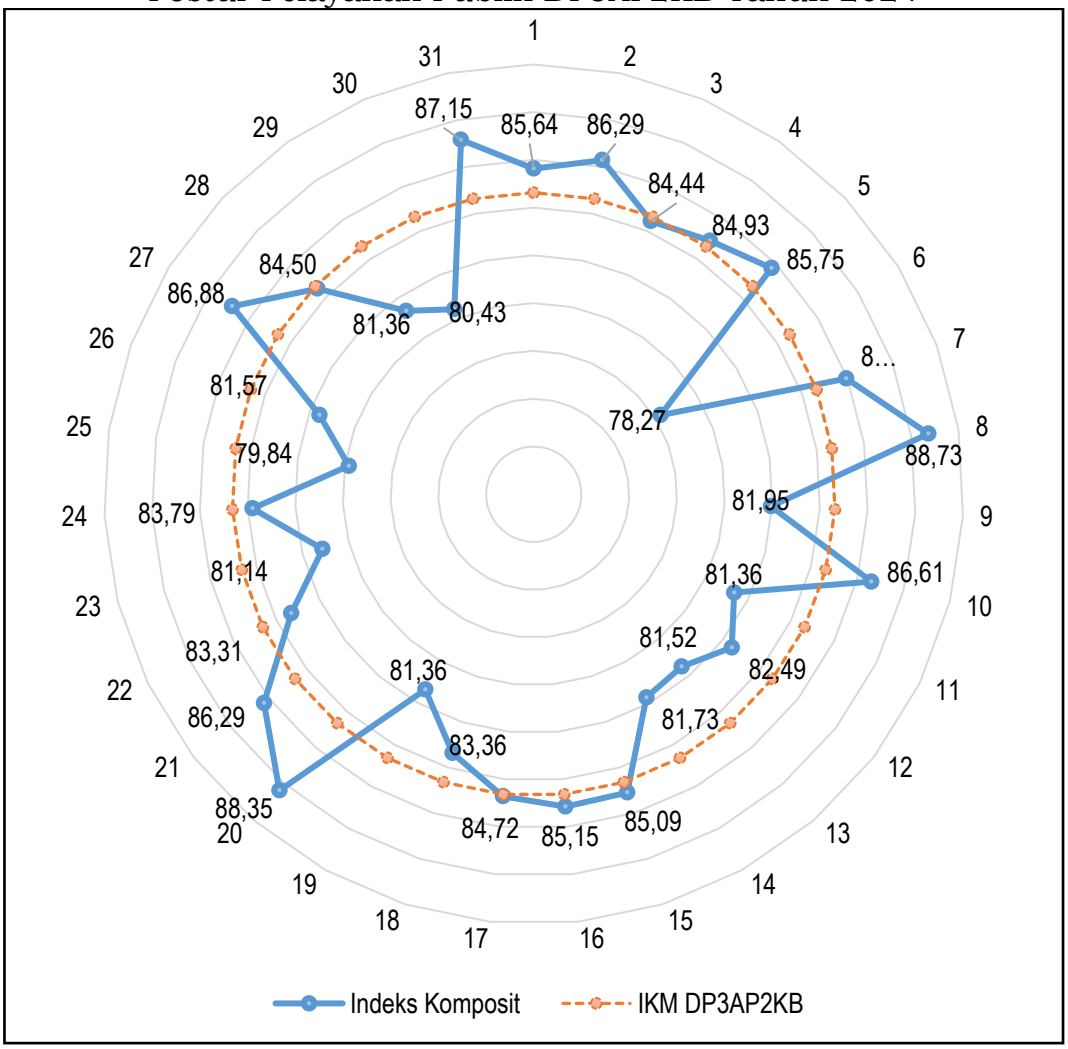
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,64	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,29	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84,44	B	Di atas rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	84,93	B	Di atas rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	85,75	B	Di atas rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	78,27	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,96	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	88,73	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,95	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	86,61	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	81,36	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,49	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,52	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,73	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	85,09	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,15	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,72	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83,36	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,36	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	88,35	A	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86,29	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,31	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,14	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,79	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,84	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,57	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	86,88	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,36	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,43	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	87,15	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa pada triwulan keempat terdapat 2 dari 31 indikator berkualifikasi A dan

29 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 15 indikator belum mencapai indeks unit Puskesmas Singandaru dan 16 indikator telah mencapai indeks unit DP3AP2KB sebesar 84,63. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.46
Postur Pelayanan Publik DP3AP2KB Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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.

IKM DP3AP2KB mengalami peningkatan pada tahun 2024 jika dibandingkan dengan tahun 2023. Rencana tindak lanjut pada tahun 2023 adalah menyediakan rambu-rambu bencana yang mudah dijangkau oleh masyarakat sebab indikator tersebut mendapatkan indeks paling kecil pada tahun 2023 meskipun masih terkategori memuaskan yakni sebesar 81,84. Namun pada tahun 2024 justru menurun menjadi 80,43. DP3AP2KB sendiri telah mengupayakan pengadaan rambu-rambu bencana yang dapat dijangkau oleh masyarakat, sehingga rencana tindak lanjut pertama yang perlu dilakukan pada tahun 2024 adalah memberikan edukasi dan sosialisasi bahwa rambu bencana sudah disediakan oleh dinas.

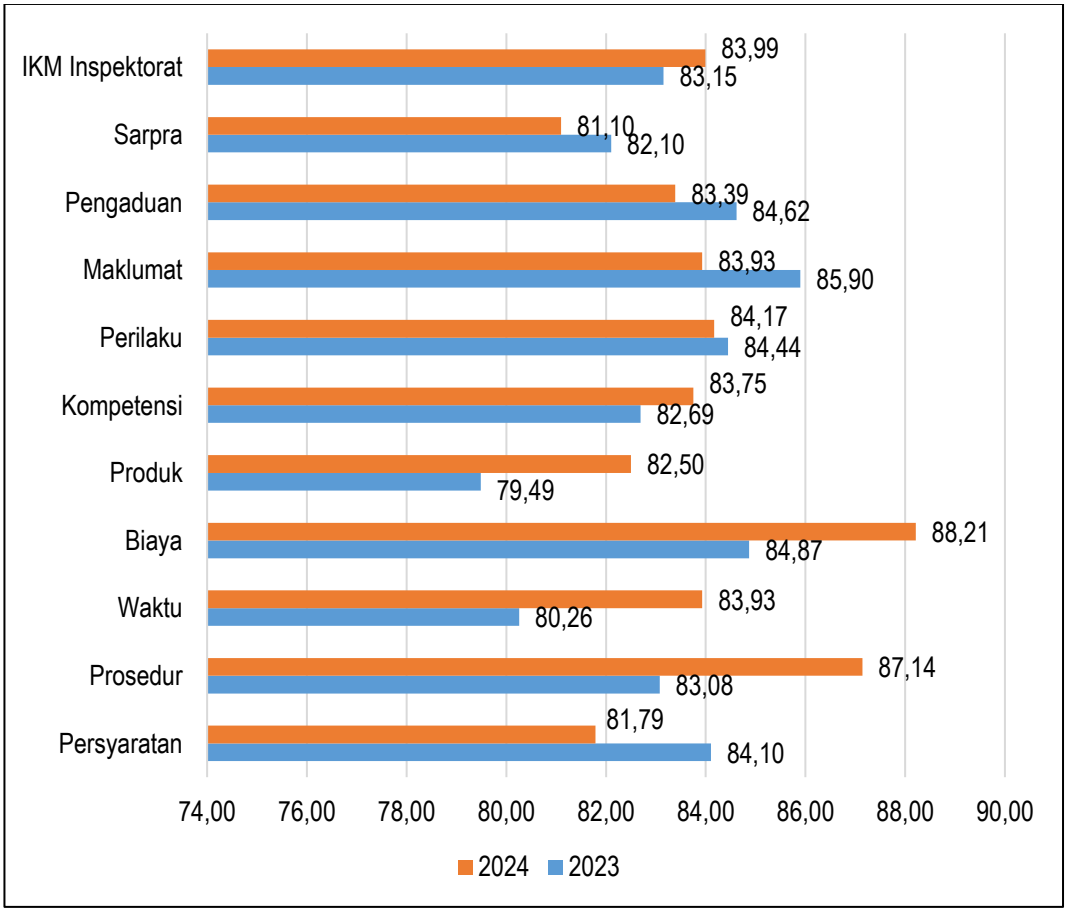
Rencana tindak lanjut kedua yang direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian IKM Tahun 2024 adalah optimalisasi pada unsur sarana dan prasarana yakni DP3AP2KB perlu menambah jumlah APAR dan meletakkan APAR pada lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu perlu juga memberikan edukasi kepada pengguna layanan bahwa dinas sudah dilengkapi dengan APAR.

Rencana tindak lanjut ketiga adalah pada unsur waktu pelayanan yakni dengan optimalisasi ketersediaan pengumuman estimasi waktu tunggu pelayanan pada berbagai produk pelayanan DP3AP2KB. Pengumuman bisa dipasang di kantor dan diumumkan di website, Instagram dan platform digital lain yang dimiliki oleh DP3AP2KB.

17. IKM Inspektorat

Pelayanan di Inspektorat mencapai indeks sebesar 83,15, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Inspektorat terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini menurun dibandingkan tahun 2023 sebesar 83,99 menjadi 83,15 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Inspektorat sebesar 83,15 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur yakni: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.47
IKM Inspektorat
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Inspektorat. Meskipun masih terdapat 5 unsur pelayanan yang memiliki kinerja di bawah IKM Inspektorat sebesar 83,15. Selain itu, beberapa unsur juga mengalami penurunan nilai indeks seperi pada unsur prosedur pelayanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 87,14 pada tahun 2023 menjadi 83,08 pada tahun 2024. Kemudian unsur waktu pelayanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 83,93 pada tahun 2023 menjadi 80,26. Adapun unsur biaya pelayanan menurun dari 88,21 pada tahun 2023 menjadi 84,87 pada tahun 2024. Unsur produk pelayanan juga menurun signifikan dari 82,50 menjadi 79,49 pada tahun 2024. Kemudian unsur kompetensi petugas dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 83,75 pada tahun 2023 turun menjadi 82,69 pada tahun 2024.

Upaya peningkatan perlu diperhatikan pada 3 unsur yang mengalami penurunan nilai indeks dan memiliki kinerja di bawah IKM Inspektorat, yakni unsur waktu pelayanan, produk pelayanan serta unsur sarana dan prasarana. Pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi indikator yang perlu ditingkatkan yakni ketepatan waktu tunggu pelayanan. Adapun pada unsur produk pelayanan meskipun rata-rata indikator kompositnya mendapatkan penilaian memuaskan, namun perlu ada upaya peningkatan dan optimalisasi pada kesesuaian produk pelayanan dengan harapan. Kemudian pada unsur sarana dan prasarana juga secara umum masyarakat telah memberikan penilaian memuaskan pada semua indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana. Inspektorat perlu melakukan optimalisasi agar kinerja unsur sarana dan prasarana dapat selalu memuaskan. Hal terpenting adalah tetap memastikan kebersihan lingkungan sekitar tempat pelayanan.

Tabel 4.20
IKM Inspektorat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

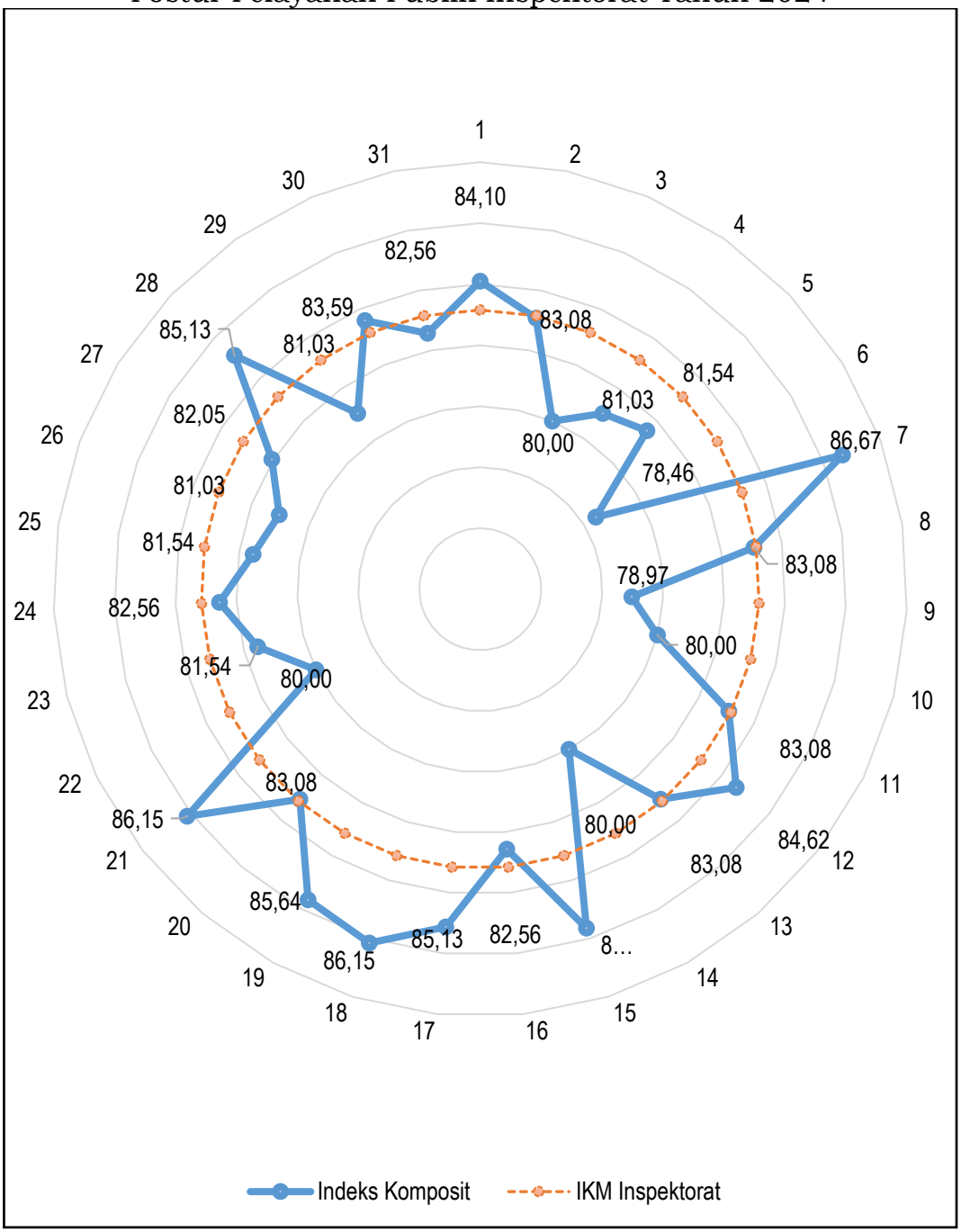
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	84,10	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,08	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,03	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81,54	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	78,46	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,67	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	83,08	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	78,97	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,00	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	83,08	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,62	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,08	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,00	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	85,64	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,56	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	85,13	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86,15	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,64	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83,08	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86,15	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,00	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,54	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,56	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,54	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,03	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	82,05	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	85,13	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,03	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83,59	B	Di atas rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82,56	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa 31 indikator berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut, 22 indikator belum mencapai indeks unit IKM Inspektorat dan 9 indikator telah mencapai indeks unit Inspektorat sebesar 83,15.

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

Grafik 4.48
Postur Pelayanan Publik Inspektorat Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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.

IKM Inspektorat mengalami penurunan indeks pada tahun 2024, meski demikian kinerja indikator komposit pada IKM Inspektorat mendapatkan mutu pelayanan B atau memuaskan. Rencana tindak lanjut yang direkomendasikan pada tahun 2023 telah dilakukan oleh Inspektorat yakni terkait penyediaan rambu area bebas rokok. Hal ini terbukti dari nilai indeks indikator yang semula mendapatkan mutu pelayanan C atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2023 menjadi B atau terkategori memuaskan pada tahun 2024.

Rencana tindak lanjut pertama yang direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian IKM tahun 2024 di Inspektorat adalah melakukan optimalisasi pada unsur waktu pelayanan terutama pada indikator waktu tunggu pelayanan. Perlu ada pengumuman terkait estimasi waktu tunggu pelayanan yang bisa disampaikan secara lamgsung di kantor dan secara digital melalui sosial media. Hal ini agar pengguna pelayanan bisa mendapatkan kepastian layanan.

Rencana tindak lanjut kedua yang direkomendasikan adalah optimalisasi pada unsur produk pelayanan terutama pada indikator kesesuaian produk dengan harapan yakni dengan memberikan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-

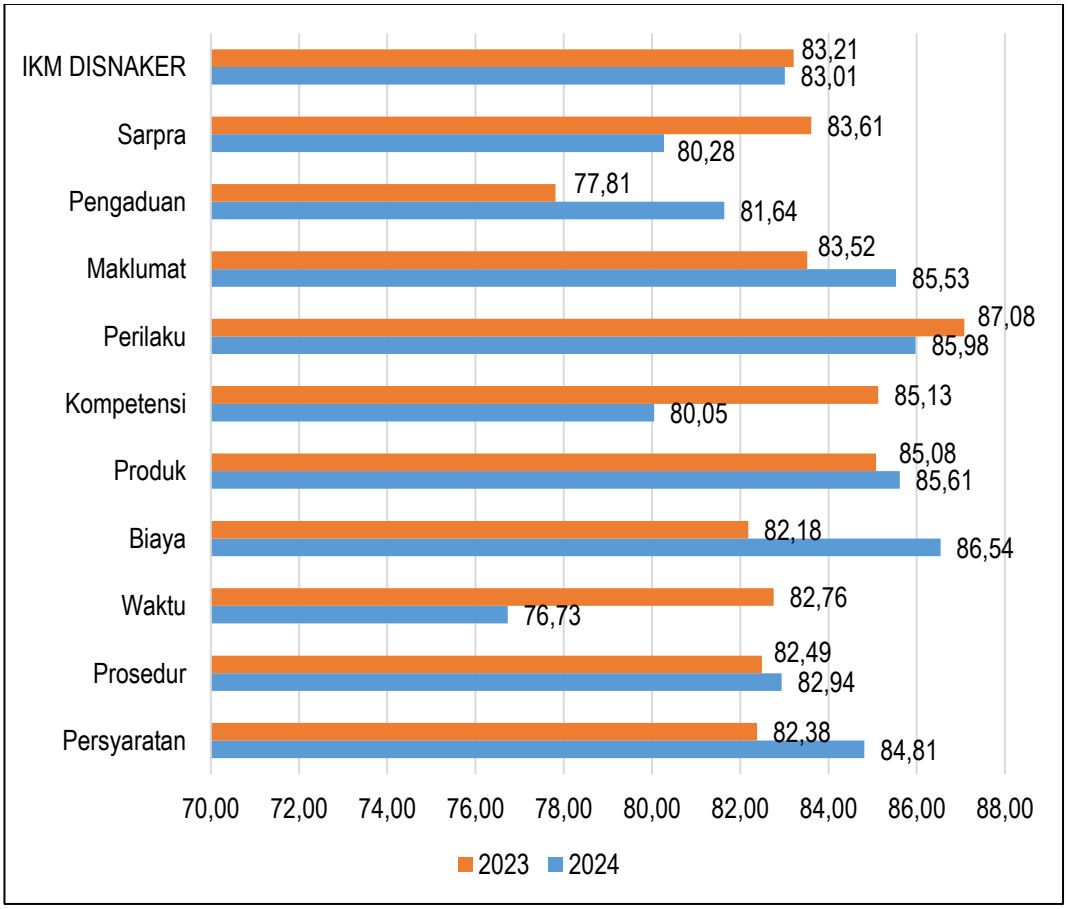
masing petugas pelayanan dan juga pada platform digital yang dimiliki oleh Inspektorat.

Rencana tindak lanjut ketiga yang direkomendasikana adalah pada unsur sarana dan prasarana yakni dengan melakukan optimalisasi pada indikator kebersihan lingkungan dengan cara memonitoring petugas kebersihan dan memberikan pengarahan terkait jadwal untuk membersihkan kantor pelayanan, memastikan tidak ada sampah berserakan dengan didukung penyediaan tempat sampah dan memasang himbauan tulisan yang dapat dijangkau oleh petugas dan pengguna layanan agar terus menjaga kebersihan dilingkungan kantor pelayanan inspektorat.

18. IKM Dinas Tenaga Kerja

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lebak pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,01 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami penurunan yang jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 83,21 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Tenaga Kerja sebesar 83,01 sebagai *threshold*, maka terdapat 5 unsur yang berkinerja dibawah indeks unit IKM Dinas Tenaga Kerja, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.49
IKM Dinas Tenaga Kerja
Berdasar Unsur Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Tenaga Kerja. Meski demikian masih terdapat 5 unsur yang berkinerja di bawah indeks unit IKM Dinas Tenaga Kerja sebesar 83,01. Selain itu beberapa unsur juga mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, diantaranya yakni unsur waktu pelayanan mengalami penurunan nilai indeks dari yang semula 82,76 pada tahun 2023 menjadi 76,73 pada tahun 2024. Kemudian unsur kompetensi petugas menurun dari 85,13 pada tahun 2023 menjadi 80,05 pada tahun 2024. Adapun unsur perilaku petugas menurun dari semua 87,09 menjadi 85,98 pada tahun 2024. Selain itu, unsur sarana dan prasarana juga mengalami penurunan indeks dari 83,61 pada tahun 2023 menjadi 83,01 pada tahun 2024.

Upaya peningkatan perlu dilakukan pada 3 unsur yang mengalami penurunan indeks dan memiliki kinerja di bawah indeks unit IKM Dinas Tenaga Kerja. Unsur tersebut adalah waktu pelayanan, kompetensi petugas pelaksana dan sarana serta prasarana. Pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi perlunya peningkatan dan upaya perbaikan pada indikator komposit ketepatan waktu buka pelayanan, waktu istirahat, waktu tutup pelayanan dan waktu tunggu pelayanan agar lebih optimal. Pada unsur kompetensi petugas pelaksana perlu adanya peningkatan pada indikator keterampilan dan pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan.

Pada unsur sarana dan prasarana teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yaitu masih kurangnya kebersihan toilet umum hingga responden memberikan penilaian kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C. Selain itu, indikator yang mendapatkan penilaian kurang memuaskan adalah mengenai

efektivitas larangan merokok dengan mutu pelayanan C. Masyarakat menilai masih ada pihak yang merokok di lingkungan pelayanan. Adapun upaya peningkatan juga perlu dilakukan pada indikator kenyamanan ruang pelayanan serta sarana dan prasarana yang tidak membahayakan.

Tabel 4.21
IKM Dinas Tenaga Kerja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

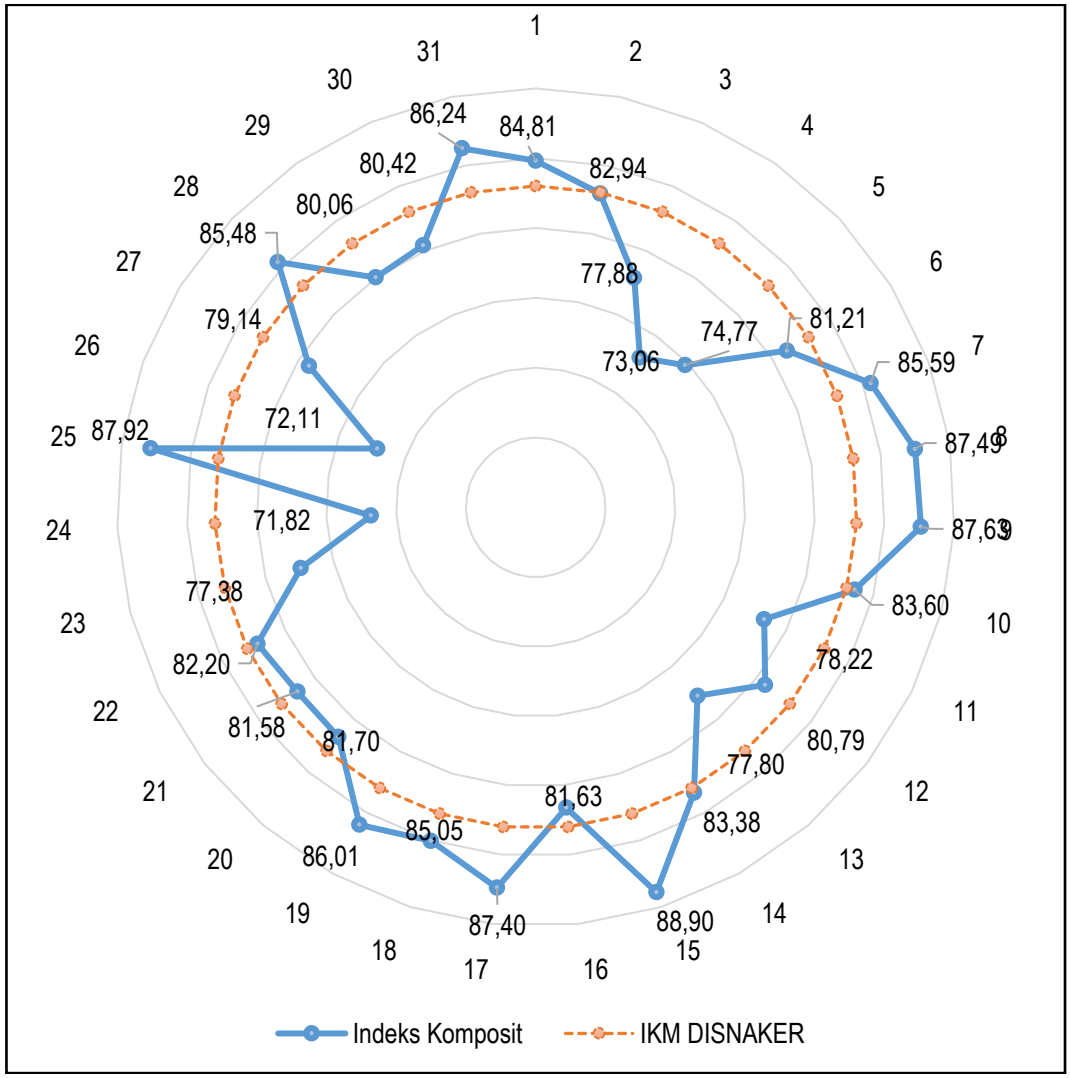
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	84,81	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,94	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	77,88	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	73,06	C	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	74,77	C	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	81,21	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,59	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	87,49	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,63	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,60	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	78,22	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,79	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	77,80	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,38	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	88,90	A	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,63	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	87,40	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,05	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86,01	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81,70	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,58	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,20	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	77,38	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	71,82	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87,92	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	72,11	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	79,14	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	85,48	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,06	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,42	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	86,24	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa 2 dari 31 indikator berkualifikasi C, 1 indikator berkualifikasi A, dan 28

indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 18 indikator belum mencapai indeks unit IKM Dinas Tenaga Kerja dan 13 indikator telah mencapai indeks unit IKM Dinas Tenaga Kerja sebesar 83,01. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada diagram berikut.

Grafik 4.50
Postur Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja
Tahun 2024

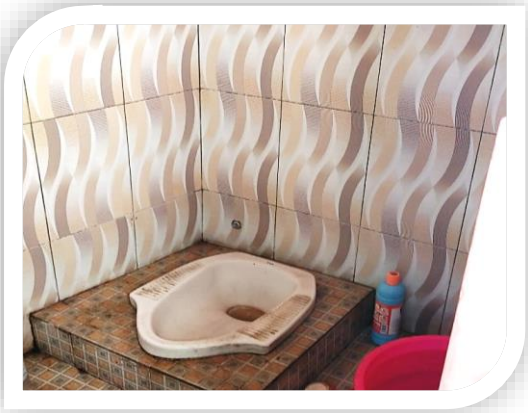


Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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.

IKM Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lebak mengalami penurunan indeks pada tahun 2024 meskipun tidak signifikan. Rencana aksi tahun 2023 yang direkomendasikan adalah berkenaan dengan rencana aksi untuk menjaga kebersihan toilet dengan menugaskan petugas kebersihan. Hal ini karena pada tahun 2023 indikator tersebut mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan dengan indeks sebesar 76,46. Pada tahun 2024, indikator kebersihan toilet masih mendapatkan mutu C dengan indeks sebesar 71,82 atau semakin menurun. Dengan demikian, rencana aksi yang direkomendasikan untuk Dinas tenaga Kerja adalah memastikan kebersihan toilet dengan menugaskan petugas kebersihan untuk piket kebersihan toilet pada pagi hari dan terutama pada jam istirahat sampai waktu tutup pelayanan. Dinas juga perlu memberikan himbauan baik lisan maupun tulisan untuk tetap menjaga kebersihan toilet kepada petugas dan pengguna layanan.



Gambar 6.
Kondisi toilet umum Dinas Tenaga Kerja Kab. Lebak

Rencana tindak lanjut kedua masih pada unsur sarana dan prasarana adalah indikator efektivitas larangan merokok dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Dinas sudah memberikan rambu area dilarang merokok, namun untuk bisa meningkatkan kinerja indikator tersebut, maka perlu dilakukan upaya memonitoring petugas atau pengguna layanan yang masih merokok di area bebas rokok dan memberi teguran atau sanksi jika terbukti merokok di area bebas rokok. Kemudian perlu juga memberikan petunjuk tempat area khusus perokok.

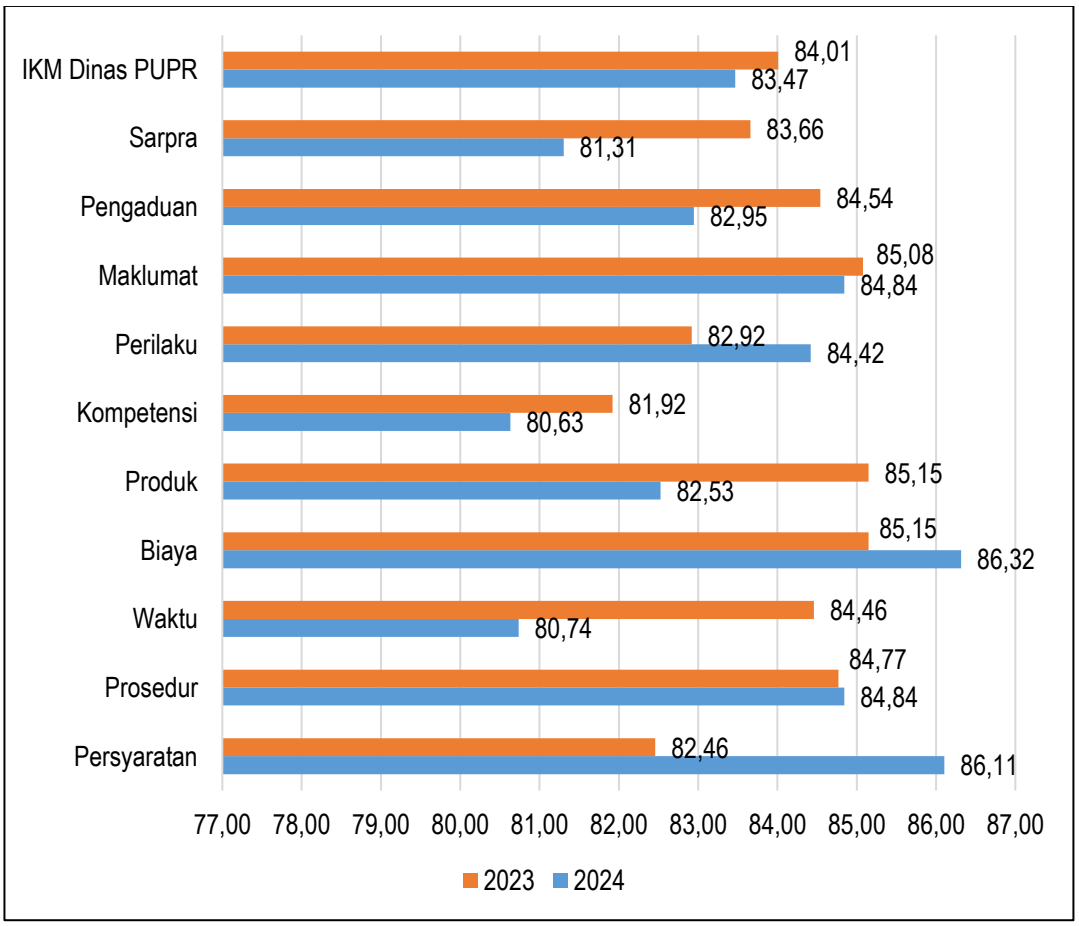
Rencana aksi ketiga adalah pada unsur waktu pelayanan terutama pada indikator ketepatan waktu istirahat dan ketepatan waktu tutup pelayanan yang masih mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Rencana aksi yang bisa direkomendasikan adalah memberikan pengumuman waktu operasional pelayanan dan juga estimasi waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP baik secara langsung di kantor pelayanan melalui papan pengumuman/banner serta secara digital melalui media sosial yang mudah diakses oleh pengguna layanan seperti di Instgaram (@disnakerlebak) atau website dinas.

Rencana aksi keempat adalah pada usnur kompetensi petugas pelayanan yakni perlunya optimalisasi pada indikator keterampilan dan pengalaman petugas. Meskipun sudah memuaskan, namun perlu ada upaya optimalisasi kembali agar indeks indikator komposit tersebut bisa meningkat. Misalnya dengan melakukan monitoring rutin dan juga memberikan kesempatan petugas untuk mendapatkan pelatihan atau bimtek. Sebelum pelatihan/bimtek dilakukan. Maka dinas perlu mendata terlebih dahulu kebutuhan pelatihan/bimtek yang dibutuhkan oleh petugas dan mampu meningkatkan kompetensinya.

19. IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Pelayanan di Dinas PUPR mencapai indeks sebesar 83,47, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas PUPR terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini menurun dari tahun 2023 sebesar 84,01 menjadi 83,47 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas PUPR sebesar 83,47 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur yang berkinerja di bawah indeks unit IKM Dinas PUPR yakni: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.51
IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Berdasar Unsur Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas PUPR. Meski demikian, masih terdapat 5 unsur yang berrkinerja di bawah indeks unit IKM Dinas PUPR sebesar 83,47. Selain itu tedapat beberapa unsur yang mengalami penurunan nilai indeks diantaranya yakni unsur waktu pelayanan mengalami penurunan dari yang semula mendapatkan indeks 84,46 pada tahun 2023 menjadi 80,74; unsur produk pelayanan semula mendapatkan indeks sebesar 85,15 pada tahun 2023 menjadi 82,53 pada tahun 2024; unsur kompetensi petugas juga mengalami penurunan dari yang semula 81,92 pada tahun 2023 menjadi 80,63 pada tahun 2024; unsur maklumat pelayanand ari yang semula mendapatkan indeks sebesar 85,08 pada tahun 202 menjadi 84,84 pada tahun 2024; unsur pengelolaan pengaduan mendapatkan indeks yang semula 84,54 menjadi 82,95 pada tahun 2024 dan sarana serta prasarana juga mengalami penurunan dari yang semula 83,66 pada tahun 2023 menjadi 81,31 pada tahun 2024.

Perhatian perlu diberikan pada 3 unsur dengan indeks terendah dan berkinerja di bawah indeks unit IKM Dinas PUPR. Unsur tersebut adalah waktu pelayanan, kompetensi petugas serta sarana dan prasarana. Pada unsur waktu pelayanan terdapat indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya yakni ketepatan waktu tutup pelayanan agar lebih optimal. Pada unsur kompetensi petugas pada dasarnya sudah mendapatkan penilaian memuaskan dari masyarakat. Dinas PUPR perlu melakukan optimalisasi agar kompetensi petugas semakin optimal lagi. Adapun pada unsur sarana dan prasarana perlu ada peningkatan pada indikator kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet, ketersediaan APAR dan efektivitas larangan merokok.

Tabel 4.22
IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

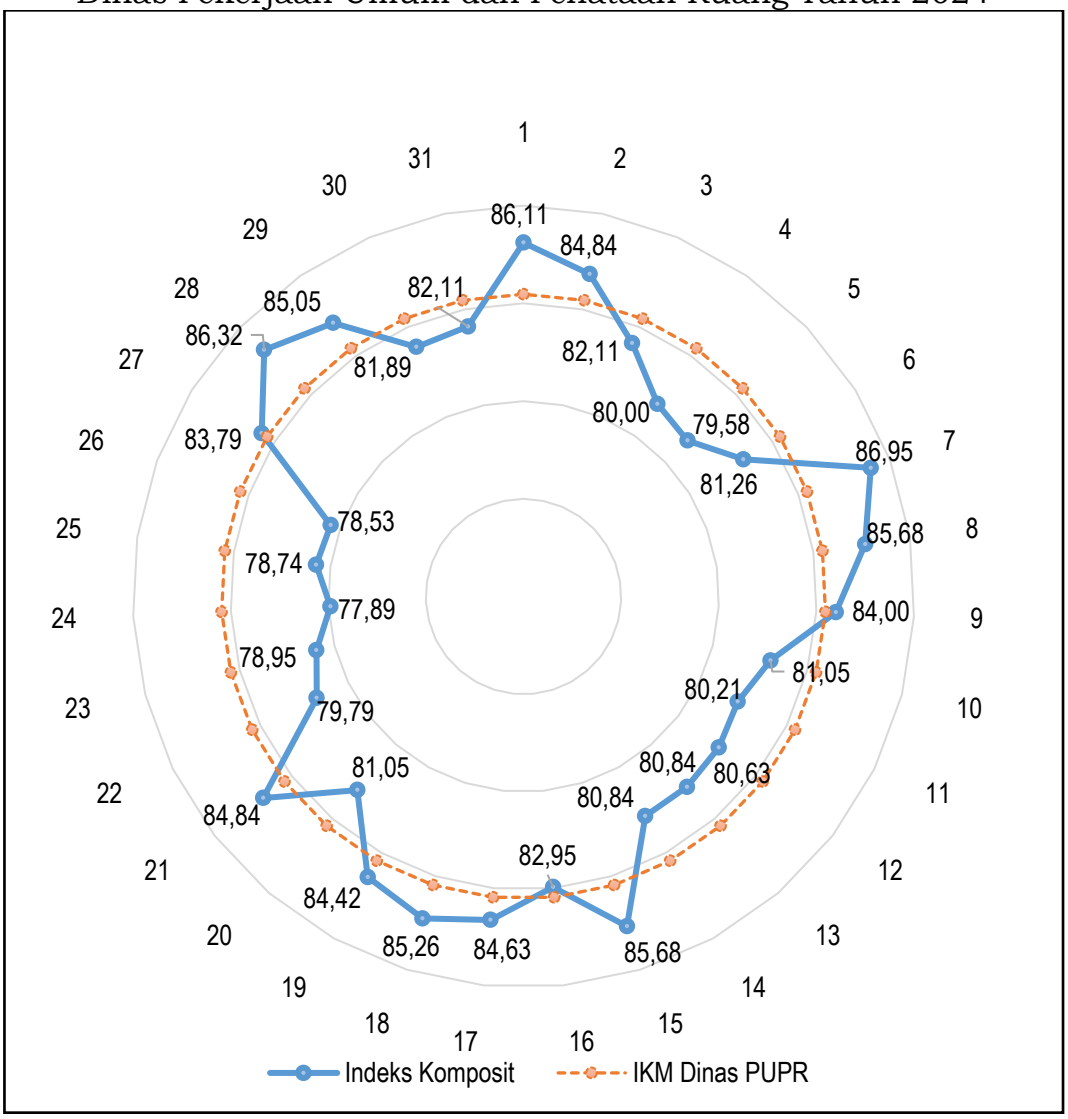
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86,11	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,84	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,11	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,00	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	79,58	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	81,26	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,95	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	85,68	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,05	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	80,21	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,63	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80,84	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,84	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	85,68	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,95	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	84,63	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,26	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,42	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81,05	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,84	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,79	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,95	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,89	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	78,74	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,53	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83,79	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,32	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,05	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,89	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82,11	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi 31 indikator berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut, 18 indikator belum mencapai indeks unit IKM Dinas PUPR dan 13 indikator telah mencapai indeks unit IKM Dinas PUPR sebesar 83,47. Informasi

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

Grafik 4.52
Postur Pelayanan Publik
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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.

IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lebak mengalami penurunan pada tahun 2024 meskipun tidak signifikan. Meski demikian, indeks pada setiap indikator kompositnya menunjukkan mutu pelayanan B atau memuaskan. Rencana aksi yang direkomendasikan pada tahun 2023 adalah upaya untuk menjaga kebersihan toilet dengan menugaskan petugas kebersihan secara berkala, memberikan pelatihan SOP kepada petugas pelayanan tentang SOP untuk meningkatkan pengalaman dan memastikan siswa/mahasiswa PKL berada pada jajaran *frontliner* untuk meningkatkan responsivitas. Dinas telah berupaya melakukan ketiga rencana aksi tahun 2023 dan indeks pada indikator tersebut masih memuaskan berdasarkan hasil penelitian IKM tahun 2024.

Rencana tindak lanjut yang direkomendasikan pada tahun 2024 berdasarkan hasil penelitian IKM adalah optimalisasi pada indikator yang masih berkinerja di bawah indeks IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Optimalisasi perlu dilakukan pada unsur waktu pelayanan terutama pada indikator waktu tutup pelayanan. Dinas perlu memberikan informasi yang massif terkait waktu operasional pelayanan baik di kantor pelayanan melalui pengumuman dari banner dan juga melalui media sosial yang mudah diakses seperti Instagram.

Rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah juga pada unsur sarana dan prasarana. Optimalisasi perlu dilakukan pada upaya meningkatkan kebersihan toilet dan kebersihan lingkungan di kantor dinas. Memastikan petugas kebersihan membersihkan toilet dan lingkungan kantor secara terjadwal dan membuat

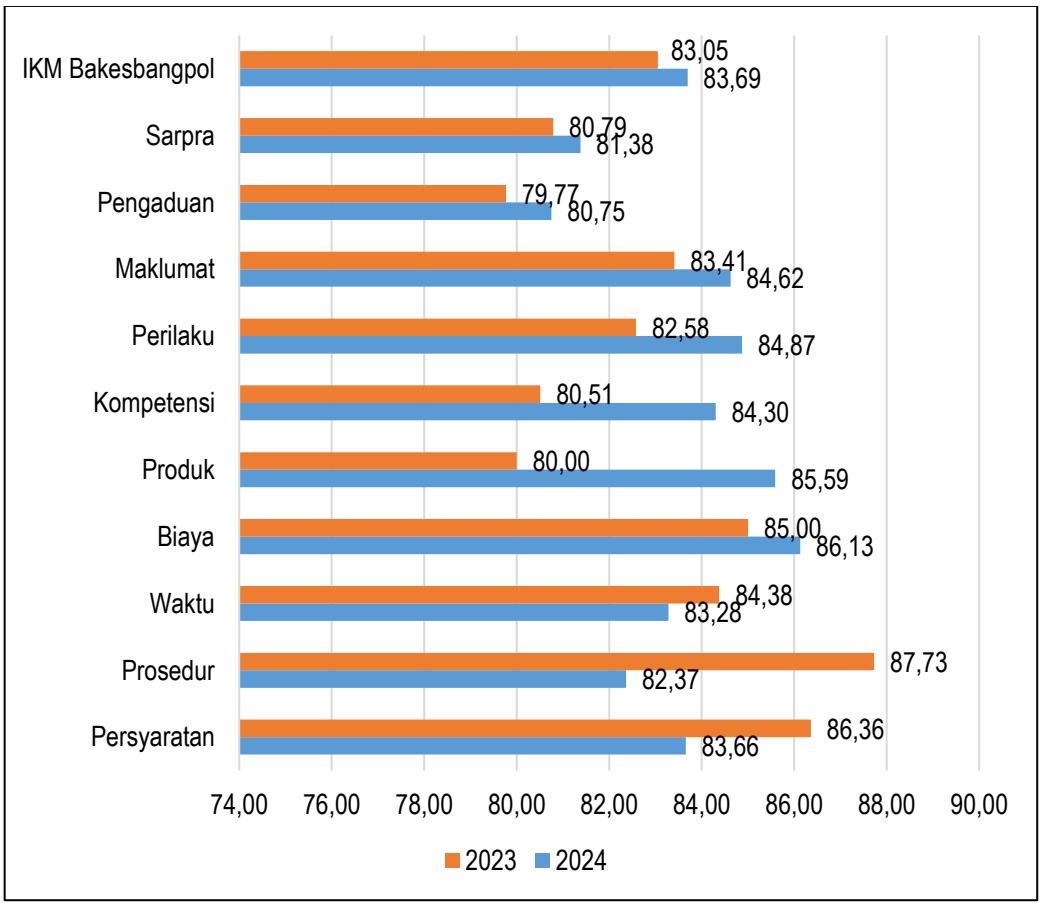
himbauan kepada petugas dan pengguna layanan untuk menjaga kebersihan toilet dan kebersihan lingkungan dengan tidak membuang sampah sembarangan. Himbauan bisa dalam bentuk lisan dan tulisan.

Selain itu, indikator yang perlu dioptimalkan juga adalah ketersediaan APAR. Dinas sudah menyediakan APAR, namun perlu ditempatkan pada tempat yang mudah dijangkau oleh pengguna layanan. Serta untuk indikator larangan efektivitas merokok juga perlu ditingkatkan agar lebih maksimal lagi dengan melakukan monitoring pada area bebas rokok dan memberikan teguran/sanksi pada mereka yang masih merokok di area bebas rokok serta memberikan area khusus perokok.

20. IKM Badan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Pelayanan di Bakesbangpol Kabupaten Lebak mencapai indeks sebesar 83,69, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bakesbangpol terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat dari tahun 2023 sebesar 83,05 menjadi 83,69 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Bakesbangpol sebesar 83,69 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur yakni: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.53
IKM Bakesbangpol
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dikatakan bahwa masyarakat memberikan penilaian memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bakesbangpol Kabupaten Lebak. Meski demikian masih etrdapat 5 unsur yang berkinerja di bawah indeks unit IKM Bakesbangpol sebesar 83,69. Selain itu terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan nilai indeks diantaranya yakni unsur persyaratan pelayanan dari semula mendapatkan indeks sebesar 86,36 pada tahun 2023 menjadi 83,66 pada tahun 2024. Unsur prosedur pelayanan dari semula 87,73 pada tahun 2023 menjadi 82,37pada tahun 2024. Kemudian unsur waktu pelayanan dari yang semula 84,38 pada tahun 2023 menjadi 83,28 pada tahun 2024.

Terdapat 3 unsur dengan indeks dibawah kinerja indeks unit IKM Bakesbangpol yakni prosedur pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana. Pada unsur prosedur pelayanan secara umum mendapatkan penilaian memuaskan pada masing-masing indikator kompositnya dengan mutu pelayanan B atau memuaskan. Optimalisasi perlu dilakukan agar prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

Pada unsur pengelolaan pengaduan juga pada dasarnya masyarakat memberikan penilaian memuaskan pada indikator ketersediaan sarana pengaduan dan respon terhadap pengaduan. Dengan demikian, Bakesbangpol perlu meningkatkan kembali kinerja setiap indikator tersebut agar semakin optimal. Adapun pada unsur sarana dan prasarana terdapat beberapa indikator yang harus ditingkatkan lagi seperti kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet umum serta efektivitas larangan merokok. Meskipun indikator tersebut mendapatkan penilaian memuaskan atau mendapatkan mutu pelayanan B, namun nilai indeksnya paling rendah diantara indikator pada unsur sarana dan prasarana.

Tabel 4.23
IKM Bakesbangpol
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

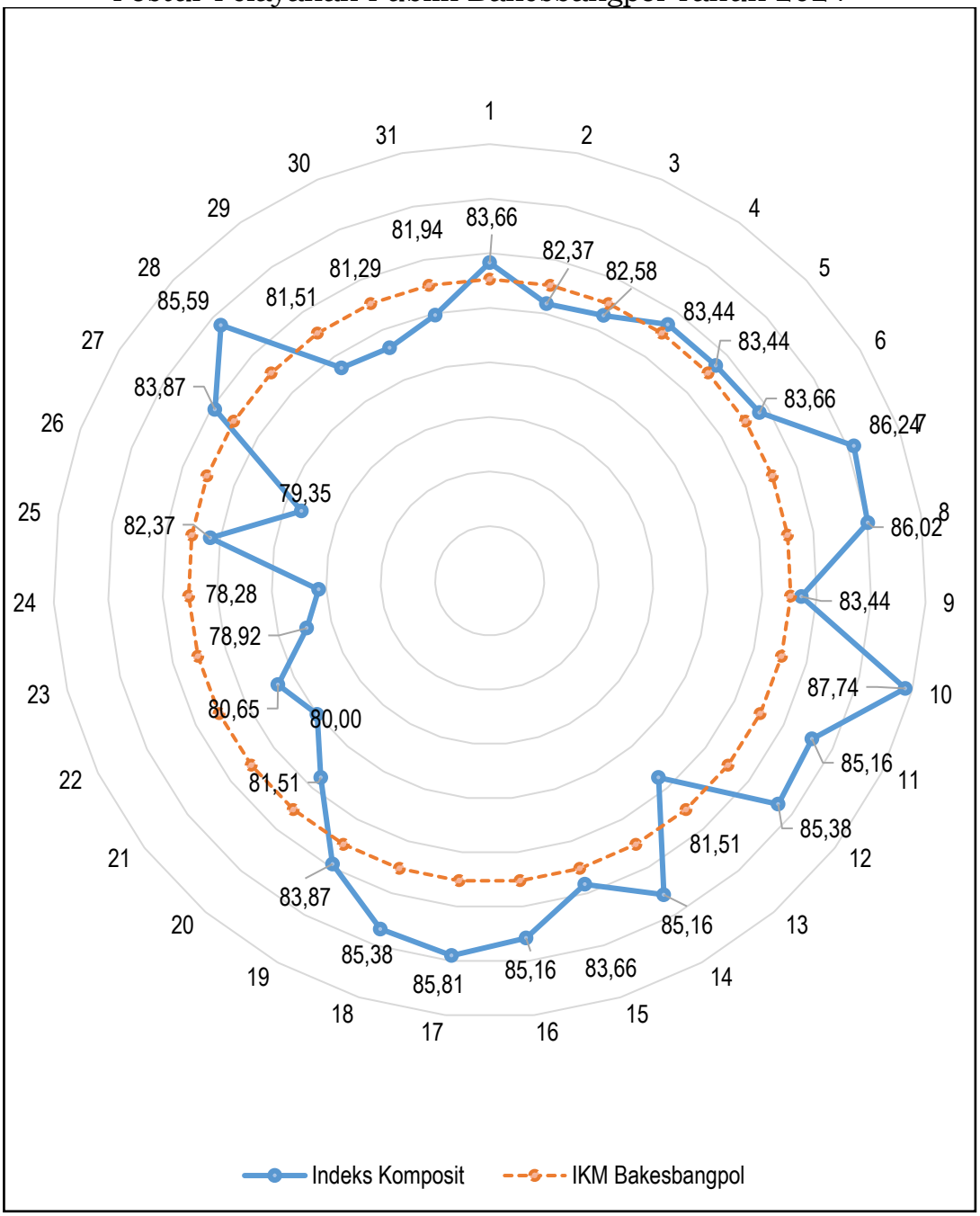
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	83,66	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,37	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,58	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83,44	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83,44	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	83,66	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,24	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	86,02	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,44	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	87,74	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	85,16	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,38	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,51	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	85,16	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	83,66	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	85,16	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,81	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,38	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,87	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81,51	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,65	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,92	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,28	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,37	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,35	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83,87	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,59	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,51	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,29	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81,94	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa 31 indikator berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut, 19 indikator belum mencapai indeks unit Bakesbangpol dan 12

indikator telah mencapai indeks unit Bakesbangpol sebesar 83,69. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada diagram berikut.

Grafik 4.54
Postur Pelayanan Publik Bakesbangpol Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Bakesbangpol Kabupaten Lebak mengalami peningkatan pada tahun 2024. Peningkatan ini merupakan bentuk upaya perbaikan dari Bakebangpol yang telah dilakukan pada rencana tindak lanjut pada tahun 2023 terutama pada unsur sarana prasarana yakni menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana di lingkungan pelayanan, dimana semula mendapatkan mutu pelayanan C atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2023 menjadi B atau terkategori memuaskan pada tahun 2024.

Rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil penelitian IKM pada tahun 2024 adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet umum dan efektivitas larangan merokok. Meskipun ketiga indikator tersebut mendapatkan mutu pelayanan B atau memuaskan, maka diperlukan upaya optimalisasi untuk meningkatkan kinerja ketiga indikator komposit. Bakesbangpol perlu meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan seperti memastikan jumlah kursi dan kondisi kursi tunggu yang nyaman, tata letak ruangan yang nyaman dan juga menjaga kebersihan lingkungan pelayanan.

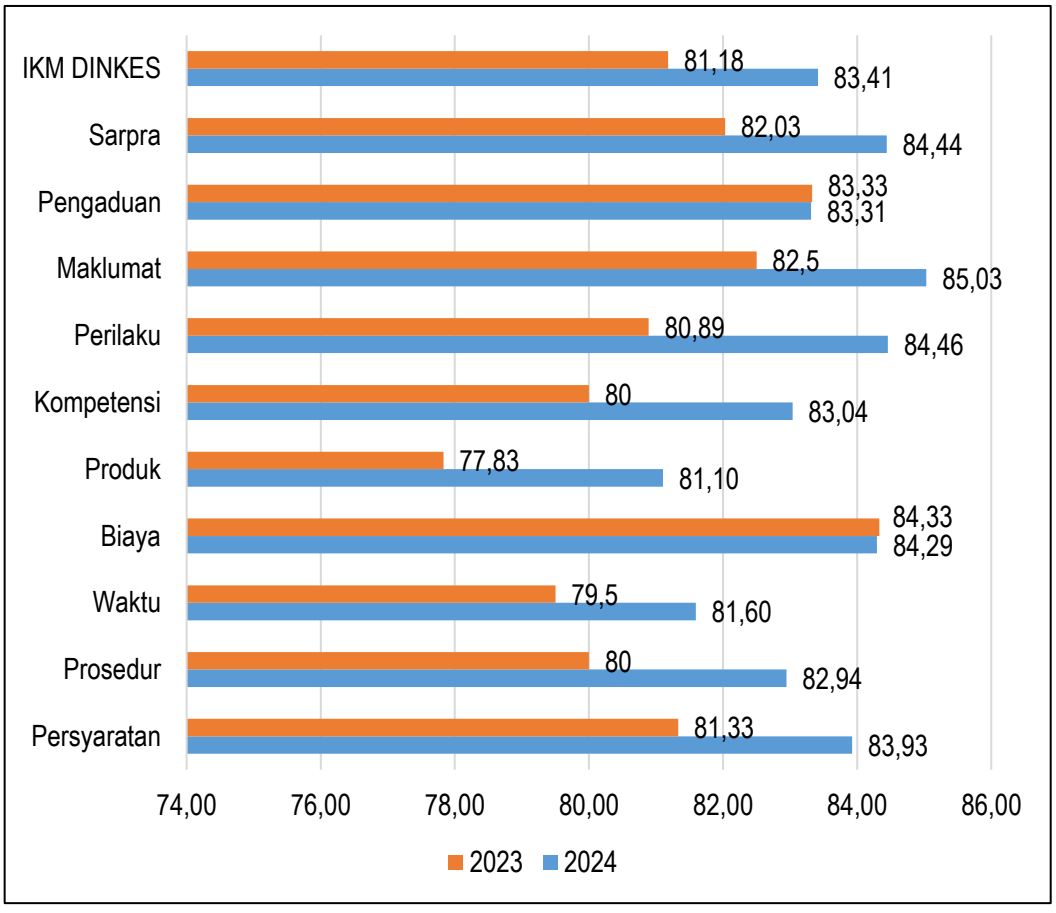
Adapun pada kebersihan toilet umum perlu secara berkala dilakukan monitoring terutama pada jam istirahat menuju jam tutup pelayanan serta memastikan petugas kebersihan selalu

membersihkan toilet sesuai jadwal. Selain itu, perlu diberikan himbauan baik lisan dan tulisan agar petugas dan pengguna layanan bisa menjaga kebersihan toilet. Berkaitan dengan efektivitas merokok, Bakesbangpol telah menyediakan rambu area bebas merokok. Dengan demikian, maka perlu ada upaya memonitoring petugas dan pengguna layanan yang merokok di area bebas rokok. Apabila itu terjadi, maka perlu diberikan teguran/sanksi. Bakesbangpol juga perlu menyediakan ruangan/tempat khusus bagi yang ingin merokok agar tidak mengganggu proses pelayanan.

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 81,18 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,41 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Kesehatan sebesar 83,41 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan dan pengelolaan pengaduan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.55
IKM Dinas Kesehatan
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 8 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan 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 83,93 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,29 atau terkategori memuaskan; perilaku petugas dengan indeks sebesar 84,46 atau terkategori memuaskan, maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 85,03 atau terkategori memuaskan serta sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 84,44 atau terkategori memuaskan.

Perhatian perlu diberikan pada 3 unsur yang mendapatkan indeks dibawah indeks unit IKM Dinas Kesehatan. Unsur tersebut adalah prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan produk pelayanan. Pada unsur waktu pelayanan diperlukan upaya peningkatan pada indikator komposit ketepatan waktu tunggu pelayanan yang mendapatkan indeks sebesar 79,51, meskipun terkategori memuaskan, namun nilai indeks tersebut paling rendah dibandingkan dengan indikator komposit lain pada unsur waktu pelayanan. Pada unsur produk pelayanan dan prosedur pelayanan, jika dilihat berdasarkan indikator kompositnya, masyarakat memberikan penilaian memuaskan pada semua indikator komposit kedua unsur tersebut. Dengan demikian, Dinas Kesehatan perlu mempertahankan dan di satu sisi melakukan upaya peningkatan agar setiap indikatroe seperti kemudahan prosedur pelayanan dan

kesesuaian produk dengan harapan bisa semakin optimal serta menghindari angka komplain terhadap produk pelayanan.

Tabel 4.24
IKM Dinas Kesehatan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

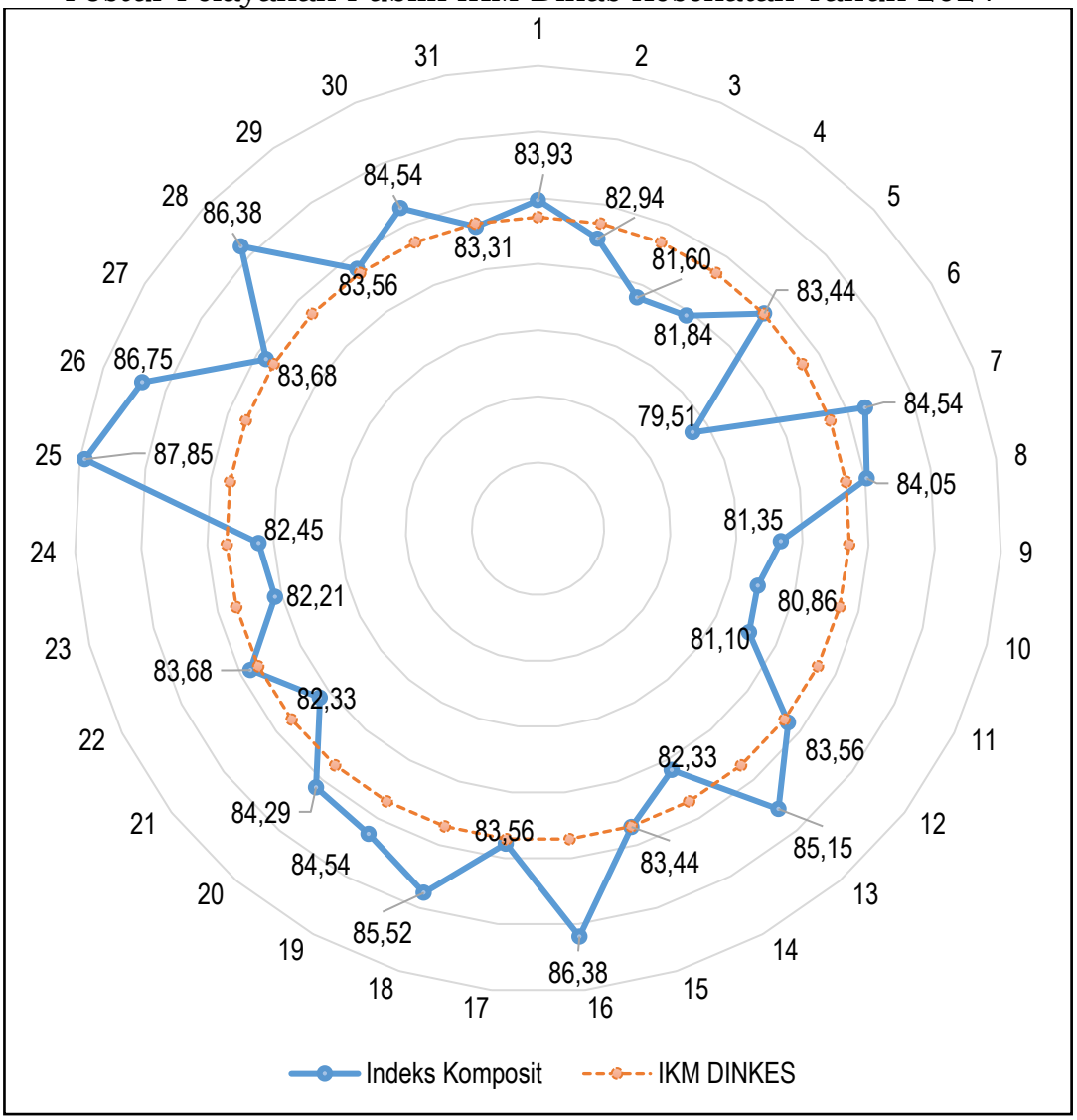
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	83,93	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,94	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,60	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,84	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83,44	B	Di atas rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	79,51	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,54	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	84,05	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,35	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,86	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	81,10	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,56	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,15	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,33	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	83,44	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,38	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,56	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,52	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,54	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84,29	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,33	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,68	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,21	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,45	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	87,85	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	86,75	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83,68	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,38	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,56	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84,54	B	Di atas rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	83,31	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 indikator berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut 12 indikator belum

mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Kesehatan dan 19 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak sebesar 83,41.

Grafik 4.56
Postur Pelayanan Publik IKM Dinas Kesehatan Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak mengalami peningkatan pada tahun 2024. Hal ini menandakan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak telah berupaya melaksanakan rencana tindak lanjut pada tahun 2023 yakni meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan dan meningkatkan menurunkan angka komplain terhadap produk pelayanan. Hal ini terbukti dari meningkakan kedua indikator tersebut dari yang semula pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan menjadi B atau terkategori memuaskan pada tahun 2024.

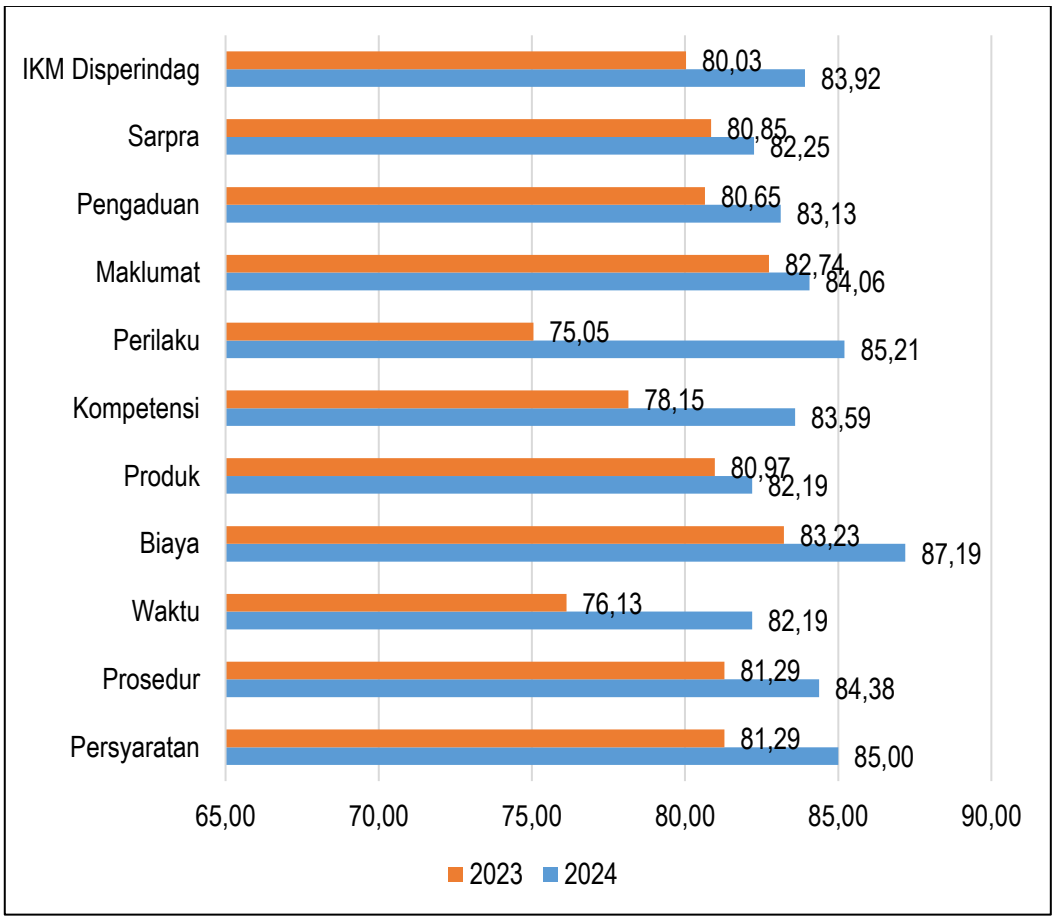
Rencana tindak lanjut yang direkomendasikan kepada Dinas Kesehatan pada tahun 2024 adalah pada unsur waktu pelayanan terutama pada indikator waktu tunggu pelayanan. Dinas Kesehatan perlu memberikan informasi terkait estimasi waktu tunggu pelayanan sesuai dengan SOP pada berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kesehatan. Informasi tersebut bisa dipasang di ruang pelayanan dan juga diinformasikan melalui sosial media seperti Instagram. Selain itu perlu dilakukan monitoring agar petugas memberikan pelayanan sesuai waktu dan tidak melakukan penyimpangan.

Rencana tindak lanjut selanjutnya yaitu Dinas Kesehatan perlu meningkatkan citra produk pelayanan agar tidak menimbulkan komplain. Petugas *frontliner* perlu memberikan penjelasan secara detail terkait produk pelayanan yang disediakan oleh dinas serta melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan.

22. IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perindusterian dan Perdagangan Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 80,03 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,92 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebesar 83,92 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Grafik 4.57
IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 10 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Selain itu terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebesar 83,92, yakni: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, perilaku petugas pelaksana dan maklumat pelayanan.

Peningkatan nilai indeks terjadi secara signifikan pada unsur perilaku petugas pelaksana dari yang semula 75,05 atau terkategori sangat tidak memuaskan pada tahun 2023 meningkat menjadi 85,21 atau terkategori memuaskan. Hal ini menandakan bahwa Dinas Perindustrian dan Perdagangan melakukan perbaikan dengan baik. Upaya perbaikan juga terlihat dari unsur waktu pelayanan dimana pada tahun 2023 mendapatkan indeks 76,13 atau terkategori kurang memuaskan menjadi 82,19 pada tahun 2024 atau terkategori memuaskan, meskipun masih berkinerja di bawah indeks unit IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Upaya peningkatan perlu dilakukan terutama pada unsur produk pelayanan. Pada indikator komposit dari unsur produk pelayanan yakni angka komplain terhadap produk perlu diperhatikan karena meskipun memuaskan, namun nilai indeksnya paling rendah dibandingkan dengan indikator yang lain. Dinas perlu meningkatkan kualitas produk pelayanan agar tidak terjadi komplain. Kemudian pada unsur sarana dan prasarana juga perlu upaya peningkatan terutama pada indikator efektivitas larangan merokok, ketersediaan sarana afirmasi serta ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. Pada unsur waktu pelayanan, dinas perlu meningkatkan upaya untuk menjaga kesesuaian dan ketepatan waktu pelayanan.

Tabel 4.25
IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

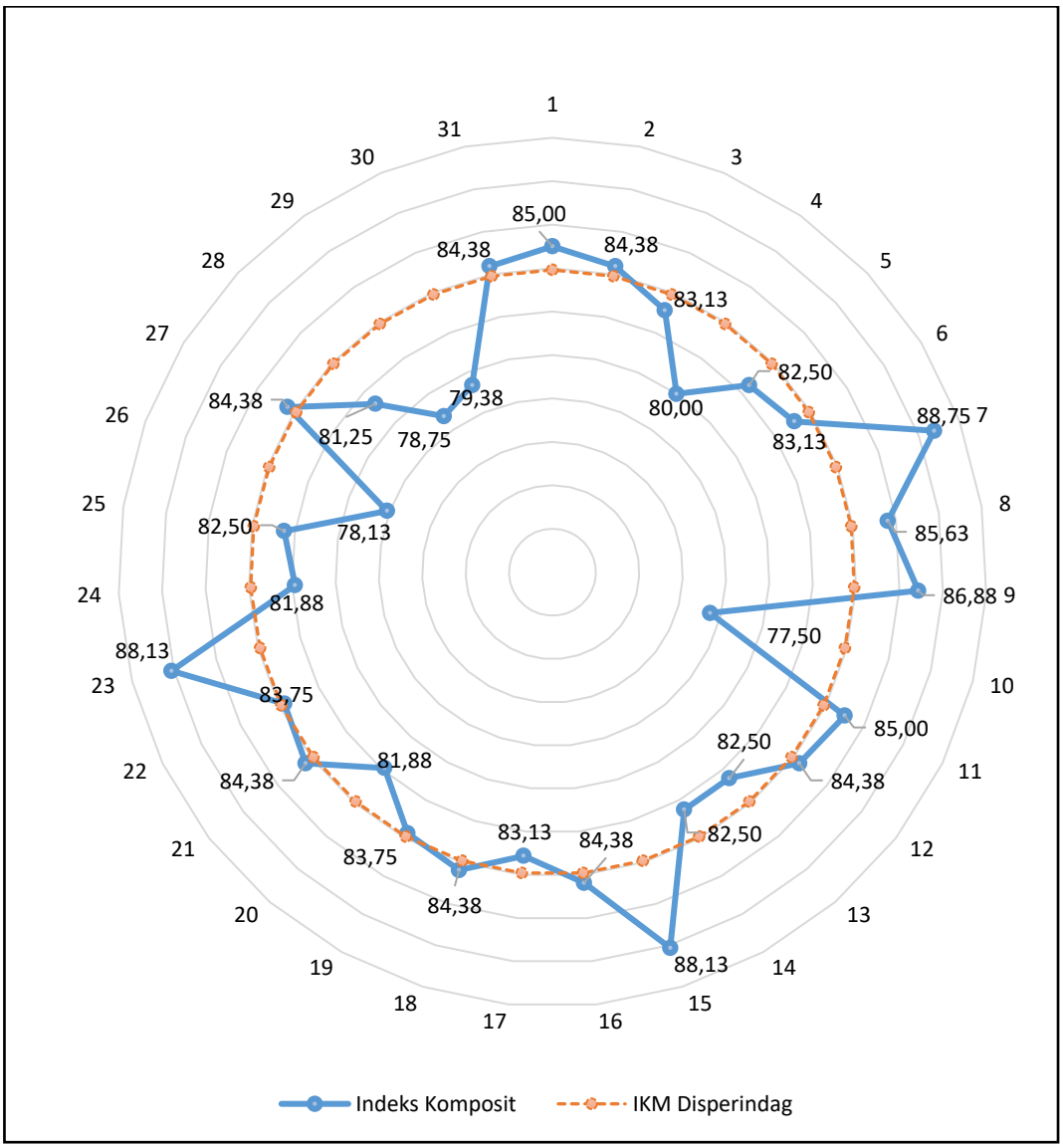
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,38	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	83,13	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,00	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82,50	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	83,13	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	88,75	A	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	85,63	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,88	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	77,50	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	85,00	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,38	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,50	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82,50	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	88,13	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,38	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,13	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,38	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,75	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81,88	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,38	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,75	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	88,13	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,88	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,50	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,13	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,38	B	Di atas rerata
28	Keamanan	81,25	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	78,75	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	79,38	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84,38	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 31 indikator masih berkualifikasi A dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas

indeks unit IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak sebesar 83,92.

Grafik 4.58
Postur Pelayanan Publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak mengalami peningkatan nilai indeks pada tahun 2024. Artinya Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah melakukan upaya perbaikan pada rencana tindak lanjut tahun 2023 berupa meningkatkan kesesuaian waktu pelayanan, meningkatkan citra produk agar tidak ada angka komplain, meningkatkan keramahan dan kesantunan petugas pelayanan, menyediakan sarana adirmasi serta menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana. Semua indikator tersebut pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan menjadi B atau terkategori memuaskan pada tahun 2024.

Rencana tindak lanjut yang dapat direkomendasikan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan berdasarkan hasil penelitian IKM tahun 2024 ini adalah lebih kepada upaya optimalisasi. Rencana tindak lanjut pertama adalah pada unsur produk pelayanan yakni memastikan bahwa *frontliner* atau petugas pelayanan memberikan informasi produk pelayanan sesuai dengan SOP serta mengefektifkan fungsi monitoring pada pelaksanaan pelayanan.

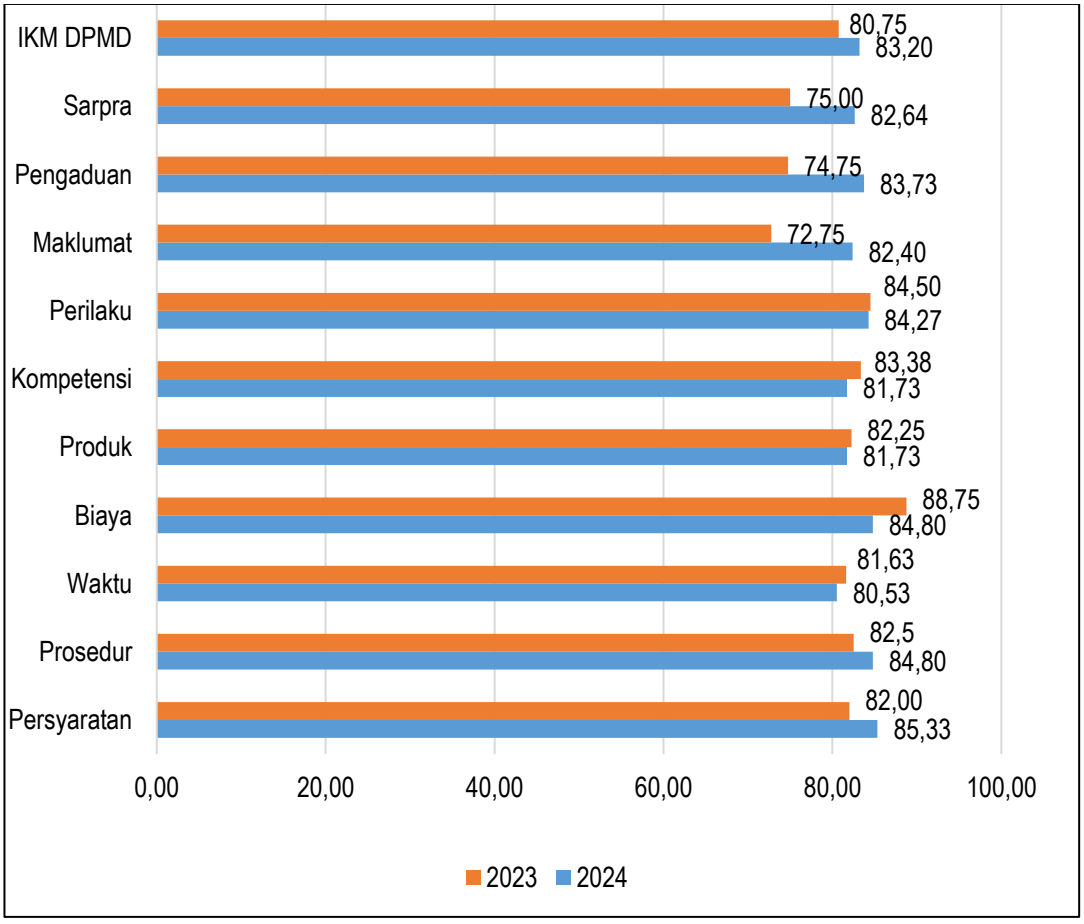
Kemudian rencana tindak lanjut berikutnya adalah pada unsur sarana dan prasarana yakni pada indikator efektivitas larangan merokok. Dinas sudah menyediakan rambu area bebas rokok, sehingga dalam rangka optimalisasi perlu diberikan teguran/sanksi apabila terdapat petugas atau pengguna pelayanan merokok di ruangan pelayanan dan area bebas rokok lainnya. Dinas Perindustrian dan Perdagangan juga telah menyediakan beberapa

sarana dan prasasarana afirmasi, sehingga dalam rangka optimalisasi perlu mendata kembali kebutuhan sarana afirmasi yang belum tersedia pada tahun 2024 dan memberikan informasi sarana dan prasarana afirmasi yang disediakan melalui banner. Adapun pada indikator ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana perlu ditelaah kembali letak rambu agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan.

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 80,75 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,20 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa sebesar 83,20 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.59
IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 5 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,33 atau terkategori memuaskan; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 84,80 atau terkategori memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,80 atau terkategori memuaskan; perilaku petugas pelaksana dengan indeks sebesar 84,27 dan pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 83,73 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya diantaranya unsur biaya pelayanan dengan indeks semula sebesar 88,75 atau terkategori sangat memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,80 atau terkategori memuaskan pada tahun 2024. Penurunan ini cukup signifikan jika dibandingkan dengan unsur lainnya.

Perhatian perlu diberikan pada 3 unsur dengan nilai indeks terendah di bawah indeks unit IKM Dinas Pembangunan Masyarakat Desa. Unsur tersebut adalah waktu pelayanan, produk pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan. Secara umum berdasarkan indikator masing-masing unsur tersebut telah mendapatkan penilaian memuaskan dari masyarakat dengan mutu pelayanan B. Namun demikian agar unsur bisa bekerja di atas indeks unit IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, maka perlu upaya peningkatan pada indikator seperti ketepatan wkatu istirahat dan tutup layanan, meningkatkan informasi terkait prroduk

pelayanan dan meningkatkan pengalaman petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.26
IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

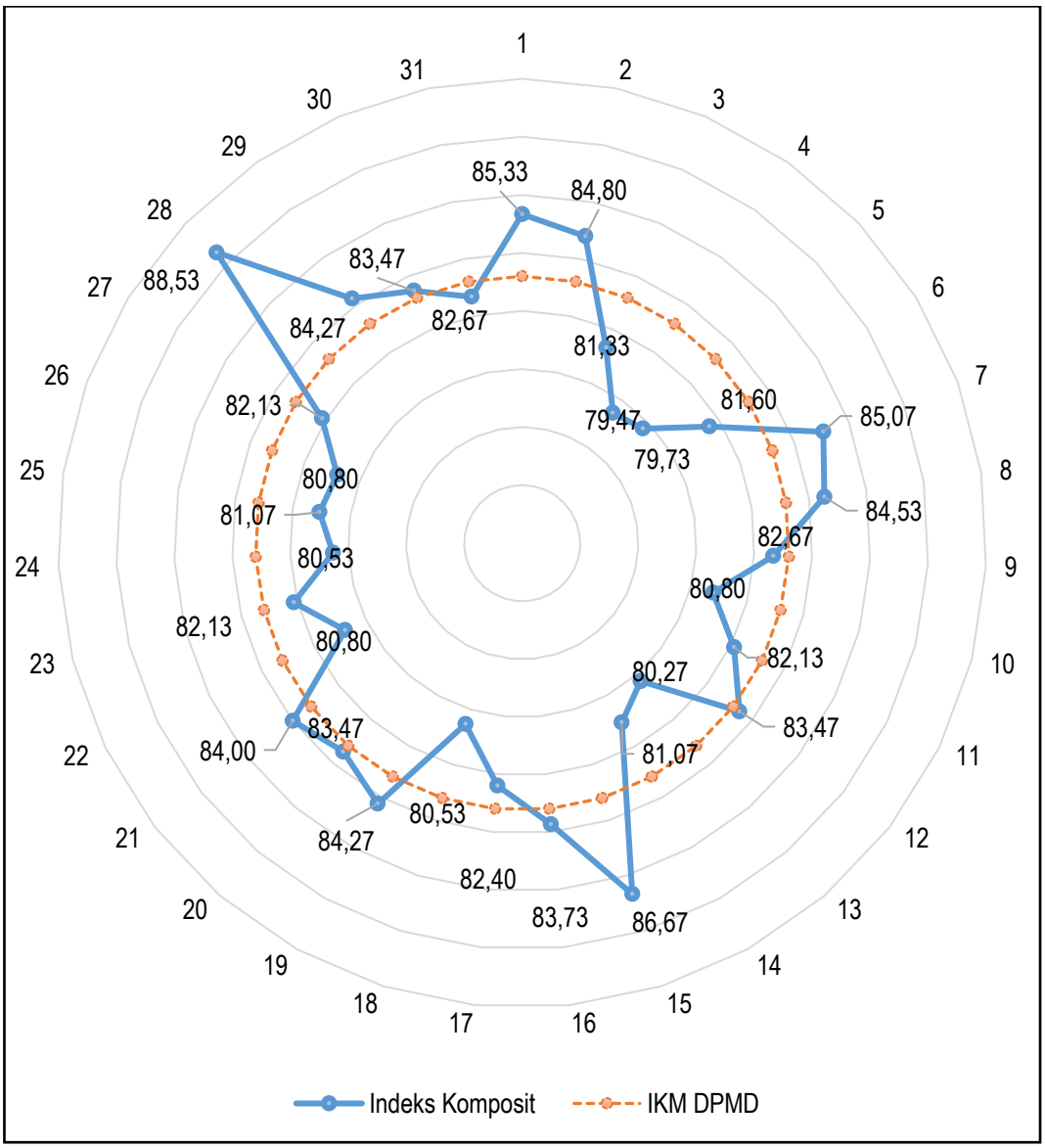
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,33	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,80	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,33	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	79,47	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	79,73	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	81,60	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,07	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	84,53	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,67	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,80	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	82,13	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,47	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	80,27	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,07	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	86,67	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,73	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,40	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	80,53	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,27	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83,47	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,00	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,80	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,13	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,53	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,07	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,80	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	82,13	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	88,53	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,27	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83,47	B	Di atas rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82,67	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 31 indikator masih berkualifikasi A dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas

indeks unit IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Lebak sebesar 83,20.

Grafik 4.60
Postur Pelayanan Publik Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

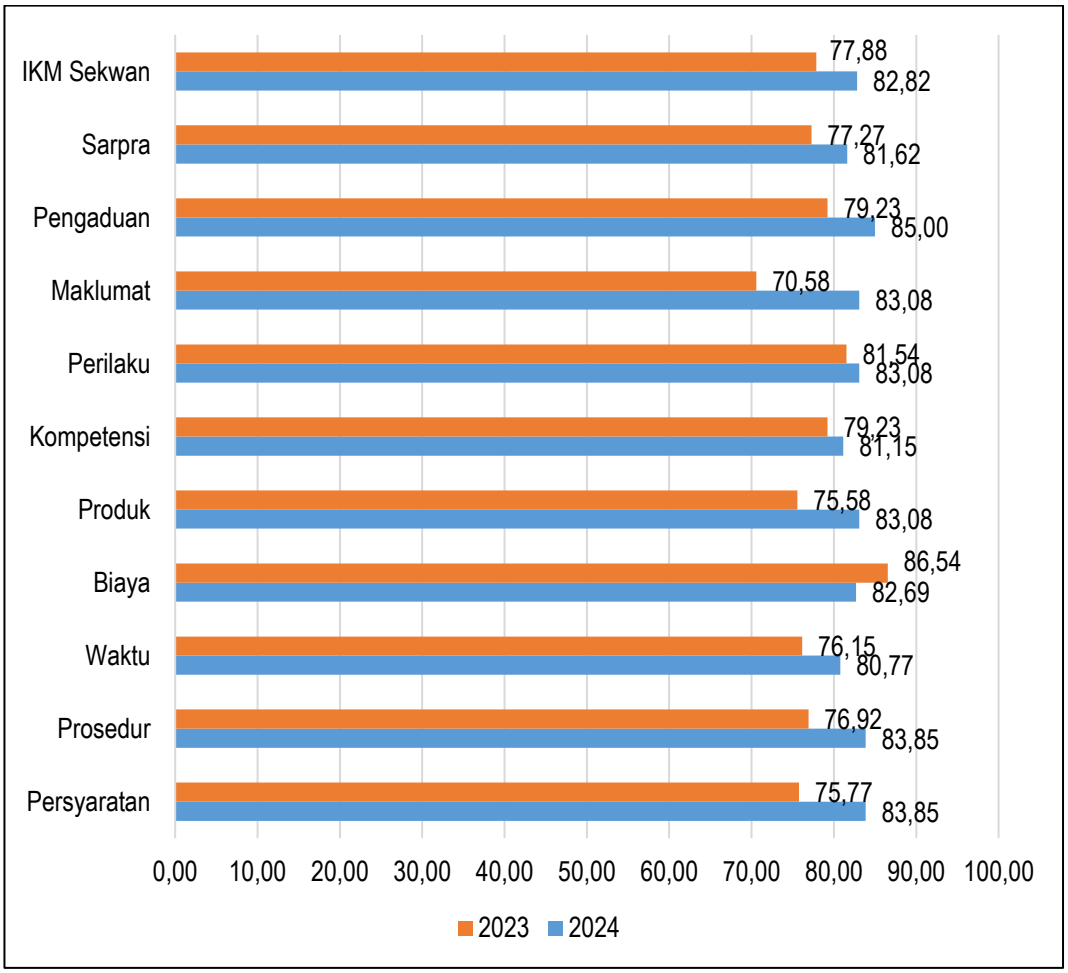
IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa mengalami peningkatan pada tahun 2024. Hal ini menandakan bahwa Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa sudah berupaya melakukan perbaikan dan meningkatkan berkinerja indikator komposit yang mendapatkan mutu pelayanan C pada tahun 2023 atau terkategori kurang memuaskan menjadi B atau memuaskan pada tahun 2024. Indikator tersebut adalah meningkatkan kebersihan lingkungan, meningkatkan kebersihan toilet umum, menyediakan APAR, menyediakan rambu area bebas rokok, menyediakan sarana dan prasarana afirmasi serta menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana.

Rencana tindak lanjut yang dapat direkomendasikan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa berdasarkan hasi penelitian IKM tahun 2024 adalah pada unsur waktu pelayanan yakni mengupayakan optimalisasi ketepatan waktu istirahat dan waktu tutup pelayanan. Dinas perlu melakukan monitoring terhadap petugas pelayanan agar waktu pelayanan bisa tepat dan sesuai dengan SOP. Selain itu, informasi mengenai jam operasional juga perlu disampaikan melalui pengumuman tertulis yang bisa dilihat oleh pengguna layanan di ruang pelayanan dan juga melalui media sosial yang mudah diakses oleh masyarakat.

24. IKM Sekretariat DPRD

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 77,88 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 82,82 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Sekretariat DPRD sebesar 82,82 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.61
IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Sekretariat DPRD. Hal ini tercermin dari 9 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu terdapat 6 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Sekretariat DPRD, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 83,85 atau terkategori memuaskan; prosedur pelayanan dengan indeks 83,85; produk pelayanan dengan indeks 83,08; perilaku petugas pelayanan dengan indeks 83,08; maklumat pelayanan dengan indeks 83,08 dan pengelolaan pengaduan dengan indeks 85,00.

Unsur yang mengalami penurunan indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah unsur biaya pelayanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 86,54 pada tahun 2023 menjadi 82,69 pada tahun 2024 dengan kategori memuaskan. Jika melihat dari indikator konposit masing-masing unsur pada IKM Sekretariat DPRD, masyarakat memberikan penilaian memuaskan pada semua indikator dengan mutu pelayanan B.

Perhatian perlu diberikan sebagai upaya peningkatan kinerja unsur yakni terutama pada 3 unsur terendah yakni waktu pelayanan, kompetensi petugas pelaksana serta sarana dan prasarana. Indikator yang perlu ditingkatkan lagi agar lebih optimal diantaranya adalah meningkatkan ketepatan waktu tutup pelayanan, meningkatkan kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat saat memberikan pelayanan serta meningkatkan efektivitas larangan merokok di lingkungan pelayanan selama pelayanan berlangsung.

Tabel 4.27
IKM Sekretariat DPRD
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

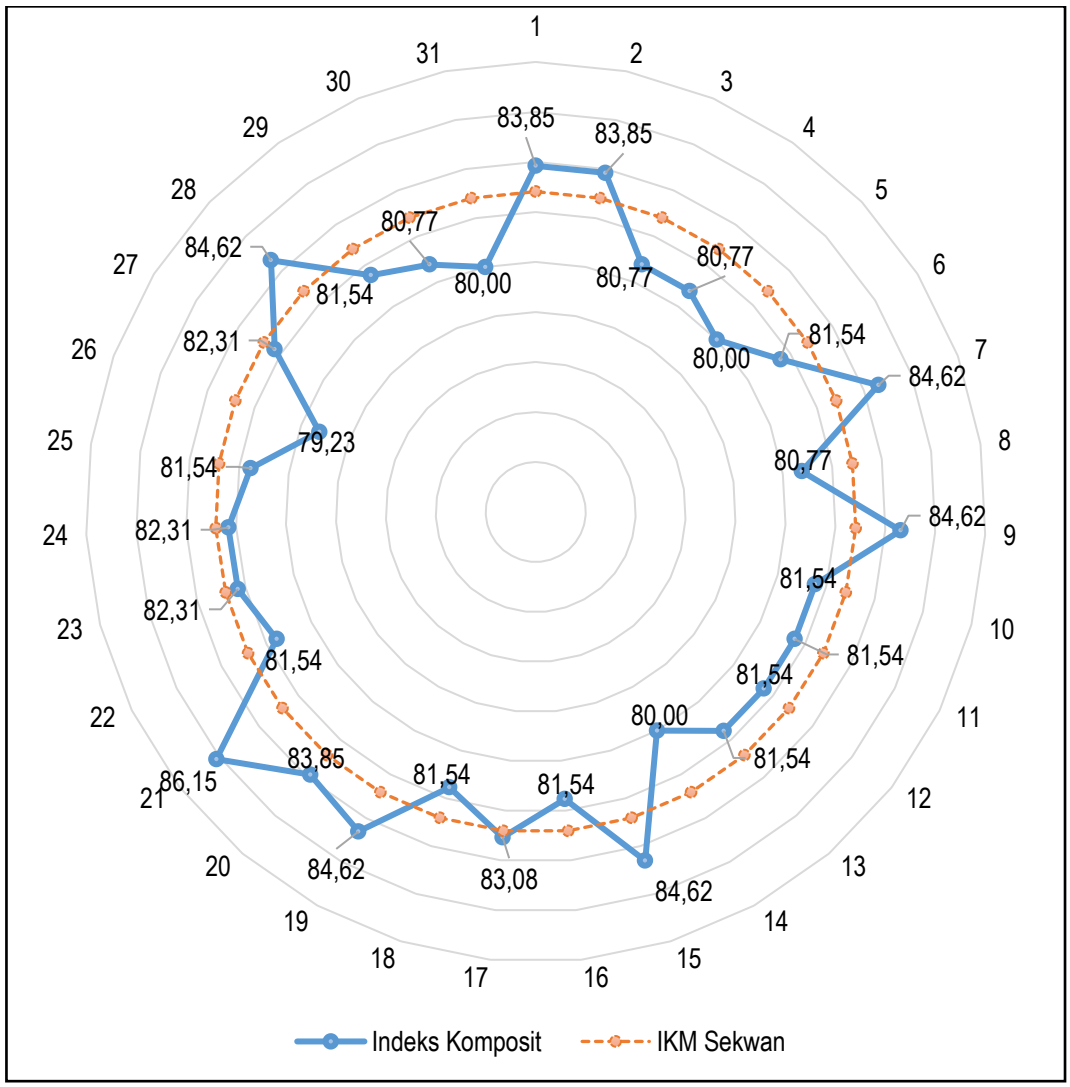
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	83,85	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,85	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80,77	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,77	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	81,54	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,62	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	80,77	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,62	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,54	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	81,54	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,54	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,54	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,00	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	84,62	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,54	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	83,08	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81,54	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,62	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83,85	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86,15	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,54	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,31	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,31	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,54	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,23	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	82,31	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	84,62	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,54	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,77	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	80,00	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 indikator berkualifikasi B dan dan dari 31 indikator tersebut 10 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Sekretariat DPRD sebesar

82,82. Sedangkan sebanyak 21 indikator masih belum mencapai indeks unit IKM Sekretariat DPRD.

Grafik 4.62
Postur Pelayanan Publik IKM Sekretariat DPRD
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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.

IKM Sekretariat DPRD mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2024. Hal ini merupakan bukti bahwa DPRD telah melakukan upaya perbaikan sebagaimana rencana tindak lanjut pada tahun 2023 berkenaan dengan upaya meningkatkan kemudahan persyaratan pelayananan, meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, meningkatkan citra produk dan menurunkan angka komplain, meningkatkan kemampuan informasi petugas, meningkatkan pegalaman petugas, meningkatkan keramahan, menyediakan maklumat pelayanan, meningkatkan integritas maklumat pelayanan, meningkatkan respon pengaduan, meningkatkan kebersihan lingkungan, meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan, meningkatkan efektivitas larangan merokok, melakukan pendataan dan penggantian sarana dan prasarana yang membahayakan, meningkatkan keamanan, menyediakan sarana dan prasarana afirmasi dan menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana. Hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan mutu pelayanan pada indikator tersebut dari yang semula C atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2023 menjadi B atau terkategori memuaskan pada tahun 2024.

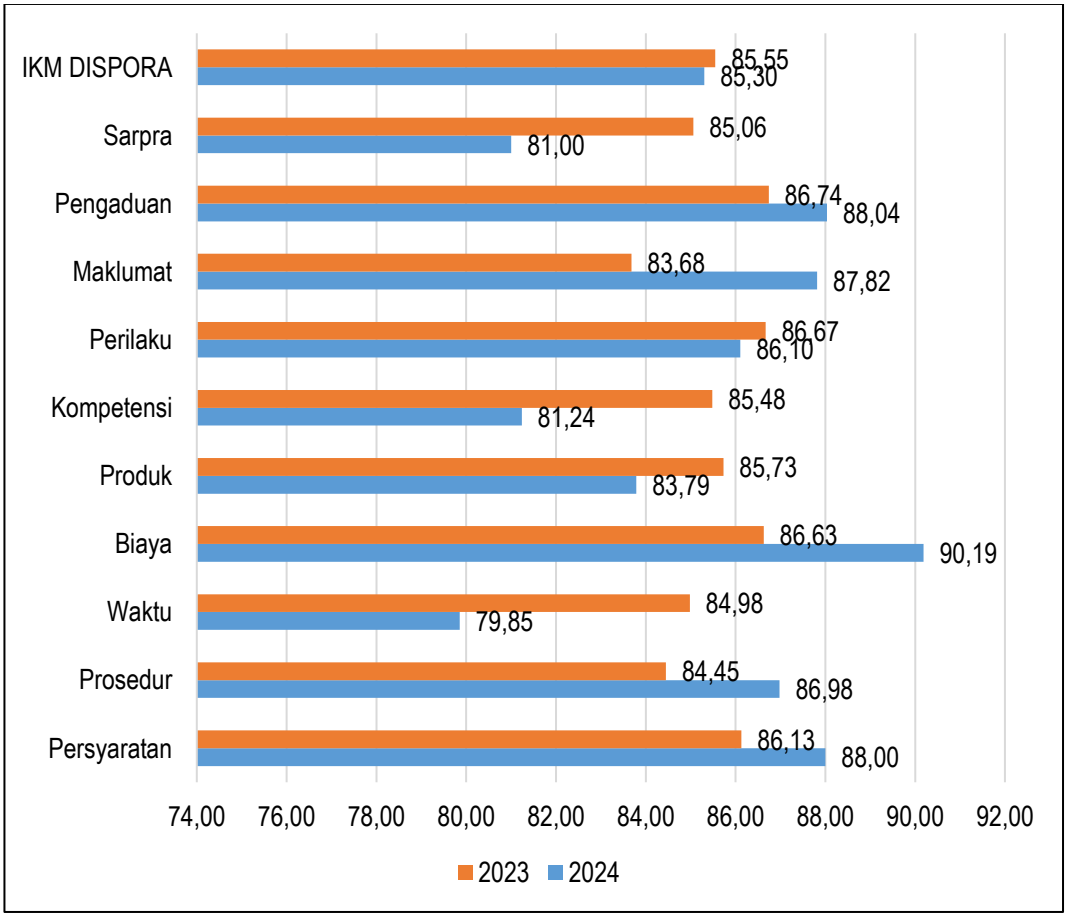
Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan pada Sekretariat DPRD sebagaimana hasil penelitian IKM pada tahun 2024 adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada optimalisasi kembali efektivitas larangan merokok. Sekretariat DPRD perlu melakukan monitoring berkala pada area bebas rokok agar apabila terdapat petugas atau pengguna pelayanan bisa diberi teguran/sanksi. Selain itu perlu menyediakan ruangan atau area bagi perokok, sehingga tidak ada lagi yang merokok pada area bebas rokok. Selain itu Sekretariat DPRD juga perlu melakukan

optimalisasi pada pelayanan online dengan melakukan updating informasi dan pelayanan melalui platform digital seperti Instagram dan juga website resmi Sekretariat DPRD. Sekretariat DPRD bisa membuat layanan berbasis yang mampu mendengarkan berbagai aspirasi dari masyarakat di Kabupaten Lebak.

25. IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Lebak tercatat mengalami penurunan meski tidak signifikan dari yang semula 85,55 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 85,30 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga sebesar 85,30 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.63
IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 5 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, maklumat pelayanan dan pengelolaan pengaduan. Selain itu terdapat 3 unsur terendah yang berkinerja di bawah indeks unit IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga, yakni: waktu pelayanan dengan indeks sebesar 79,85 atau terkategori memuaskan, kompetensi petugas pelayanan dengan indeks sebesar 81,24 atau terkategori memuaskan serta sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks sebesar 81,00 atau terkategori memuaskan. Capaian ini tentu mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dimana 10 unsur komposit IKM Dinas Pemuda dan Olahraga mengalami peningkatan.

Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks secara signifikan adalah unsur waktu pelayanan dari yang semula sebesar 84,98 pada tahun 2023 menjadi 79,85 dan terkategori memuaskan. Penurunan ini terjadi dikarenakan adanya penurunan pada nilai indeks indikator ketepatan waktu buka pelayanan dan ketepatan waktu tunggu pelayanan. Permasalahan teridentifikasi juga pada indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana yakni masyarakat menilai masih kurangnya kenyamanan ruang pelayanan dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Adapun masyarakat juga menilai kalau masih ada inefektivitas larangan merokok di sekitar lingkungan pelayanan dengan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Tidak hanya itu, kebersihan toilet juga dinilai kurnag terjaga sehingga masyarakat memberikan respon kurang memuaskan pada indikator tersebut.

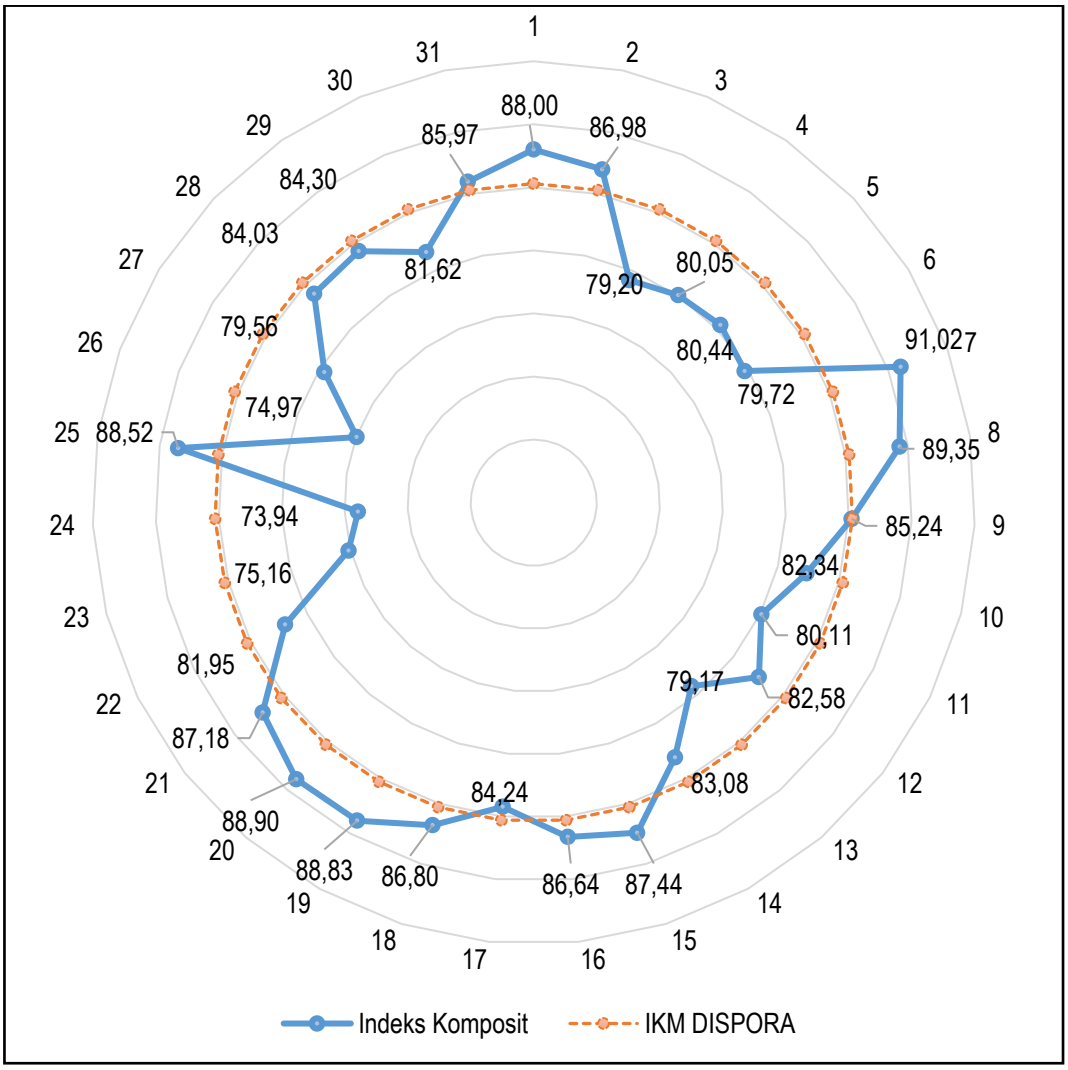
Tabel 4.28
IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	88,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,98	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	79,20	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,05	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80,44	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	79,72	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	91,02	A	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	89,35	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,24	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82,34	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	80,11	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,58	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,17	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,08	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	87,44	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,64	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,24	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86,80	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	88,83	A	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	88,90	A	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	87,18	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,95	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	75,16	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	73,94	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	88,52	A	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	74,97	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	79,56	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	84,03	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,30	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,62	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	85,97	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 23 dari 31 indikator telah berkualifikasi B, 5 indikator berkualifikasi A dan 3 indikator berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 12 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Lebak sebesar 85,30.

Grafik 4.64
Postur Pelayanan Publik Dinas Pemuda dan Olah Raga
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Dinas Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Lebak mengalami penurunan meskipun tidak signifikan pada tahun 2024. Upaya perbaikan pada rencana tindak lanjut tahun 2023 yang dilakukan adalah meningkatkan kinerja unsur biaya pelayanan dan memastikan tidak adanya pungli. Hal ini menyebabkan indikator pada unsur biaya pelayanan mendapatkan mutu pelayanan A atau sangat memuaskan pada tahun 2024 dari yang sebelumnya mendapatkan mutu pelayanan B pada tahun 2023.

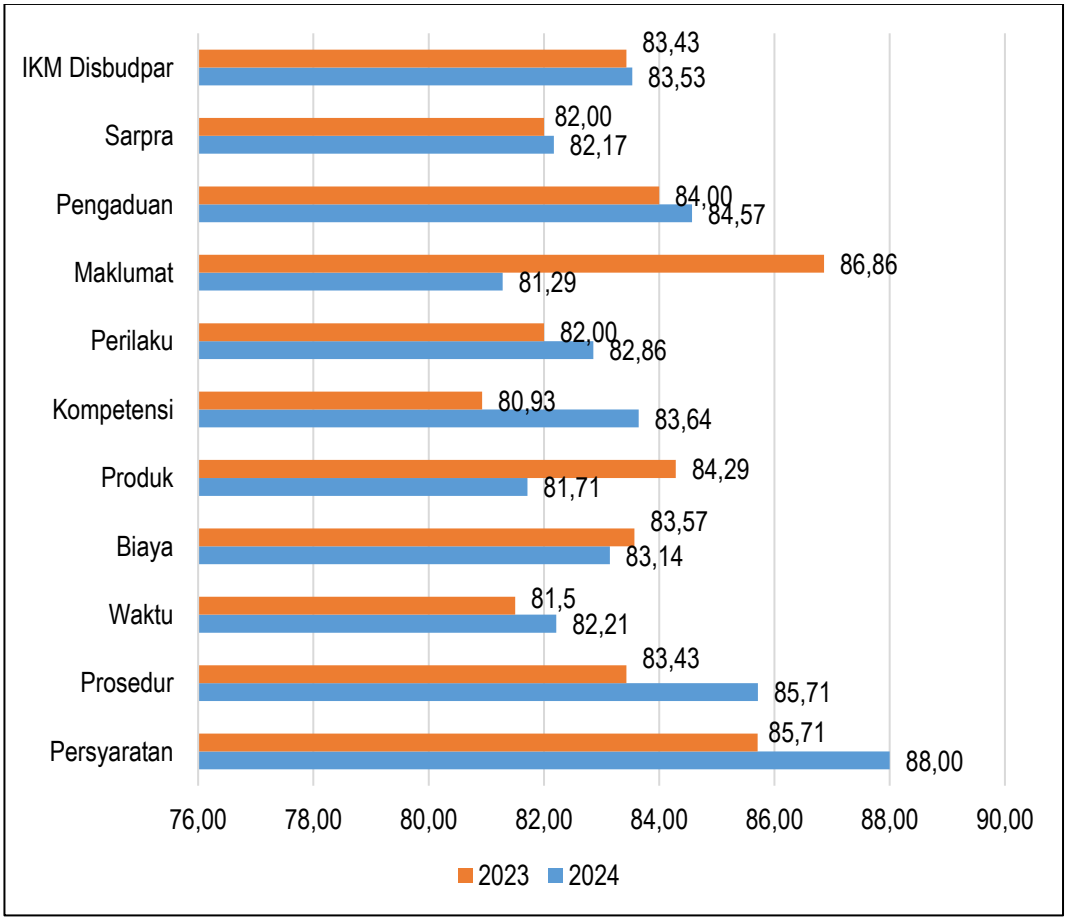
Rencana tindak lanjut yang bisa dilakukan oleh Dinas Pemuda dan Olah Raga berdasarkan hasil penelitian IKM Tahun 2024 adalah pada sarana dan prasarana pelayanan yakni pada indikator yang masih mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Dinas Pemuda dan Olah Raga perlu mendata kembali kondisi ruang pelayanan seperti jumlah kursi tunggu dan kondisinya, menata kembali tata letak ruang tunggu pelayanan serta menjamin kebersihan ruang pelayanan. Kemudian dinas juga perlu melakukan monitoring terhadap kebersihan toilet umum dengan memastikan petugas kebersihan membersihkannya sesuai jadwal dan memberikan himbauan baik lisan maupun tulisan kepada pengguna dan petugas pelayanan agar tetap menjaga kebersihan toilet.

Rencana tindak lanjut lainnya adalah Dinas Pemuda dan Olah Raga perlu meningkatkan pengawasan terhadap area bebas merokok yang telah dipasang rambu bebas merokok agar tidak ada petugas dan pengguna pelayanan yang merokok di ruangan pelayanan tersebut. Jika terdapat orang yang merokok di area bebas rokok maka perlu diberikan teguran dan sanksi.

26. IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 83,43 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,53 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sebesar 83,53 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelaksana, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.65
IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 7 unsur komposit yang semuanya mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu 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 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 88,00 atau terkategori memuaskan; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 85,71 atau terkategori memuaskan; kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 83,64 atau terkategori memuaskan serta pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 84,57 atau terkategori memuaskan.

Peningkatan nilai indeks yang signfikan terjadi pada unsur persayaratan pelayanan dari yang semula 85,71 menjadi 88,00 pada tahun 2024. Adapun usnur yang mengalami penurunan paling signifikan adalah maklumat pelayanan dari yang semula 86,86 pada tahun 2023 menjadi 81,29 pada tahun 2024.

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 demikian perlu ada optimalisasi terutama pada indikator dari unsur sarana dan prasarana seperti meningkatkan kebersigan lingkungan, meningkatkan larangan merokok dan menambahkan sarana dan prasarana afirmasi.

Tabel 4.29
IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

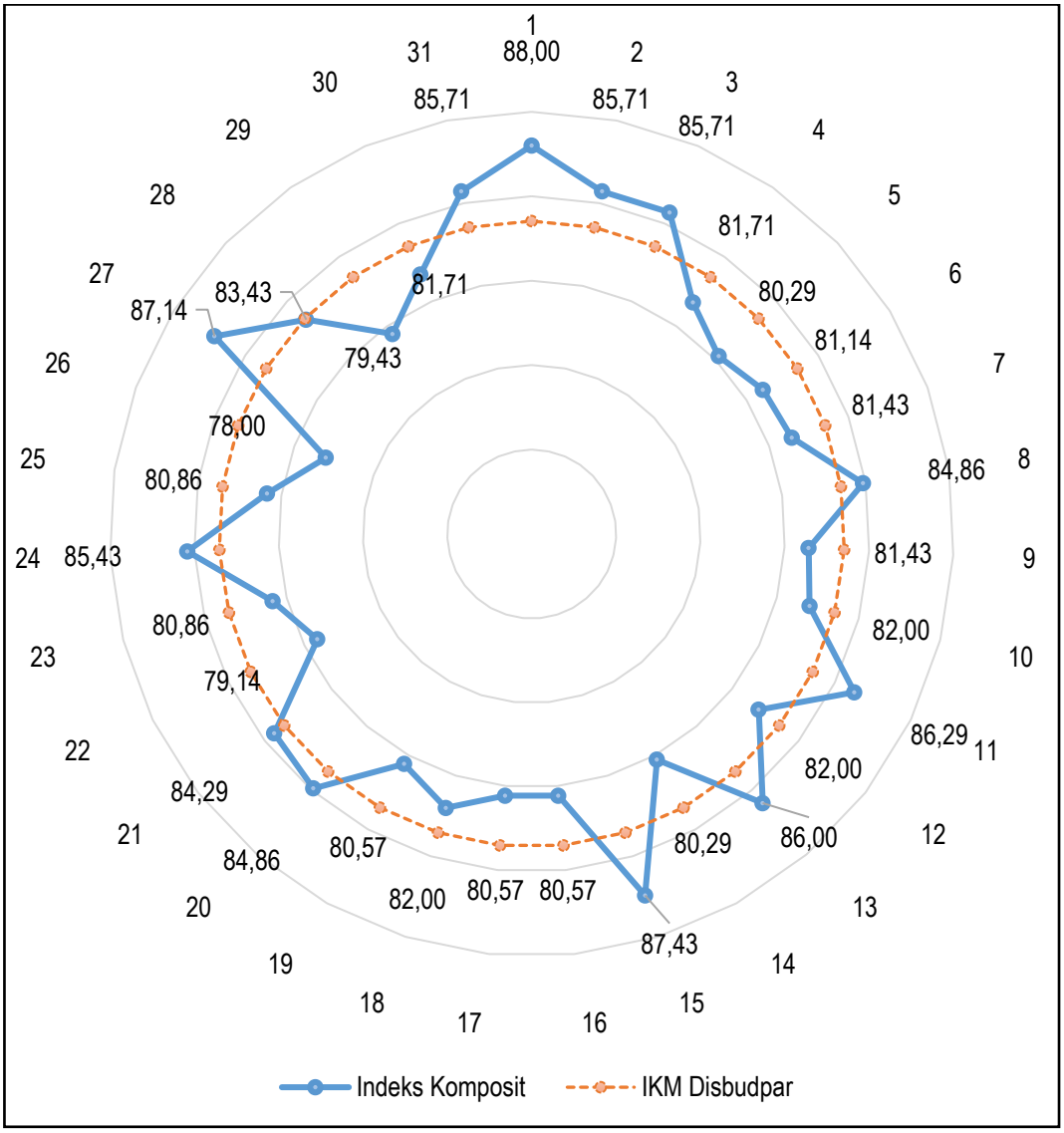
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	88,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,71	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	85,71	B	Di atas rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,71	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	80,29	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	81,14	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	81,43	B	Di bawah rerata
8	Biaya Tambahan	84,86	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,43	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82,00	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	86,29	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	86,00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	80,29	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	87,43	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	80,57	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	80,57	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82,00	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,57	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84,86	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,29	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,14	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,86	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,43	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,86	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,00	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	87,14	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,43	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79,43	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,71	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	85,71	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 dari 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak sebesar 83,53 dan 20 lainnya belum

mencapai indeks unit IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak.

Grafik 4.66
Postur Pelayanan Publik
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

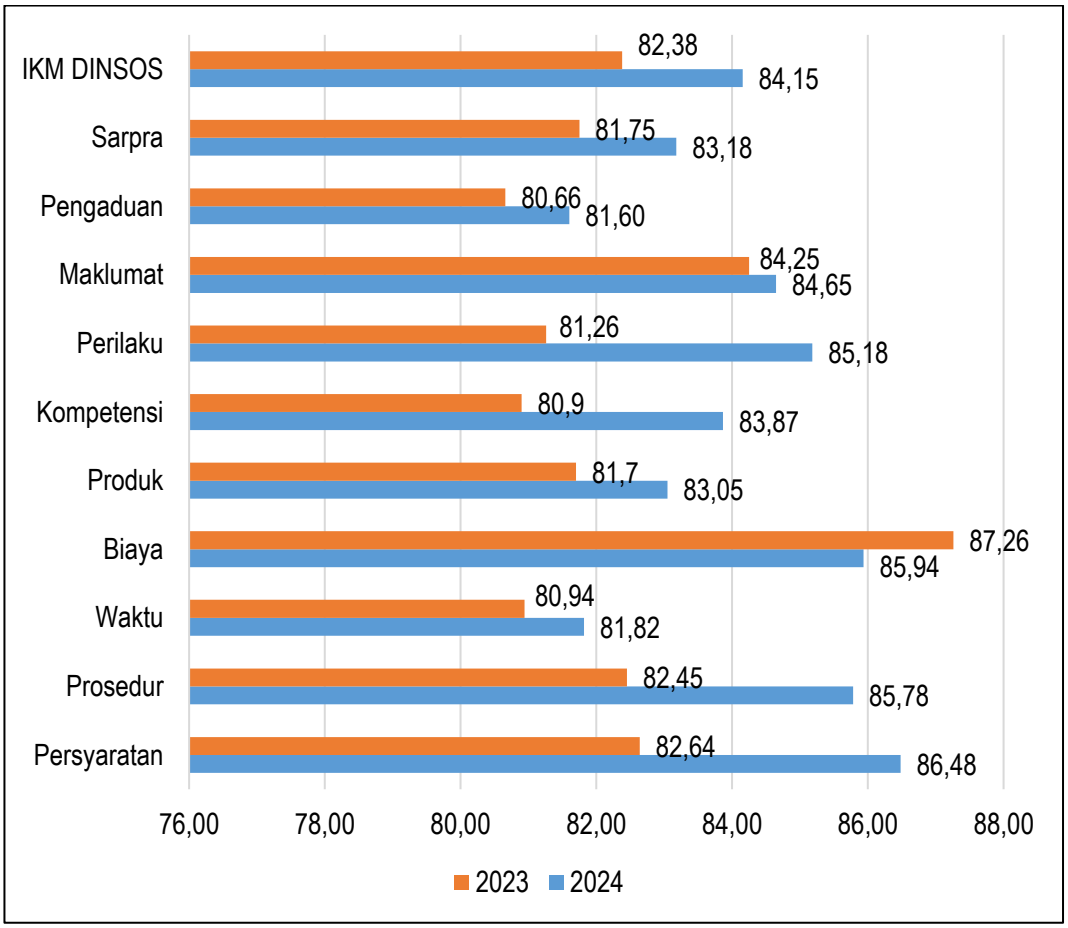
IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak mengalami peningkatan pada tahun 2024. Hal ini menandakan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak telah melakukan upaya perbaikan dari rekomendasi pada tahun 2023 yakni terutama pada upaya meningkatkan kesesuaian waktu buka pelayanan, menyediakan dan meningkatkan rambu area bebas merokok, menyediakan sarana dan prasarana afirmasi serta menyediakan sarana dan prasarana afirmasi serta rambu-rambu mitigasi bencana.

Rencana tindak lanjut yang direkomendasikan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak berdasarkan hasil penelitian IKM tahun 2024 adalah upaya optimalisasi unsur sarana dan prasarana. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak sudah menyediakan rambu area bebas merokok, namun demikian untuk bisa mencapai efektivitas larangan merokok, maka perlu dilakukan pengawasan pada area bebas rokok dan memberikan teguran/sanksi apabila terrdapat petugas atau pengguna layanan yang merokok di area bebas rokok. Adapun upaya optimalisasi juga diperlukan yakni dengan memastikan kebersihan lingkungan selalu terjaga dan petugas kebersihan selalu menjalankan tugas kebersihan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Kemudian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak juga perlu mendata dan menambah sarana dan prasarana afirmasi yang masih belum tersedia.

27. IKM Dinas Sosial

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 82,38 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,15 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Sosial sebesar 84,15 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.67
IKM Dinas Sosial
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 9 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Sosial, yakni: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana.



Gambar 7.
Ruang Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten lebak

Unsur yang mengalami penurunan indeks yaitu biaya pelayanan dari yang semula 87,26 menjadi 85,94 pada tahun 2024. 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 demikian perlu ada upaya

peningkatan pada indikator kebersihan toilet agar tetap terjaga kebersihannya.

Tabel 4.30
IKM Dinas Sosial
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

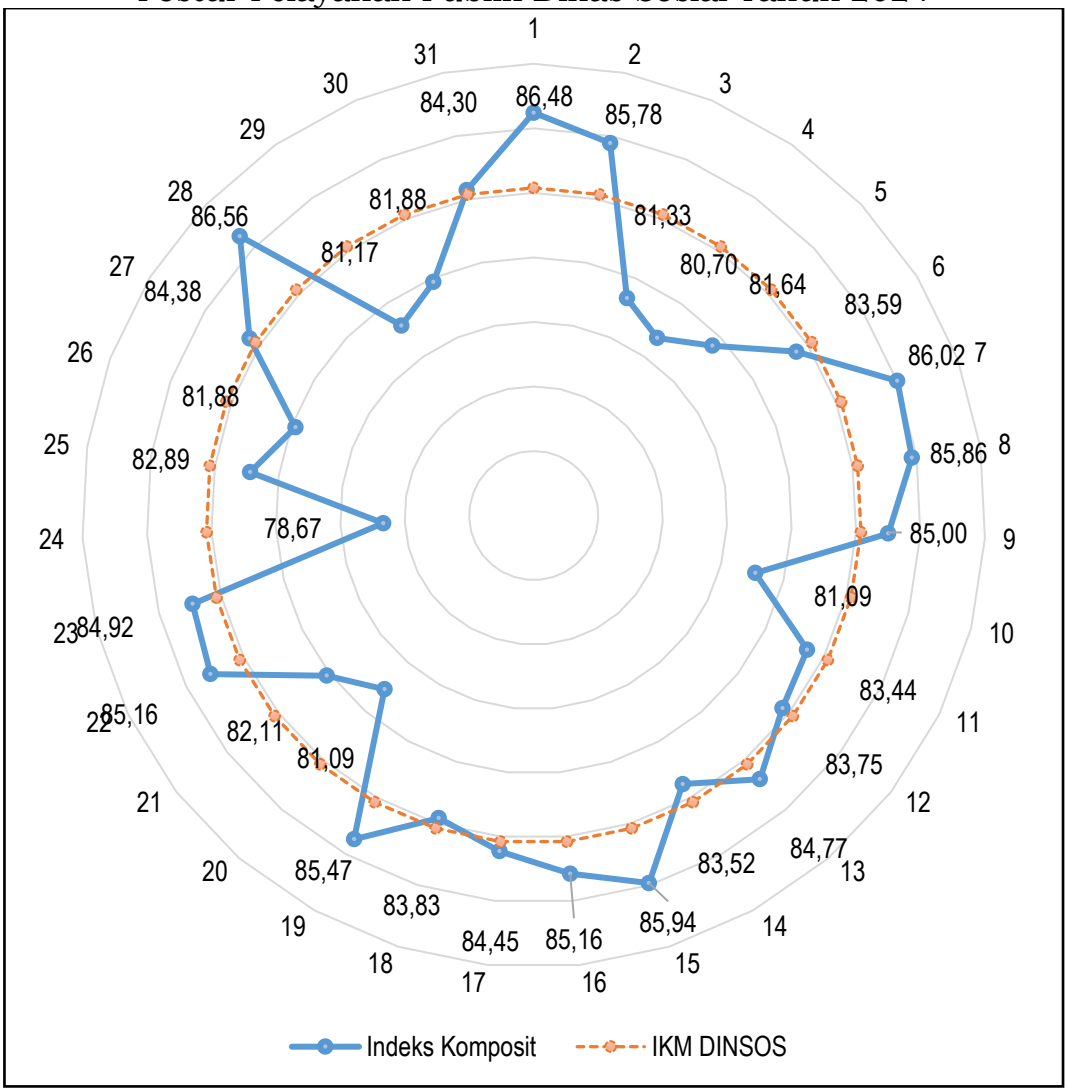
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86,48	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,78	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,33	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,70	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81,64	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	83,59	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,02	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	85,86	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,09	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	83,44	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,75	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	84,77	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,52	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	85,94	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,16	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,45	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83,83	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,47	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81,09	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,11	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,16	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,92	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,67	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,89	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,88	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,38	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86,56	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,17	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,88	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84,30	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 dari 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator

telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Sosial Kabupaten Lebak sebesar 84,15 dan 16 lainnya belum mencapai indeks unit IKM Dinas Sosial.

Grafik 4.68
Postur Pelayanan Publik Dinas Sosial Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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.

IKM Dinas Sosial Kabupaten Lebak mengalami peningkatan pada tahun 2024. Artinya Dinas Sosial telah melakukan upaya perbaikan yang direkomendasikan pada tahun 2023 seperti meningkatkan pengalaman petugas dengan mengikuti pelatihan/workshop dan meningkatkan efektivitas larangan merokok.

Rencana tindak lanjut yang dapat direkomendasikan pada Dinas Sosial berdasarkan hasil penelitian IKM tahun 2024 adalah pada unsur waktu pelayanan berupa upaya optimalisasi keseusaian waktu pelayanan dari mulai buka hingga tutup. Dinas perlu melakukan monitoring terhadap petugas agar komitmen terhadap waktu pelayanan tetap terjaga dan memberikan informasi terkait jam operasional pelayanan melalui pengumuan tertulis di ruang pelayanan dan juga media sosial.

Rencana tindak lanjut lainnya adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada optimalisasi kebersihan toilet umum. Dinas melalui petugas kebersihan perlu mengatur jadwal piket secara berkala serta memasang himbauan agar pengguna dan petugas pelayanan bisa menjaga kebersihan toilet umum.

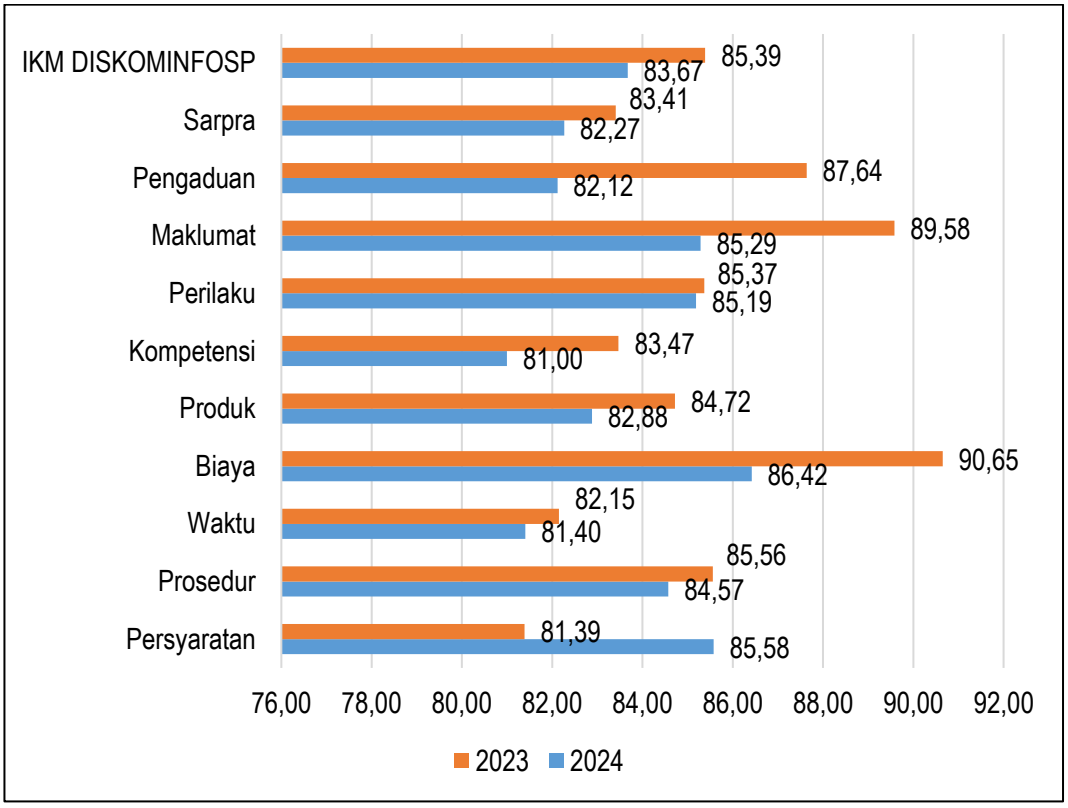


Gambar 8.
Kondisi toilet disabilitas dan toilet umum

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 penurunan dari yang semula 85,39 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,67 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sebesar 83,67 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.69
IKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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. Namun demikian terdapat penurunan nilai indeks jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini tercermin dari 9 unsur komposit yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu 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 Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian, yakni: unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,58 atau terkategori memuaskan; unsur prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 84,57 atau terkategoi memuaskan; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 86,42 atau terkategori memuaskan; perilaku petugas dengan indeks sebesar 85,19 atau terkategori memuaskan dan maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 85,29 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks paling signifikan adalah unsur maklumat pelayanan dengan indeks semula sebesar 89,58 atau terkategori sangat memuaskan pada tahun 2023 menjadi 85, 29 atau terkategori memuaskan pada tahun 2024. Secara umum indikator komposit dari setiap unsur pada IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian telah mendapat kan penilaian memuaskan dengan mutu pelayanan B. Meski demikian terdapat indikator yang perlu ditingkatkan yaitu kebersihan toilet agar tetap selalu terjaga kebersihannya dan juga optimalisasi ketersediaan pelayanan online.

Tabel 4.31
IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

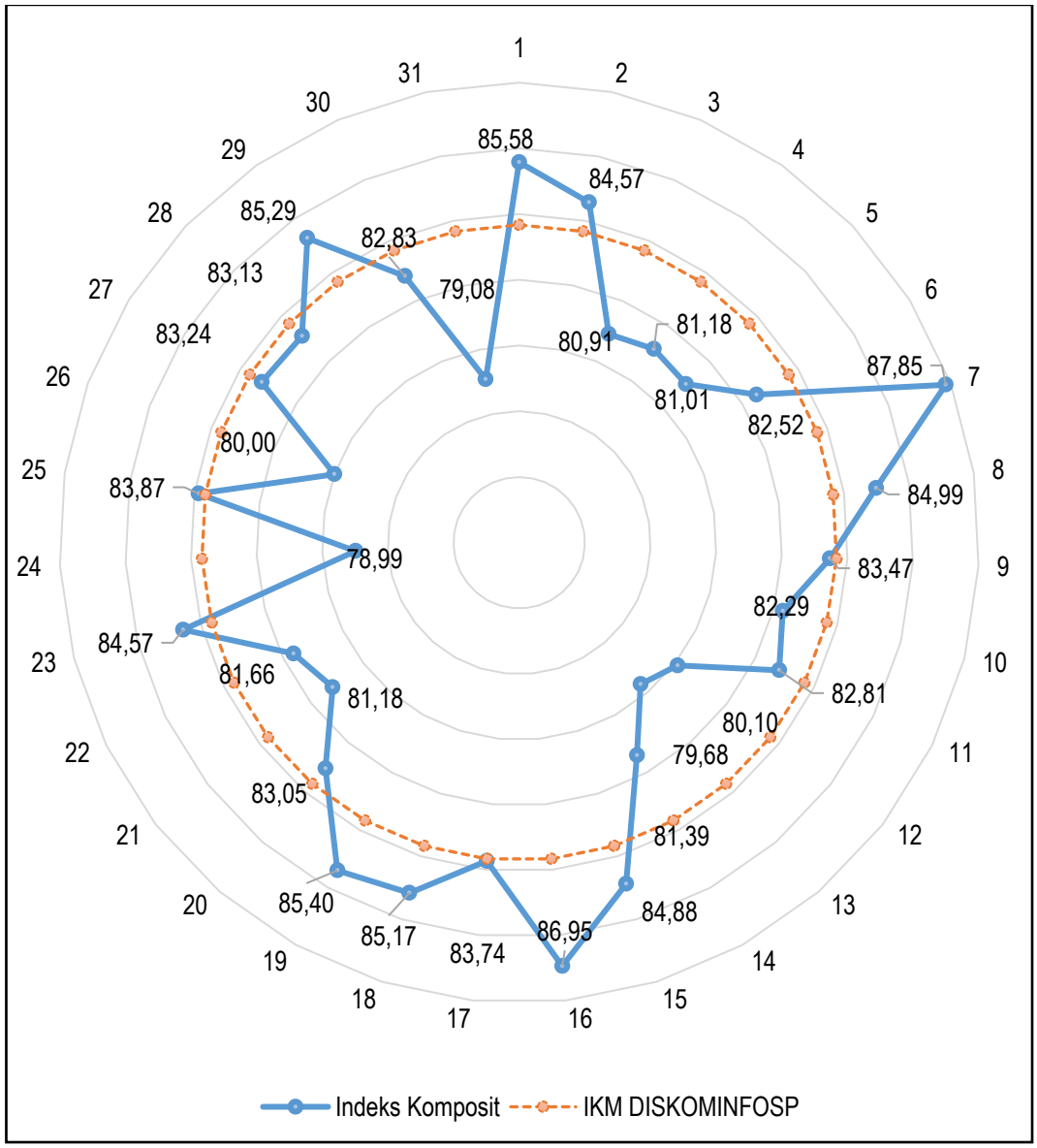
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,58	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,57	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80,91	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,18	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81,01	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	82,52	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	87,85	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	84,99	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,47	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	82,29	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	82,81	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,10	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,68	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,39	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	84,88	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	86,95	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,74	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,17	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,40	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83,05	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,18	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,66	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,57	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,99	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,87	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,00	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83,24	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83,13	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,29	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82,83	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	79,08	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 dari 31 indikator berkualifikasi B dan Dari 32 indikator tersebut 12 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Lebak sebesar 83,67 dan sebanyak 19 indikator masih berkinerja di bawah indeks

unit IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Lebak.

Grafik 4.70
Postur Pelayanan Publik
Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Lebak mengalami penurunan nilai indeks pada tahun 2024, meskipun demikian semua indikator kompositnya masih mendapatkan mutu pelayanan B atau memuaskan. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Lebak telah berupaya menjalankan rencana tindak lanjut pada tahun 2023 dengan meningkatkan indikator komposit kesesuaian waktu buka pelayanan dan menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana.

Rencana tindak lanjut yang dapat direkomendasikan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Lebak berdasarkan hasil penelitian IKM tahun 2024 adalah pada unsur kompetensi petugas terutama indikator pengalaman petugas. Meskipun mendapatkan apresiasi dari masarakat dengan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan, namun perlu ada upaya optimalisasi dengan memberikan pelatihan dan pembinaan sesuai dengan kebutuhan terutama apabila terdapat pegawai baru yang ditempatkan pada bagian pelayanan.

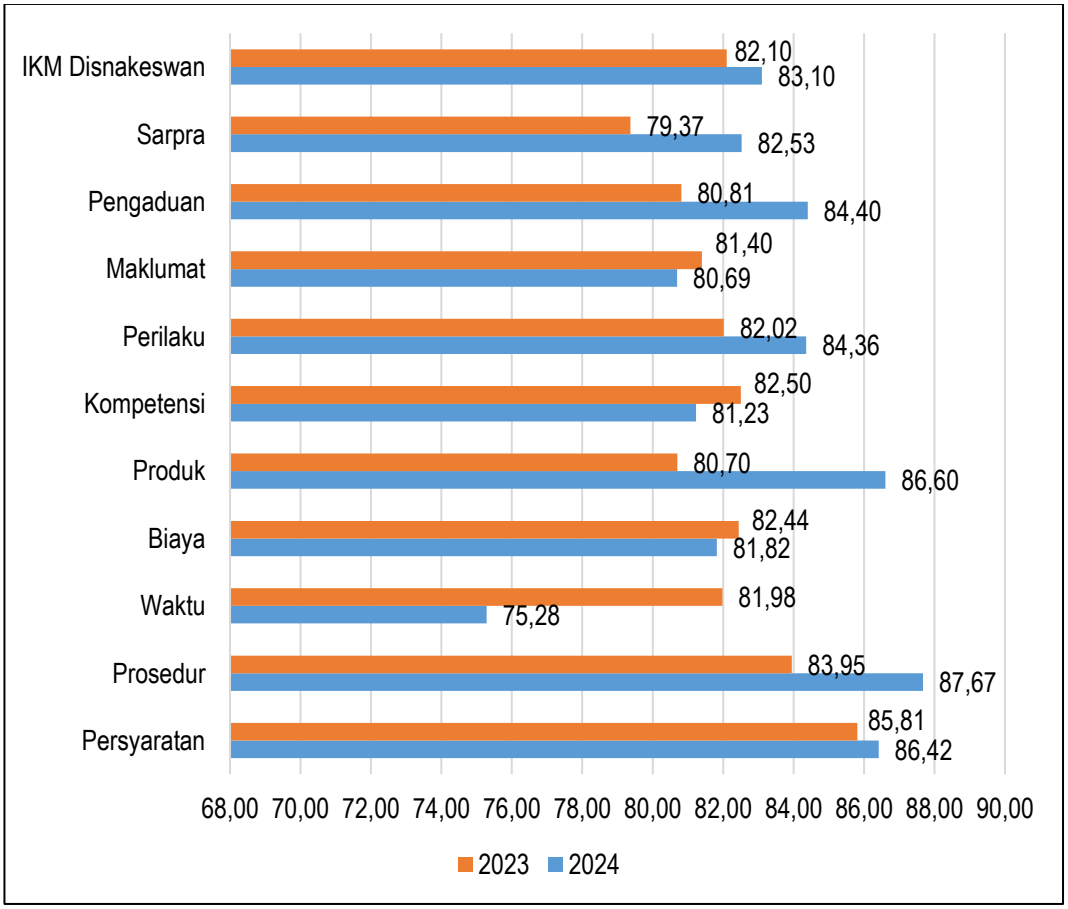
Rencana tindak lanjut kedua adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator kebersihan toilet umum. Dinas perlu memastikan kebersihan toilet terjaga dari waktu buka hingga tutup pelayanan dan melakukan monitoring kebersihan melalui petugas kebersihan yang terjadwal. Selain itu perlu ada himbauan tertulis dan lisan kepada petugas dan pengguna layanan untuk bersama menjaga kebersihan. Rencana tindak lanjut ketiga adalah

pada indikator ketersediaan pelayanan online. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian telah memiliki pelayanan online dan inovasi yang dapat dilihat pada fitur Instagram (@diskominfosplebak) yang sarat akan informasi. Agar produk pelayanan online bisa dikenal luas, maka dinas perlu mensosialisasikan produk inovasi layanan online kepada masyarakat dan memastikan untu selalu mengupdate website dinas. Konten tambahan seputar informasi jam operasional pelayanan dinas, produk pelayanan serta maklumat pelayanan juga perlu secara rutin ditampilkan pada media digital.

29. IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 82,10 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,10 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan sebesar 83,10 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas, maklumat pelayanan, serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.71
IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 5 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana. Selain itu terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 86,42 atau terkategori memuaskan; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 87,67 atau terkategori memuaskan; produk pelayanan dengan indeks sebesar 86,60 atau terkategori memuaskan; perilaku petugas dengan indeks sebesar 84,36 atau terkategori memuaskan dan pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 84,40 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks diantaranya terdapat 4 unsur yaitu unsur waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas dan maklumat pelayanan. Penurunan paling signifikan terjadi pada unsur waktu pelayanan dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 81,98 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 75,28 atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2024. Penurunan ini terjadi seiring dengan penurunan indikator kompositnya yakni penurunan ketepatan waktu buka pelayanan dengan mutu pelayanan C. Kemudian masyarakat juga menilai kalau ada ketidaktepatan waktu tutup dan waktu tunggu pelayanan dengan masing-masing indikator mendapatkan mutu pelayanan C atau kurang memuaskan. Optimalisasi juga perlu dilakukan pada indikator reponsivitas petugas dalam memberikan pelayanan dan masih kurangnya kenyamanan ruang pelayanan.

Tabel 4.32
IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

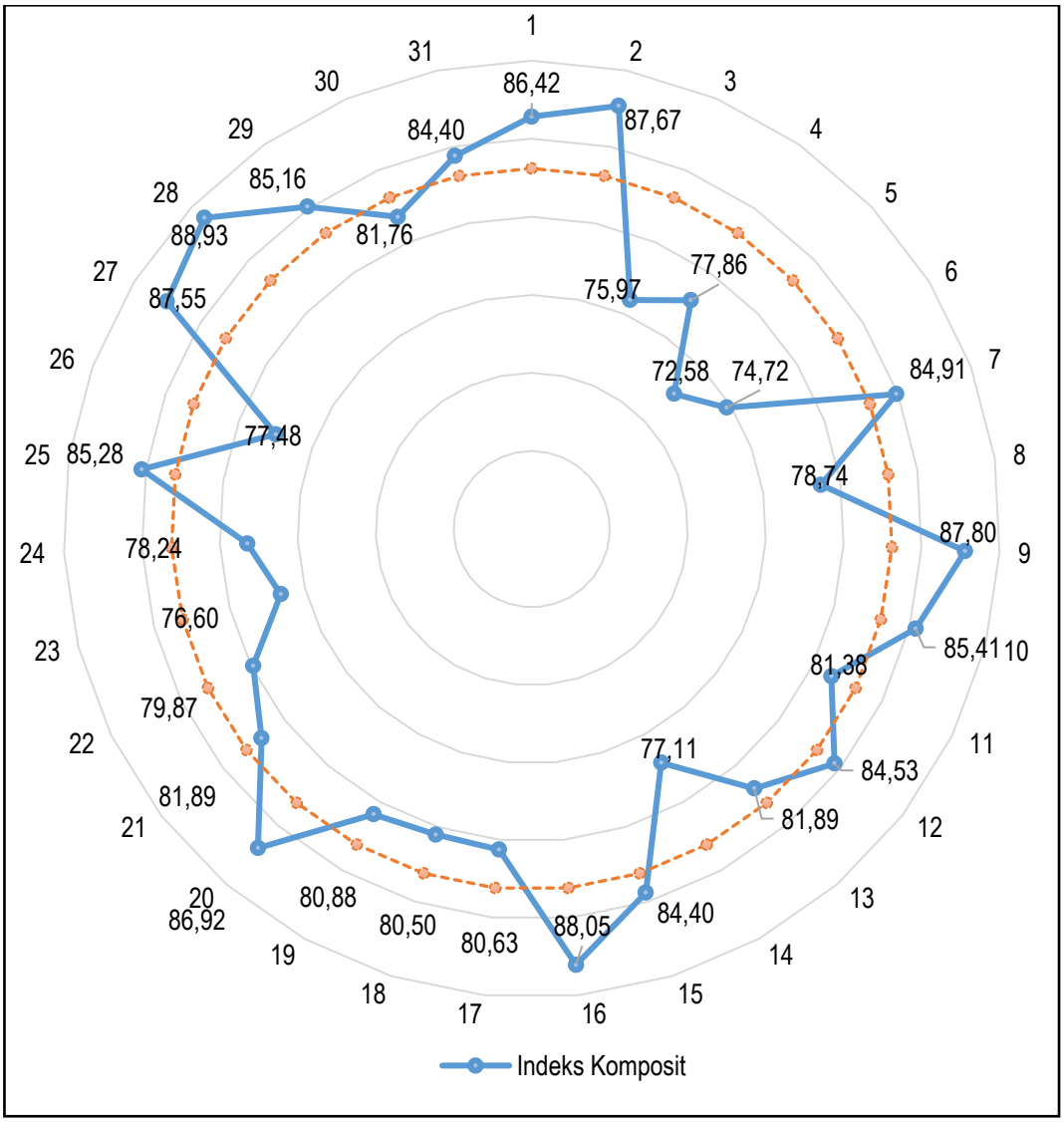
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86,42	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	87,67	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	75,97	C	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	77,86	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	72,58	C	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	74,72	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,91	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	78,74	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,80	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,41	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	81,38	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,53	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	81,89	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	77,11	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	84,40	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	88,05	B	Di atas rerata
17	Keramahan	80,63	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	80,50	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,88	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86,92	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,89	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,87	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	76,60	C	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78,24	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,28	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,48	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	87,55	B	Di atas rerata
28	Keamanan	88,93	A	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,16	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,76	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84,40	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa 4 dari 31 indikator masih berkualifikasi C, 1 indikator berkualifikasi A dan 26 indikator lainnya berkualifikasi B. Dari indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas Peternakan

dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lebak sebesar 83,10 dan 17 indikator lainnya belum mencapai indeks unit IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lebak

Grafik 4.72
Postur Pelayanan Publik
IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
Tahun 2024



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024
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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Lebak mengalami peningkatan pada tahun 2024. Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan telah menjalankan rencana tindak lanjut tahun 2023 berupa upaya meningkatkan efektivitas larangan merokok dan menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana. Hal ini terbukti dari adanya peningkatan mutu pelayanan dari yang semula C atau terkategori kurang memuaskan pada tahun 2023 menjadi B atau terkategori memuaskan pada tahun 2024.

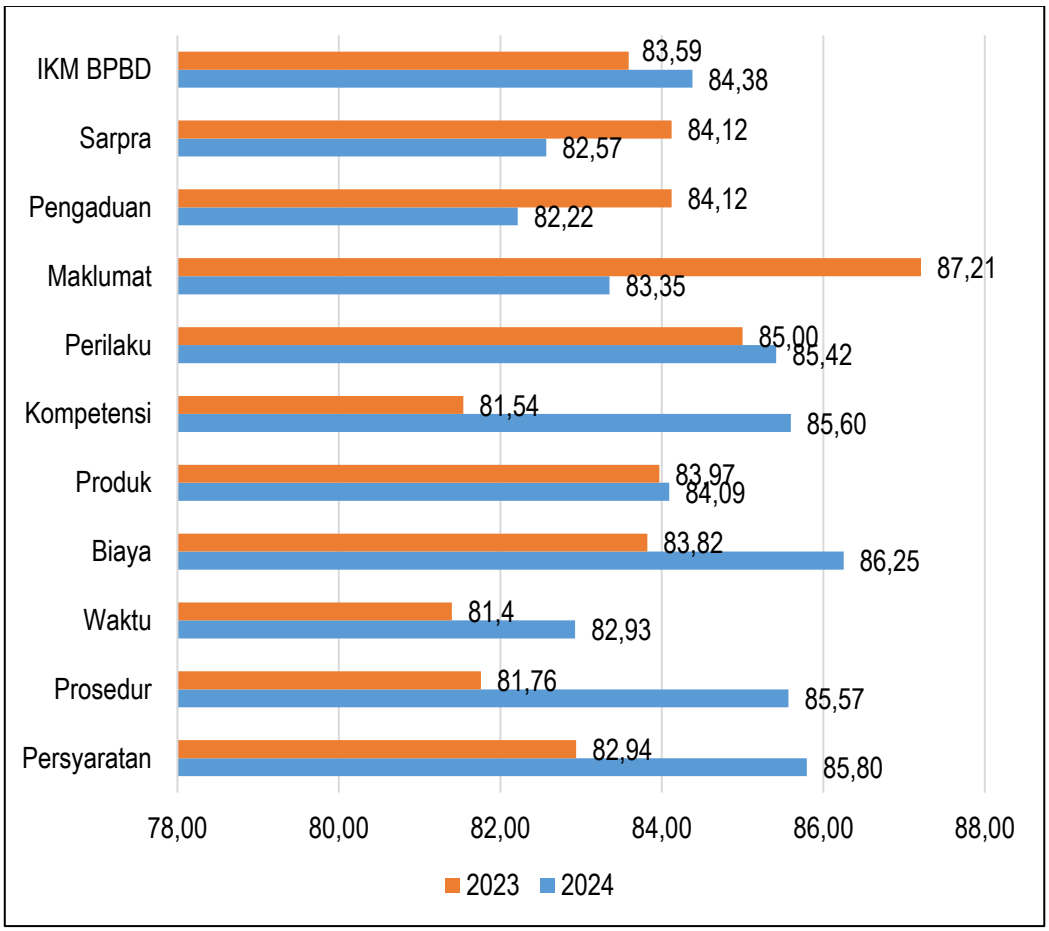
Rencana tindak lanjut yang dapat diberikan sebagai rekomendasi untuk Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan tahun 2024 adalah pada unsur waktu pelayanan terutama upaya untuk meningkatkan kinerja indikator ketepatan wkatu buka pelayanan, ketepatan waktu tutup dan waktu tunggu pelayanan. Dinas perlu melakukan monitoring kepada petugas agar tidak terjadi penyimpangan waktu pelayanan. Selain itu, perlu ada pengumuman informasi jam operasional serta estimasi penyelesaian layanan pada setiap produk pelayanan yang dapat dilihat oleh pengguna layanan baik secara offline di kantor pelayanan maupun secara digital pada media sosial yang dimiliki dinas.

Rencana tindak lanjut kedua adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada unsur kenyamanan ruang pelayanan. Dinas perlu mendata jumlah kursi ruang tunggu pelayanan dan kondisinya, memastikan tata letak ruang pelayanan telah memberikan rasa nyaman dan kebersihan ruang pelayanan terjaga.

30. IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatakan dari yang semula 83,59 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,38 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebesar 84,38 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.73
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 7 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,80 atau terkategori memuaskan; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 85,57 atau terkategori memuaskan, biaaya pelayanan dengan indeks sebesar 86,25 atau terkategori memuaskan dan kompetensi petugas dengan indeks sebesar 85,60 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks diantaranya terdapat 3 unsur yaitu unsur maklumat pelayanan dari yang semula mendapat capaian indeks sebesar 87,21 pada tahun 2023 menjadi 83,35 pada tahun 2024. Unsur pengelolaan pengaduan turun dari 84,12 menjadi 82,57 pada tahun 2024. Adapun unsur sarana dan prasarana turun dari 84,12 pada tahun 2023 turun menjadi 82,57 pada tahun 2024.

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 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan. Namun, jika merujuk pada indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah, masih terdapat 19 indikator komposit yang berada di bawah rerata indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Dengan demikian, Badan Penanggulangan Bencana Daerah perlu melakukan optimalisasi

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

Tabel 4.33

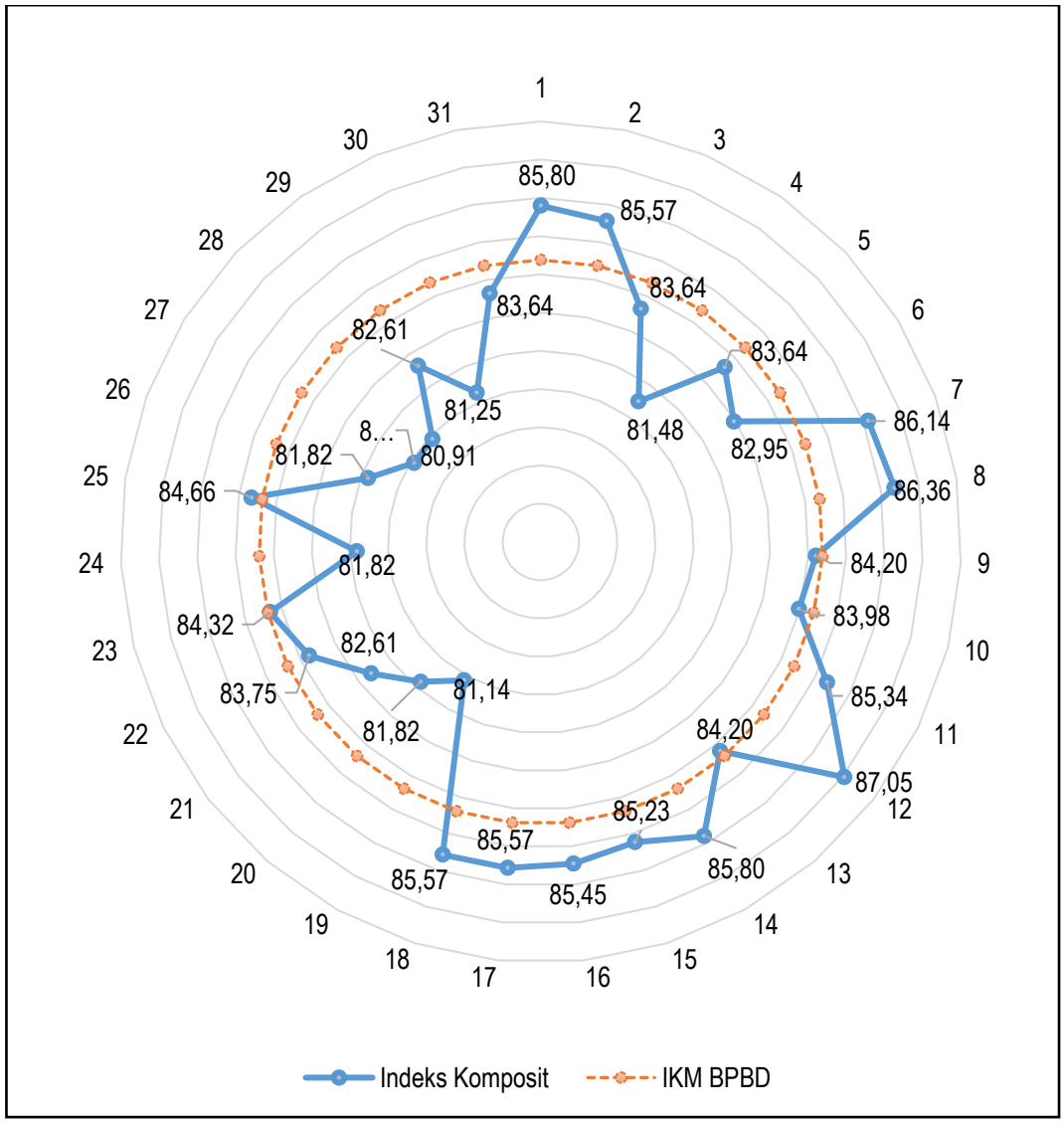
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,80	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,57	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	83,64	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,48	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83,64	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	82,95	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,14	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	86,36	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,20	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83,98	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	85,34	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	87,05	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,20	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	85,80	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	85,23	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,45	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,57	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,57	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,14	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81,82	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,61	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,75	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,32	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,82	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,66	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,82	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	80,91	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	80,91	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,61	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,25	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	83,64	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 dari 31 indikator berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut 12 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak sebesar 84,38.

Grafik 4.74
Postur Pelayanan Publik
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

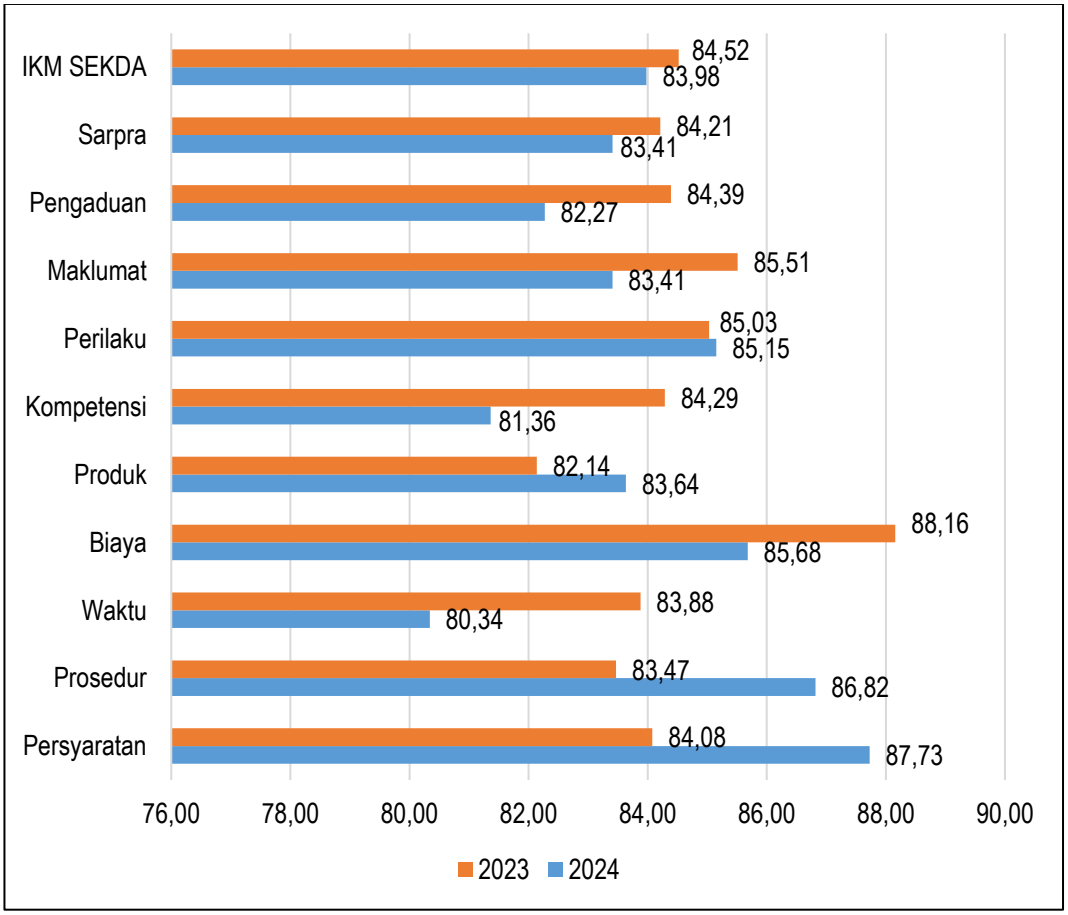
IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak mengalami peningkatan pada tahun 2024. Artinya dinas telah berupaya melaksanakan rencana tindak lanjut pada tahun 2023 seperti meningkatkan kebersihan toilet dan meningkatkan efektivitas larangan merokok.

Rencana tindak lanjut yang dapat direkomendasikan pada tahun 2024 berdasarkan hasil penelitian IKM ini adalah upaya optimalisasi kinerja indikator komposit yang sebenarnya sudah mendapatkan penilaian memuaskan dari masyarakat dengan mutu pelayanan B. Rekomendasi optimalisasi adalah terutama pada unsur sarana dan prasarana yakni pada indikator sarana dan prasarana tidak membahayakan dengan selalu mendata kondisi sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki dan meningkatkan keamanan di lingkungan pelayanan baik dari segi sarana dan prasarana dan juga kondisi pelayanan yang aman dengan memasang cctv pada area tertentu dan meningkatkan efektivitas petugas keamanan kantor.

31. IKM Sekretariat Daerah

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Lebak tercatat mengalami penurunan dari yang semula 84,52 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,98 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Sekretariat Daerah sebesar 83,98 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.75
IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Lebak. Meskipun mengalami penurunan nilai indeks. Hal ini tercermin dari 4 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk pelayanan dan perilaku petugas pelayanan. Selain itu terdapat 4 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Sekretariat Daerah, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 87,73 atau terkategori memuaskan, prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 86,82 atau terkategori memuaskan, biaya pelayanan dengan indeks sebesar 85,98 dan perilaku petugas dengan indeks sebesar 85,15 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks secara signifikan yaitu unsur biaya pelayanan dari smeula mendapatkan indeks sebesar 88,16 pada tahun 2023 menjadi 85,68 pada tahun 2024. Meskipun IKM Sekretariat Daerah 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 Namun, jika merujuk pada indeks unit IKM Sekretariat Daerah, masih terdapat 18 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. Upaya optimalisasi bisa dilakukan dengan ketepatan waktu buka dan waktu istirahat pelayanan, meningkatkan kembali

efektivitas larangan merokok serta optimalisasi ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana.

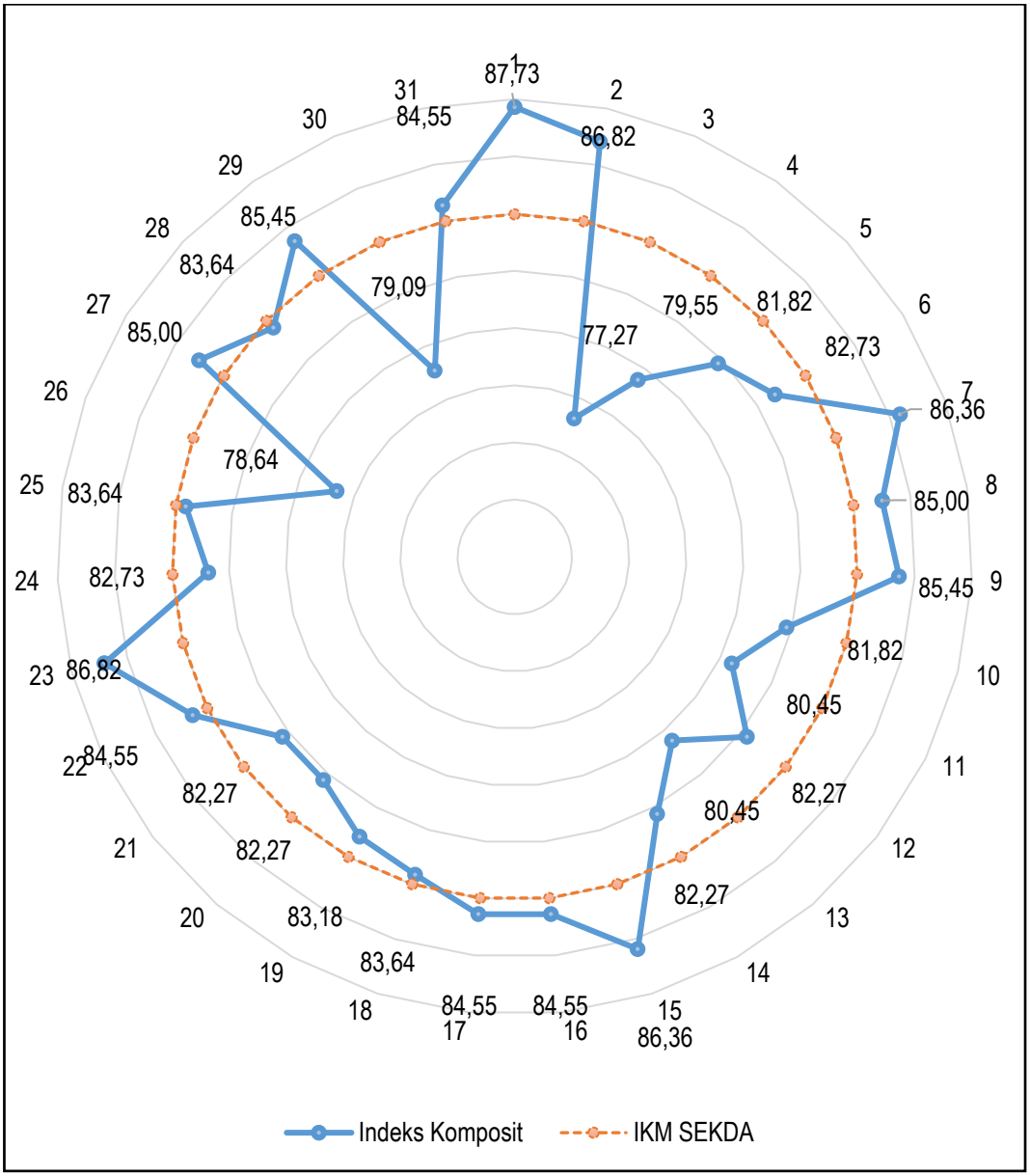
Tabel 4.34
IKM Sekretariat Daerah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	87,73	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,82	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	77,27	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	79,55	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81,82	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	82,73	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,36	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	85,00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,45	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,82	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	80,45	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,27	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	80,45	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82,27	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	86,36	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,55	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,55	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83,64	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,18	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82,27	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,27	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,55	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86,82	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,73	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,64	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,64	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85,00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,64	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,45	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	79,09	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84,55	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 dari 31 indikator masih berkualifikasi B dan Dari 31 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Lebak sebesar 83,98.

Grafik 4.76
Postur Pelayanan Publik Sekretariat Daerah Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Lebak tercatat mengalami penurunan pada tahun 2024, namun tidak signifikan. Meski demikian, rerata kinerja indikator komposit setiap unsur masih mendapatkan apresiasi mutu pelayanan B atau memuaskan. Sekretariat Daerah pada dasarnya telah menjalankan rekomendasi rancana tindka lanjut pada tahun 2023 terutama pada indikator komposit yang perlu dioptimalisasi seperti peningkatan efektivitas larangan merokok dengan memberikan rambu area bebas merokok.

Rencana tindak lanjut yang dapat direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian IKM tahun 2024 pada Sekretariat Daerah adalah pertama pada unsur waktu pelayanan. Perlu ada upaya optimalisasi dalam monitoring waktu pelayanan mulai dari ketepatan buka pelayanan dan waktu istirahat. Meskipun mendapatkan mutu pelayanan memuaskan, namun dibandingkan dengan indikator komposit yang lain, kedua indikator tersebut mendapatkan nilai indeks dibawah 80. Perlu ada upaya sosialisasi mengenai jam operasional pelayanan baik dalam bentuk pengumuman tertulis yang dapat dijangkau oleh pengguna layanan dan bisa mensosialisasikannya lewat media sosial yang disediakan oleh Sekretariat Daerah.

Rencana tindak lanjut kedua adalah pada unsur sarana dan prasarana yakni yang pertama pada indikator efektivitas larangan merokok. Sekretariat Daerah sudah menyediakan rambu area dilarangan merokok dan sebagai langkah optimalisasi agar tidak ada yang merokok di area bebas merokok. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan mengefektifkan petugas keamanan agar bisa memberi teguran dan sanksi apabila terdapat petugas atau

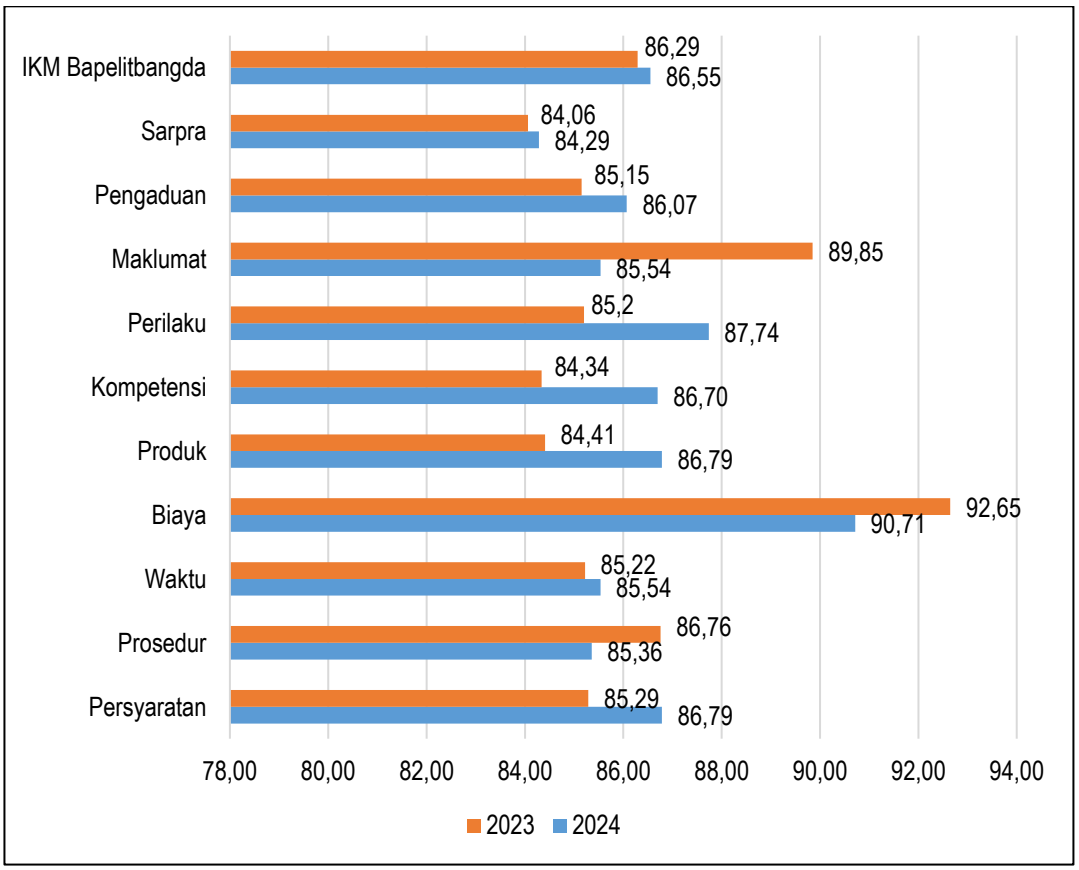
pengguna layanan yang merokok di area bebas rokok. Kemudian Sekretariat Daerah perlu memberikan rambu area yang diperboleh kan untuk merokok agar mereka yang merokok tidak lagi merokok di area bebas rokok.

Adapun rencana tindak lanjut yang bisa direkomendasikan selanjutnya pada unsur sarana dan prasaana adalah pada indikator ketersediaan rambu mitigasi bencana. Pada dasarnya Sekretariat Daerah telah menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana, yang perlu dilakukan adalah melakukan sosialisasi baik secara tulisan maupun lisan oleh petugas kepada pengguna pelayanan bahwa kantor pelayanan telah dilengkapi dengan rambu-rambu mitigasi bencana. Sosialisasi digital juga dapat dilakukan melalui konten pengenalan rambu mitigasi bencana yang telah disediakan oleh Sekretariat Daerah. Dengan begitu, harapannya masyarakat bisa memperhatikan bahwa Sekretariat Daerah telah menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana.

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 86,29 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 86,55 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah sebesar 86,55 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Grafik 4.77
IKM Bapelitbangda
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 5 unsur komposit yang mengalami peningkatan yaitu: persyaratan pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas dan perilaku petugas.

Selain itu terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah, yakni: persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 86,79 atau terkategori memuaskan, biaya pelayanan dengan indeks sebesar 90,71 atau terkategori sangat memuaskan, produk pelayanan dengan indeks sebesar 86,79 atau terkategori memuaskan, kompetensi petugas dengan indeks sebesar 86,70 atau terkategori memuaskan, serta perilaku petugas dengan indeks sebesar 87,74 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks secara signifikan adalah unsur maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 89,85 pada tahun 2023 atau terkategori sangat memuaskan menjadi 85,54 atau terkategori memuaskan pada tahun 2024. 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 dan atau terkategori memuaskan dan bahkan terdapat 1 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 mewujud kan pelayanan yang semakin prima.

Tabel 4.35
IKM Bapelitbangda
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

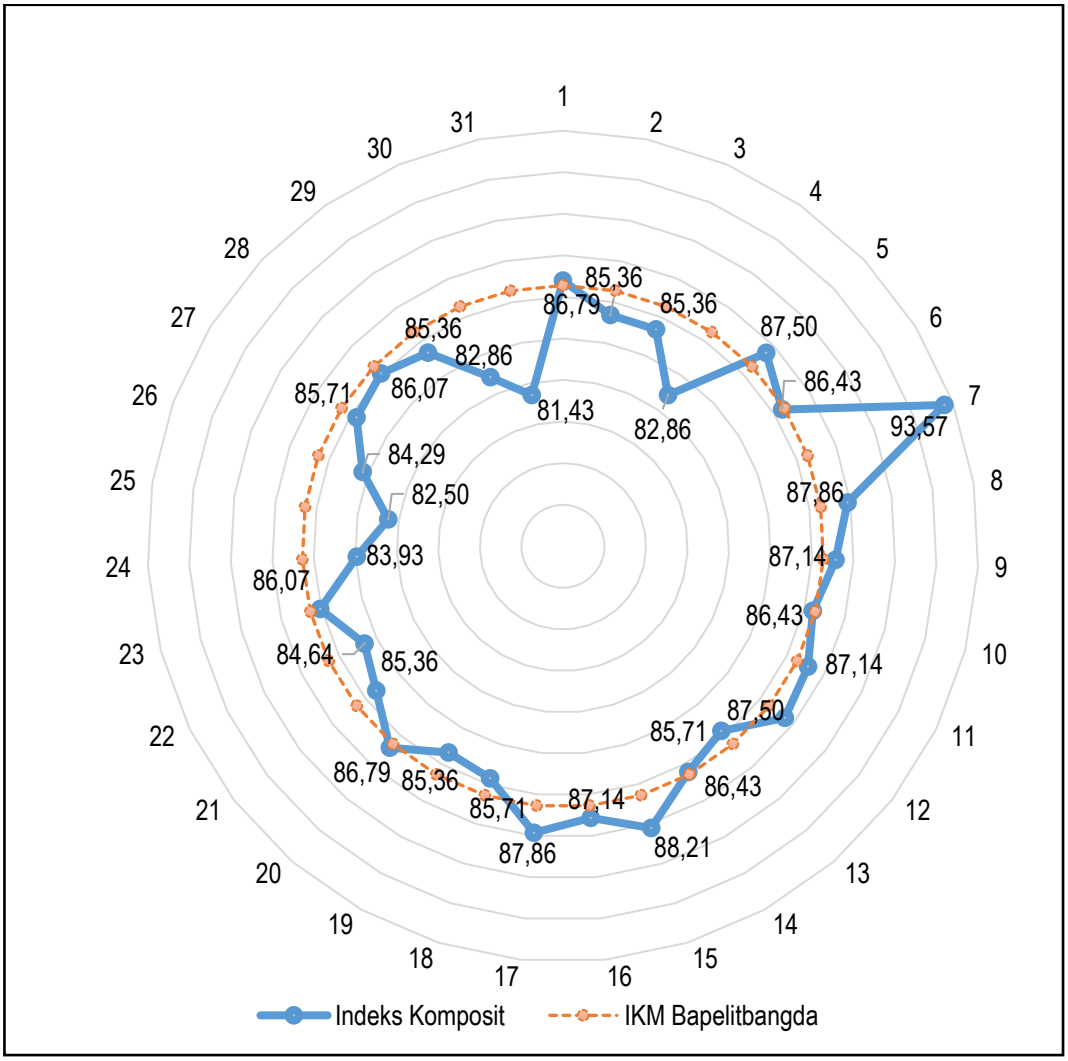
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86,79	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,36	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	85,36	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82,86	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	87,50	B	Di atas rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	86,43	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	93,57	A	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	87,86	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,14	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	86,43	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	87,14	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	87,50	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,71	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	86,43	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	88,21	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	87,14	B	Di atas rerata
17	Keramahan	87,86	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,71	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,36	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86,79	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,36	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,64	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86,07	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,93	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,50	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84,29	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85,71	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	86,07	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,36	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82,86	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81,43	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 31 indikator berkualifikasi A dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit

IKM Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Lebak sebesar 86,55.

Grafik 4.78
Postur Pelayanan Publik Bapelitbangda
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Bapelitbangda Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan pada tahun 2024. Hal ini juga dikarenakan Bapelitbangda telah melakukan rencana tindak lanjut yang direkomendasikan pada IKM tahun 2023. Bapelitbangda telah mmebuat jalur khusus penyandang disabilitas, memperbaiki toilet tamu, menyediakan ruang tunggu alternatif, menyediakan wastafel di pintu masuk, menyediakan tempat sampah (organik dan non organik), menyediakan alat air purifier di ruang rapat, sosialisasi K3, menyediakan smoking area dan menempelkan stiker dilarang merokok di beberapa titik Kantor Bapelitbangda.



Gambar 9.
Potret beberapa bukti upaya tindak lanjut Bapelitbangda Kab.Lebak dengan menyediakan smoking area dan jalur bagi penyandang disabilitas

Pada dasarnya semua indikator komposit pada setiap unsur IKM Bapelitbangda Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan dengan nilai indeks di

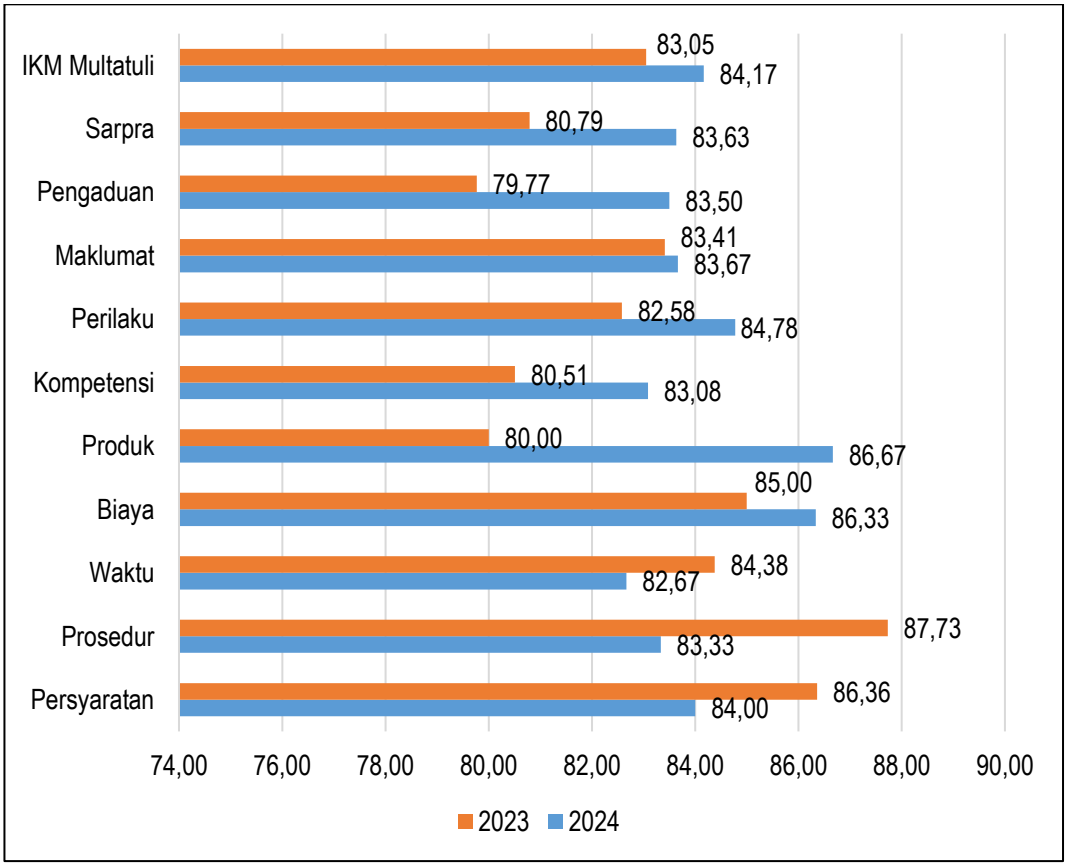
atas 80. Hal ini berarti Bapelitbangda selalu berupaya melakukan upaya perbaikan. Adapun rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah optimalisasi pada indikator komposit dari unsur yang mendapatkan indeks terendah. Rencana tindak lanjut pertama adalah pada unsur waktu pelayanan terutama pada indikator ketepatan waktu istirahat dengan indeks sebesar 82,86. Meskipun memuaskan, namun indeks tersebut termasuk pada kategori terendah. Dengan demikian yang perlu dilakukan adalah memastikan adanya pengumuman tertulis jam operasional pelayanan dari waktu buka, waktu istirahat dan waktu tutup pelayanan hingga waktu tungu pelayanan. Selain itu informasi jam operasional juga bisa disosialisasikan di sosial media.

Rencana tindak lanjut kedua adalah pada unsur sarana dan prasarana terutama pada indikator ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana dengan indeks sebesar 82,86 dan ketersediaan pelayanan online dengan indeks sebesar 81,43. Kedua indikator tersebut mendapatkan apresiasi memuaskan dari pengguna layanan. Pada dasarnya Bapelitbangda telah menyediakan rambu-rambu bencana di lingkungan pelayanan. Hal yang perlu dilakukan adalah memberikan sosialisasi bahwa rambu bencana pada dasarnya sudah disediakan. Adapun terkait ketersediaan pelayanan online, Bapelitbangda perlu melakukan sosialisasi pelayanan online yang disediakan dan telah dibuat oleh Bapelitbangda pada platform digital seperti Instagram (@bapelitbangdakablebak) dan website Bapelitbangda. Selain itu, agar sosialisasi terkait pelayanan online semakin masif, maka petugas perlu mengaktifkan media sosial seperti pada media sosial X sebagai media mengkomunikasikan jenis pelayanan online yang telah tersedia. Dengan begitu, maka harapannya para pengguna layanan bisa mengetahui ragam pelayanan online yang telah disediakan Bapelitbangda.

33. Museum Multatuli

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Museum Multatuli pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 84,17 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 83,05 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Museum Multatuli sebesar 84,17 sebagai *threshold*, maka terdapat 7 unsur yang berkinerja dibawah indeks unit IKM Museum Multatuli, yaitu : persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.79
IKM Museum Multatuli
Berdasar Unsur tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

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 yakni persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana. Selain itu terdapat 3 unsur yang berkinerja di atas IKM Museum Multatuli diantaranya yakni biaya pelayanan dengan indeks sebesar 86,33 atau terkategori memuaskan, produk pelayanan dengan indeks sebesar 86,67 atau terkategori memuaskan dan perilaku petugas dengan indeks sebesar 84,78 atau terkategori memuaskan.

Unsur yang mengalami penurunan indeks diantaranya adalah unsur persyaratan pelayanan dari semula mendapatkan indeks sebesar 86,36 pada tahun 2023 menjadi 84,00 pada tahun 2023. Unsur prosedur pelayanan juga mengalami penurunan signifikan dari 87,73 menjadi 83,33 pada tahun 2024. Adapun unsur waktu pelayanan juga mengalami penurunan dari 84,38 menjadi 82,67 pada tahun 2024. Kemudian unsur yang mengalami peningkatan secara signifikan adalah usnur produk pelayanan dari semula mendaatkan indeks sebesar 80,00 pada tahun 2023 menjadi 86,67 pada tahun 2024.

Terdapat 3 unsur dengan nilai indeks terendah dan berada di bawah kinerja indeks unit IKM Museum Multatuli. Unsur tersebut adalah unsur waktu pelayanan, kompetensi petugas pelaksana dan pengelolaan pengaduan. Berdasarkan indikator komposit yang ada pada tabel di bawah, diketahui hampir semua indikator dari setiap unsur dalam IKM Museum Multatuli Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan. Jika merujuk pada indeks unit IKM Museum Multatuli, masih terdapat 18 indikator komposit yang berada di bawah rerata indeks unit IKM

Museum Multatuli. Dengan demikian, Museum Multatuli perlu melakukan optimalisasi dari setiap indikator komposit pada setiap unsur komposit agar bisa mewujudkan pelayanan yang semakin prima.

Tabel 4.36
IKM Museum Multatuli
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

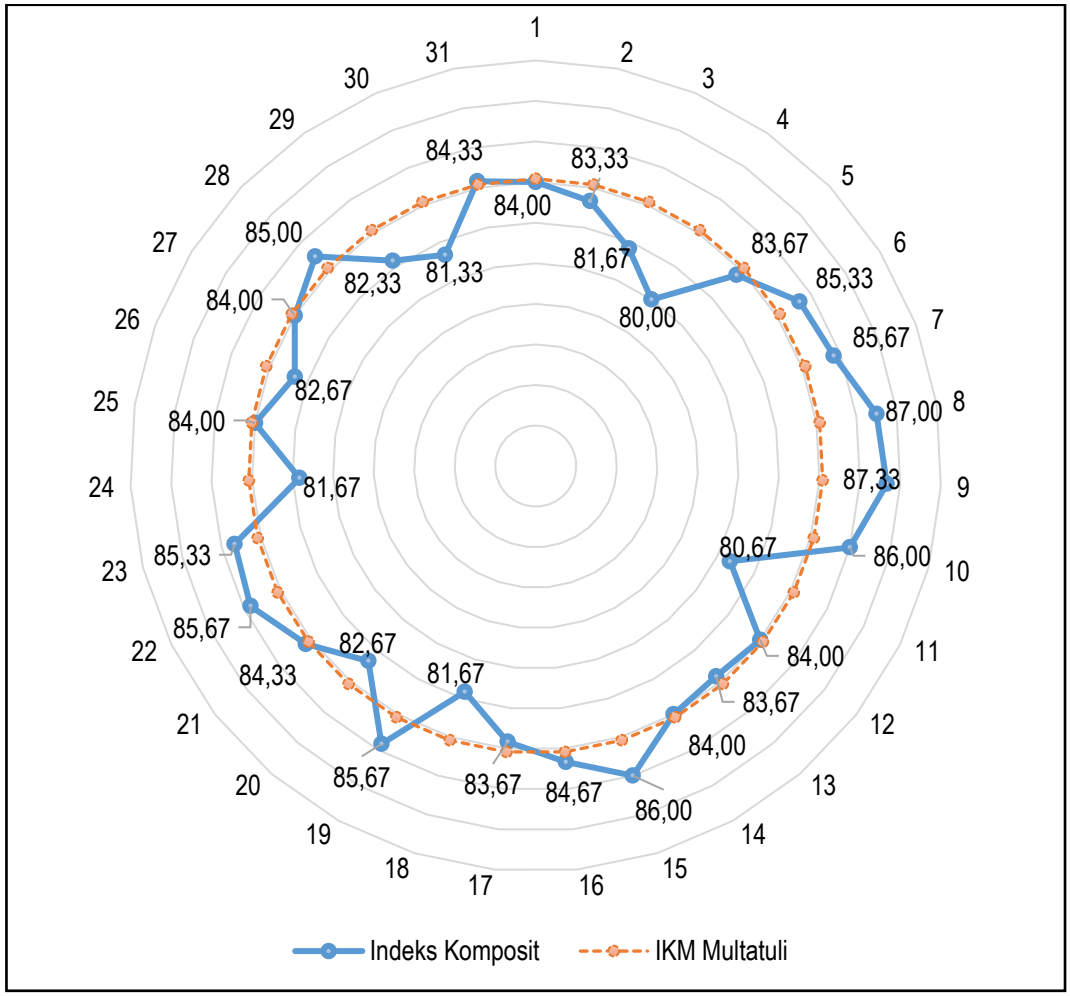
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	84,00	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,33	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,67	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,00	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83,67	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	85,33	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,67	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	87,00	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,33	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	86,00	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	80,67	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	83,67	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	84,00	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	86,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,67	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,67	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81,67	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,67	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82,67	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,33	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,67	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,33	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,67	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,00	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82,67	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,00	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	85,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,33	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,33	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	84,33	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 dari 31 indikator masih berkualifikasi B dan dari 31 indikator tersebut

sudah ada 13 indikator yang memiliki kinerja di atas indeks unit IKM Museum Multatuli sebesar 84,17. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.80
Postur Pelayanan Publik Museum Multatuli
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Museum Multatuli tercatat mengalami peningkatan indeks pada tahun 2024. Beberapa indikator komposit yang pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C dan D telah meningkat menjadi B atau terkategori memuaskan. Hal ini menandakan bahwa rencana tindak lanjut IKM tahun 2023 telah dilakukan dengan baik yakni dengan memastikan kesesuaian waktu istirahat, menurunkan angka komplain terhadap produk pelayanan, petugas tidak diskriminatif, menyediakan maklumat pelayanan, menyediakan sarana pengaduan, meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan, meningkatkan kebersihan toilet umum, menyediakan APAR, meningkatkan efektivitas larangan merokok, menyediakan sarana dan prasarana afirmasi dan menyediakan rambu mitigasi bencana.

Rencana tindak lanjut yang dapat direkomendasikan pada Museum Multatuli berdasarkan hasil penelitian IKM Tahun 2024 adalah pada upaya optimalisasi indikator komposit yang paling rendah meskipun rerata telah memperoleh mutu B atau terkategori memuaskan. Rencana tindak lanjut pertama adalah pada unsur waktu pelayanan terutama pada indikator ketepatan waktu buka pelayanan dan ketepatan waktu istirahat. Perlu ada monitoring bagi petugas agar tidak ada penyimpangan dalam waktu pelayanan. Rencana tindak lanjut kedua adalah pada unsur maklumat pelayanan terutama pada indikator keberadaan maklumat pelayanan. Pada dasarnya Museum Multatuli telah menyediakan maklumat pelayanan, namun maklumat pelayanan perlu ditempatkan pada lokasi yang mudah dilihat oleh pengguna layanan. Maklumat pelayanan juga bisa disosialisasikan melalui sosial media yang dikelola Museum Multatuli.

Rencana tindak lanjut ketiga adalah pada unsur sarana dan prasarana pelayanan terutama pada upaya optimalisasi kebersihan toilet agar tetap terjaga kebersihannya sampai waktu tutup pelayanan. Monitoring terhadap kebersihan toilet melalui petugas kebersihan juga dapat dilakukan. Adapun pada indikator ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana juga perlu upaya optimalisasi melalui sosialisasi ketersediaan rambu-rambu bencana kepada pengguna layanan dan meletakkan rambu-rambu bencana pada tempat yang mudah dijangkau.

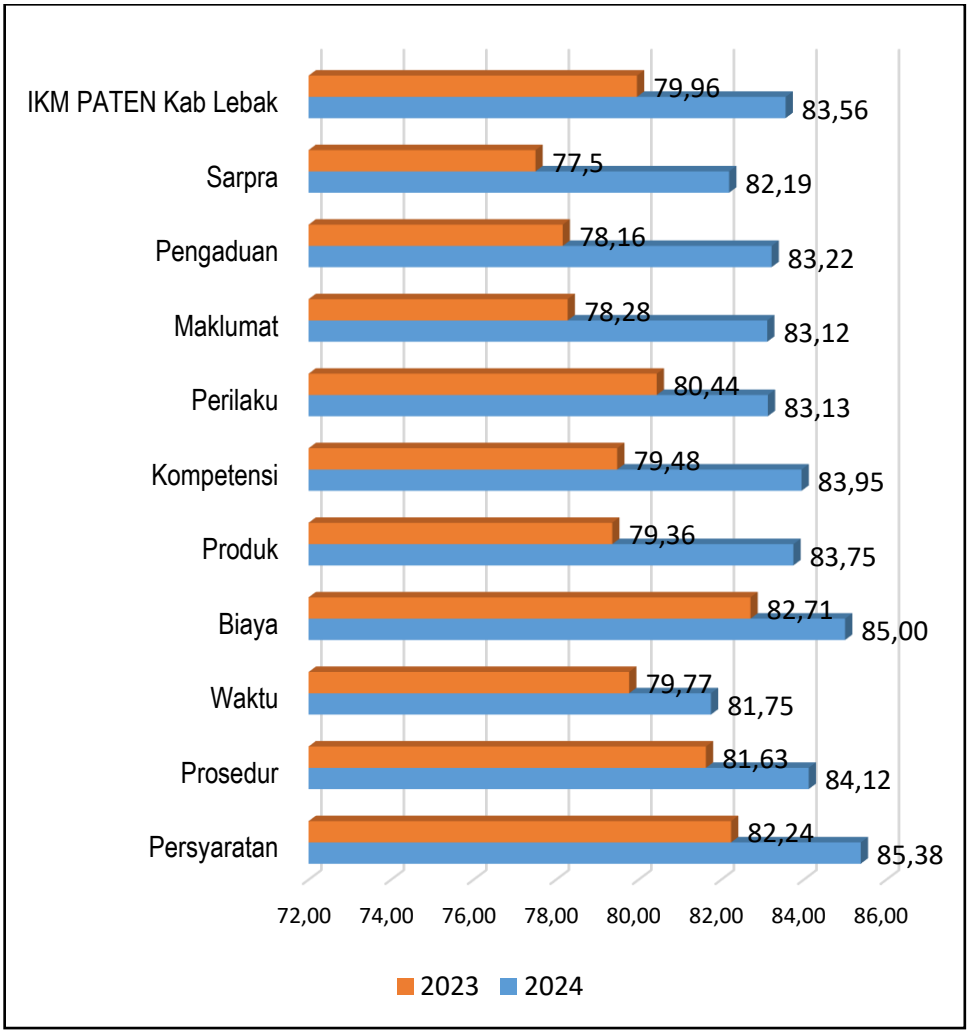
4.2.2 IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kelurahan

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan oleh 28 (duapuluh delapan) kecamatan dan 5 (lima) kelurahan telah terkategori memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83,56 dengan kualifikasi mutu pelayanan B, meningkat cukup signifikan dari sebesar 79,96 pada tahun 2023. Meskipun ada peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN, namun masih ditemui permasalahan pada beberapa unsur kompositnya.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan PATEN secara umum masih ditemukan pada 50% unsurnya yang bahkan tercatat memiliki indeks di bawah indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak sebesar 83,56; kecuali unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi pelayanan, yang capaiannya telah mencapai kualifikasi mutu memuaskan dan sekaligus berada di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak. Sedangkan pada level indikator, dari 31 indikator komposit IKM PATEN, 100% indikatornya telah berkualifikasi B. Di samping itu baru terdapat 10 indikator (32,25%) yang indeksnya telah berada di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak. Sedangkan 21 indikator lainnya (67,74%) masih berada di bawah rerata.

Merujuk data pada grafik 4.81 terdapat sebanyak 18 (delapan belas) PATEN/kecamatan dan kelurahan (54,54%) memiliki capaian IKM di bawah IKM PATEN se-Kabupaten Lebak sebesar 83,56. Sedangkan 15 (lima belas) atau 45,46% kecamatan dan kelurahan lainnya yang telah mencapai di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak, diantaranya yakni: PATEN Curugbitung, PATEN Gunung Kendeng, PATEN Kalanganyar, PATEN Lebak Gedong, PATEN Maja, PATEN Malingping, PATEN Muncang, PATEN Panggarangan, PATEN Sajira, PATEN Sobang, PATEN Wanasalam, PATEN Warung Gunung, Kelurahan Muara Ciujung Barat, Kelurahan Cijoro Lebak dan Kelurahan Rangkasbitung Barat. Dari ke-33 PATEN yang dinilai, semuanya terkategori B atau memuaskan.

Grafik 4.81
IKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan
di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 5 unsur yang berkinerja di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak yakni unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,38; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 84,12; unsur biaya pelayanan dengan

indeks sebesar 85,00 dan unsur Produk pelayanan dengan indeks sebesar 83,75 dan unsur kompetensi pelaksana dengan indeks sebesar 83,95. Sedangkan unsur yang berada di bawah indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak adalah unsur waktu pelayanan, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Pada unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,38 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 84,12 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 81,75 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 85,00 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 83,33 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.

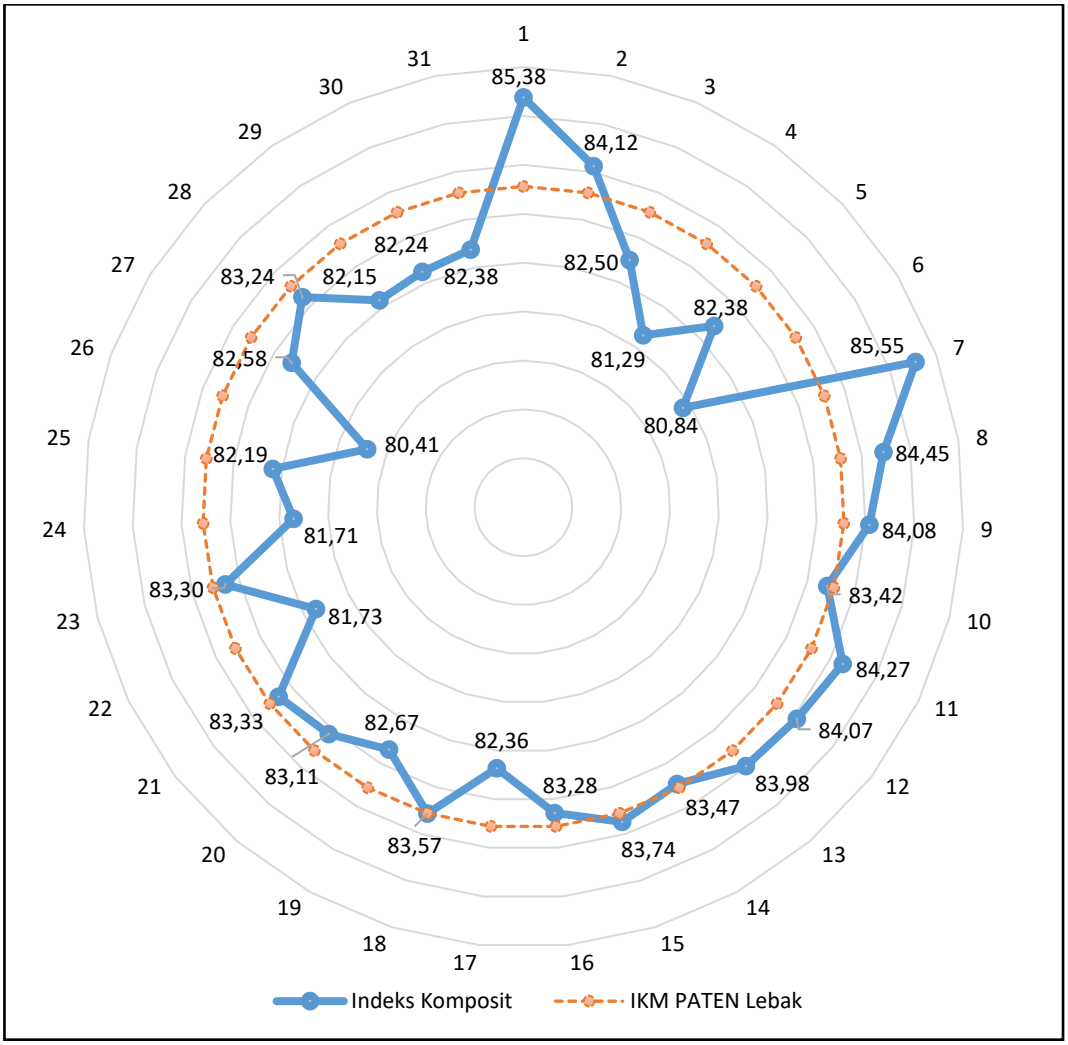
Permasalahan lain yaitu ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi yang belum memadai. Masyarakat menilai belum semua PATEN kecamatan dan kelurahan memberikan fasilitas sarana dan prasarana seperti fasilitas khusus penyandang disabilitas, ruang laktasi bagi ibu menyusui dan lain-lain. Selain itu, indikator komposit lain yang masih mendapatkan indeks dibawah rerata 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 mitigasi bencana di lingkungan pelayanan PATEN Kecamatan dan kelurahan.

Tabel 4.37
IKM PATEN di Kabupaten Lebak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,38	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,12	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,50	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,29	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,38	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,84	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,55	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,45	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,08	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83,42	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	84,27	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,07	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,98	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,47	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,74	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,28	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,36	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,57	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,67	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	83,11	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,33	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,08	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,71	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,71	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,19	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,41	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,15	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83,24	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,15	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,24	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	82,56	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

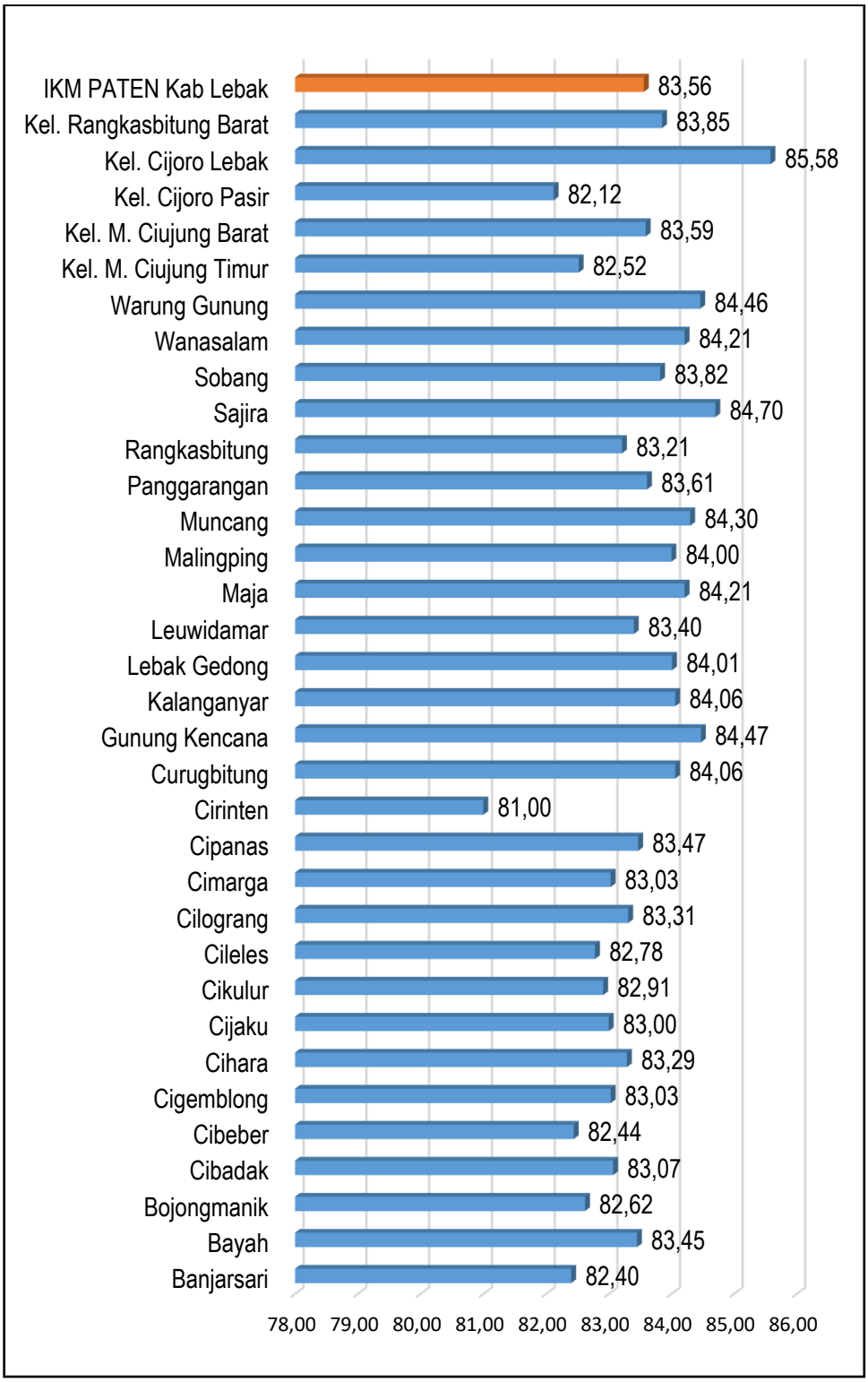
Grafik 4.82
Postur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan
di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

Grafik 4.83
Perbandingan IKM Antar PATEN
Tahun 2024

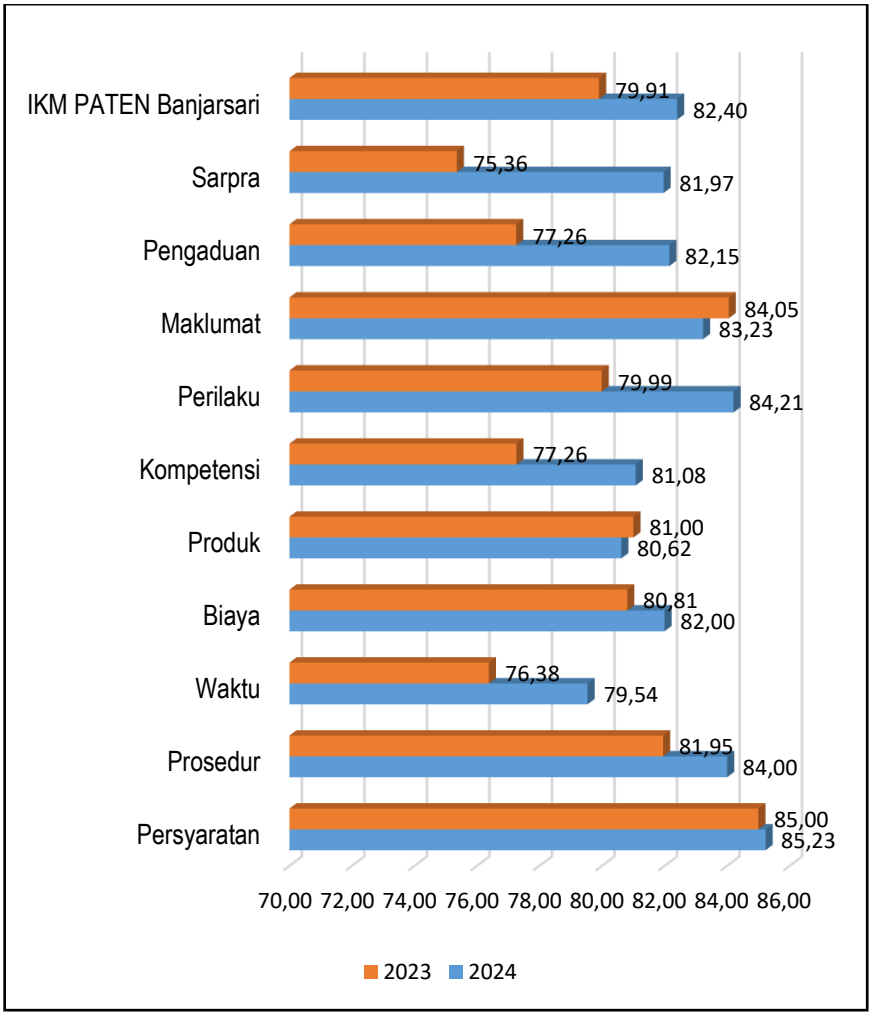


Sumber : Hasil Penelitian, 2024

1. PATEN Banjarsari

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap PATEN di Kecamatan Banjarsari pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 82,40 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 79,91 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Banjarsari sebesar 82,40 sebagai *threshold*, maka terdapat 4 unsur yang berkinerja dibawah indeks unit IKM PATEN Banjarsari, yaitu : waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana serta biaya sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.84
Perbandingan IKM PATEN Banjarsari Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Banjarsari terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 2 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks unit IKM Banjarsari sebesar 82,40, teridentifikasi 1 unsur yang masih berada di bawah rerata. Dibandingkan dengan tahun 2023, Kecamatan Banjarsari mengalami penurunan pada dua unsur kompositnya yaitu maklumat pelayanan dari indeks sebesar 84,05 pada tahun 2023 menjadi 83,23 pada tahun 2024. Hal ini disebabkan oleh keluhan masyarakat terutama pada indikator kompositnya yaitu ketersediaan sarana pengaduan. Indikator komposit tersebut mendapatkan nilai mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan.

Pada unsur waktu pelayanan mengalami peningkatan indeks dari 76,38 pada tahun 2023 menjadi 79,54 pada tahun 2024. Namun dengan peningkatan tersebut masyarakat masih mengeluhkan salah satu indikator kompositnya yaitu ketepatan waktu buka pelayanan dinilai masih kurang. Petugas pelayanan diharapkan bisa memulai pelayanan secara tepat waktu kepada masyarakat. Unsur sarana prasarana juga mengalami peningkatan menjadi 81,97 pada tahun 2024, namun masih ada unsur komposit yang perlu diperhatikan. Hal ini karena masih terdapat masalah dari efektifitas larangan merokok yang dinilai oleh responden kurang memuaskan. Masyarakat menilai bahwa efektifitas larangan merokok di Paten Banjarsari belum berjalan secara efektif.

Unsur pengelolaan pengaduan mengalami peningkatan cukup signifikan dari 77, 26 dengan kategori baik pada tahun 2023 menjadi 82,15 dengan kategori baik pada tahun 2024. Meski demikian, perlu ada perbaikan pada ketersediaan sarana pengaduan, supaya pengaduan yang disampaikan masyarakat bisa segera diketahui dan diselesaikan. Petugas pelayanan diharapkan dapat menyediakan sarana pengaduan, sehingga bisa memproses dengan cepat setiap pengaduan.

Tabel 4.38
IKM PATEN Banjarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

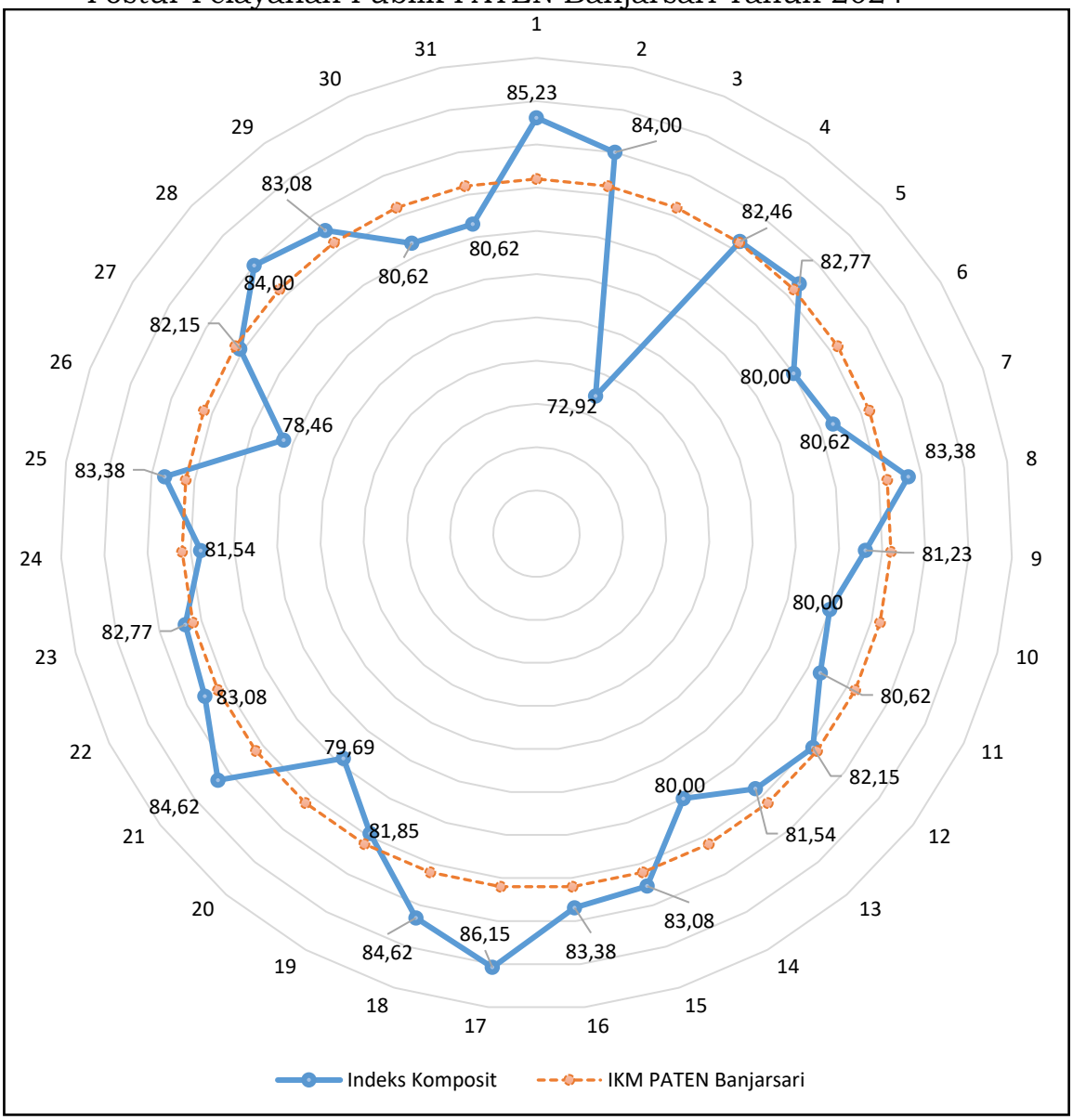
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,23	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,00	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	72,92	C	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,46	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,77	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,62	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	83,38	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,23	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,00	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	80,62	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,15	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,54	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	80,00	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,08	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,38	B	Di atas rerata
17	Keramahan	86,15	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,62	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,85	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,69	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,62	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,08	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,77	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,54	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,38	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,46	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82,15	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	84,00	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,08	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	80,62	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	80,62	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Paten Banjarsari sebesar 82,40.

Grafik 4.85
Postur Pelayanan Publik PATEN Banjarsari Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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 :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Melakukan fungsi Monev untuk meminimalisir penyimpangan terutama saat waktu buka pelayanan, istirahat dan waktu penyelesaian
Pengelolaan Pengaduan	▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat ▪ Meningkatkan jumlah kanal pengaduan yang mudah diakses serta meningkatkan sosialisasi
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman

Sumber : Hasil Penelitian 2024

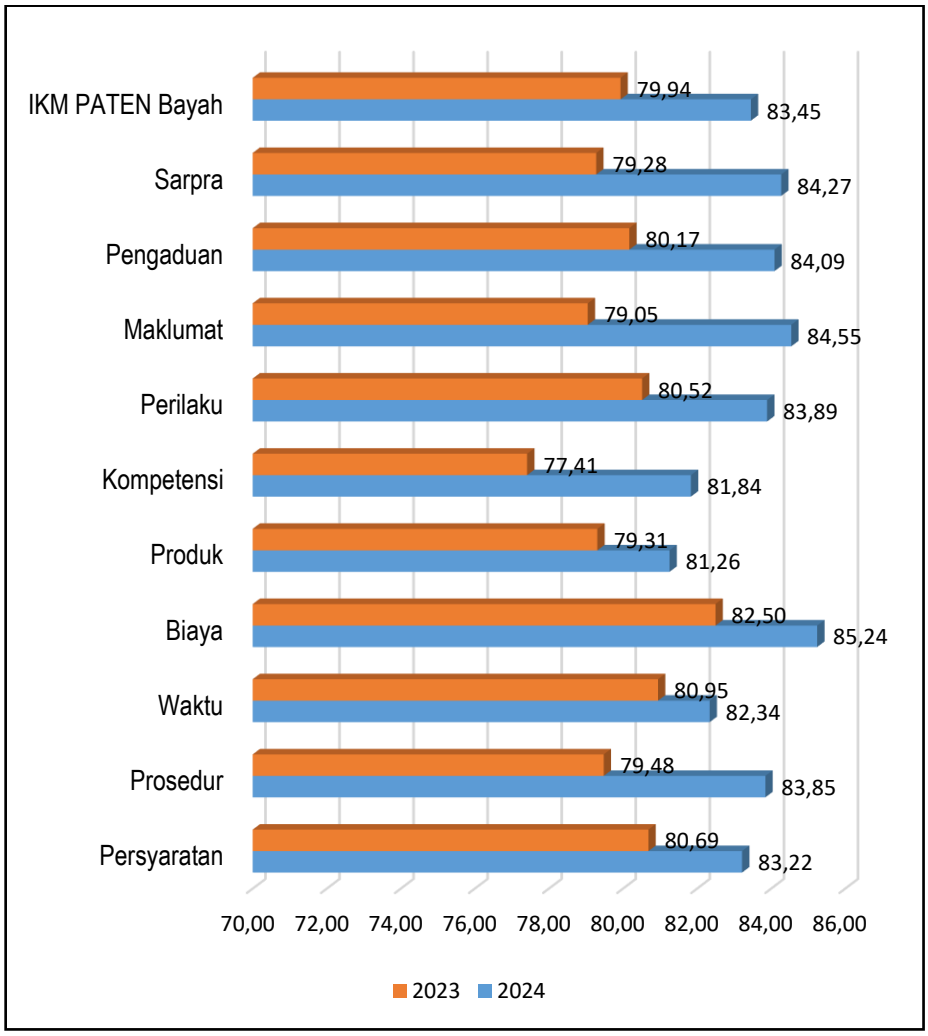
Jika melihat perbandingan rekomendasi rencana aksi yang diberikan kepada PATEN Banjarsari tahun 2023 apresiasi diberikan kepada PATEN Banjarsari karena berkomitmen untuk bisa terus memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Ada beberapa unsur rekomendasi yang sudah diperbaiki, seperti unsur sarana prasrana: ketersediaan sarana prasarana afirmasi, mitigasi bencana, dan kebersihan toilet umum, dimana nilai mutu pelayanan pada tahun 2023 yaitu C namun pada tahun 2024 adanya kenaikan nilai mutu

yaitu mendapatkan mutu pelayanan B. Unsur lainnya yang sudah diperbaiki pada rekomendasi pada tahun 2023 yaitu maklumat pelayanan, sehingga pada tahun 2024 maklumat pelayanan di PATEN Banjarsari mendapatkan nilai mutu pelayanan B. Namun untuk unsur pengaduan sudah ada perbaikan dari rekomendasi tahun 2023 dimana mendapatkan mutu pelayanan C, namun pada tahun 2024 juga perlu tetap diperhatikan terkait perbaikan pada kanal pengaduannya walaupun sudah mendapatkan mutu B, nilainya masih 79,69. Kemudian terkait unsur lain yang sudah diperbaiki pada rekomendasi tahun 2023 yaitu waktu pelayanan khususnya kewajaran waktu tunggu pelayanan, dimana mendapatkan mutu pelayanan C pada tahun 2023 namun pada tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B. Pada unsur waktu pelayanan juga masih tetap perlu diperhatikan oleh PATEN banjarsari karena pada tahun 2024 masih ada yang nilai mutu pelayanan C yaitu waktu buka pelayanan.

2. PATEN Bayah

Dengan capaian indeks sebesar 83,45, tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Bayah terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan dengan tahun 2023. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Bayah sebesar 83,45 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya yaitu: produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, waktu pelayanan, persyaratan pelayanan, serta waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.86
Perbandingan IKM PATEN Bayah Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Bayah mengalami peningkatan menjadi 83,45 pada tahun 2024. Hal ini juga tercermin pada peningkatan di setiap unsur kompositnya, meskipun 4 unsur masih di bawah *threshold* IKM PATEN Bayah sebesar 83,45. Dari 10 unsur komposit, semua unsur mengalami peningkatan indeks kepuasan masyarakat. Namun ada unsur yang mengalami peningkatan paling signifikan yakni : maklumat pelayanan dari semula 79,05 pada tahun 2023 menjadi 84,55 pada tahun 2024 dan unsur sarana prasarana pelayanan yang dari semula mendapatkan indeks sebesar 79,28 pada tahun 2023 menjadi 84,27 tahun 2024. Namun demikian masih terdapat beberapa indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana yang kurang memuaskan bagi masyarakat, sehingga perlu dilakukan perbaikan. Terutama kurang memuaskan adalah kurangnya ketersediaan APAR.

Dari 10 unsur, terdapat 2 unsur yang mengalami peningkatan indeks namun belum secara signifikan yakni unsur produk pelayanan dan unsur waktu pelayanan. Pada unsur produk pelayanan dari semula indeks sebesar 79,31 pada tahun 2023 menjadi sebesar 81,26 pada tahun 2024. Pada unsur waktu pelayanan yang semula memiliki indeks 80,95 pada tahun 2023 menjadi 82,34 tahun 2024. PATEN Bayah perlu mengoptimali sasikan kejelasan produk pelayanan, supaya produk pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat serta bisa meningkatkan dalam ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat.

Pada unsur kompetensi pelaksana dari semula indeks sebesar 77,41 pada tahun 2023 mengalami peningkatan dengan capaian indeks sebesar 81,84 pada tahun 2024. Masalah yang teridentifikasi terutama pada indikator pengalaman 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.

Tabel 4.39
IKM PATEN Bayah
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

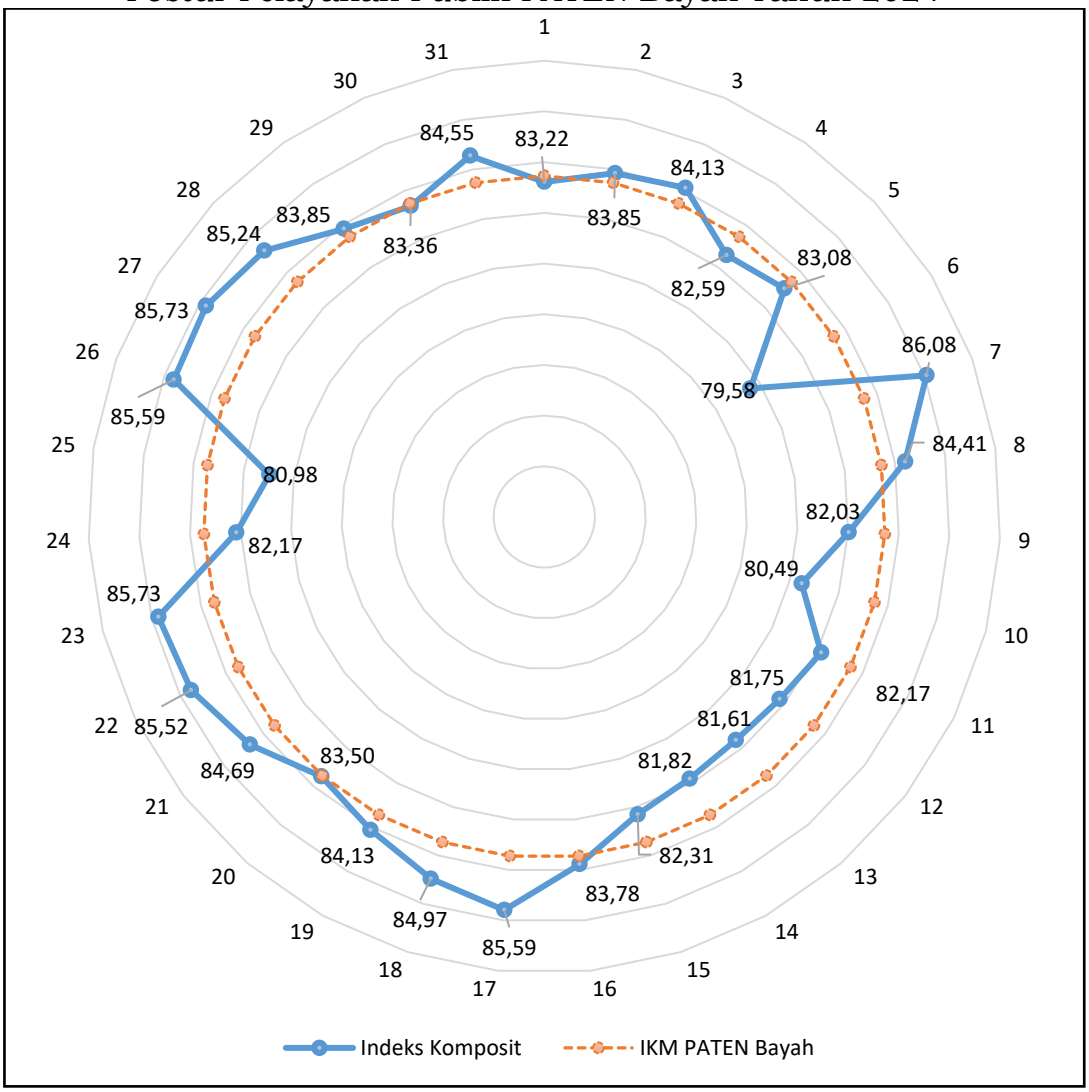
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,22	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,85	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	84,13	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,59	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,08	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,58	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,08	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,41	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,03	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80,49	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,17	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,75	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,61	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,82	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,31	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	83,78	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,59	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,97	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,13	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83,50	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,69	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,52	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,73	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,17	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	80,98	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	85,59	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,73	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,24	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,85	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	83,36	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	84,55	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh indikator atau 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks IKM Paten

Bayah sebesar 83,45. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.87
Postur Pelayanan Publik PATEN Bayah Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 PATEN Bayah dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Melakukan fungsi Monev untuk meminimalisir penyimpangan terutama saat waktu buka pelayanan, istirahat dan waktu penyelesaian
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Melakukan fungsi pengawasan 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

Sumber : Hasil Penelitian 2024

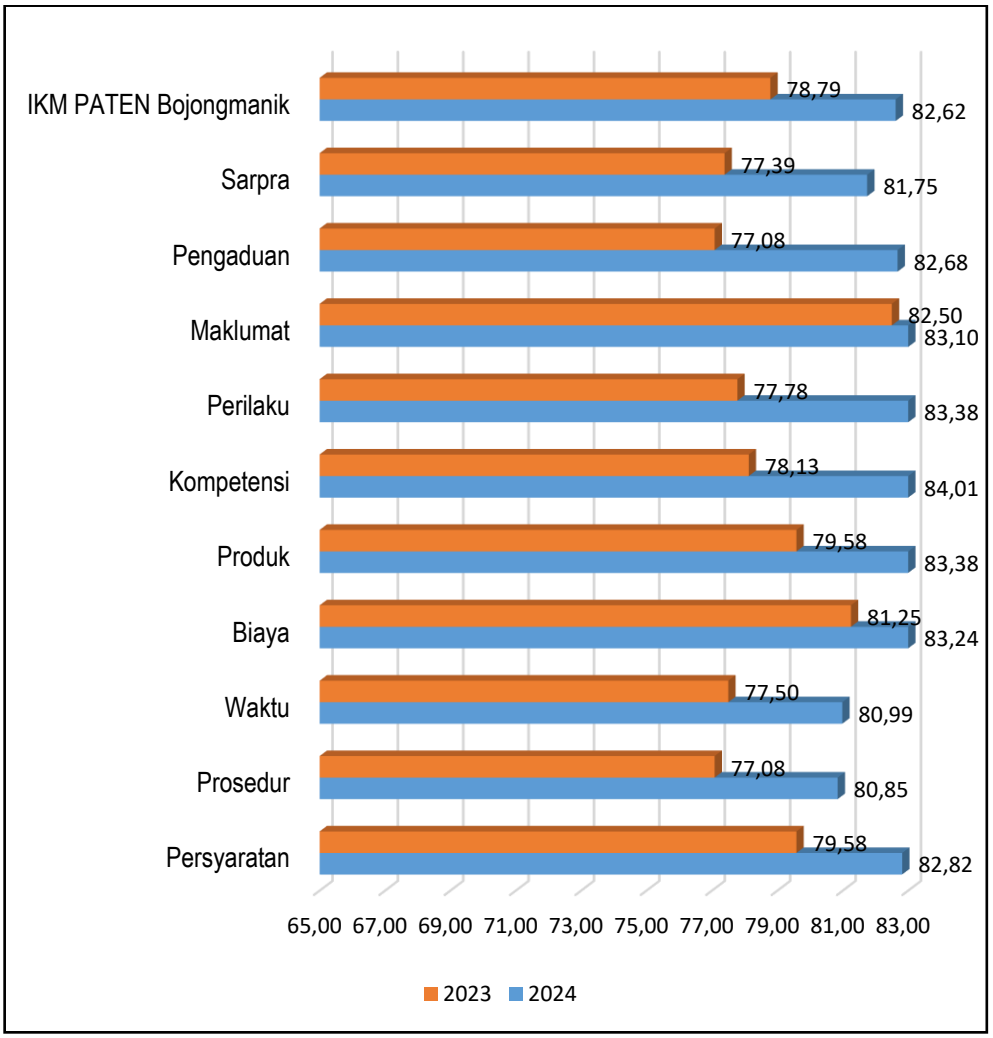
Apabila melihat perbandingan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 untuk PATEN Bayah sangat diapresiasi untuk beberapa unsur yang sudah melakukan perbaikan seperti unsur sarana prasarana : ketersediaan mitigasi bencana dan ketersediaan APAR masih mendapatkan mutu pelayanan C pada tahun 2023, sedangkan tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B. Namun pada unsur komposit ketersediaan APAR adanya kenaikan nilai namun masih mendapatkan nilai terendah di unsur sarana prasarana. Kemudian pada unsur perilaku petugas pelayanan juga terjadi perbaikan dimana tahun 2023 unsur komposit keterampilan petugas dan angka komplain masih mendapatkan nilai mutu pelayanan C, namun tahun 2024 mendapatkan nilai mutu B

dengan masing-masing nilai 82,17 untuk komposit keterampilan petugas dan 80,49 untuk nilai komposit angka komplain. Namun tetap kompetensi petugas ini masih harus tetap di perhatikan oleh PATEN Bayah, karena secara keseluruhan masih di bawah rerata dari nilai IKM Bayah. Kemudian untuk unsur waktu pelayanan khususnya pada komposit kewajaran waktu tunggu pelayanan memiliki nilai terendah dari semua nilai komposit yaitu sebesar 79,58. Sehingga perlu diperhatikan dalam unsur waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. PATEN Bojongmanik

Capaian indeks sebesar 82,62, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di PATEN Bojongmanik terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan dibandingkan capaian tahun 2023. Menggunakan indeks IKM PATEN Bojongmanik sebesar 82,62 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, pengaduan pelayanan serta persyaratan pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.88
IKM PATEN Bojongmanik Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Grafik di atas menunjukkan bahwa beberapa penilaian unsur komposit mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun 2023. Dari 10 unsur, semua unsur komposit mengalami peningkatan. Namun ada 2 unsur komposit yang mengalami peningkatan namun belum signifikan. Unsur komposit maklumat pelayanan yang semula 82,50 pada tahun 2023 menjadi 83,10 tahun 2024. Kemudian unsur komposit biaya pelayanan pada tahun 2023 sebesar 81,25 menjadi 83,24 tahun 2024. Kemudian terdapat 3 unsur komposit yang berkinerja di bawah IKM PATEN Bojongmanik sebesar 82,62. Unsur tersebut diantaranya adalah unsur prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 80,85; waktu pelayanan dengan indeks sebesar 80,99; dan sarana prasarana pelayanan dengan indeks sebesar 81,75.

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 tunggu dan istirahat pelayanan. Masyarakat menilai waktu tunggu dan istirahat belum tepat waktu, sehingga menyebabkan waktu pelayanan menjadi lama. Kemudian unsur sarana prasarana pelayanan terdapat permasalahan yang teridentifikasi dari indikator efektifitas larangan merokok dengan indeks sebesar 79,72 yang dinilai masyarakat larangan merokok di PATEN Bojongmanik perlu ditingkatkan. Indikator sarana yang tidak membahayakan juga perlu menjadi perhatian pada PATEN Bojongmanik.

Tabel 4.40
IKM PATEN Bojongmanik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

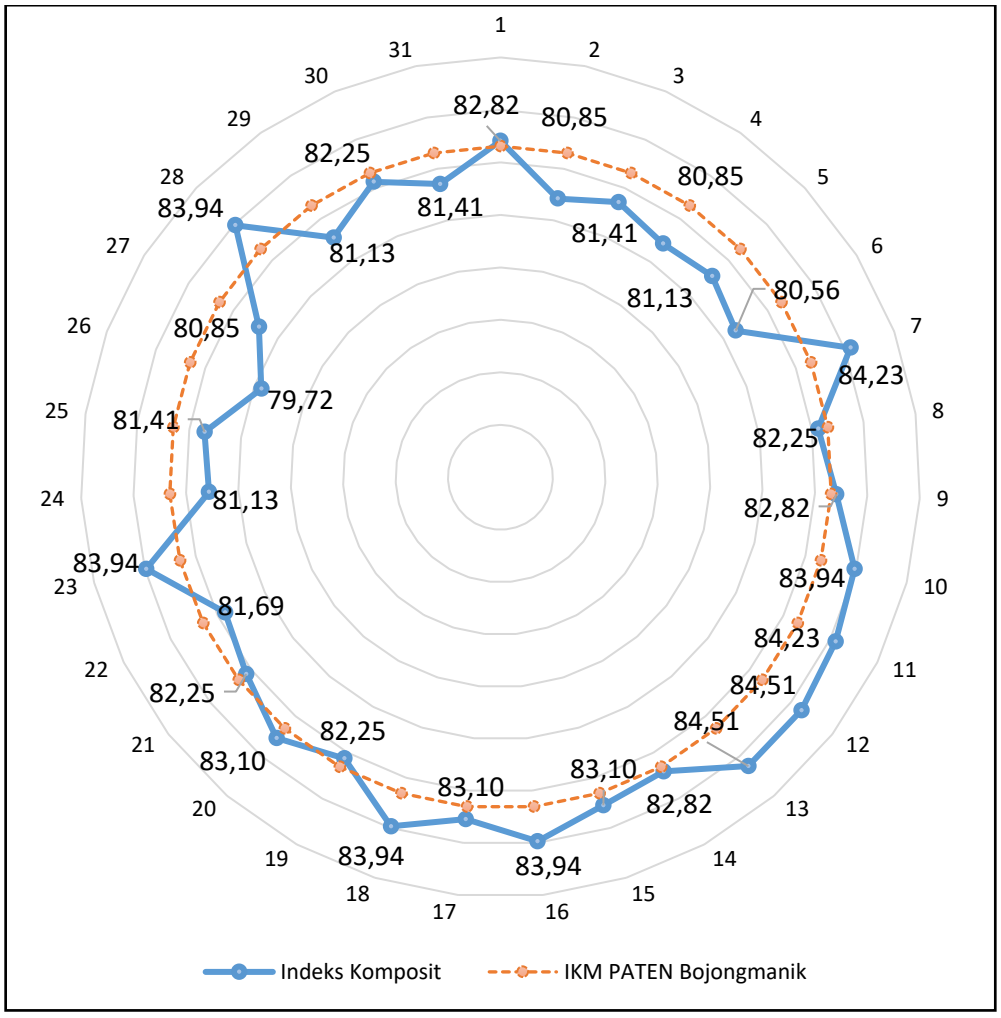
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,82	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,85	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,41	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,85	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,13	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,56	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,23	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,25	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,82	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,94	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84,23	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,51	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,51	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,82	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,10	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,94	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,10	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,94	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,25	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	83,10	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,25	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,69	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,94	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,13	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	81,41	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,72	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,85	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	83,94	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,13	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,25	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,41	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh indikator atau 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN

Bojongmanik sebesar 82,62. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.89
Postur Pelayanan Publik PATEN Bojongmanik
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
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 ▪ Melakukan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan agar waktu pelayanan baik jam buka, jam tutup, jam istirahat dan penyelesaian pelayanan bisa dilakukan tepat waktu
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.

Sumber : Hasil Penelitian 2024

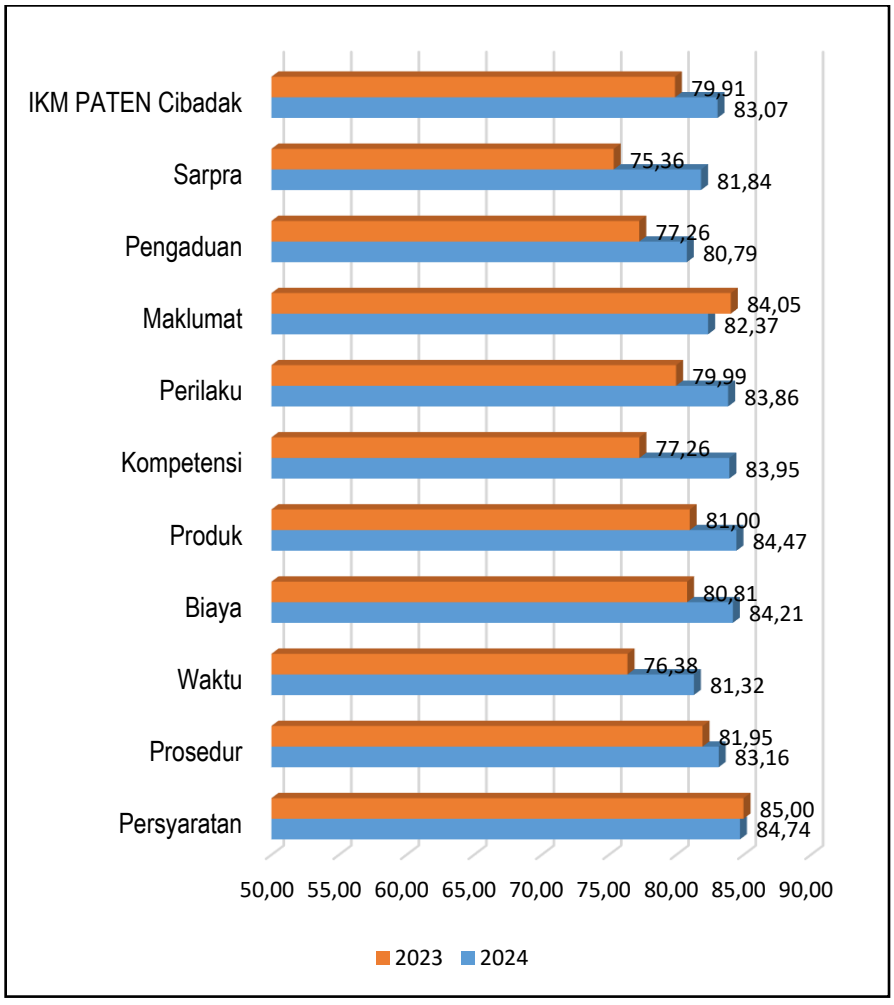
Jika melihat perbandingan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 untuk PATEN Bojongmanik sangat diapresiasi untuk bisa memperbaiki beberapa unsur yang sudah dilakukan, seperti unsur sarana prasarana terutama pada unsur komposit pelayanan online, efektifitas larangan merokok, ketersediaan APAR, dan kebersihan lingkungan masih mendapatkan nilai mutu pelayanan C atau kurang baik pada tahun 2023, sedangkan pada tahun 2024

mendapatkan mutu pelayanan B atau baik. Untuk sarana prasarana masih tetap harus diperhatikan oleh PATEN Bojongmanik karena pada unsur sarana prasarana pada tahun 2024 masih ada yang mendapatkan nilai terendah dari semua nilai kompositnya yaitu efektifitas larangan merokok. Kemudian unsur lain yang sudah diperbaiki terkait waktu pelayanan khususnya pada komposit waktu buka pelayanan karena pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C dengan nilai sebesar 76,25, tapi pada tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B dengan nilai sebesar 81,41.

4. PATEN Cibadak

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Cibadak pada tahun 2024 mendapatkan capaian indeks sebesar 83,07 atau terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2023 yakni sebesar 79,91. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Cibadak sebesar 83,07 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: pengaduan pelayanan, waktu pelayanan, sarana prasarana pelayanan dan maklumat pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.90
IKM PATEN Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 2 unsur mengalami penurunan indeks yakni maklumat pelayanan yang semula 84,05 tahun 2023 menjadi 82,37 tahun 2024 dan unsur persyaratan pelayanan yang semula 85,00 pada tahun 2023 menjadi 84,74 tahun 2024.

Pada unsur prosedur pelayanan mengalami peningkatan namun belum signifikan dengan indeks tahun 2023 sebesar 81,95 menjadi 83,16 tahun 2024. Indikator kemudahan prosedur dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat. Adapun pada unsur waktu layanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yaitu waktu tunggu pelayanan, sehingga waktu pelayanan menjadi lama. Kemudian untuk unsur sarana prasarana pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yaitu ketersediaan APAR dan efektifitas larangan merokok, meskipun sudah ada rambu larangan merokok, namun dinilai masyarakat perlu ditingkatkan oleh PATEN Cibadak. Selain itu, pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi permasalahan terutama pada indikator ketidakkesesuaian waktu tunggu pelayanan. Jam waktu istirahat dinilai terlalu lama oleh masyarakat.

Tabel 4.41
IKM PATEN Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

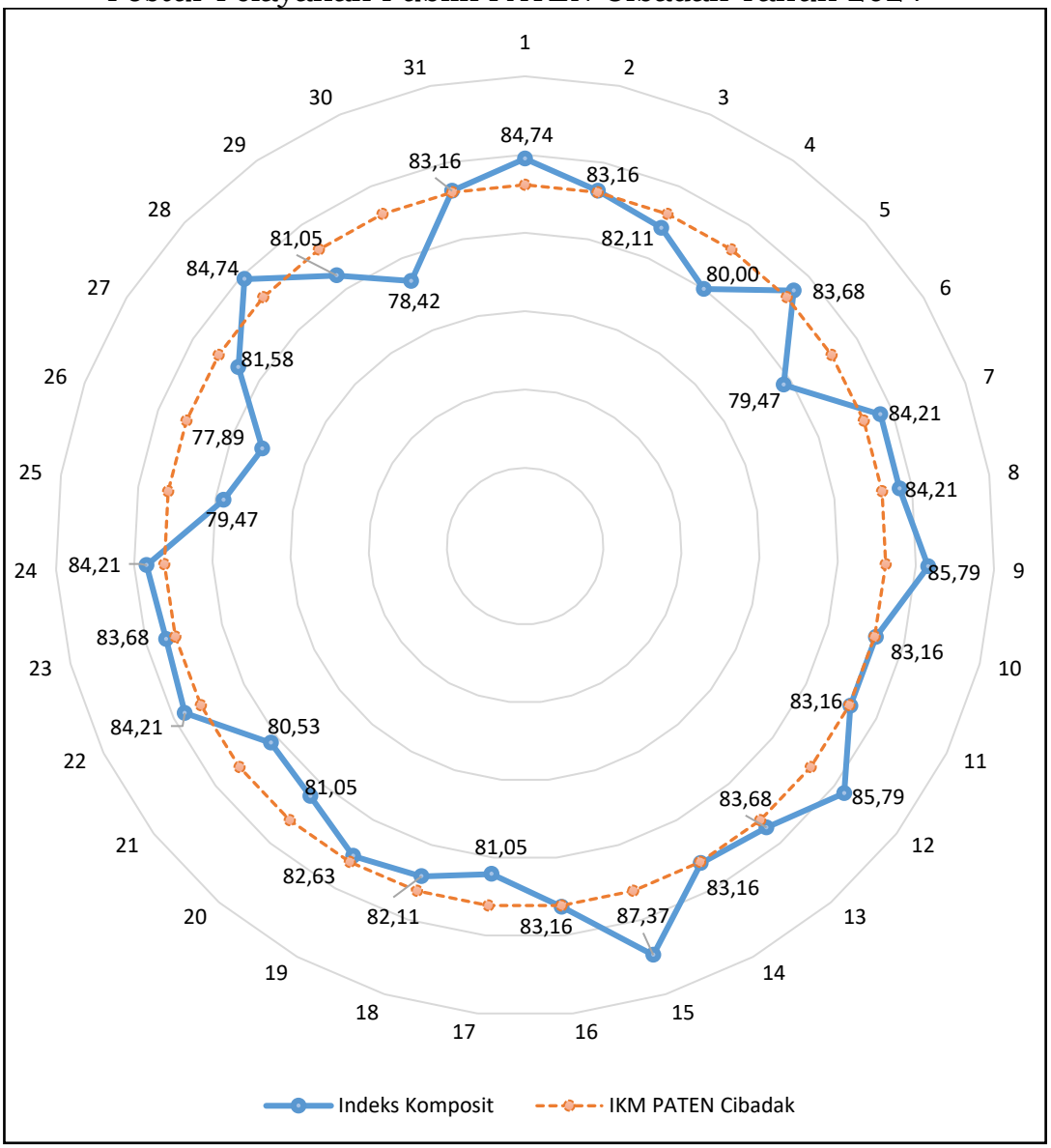
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,74	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,16	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,11	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,68	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,47	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,21	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,21	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,79	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,16	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,16	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,79	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,68	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,16	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	87,37	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,16	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,05	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,11	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,63	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	81,05	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,53	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,21	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,68	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,21	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	79,47	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,89	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,58	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	84,74	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,05	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,42	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	83,16	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruhnya dari 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 18 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cibadak

sebesar 83,07. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.91
Postur Pelayanan Publik PATEN Cibadak Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan terutama terkait dengan kesesuaian waktu layanan pada saat istirahat
Maklumat Pelayanan	▪ Melakukan r*edesigning* media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif dan pengadaan maklumat pelayanan ditempat strategis ▪ Melakukan optimalisasi 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

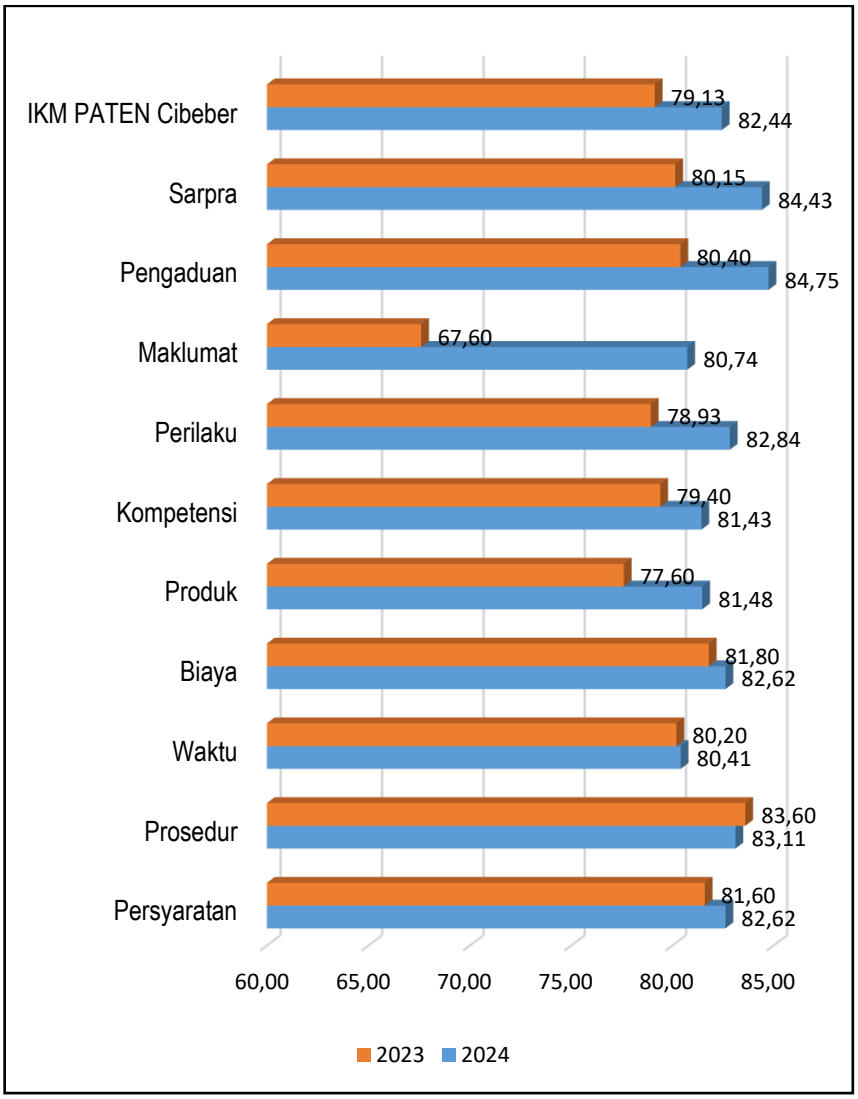
Apabila melihat perbadingan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 sangat diapresiasi untuk PATEN Cibadak sudah melakukan perbaikan pada beberapa unsur, seperti unsur sarana prasarana dengan komposit ketersediaan mitigasi bencana, efektifitas larangan merokok, dan ketersediaan APAR pada tahun 2023 masih mendapatkan nilai mutu pelayanan C, sedangkan tahun 2024 mengalami perbaikan dengan mendapatkan mutu pelayanan B. Walaupun begitu unsur sarana prasarana ini masih harus tetap diperhatikan oleh PATEN Cibadak karena masih ada komposit yang memiliki nilai terendah dari semua nilai

kompositnya yaitu efektifitas larangan merokok. Kemudian apresiasi juga untuk unsur maklumat pelayanan juga mengalami perbaikan pada komposit maklumat pelayanan dan integritas maklumat pelayanan masih mendapatkan mutu pelayanan C dengan masing-masing nilai sebesar 67,60 dan 67,60. Sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B dengan nilai masing-masing sebesar 82, 11 dan 82,63. Selain itu juga untuk komposit lainnya yang perlu diapresiasi yaitu angka komplain pada tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C dan tahun 2024 sudah ada perbaikan dengan mutu pelayanan B. Unsur lainnya yang sudah melakukan perbaikan yaitu pada waktu pelayanan khususnya pada komposit kesesuaian waktu istirahat dimana tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C, sedangkan pada tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B. Namun selain apresiasi yang diberikan pada PATEN Cibadak, ada yang menjadi perhatian khusus karena adanya nilai unsur komposit yang mengalami penurunan seperti kebersihan lingkungan dan kenyamanan ruang pelayanan dimana tahun 2023 sudah mendapatkan mutu pelayanan A, namun pada tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B.

5. PATEN Cibeber

Capaian indeks sebesar 82,44, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di PATEN Kecamatan Cibeber terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan dari indeks sebesar 79,13 pada tahun 2023. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Cibeber sebesar 82,44 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, maklumat pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, serta produk pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.92
IKM PATEN Cibeber Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat 1 unsur yang tercatat mengalami penurunan yakni: prosedur pelayanan. Pada unsur prosedur pelayanan yang semula indeks 83,60 pada tahun 2023 menjadi 83,11 tahun 2024. Adapun unsur yang mengalami peningkatan yang signifikan yakni unsur maklumat pelayanan, semula indeks sebesar 67,60 tahun 2023 menjadi 80,74 tahun 2024. Walaupun nilai indeks ini masih dibawah rata-rata IKM PATEN Cibeber sebesar 82,44. Pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur kompositnya yakni ketepatan waktu buka pelayanan dan waktu tutup pelayanan, sehingga waktu pelayanan menjadi tidak tepat waktu. Selain itu pada unsur maklumat pelayanan teridentifkasi permasalahan berdasarkan unsur kompositnya yakni integritas maklumat pelayanan, sehingga dinilai masyarakat perlu ditingkatkan oleh PATEN Cibeber.

Selain itu, unsur kompetensi petugas pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur kompositnya yakni kemampuan kominfo dan keterampilan petugas. Pada unsur sarana dan prasarana pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur kompositnya yakni efektifitas larangan merokok, sehingga dinilai masyarakat perlu ditingkatkan larangan merokok oleh PATEN Cibeber.

Tabel 4.42
IKM PATEN Cibeber
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

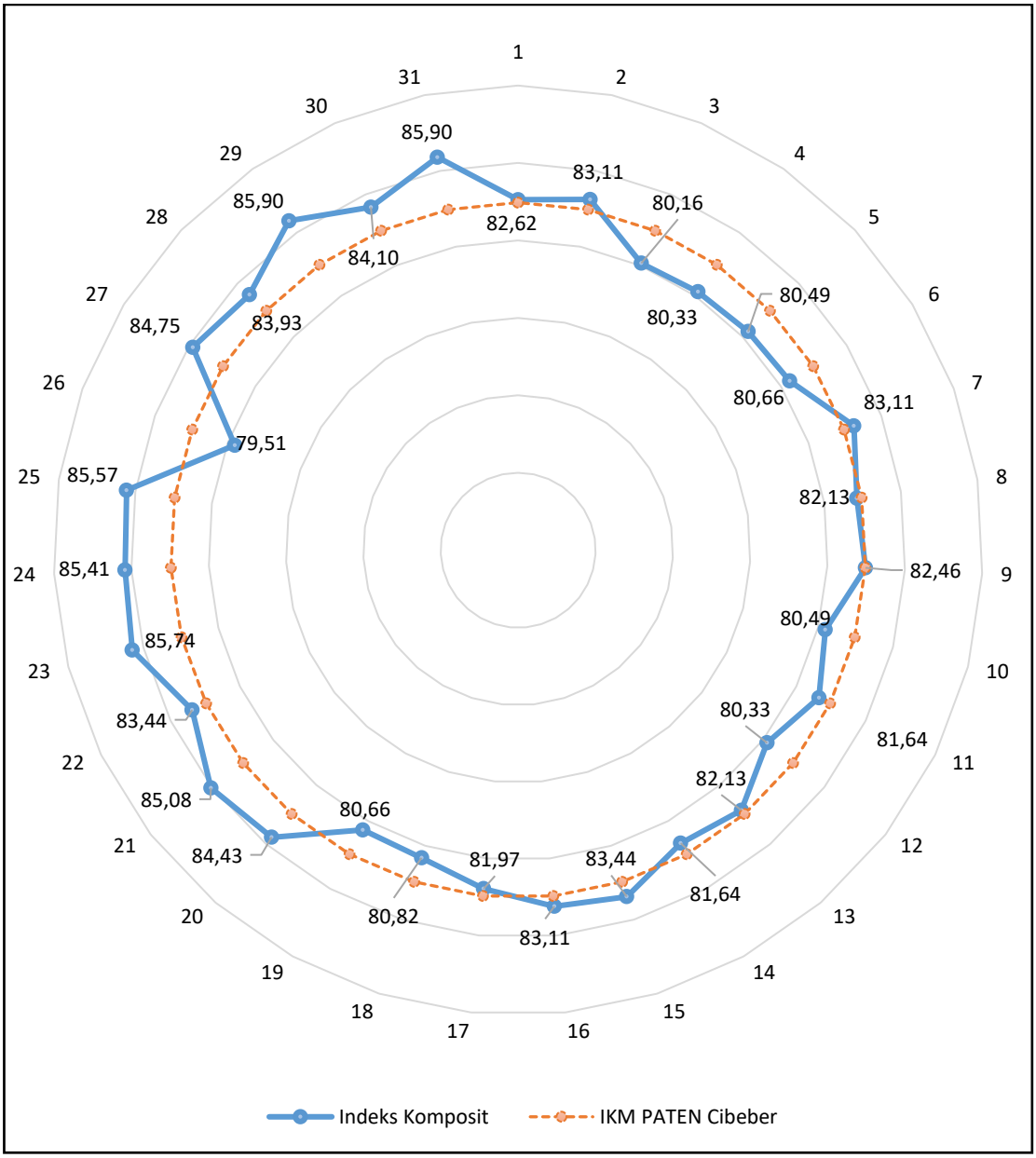
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,62	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,11	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,16	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,33	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,49	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,66	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83,11	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	82,13	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,46	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	80,49	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,64	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,33	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,13	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,64	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,44	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,11	B	Di atas rerata
17	Keramahan	81,97	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	80,82	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,66	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	84,43	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,08	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,44	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,74	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,41	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	85,57	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,51	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,75	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,93	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,90	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	84,10	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	85,90	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruhnya 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, sebanyak

17 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cibeber sebesar 82,44. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.93
Postur Pelayanan Publik PATEN Cibeber
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

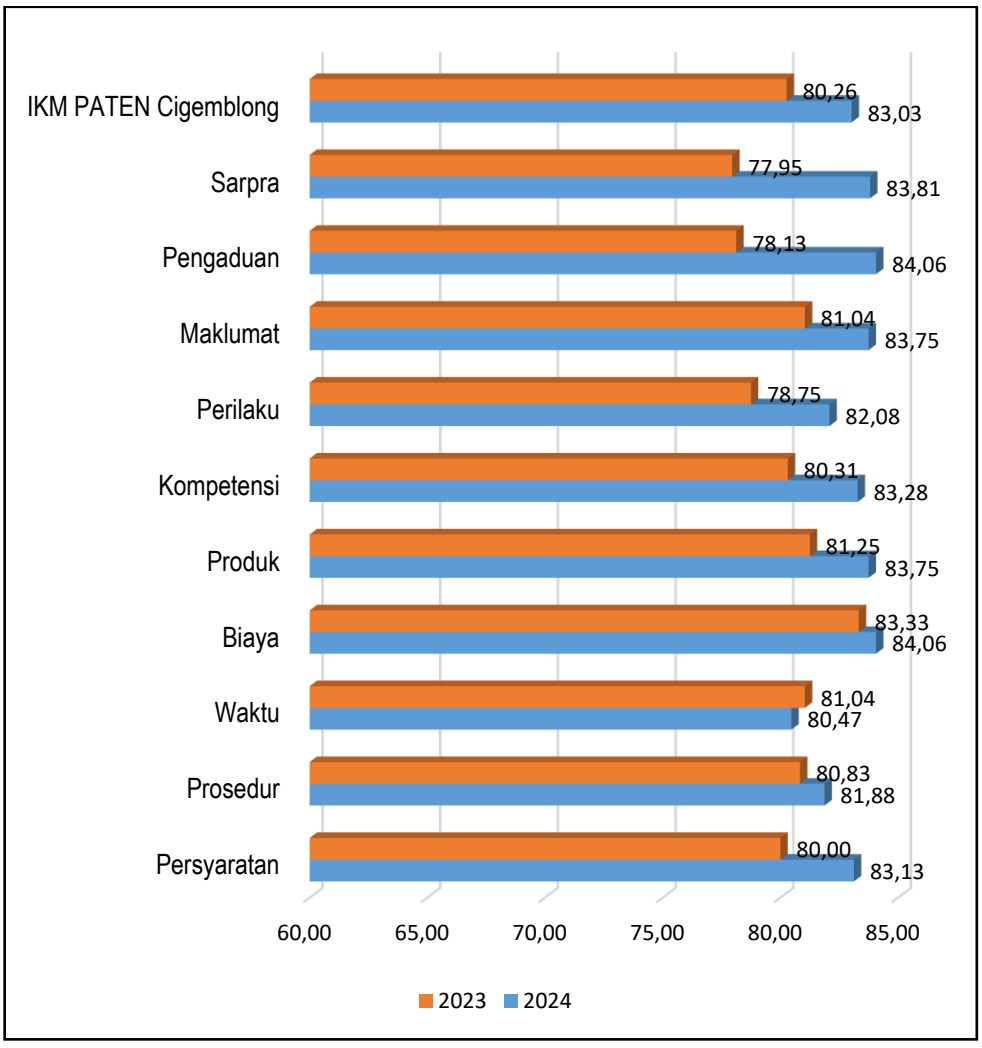
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi pengawasan guna mencegah penyimpangan jam buka, jam istirahat, jam tutup dan waktu penyelesaian pelayanan
Maklumat Pelayanan	▪ Optimalisasi media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif dan pengadaan maklumat pelayanan di tempat strategis ▪ Melakukan pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Melakukan fungsi pengawasan pelaksanaan tugas oleh petugas ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan untuk meningkatkan keterampilan petugas
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 ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman

Apabila melihat perbandingan rekomendasi rencana aksi tahun 2023 sangat diapresiasi untuk PATEN Cibeber karena sudah melakukan perbaikan pada beberapa unsur sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa lebih baik. Unsur yang mengalami perbaikan diantaranya yaitu sarana prasarana pada komposit ketersediaan pelayanan online, ketersediaan sarana prasarana afirmasi, ketersediaan APAR, kebersihan toilet umum, dan kenyamanan ruang pelayanan pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan D, sedangkan tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B atau baik. Sedangkan pada unsur komposit maklumat pelayanan dan integritas maklumat pelayanan pada tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan D sedangkan pada tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B. Selanjutnya unsur yang sudah ada perbaikan yaitu waktu pelayanan khususnya kesesuaian waktu istirahat dan waktu buka pelayanan dimana tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan masing-masing D dan C. Sedangkan tahun 2024 kedua komposit tersebut mendapatkan mutu pelayanan B. Selain itu juga beberapa unsur komposit yang sudah melakukan perbaikan seperti efektifitas larangan merokok, respon pengaduan sesuai harapan, dan keterampilan petugas pada tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B. Dari semua perbaikan yang sudah dilakukan sangat diapresiasi untuk PATEN Cibeber karena terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaiknya bagi masyarakat.

6. PATEN Cigemblong

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cigemblong 83,03 dan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan dari indeks sebesar 80,26 pada tahun 2023. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Cibeber sebesar 83,03 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, prosedur pelayanan, serta perilaku petugas pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.94
IKM PATEN Cigemblong Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum, indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan PATEN Cigemblong mengalami peningkatan, hanya pada unsur waktu pelayanan yang mengalami penurunan semula indeks sebesar 81,04 tahun 2023 menjadi 80,47 tahun 2024. Setelah diidentifikasi permasalahan yang terjadi pada unsur komposit ketepatan waktu tunggu dan waktu tutup pelayanan. Sehingga dinilai masyarakat waktu pelayanan menjadi tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Pada unsur prosedur pelayanan mengalami peningkatan namun tidak signifikan, teridentifikasi permasalahan yang terjadi pada unsur komposit kemudahan prosedur. Unsur perilaku petugas pelayanan mengalami peningkatan yang semula 78,75 tahun 2023 menjadi 82,08 tahun 2024. Namun pada unsur kompositnya teridentifikasi masih ada permasalahan yakni kesantunan dan kemampuan kominfo. Sehingga PATEN Cigemblong perlu ada peningkatan pada unsur perilaku petugas pelayanan, seperti petugas pelayanan perlu mengoptimalisasikan budaya senyum, salam dan sapa ketika memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Tabel 4.43
IKM PATEN Cigemblong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

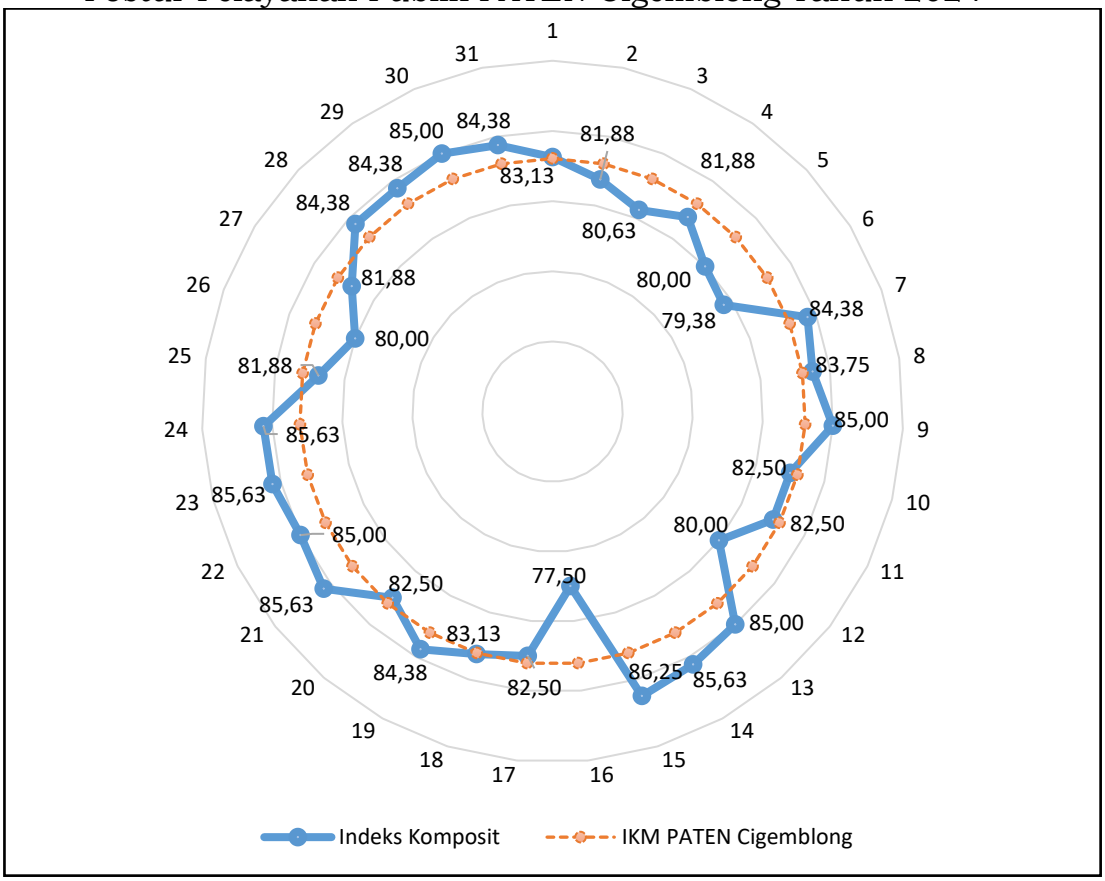
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,13	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	81,88	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,63	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	81,88	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,00	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	79,38	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,38	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,75	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,50	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,50	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	80,00	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	85,00	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,63	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,25	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	77,50	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,50	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,13	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,38	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,50	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,63	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,00	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,63	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,63	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	81,88	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,00	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,88	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	84,38	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	84,38	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruhnya dari 32 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN

Cigemblong sebesar 83,03. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.95
Postur Pelayanan Publik PATEN Cigemblong Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Cigemblong dapat difokus kan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
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
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
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi pengawasan guna mencegah penyimpangan jam buka, jam istirahat, jam tutup dan waktu penyelesaian pelayanan

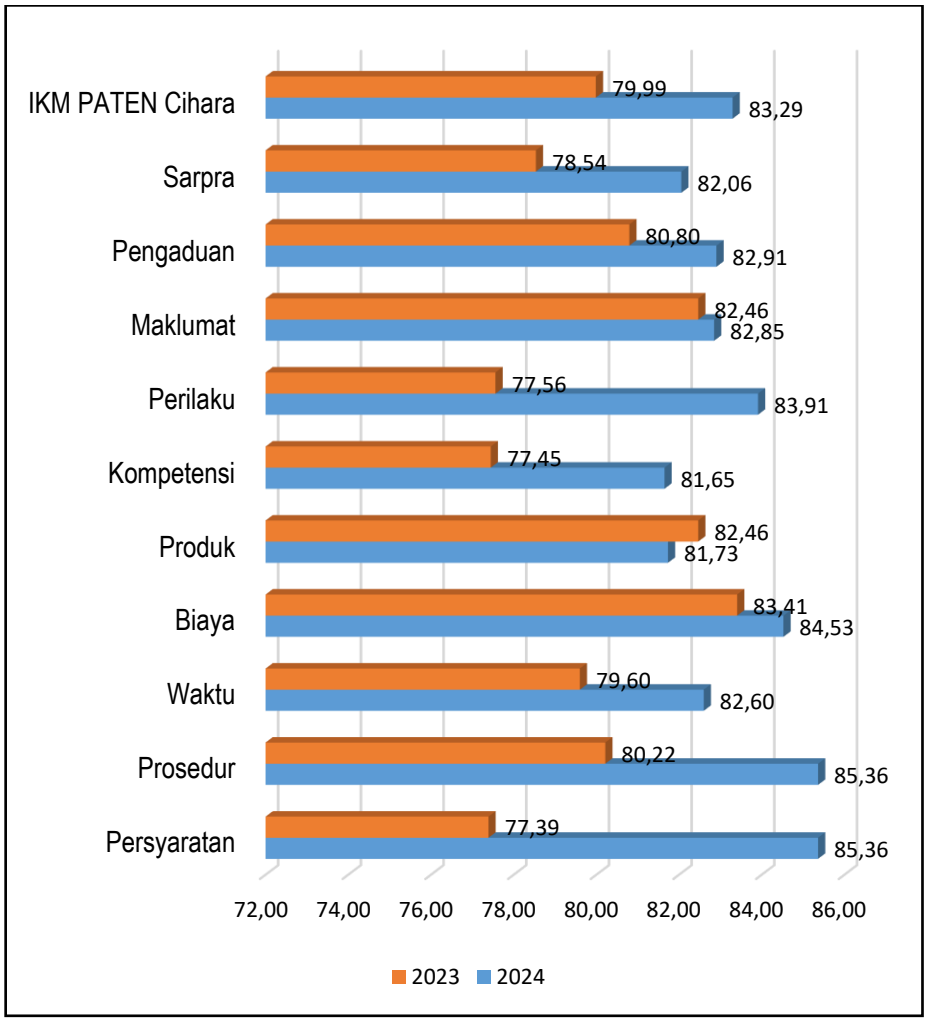
Sumber : Hasil Penelitian 2024

Apabila melihat perbandingan pada rekomendasi rencana aksi tahun 2023 dimana PATEN Cigemblong diberikan apresiasi atas perbaikan yang sudah dilakukan. Beberapa unsur yang mengalami perbaikan seperti sarana prasarana, khususnya komposit efektifitas larangan merokok, kebersihan toilet umum, kenyamanan ruang pelayanan dan kebersihan lingkungan mendapatkan mutu pelayanan C tahun 2023, sedangkan pada tahun 2024 mengalami perbaikan dengan mendapatkan mutu pelayanan B atau kategori baik. Selain itu, pada unsur perilaku petugas pelayanan khususnya pada komposit kesantunan di PATEN Cigemblong harus mendapatkan perhatian, karena dari tahun 2023 dan 2024 masih di nilai yang sama yaitu sebesar 77,50 bahkan pada tahun 2024 menjadi nilai terendah dari semua unsur komposit.

7. PATEN Cihara

Capaian indeks sebesar 83,29, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di PATEN Cihara terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan signifikan dibandingkan capaian tahun 2023. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Cihara sebesar 83,29 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya yakni produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, sarana prasarana pelayanan, serta waktu pelayanan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.96
IKM PATEN Cihara Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Tabel 4.44

IKM PATEN Cihara
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

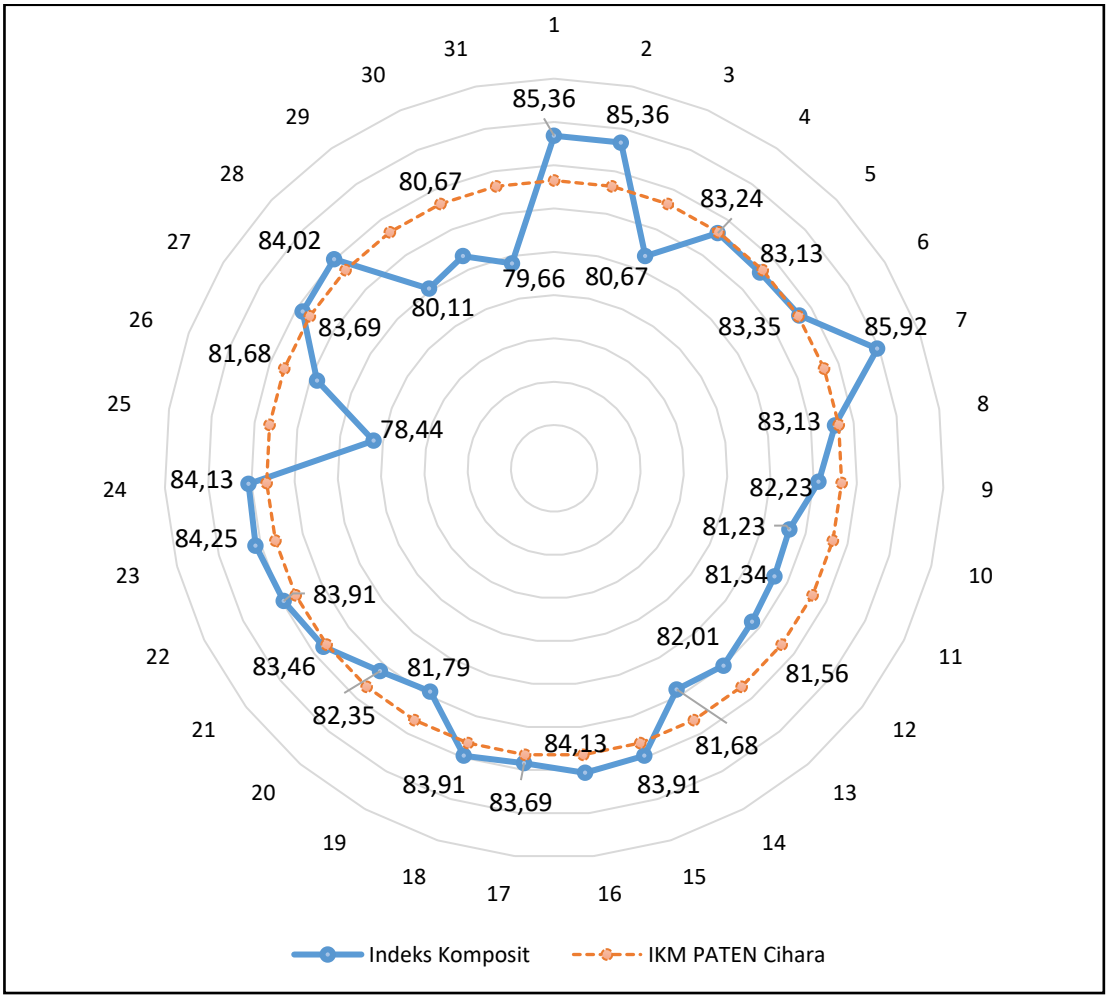
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,36	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,36	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,67	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	83,24	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,13	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,35	B	Di atas rerata
7	Kewajaran Biaya	85,92	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	83,13	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,23	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	81,23	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	81,34	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,56	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,01	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,68	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,91	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,13	B	Di atas rerata
17	Keramahan	83,69	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,91	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,79	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	82,35	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,46	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,91	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,25	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,13	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	78,44	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,68	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,69	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,02	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,11	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	80,67	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	79,66	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum unsur komposit indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan PATEN Cihara mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada setiap unsurnya terutama pada unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,36. Namun ada unsur yang mengalami penurunan yakni produk pelayanan semula 82,46 tahun 2023 menjadi 81,73 pada tahun 2024. Teridentifikasi permasalahan pada unsur komposit yakni angka komplain terhadap produk pelayanan. Pada unsur kompetensi petugas pelayanan teridentifikasi permasalahan pada unsur komposit keterampilan petugas, kemampuan kominfo, dan responsivitas petugas pelayanan. Meski demikian berdasarkan indikator kompositnya perlu ada perbaikan pada unsur sarana dan prasarana pelayanan terutama pada permasalahan indikator ketersediaan APAR, ketersediaan pelayanan online, inefektivitas larangan merokok, masih minimnya rambu-rambu mitigasi bencana dan ketersediaan sarana prasarana afirmasi masih minim.

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cihara sebesar 83,29. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.97
Postur Pelayanan Publik PATEN Cihara
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan 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.

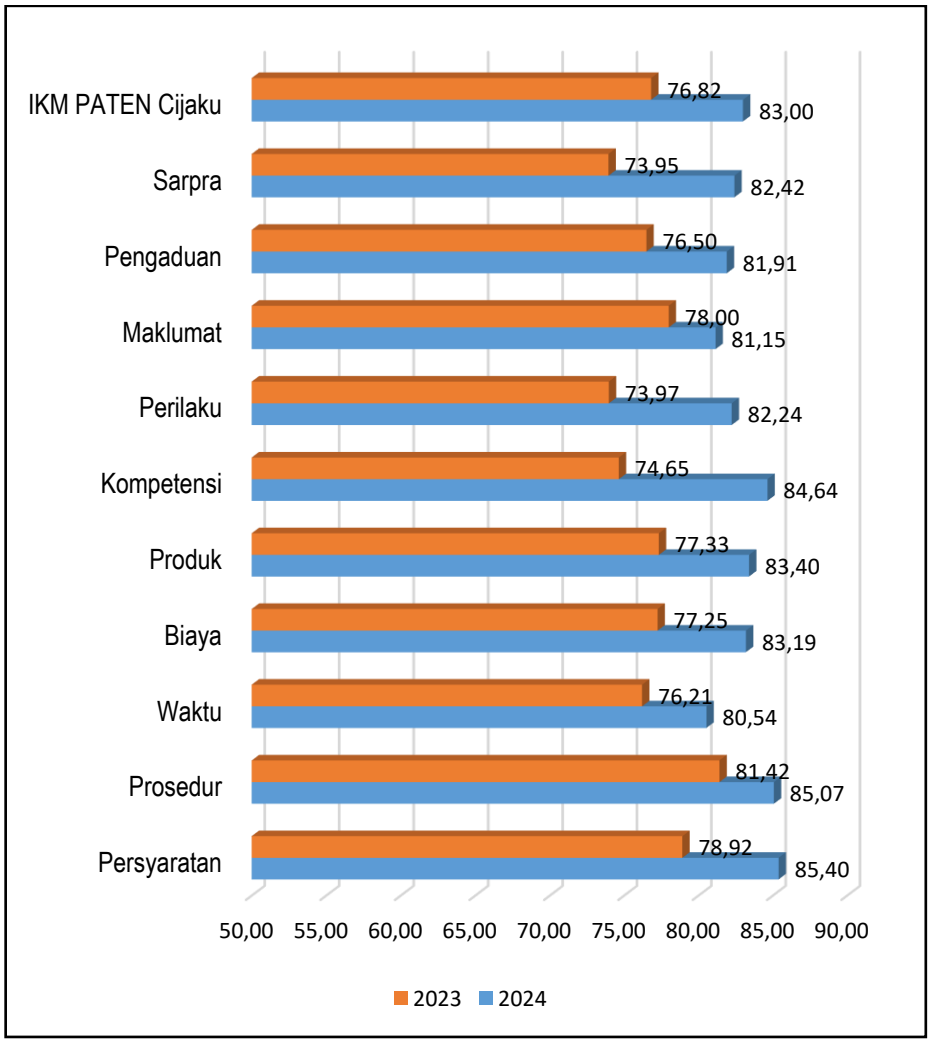
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Sarana dan Prasarana	▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Menyediakan ragam fasilitas ruang tunggu pengguna layanan ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar semakin asri dan nyaman. ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya *frontliners*;
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
Waktu pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi pengawasan guna mencegah penyimpangan jam buka, jam istirahat, jam tutup dan waktu penyelesaian pelayanan

Berdasarkan hasil perbandingan dengan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Cihara diapresiasi karena terus berkomitmen untuk memperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dibuktikan dengan beberapa unsur yang mengalami perbaikan seperti unsur sarana prasarana khususnya pada unsur komposit ketersediaan mitigasi bencana dan efektifitas larangan merokok tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau masing-masing mendapatkan nilai sebesar 76,16 dan 75,58. Sedangkan pada tahun 2024 mengalami perbaikan dimana mendapatkan mutu pelayanan B atau memiliki nilai masing-masing 80,67 dan 81,68.

8. PATEN Cijaku

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cijaku tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 76,82 pada tahun 2023 menjadi 83,00 pada tahun 2024 dan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Cijaku sebesar 83,00 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, perilaku petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.98
IKM PATEN Cijaku Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Meskipun masih terdapat unsur komposit yang berada di bawah indeks unit IKM PATEN Cijaku, namun secara umum tercatat terjadi peningkatan nilai indeks pada 5 unsur kompositnya. Peningkatan indeks unsur komposit paling signifikan ada pada unsur kompetensi petugas pelayanan dengan indeks sebesar 84,64 dan nilai indeks tertinggi ada pada unsur persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,40.

Selain itu, unsur komposit lain yang juga nilai indeksnya mengalami peningkatan namun belum signifikan yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan maklumat pelayanan. Pada unsur prosedur pelayanan, permasalahan yang teridentifikasi dari indikator komposit yakni kemudahan prosedur dalam pelayanan. Pada unsur waktu pelayanan juga terdapat indikator yang mendapatkan mutu pelayanan C atau dengan nilai indeks 76,39 yakni waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai dan masih minimnya pelayanan penuh waktu. Dari unsur biaya pelayanan perlu ada optimalisasi standar kewajaran biaya dan memstikan 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. Pada unsur perilaku petugas pelayanan teridentifikasi permasalahan dari kedua unsur kompositnya yakni kurang memuaskannya keramahan dan kesantunan dari petugas pelayanan, kurangnya keterampilan petugas, kurangnya kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan memberikan informasi, pengalaman petugas yang masih kurang, minimnya respon petugas, serta pelayanan yang masih dinilai diskriminatif.

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

Tabel 4.45
IKM PATEN Cijaku
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

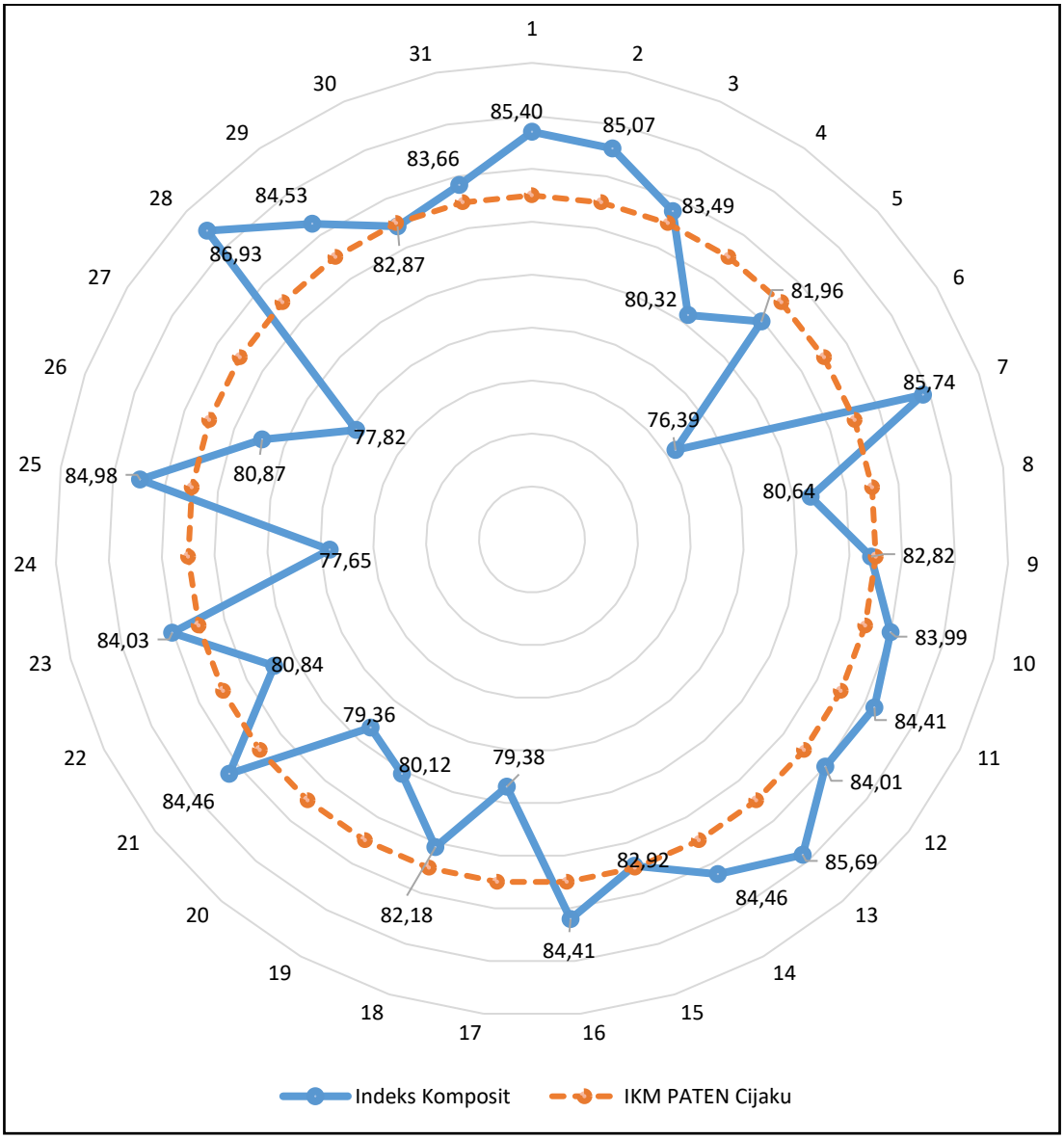
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,40	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,07	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,49	B	Di atas rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,32	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,96	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,39	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,74	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	80,64	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,82	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	83,99	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84,41	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,01	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	85,69	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,46	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	82,92	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	84,41	B	Di atas rerata
17	Keramahan	79,38	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,18	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,12	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	79,36	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,46	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,84	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,03	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77,65	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,98	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,87	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	77,82	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	86,93	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,53	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	82,87	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	83,66	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 31 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut sebanyak 16 indikator telah mencapai di

atas indeks unit IKM PATEN Cijaku sebesar 83,00. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.99
Postur Pelayanan Publik PATEN Cijaku
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi pengawasan guna mencegah penyimpangan jam buka, jam istirahat, jam tutup dan waktu penyelesaian pelayanan
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	▪ 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
Pengelolaan Pengaduan	▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
	▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat ▪ Meningkatkan jumlah kanal pengaduan yang mudah diakses serta meningkatkan sosialisasi

Jika melihat perbandingan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Cijaku sangat perlu diapresiasi karena banyak unsur yang sudah adanya perbaikan, karena pada tahun 2023 ada 18 unsur komposit yang memiliki kualifikasi atau mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 hanya ada 1 unsur komposit yang masih mutu pelayanan C yaitu kewajaran waktu tunggu pelayanan. Beberapa unsur yang sudah diperbaiki oleh PATEN Cijaku seperti sarana prasarana, pada unsur komposit ketersediaan mitigasi bencana, ketersediaan sarana prasarana afirmasi, sarana prasarana yang tidak membahayakan, efektifitas larangan merokok, kebersihan toilet umum, kenyamanan ruang pelayanan, dan kebersihan lingkungan pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B. Kemudian di unsur pengaduan khususnya komposit respon pengaduan sesuai harapan tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau 73,00 sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B atau 84,46.

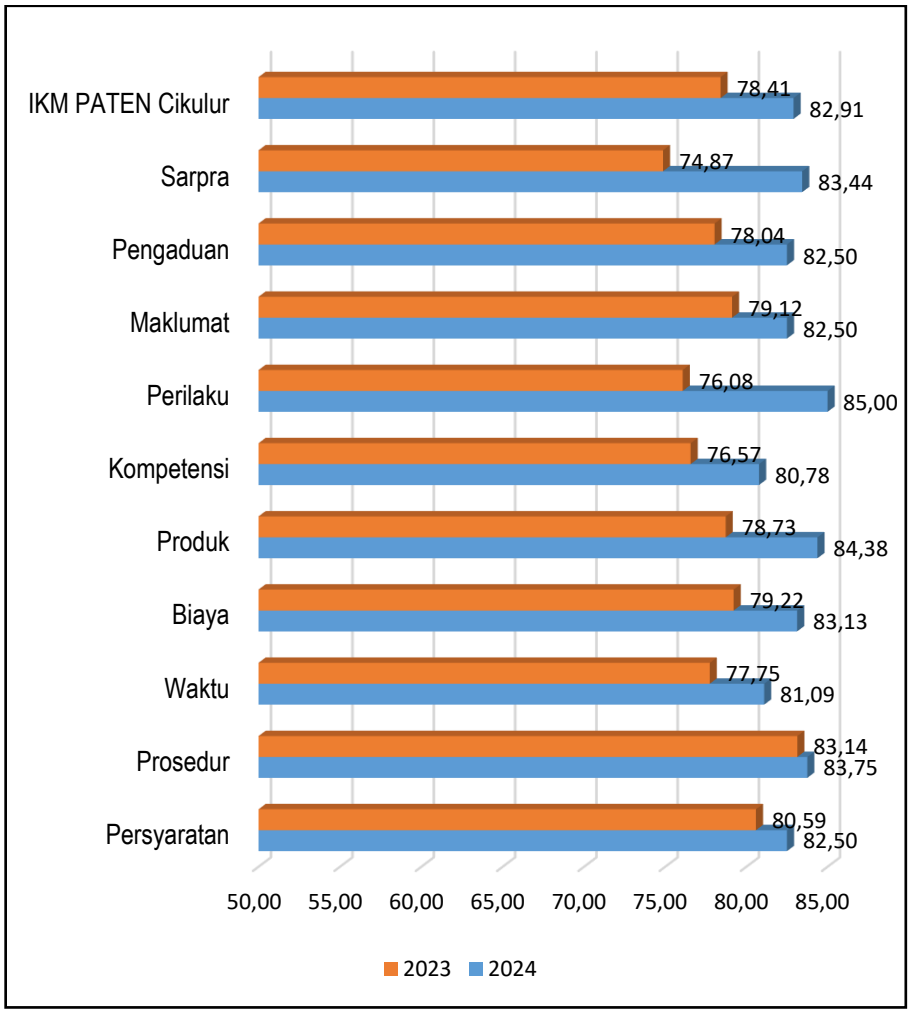
Kemudian unsur lainnya yang mengalami perbaikan unsur perilaku pegawai dimana tahun 2023 pada unsur komposit keramahan, kesantunan, tidak diskriminatif, responsivitas petugas mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B. Untuk unsur kompetensi pegawai juga mengalami perbaikan seperti pada unsur komposit

pengalaman petugas, keterampilan petugas, kemampuan kominfo dan angka komplain pada tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C, pada tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B. Terakhir pada unsur waktu pelayanan, khususnya pada unsur komposit kesesuaian waktu istirahat dan pelayanan penuh waktu pada tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C atau masing-masing mendapatkan nilai 71,08 dan 73,83. Sedangkan tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B atau dengan nilai 80,32 dan 81,96. Namun pada unsur komposit kewajaran waktu tunggu pelayanan mengalami penurunan nilai dimana tahun 2023 mendapatkan mutu B atau 78,92 sedangkan tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan C atau 76,39. Hal ini perlu mendapatkan perhatian di PATEN Cijaku untuk bisa memperbaiki bahkan bisa mempertahankan nilai pada setiap unsur pelayanannya.

9. PATEN Cikulur

Capaian indeks sebesar 82,91, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cikulur terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2023. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Cikulur sebesar 82,91 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, persyaratan pelayanan, maklumat pelayanan, serta pengelolaan pengaduan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.100
IKM PATEN Cikulur Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan unsur komposit mengalami kenaikan nilai indeks. Kenaikan paling signifikan terjadi pada unsur perilaku petugas pelayanan yang semula 76,08 tahun 2023 menjadi 85,00 tahun 2024. Selain itu unsur sarana prasarana pelayanan yang semula 74,87 pada tahun 2023 menjadi 83,44. Adapun unsur lain yang berkinerja di atas indeks unit IKM PATEN Cikulur adalah produk pelayanan dengan indeks sebesar 84,38, prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 83,75 dan biaya produk pelayanan dengan nilai indeks 83,13.

Permasalahan teridentifikasi dari indikator komposit beberapa unsur yang masih mendapatkan nilai indeks dibawa rata-rata IKM PATEN Cikulur. Meskipun mengalami peningkatan nilai unsur, namun masih ditemukan permasalahan di beberapa indikator komposit dari beberpa unsur. Seperti pada unsur waktu pelayanan, masyarakat masih mengeluhkan ketidaksesuaian waktu istirahat dan pelayanan penuh waktu yang belum memadai. Pada unsur kompetensi pelaksana juga masyarakat menilai pengalaman petugas, keterampilan dan kemampuan pelaksana dalam berkomunikasi dan memberikan informasi terkait layanan masih kurang memuaskan. Pada unsur persyaratan pelayanan teridentifikasi permasalahan terkait kemudahan persyaratan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Dalam hal unsur pengelolaan pengaduan teridentifikasi permasalahan masih rendahnya respon petugas pelayanan terhadap pengaduan masyarakat. Selain itu pada unsur sarana dan prasarana pelayanan walaupun adanya peningkatan yang signifikan, namun teridentifikasi beberapa permasalahan yakni masih ditemukan permasalahan pada indikator ketersediaan sarana prasarana afirmasi, kebersiha toilet umum, dan kenyamanan ruang pelayanan.

Tabel 4.46
IKM PATEN Cikulur
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

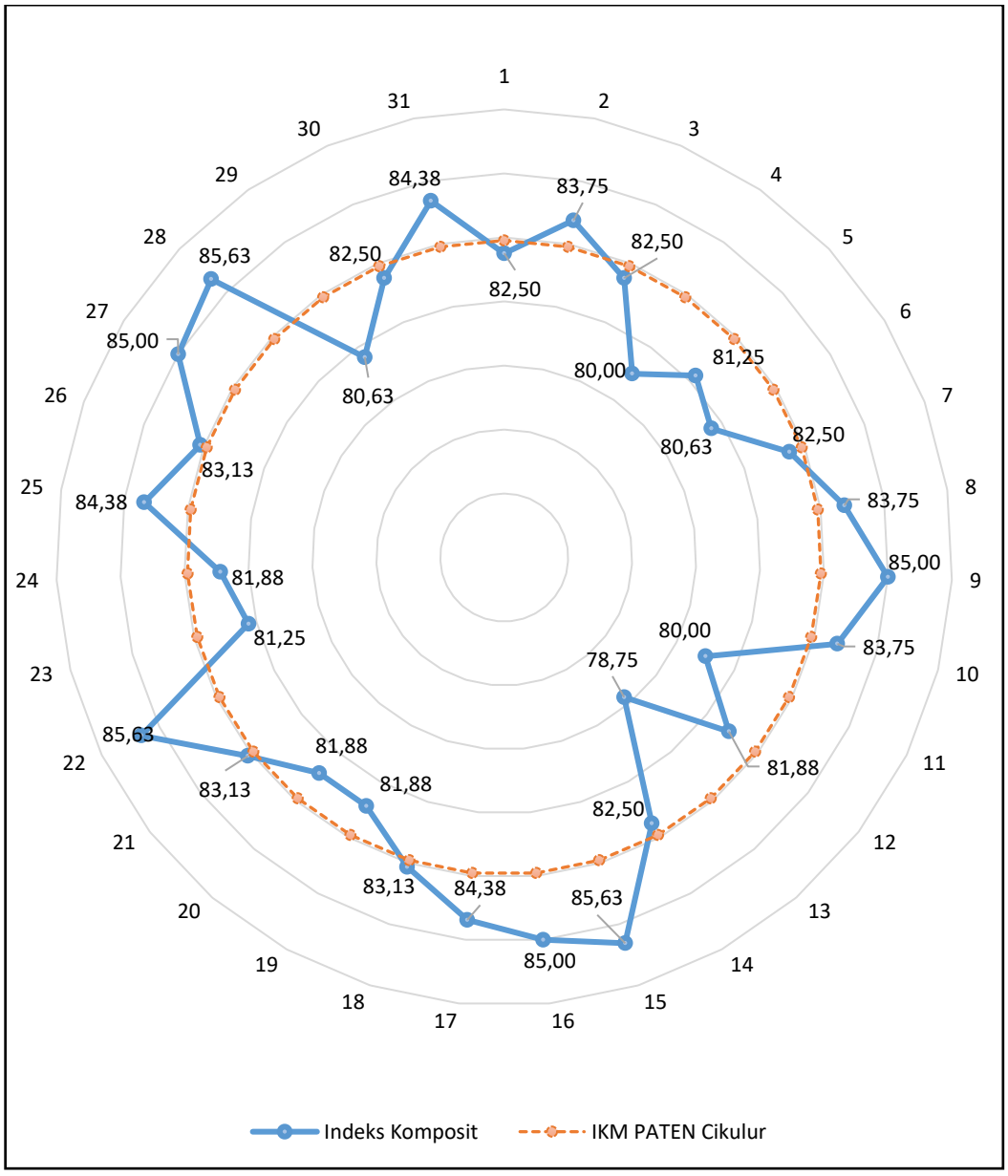
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,50	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,75	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,50	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,25	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,63	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,50	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	83,75	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,00	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	83,75	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	80,00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,88	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	78,75	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	82,50	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	85,63	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,00	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,38	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,13	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,88	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	81,88	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,13	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,63	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,25	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,88	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,38	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83,13	B	Di atas rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,00	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,63	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,63	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,50	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	84,38	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh dari 31 indikator masih berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Paten Cikulur

sebesar 82,91. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.101
Postur Pelayanan Publik PATEN Cikulur
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

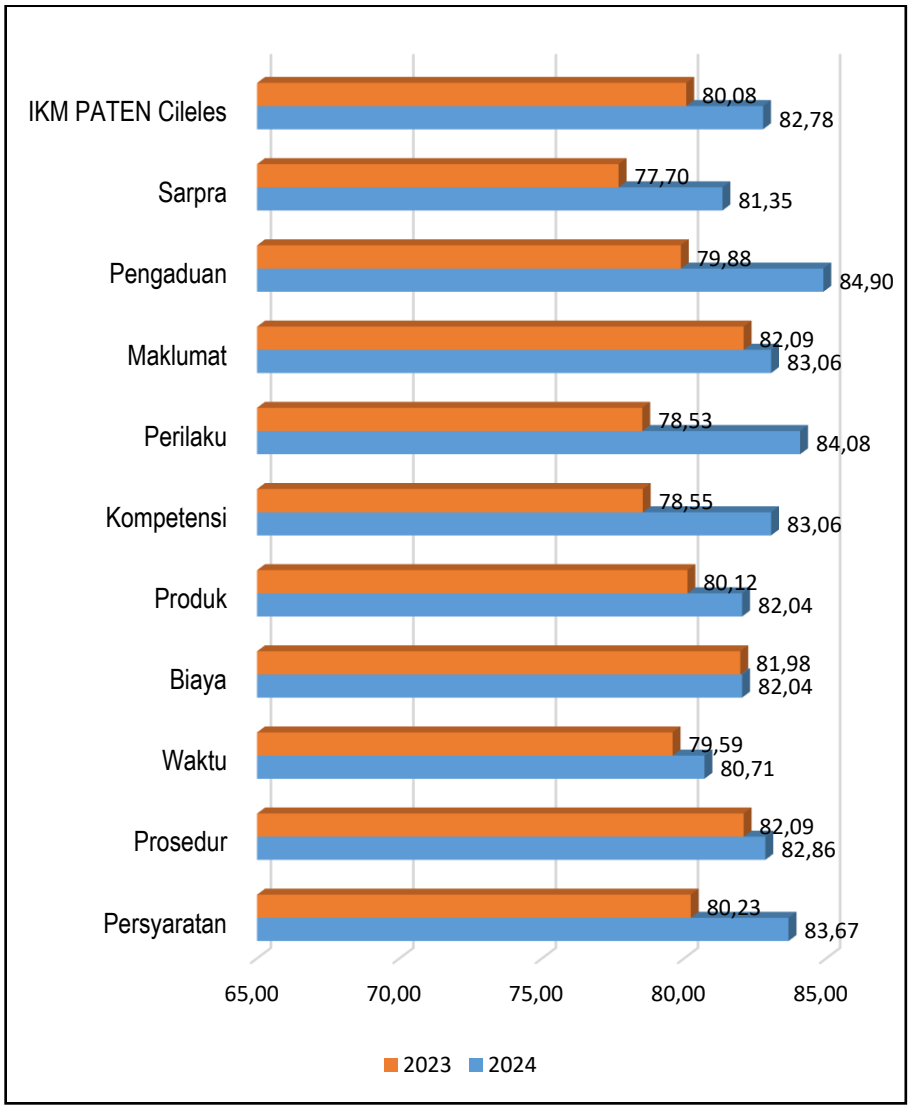
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas ▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi pengawasan guna mencegah penyimpangan jam buka, jam istirahat, jam tutup dan waktu penyelesaian 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 ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ 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

Apabila membandingkan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Cikulur diapresiasi atas usaha maksimalnya untuk terus berkomitmen melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya perbaikan di beberapa unsur seperti sarana prasarana khususnya unsur komposit ketersediaan mitigasi bencana, ketersediaan sarana prasarana afirmasi, sarana prasarana yang tidak membahayakan, efektifitas larangan merokok, kebersihan toilet umum, kenyamanan ruang pelayanan, dan kebersihan lingkungan pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B. Kemudian unsur lainnya pada respon pengaduan sesuai harapan pada tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C atau 74,90 sedangkan tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B atau 83,13. Pada unsur perilaku petugas pelayanan khususnya komposit kesantunan dan tidak diskriminatif tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B. Kemudian pada unsur lainnya yang mengalami perbaikan yaitu kompetensi petugas pelayanan, khususnya pada komposit kemampuan kominfo, keterampilan petugas dan angka komplain pada tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B. Namun pada kompetensi petugas pelayanan ini perlu mendapatkan perhatian, karena pada tahun 2024 komposit pengalaman petugas sebesar 78,75 masih mendapatkan nilai terendah dari semua nilai komposit.

10. PATEN Cileles

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cileles tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 80,08 pada tahun 2023 menjadi 82,78 pada tahun 2024 dan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Menggunakan indeks unit IKM Cileles sebesar 82,78 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: sarana prasarana pelayanan, produk pelayanan, biaya pelayanan, serta waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.102
IKM PATEN Cileles Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa secara umum unsur komposit mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu : Unsur yang mengalami peningkatan nilai indeks paling signifikan adalah unsur pengelolaan pengaduan pelayanan yakni dari semula 79,88 tahun 2023 menjadi 84,90 tahun 2024. Unsur perilaku petugas pelayanan pun mengalami peningkatan yang signifikan semula 78,53 tahun 2023 menjadi 84,08 pada tahun 2024. Adapun unsur yang mengalami peningkatan namun masih dibawah rata-rata IKM PATEN Cileles yakni unsur sarana prasarana teridentifikasi permasalahan pada indikator komposit ketersediaan pelayanan online, ketersediaan sarana prasarana afirmasi masih minim, efektifitas larangan merokok belum optimal dan ketersediaan APAR yang perlu ditingkatkan pada lingkungan PATEN Cileles.

Adapun unsur komposit yang mengalami peningkatan yang tidak terlalu signifikan yakni biaya pelayanan. Dinilai masyarakat masih terjadi permasalahan di unsur komposit terkait biaya tambahan seperti bebas pungli yang masih minim. Indikator komposit dari unsur produk pelayanan juga menunjukkan penilaian yang baik dari masyarakat meskipun secara penilaian unsur yang perlu ditingkatkan pada indikator penanganan angka komplain. Pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi permasalahan yang ditemukan pada unsur komposit ketepatan waktu istirahat pelayanan dan ketepatan waktu tunggu pelayanan, sehingga dalam memberikan pelayanan ke masyarakat akan membutuhkan waktu yang lama, dan menibulkan ketidakjelasan waktu dalam menerima pelayanan.

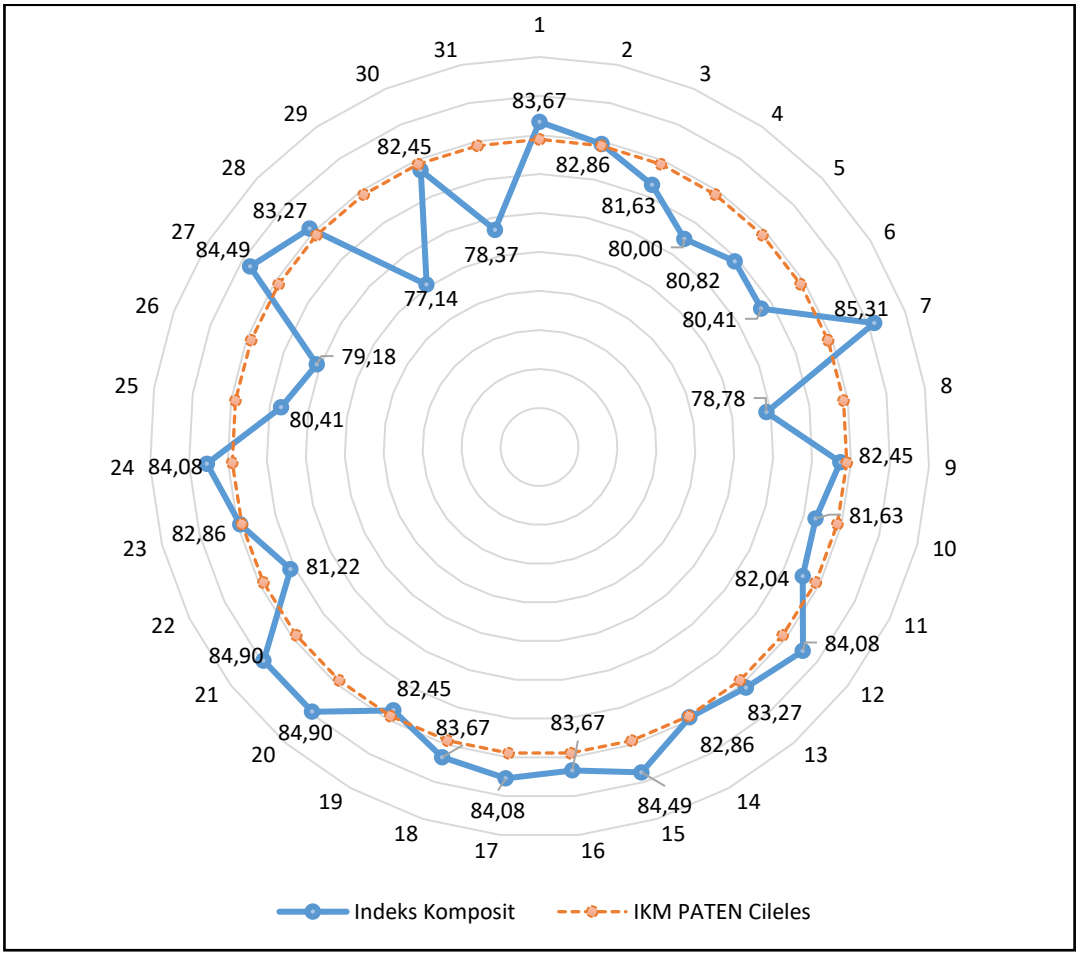
Tabel 4.47
IKM PATEN Cileles
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,86	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	81,63	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,00	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,82	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,41	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,31	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	78,78	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82,45	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	81,63	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,04	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,08	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,27	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,86	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,49	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,67	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,08	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,67	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,45	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	84,90	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,90	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,22	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,86	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,08	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,41	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,18	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,49	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,27	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	77,14	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,45	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,37	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Dari 31 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cileles sebesar 82,78. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.103
Postur Pelayanan Publik PATEN Cileles
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 PATEN Cileles dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

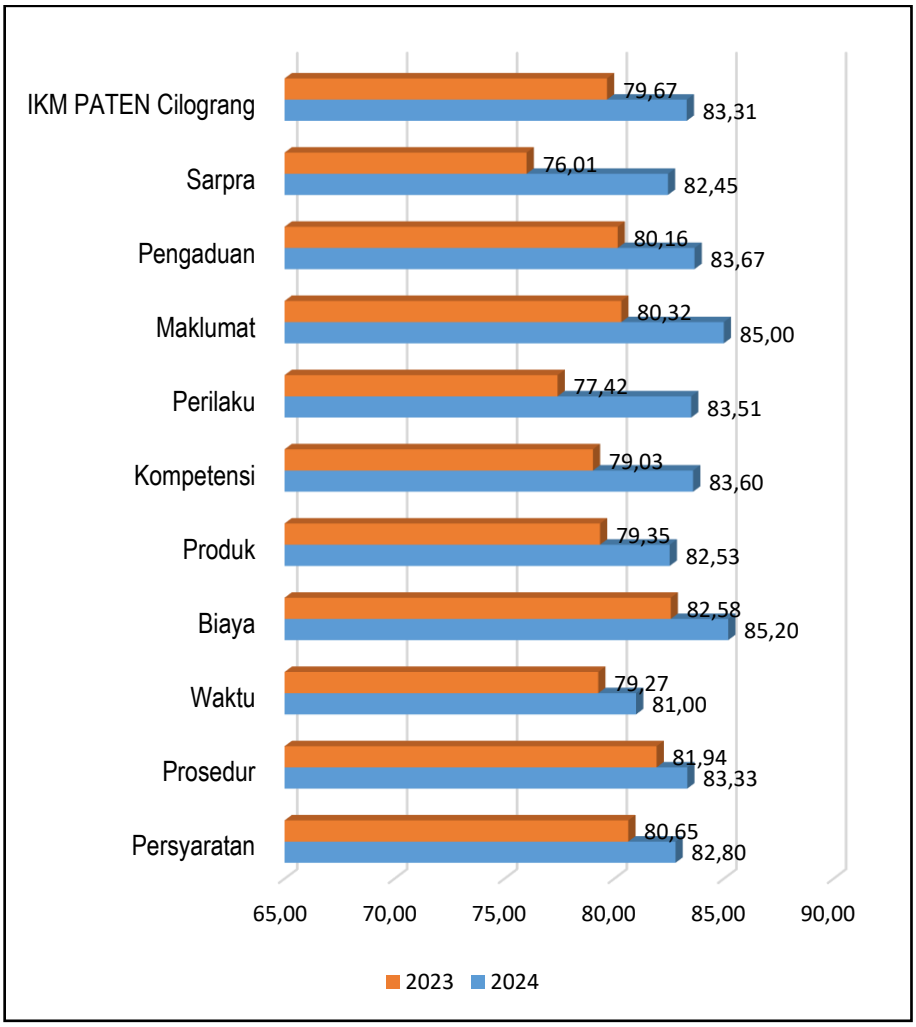
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu Pelayan-an	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi pengawasan guna mencegah penyimpangan jam buka, jam istirahat, jam tutup dan waktu penyelesaian pelayanan
Biaya Produk Pelayan-an	▪ Mengumumkan tarif pelayanan secara terbuka ▪ Membuat publikasi "bebas pungli" secara massif ▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor ▪ Membentuk tim / petugas piket harian / mingguan ▪ Pengadaan sarpras afirmasi ▪ 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

Jika melihat perbandingan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Cileles diapresiasi atas komitmennya dalam memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dibutikan dengan beberapa unsur yang mengalami perbaikan seperti unsur sarana prasarana khususnya pada unsur komposit ketersediaan mitigasi bencana, ketersediaan sarana prasarana afirmasi dan efektifitas larangan merokok pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C dengan masing-masing nilainya 74,65, 76,05, dan 74,65 sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan nilai mutu pelayanan B dengan masing-masing nilai 82,45, 77,14 dan 79,18. Namun perlu mendapatkan perhatian pada PATEN Cileles pada unsur sarana prasarana, walaupun terjadinya kenaikan pada tahun 2024 namun pada komposit ketersediaan sarana prasarana afirmasi masih mendapatkan nilai terendah dari semua unsur komposit.

11. PATEN Cilograng

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cilograng tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 79,67 tahun 2023 menjadi 83,31 pada tahun 2024 dan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Cilograng sebesar 83,31 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: sarana dan prasarana pelayanan, produk pelayanan, waktu pelayanan, serta persyaratan pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.104
IKM PATEN Cilograng Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas, unsur komposit dalam IKM PATEN Cilograng secara umum mengalami peningkatan indeks kepuasan masyarakat dari tahun sebelumnya. Namun terdapat 4 unsur yang mengalami peningkatan namun masih dibawah rata-rata dari IKM PATEN Cilograng yakni sarana prasarana, teridentifikasi permasalahan pada unsur komposit efektifitas larangan merokok yang belum efektif, kebersihan lingkungan yang masih minim, dan sarana prasarana yang membahayakan masih perlu diperhatikan. Kemudian pada unsur produk pelayanan permasalahan yang teridentifikasi yakni unsur komposit penanganan angka komplain produk pelayanan yang masih minim. Pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur komposit waktu buka, waktu istirahat dan waktu tutup pelayanan masih belum tepat waktu, sehingga waktu pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat semakin membutuhkan waktu yang lama.

Adapun unsur yang mengalami peningkatan indeks namun belum signifikan yakni prosedur pelayanan. Indikator yang harus menjadi perhatian pada unsur ini adalah mengoptimalkan indikator kemudahan prosedur, sehingga masyarakat dengan mudah memahami prosedur ketika akan mendapatkan pelayanan pada lingkungan PATEN Cilograng.

Tabel 4.48
IKM PATEN Cilograng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

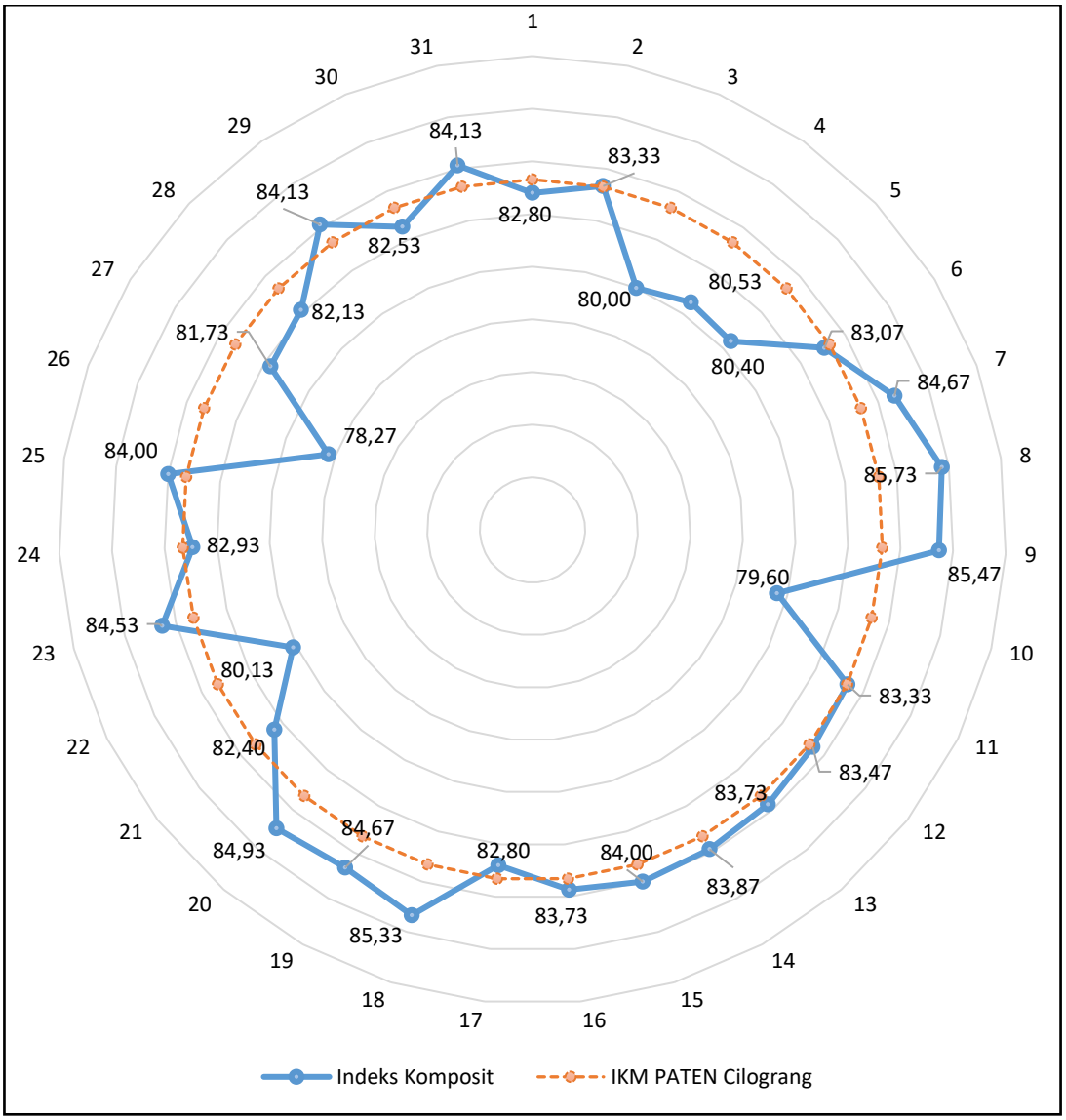
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82,80	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,33	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,00	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,53	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,40	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,07	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,67	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,73	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,47	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	79,60	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	83,33	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,47	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83,73	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	83,87	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,00	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,73	B	Di atas rerata
17	Keramahan	82,80	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,33	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,67	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	84,93	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,40	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,13	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,53	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,93	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84,00	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,27	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,73	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	82,13	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,13	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	82,53	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	84,13	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Dari 31 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cilograng sebesar 83,31. Informasi detail

tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.105
Postur Pelayanan Publik PATEN Cilograng
Tahun 2024



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi pengawasan guna mencegah penyimpangan jam buka, jam istirahat, jam tutup dan waktu penyelesaian pelayanan
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya *frontliners*;
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 ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan

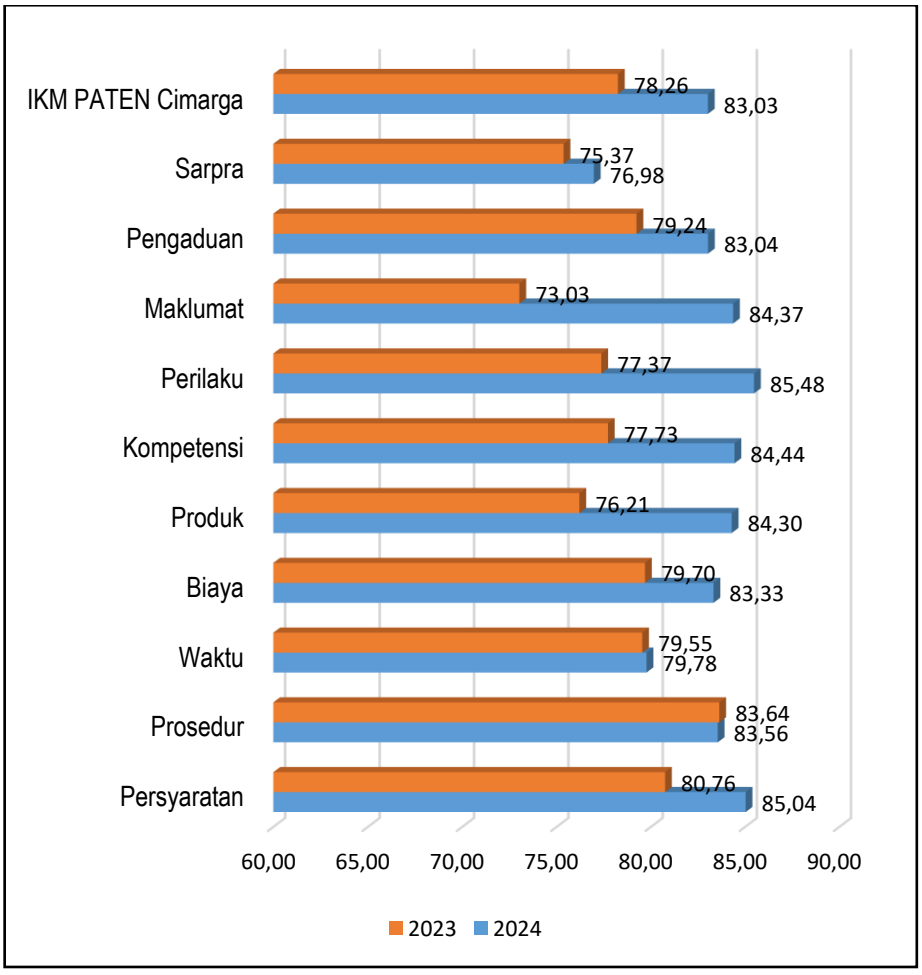
Berdasarkan hasil perbandingan dengan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Cilograng dapat apresiasi karena berkomitmen dengan adanya perbaikan yang sudah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan beberapa unsur yang mengalami perbaikan seperti unsur sarana prasarana tepatnya pada unsur komposit ketersediaan mitigasi bencana, ketersediaan sarana prasarana afirmasi, efektifitas larangan merokok, dan kebersihan toilet umum pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan tahun 2024 mengalami perbaikan dengan mendapatkan mutu

pelayanan B. Khususnya untuk komposit efektifitas larangan merokok perlu tetap mendapatkan perhatian karena nilai komposit pada tahun 2024 menjadi nilai terendah pertama dari semua unsur komposit yaitu sebesar 78,27. Unsur komposit lainnya yang sudah ada perbaikan yaitu angka komplain dimana tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau 76,45 sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B atau 79,60. Walaupun mengalami kenaikan, masih perlu menjadi perhatian untuk PATEN Cilograng karena nilai dari komposit angka komplain ini memiliki nilai terendah kedua dari semua nilai komposit pada tahun 2024. Dari beberapa unsur yang sudah mengalami perbaikan, kedepannya PATEN Cilograng terus berkomitmen dalam mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan bagi masyarakatnya.

12. PATEN Cimarga

Capaian indeks sebesar 83,03, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cimarga terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat namun cukup signifikan dibandingkan capaian tahun 2023. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Cimarga sebesar 83,03 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: sarana dan prasarana pelayanan, waktu pelayanan serta prosedur pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.106
IKM PATEN Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan semua unsur mengalami peningkatan indeks, namun ada 1 unsur yang mengalami penurunan yakni prosedur pelayanan yang semula nilai indeks 83,64 tahun 2023 menjadi 83,56 tahun 2024. Teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur kompositnya yakni kemudahan prosedur dalam pelayanan. Adapun unsur yang masih dibawah rata-rata IKM PATEN Cimarga yakni sarana prasarana pelayanan. Unsur ini teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur kompositnya yakni ketersediaan APAR, ketersediaan sarana prasarana afirmasi, kebersihan toilet umum, dan ketersediaan pelayanan secara online dengan mendapatkan mutu pelayanan C. Masyarakat menilai perlu adanya peningkatan sraana prasarana di lingkungan PATEN Cimarga. Unsur komposit lainnya seperti efektifitas larangan merokok, kebersihan lingkungan, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, dan kenyamanan ruang pelayanan mendapat kan mutu pelayanan B.

Pada unsur waktu pelayanan, teridentifikasi permasalahan pada indikator kompositnya yakni terkait ketepatan waktu buka pelayanan dan ketepatan waktu tunggu pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memerlukan waktu yang lama bahkan ketidakjelasan waktu dalam menerima pelayanan yang diberikan, karena waktu tunggu yang tidak tepat waktu. Kemudian pada unsur prosedur pelayanan teridentifikasi permasalahan pada unsur kompositnya yakni kemudahan dalam prosedur pelayanan, masyarakat menilai masih sulitnya prosedur pelayanan yang akan diberikan pada lingkungan PATEN Cimarga.

Tabel 4.49
IKM PATEN Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

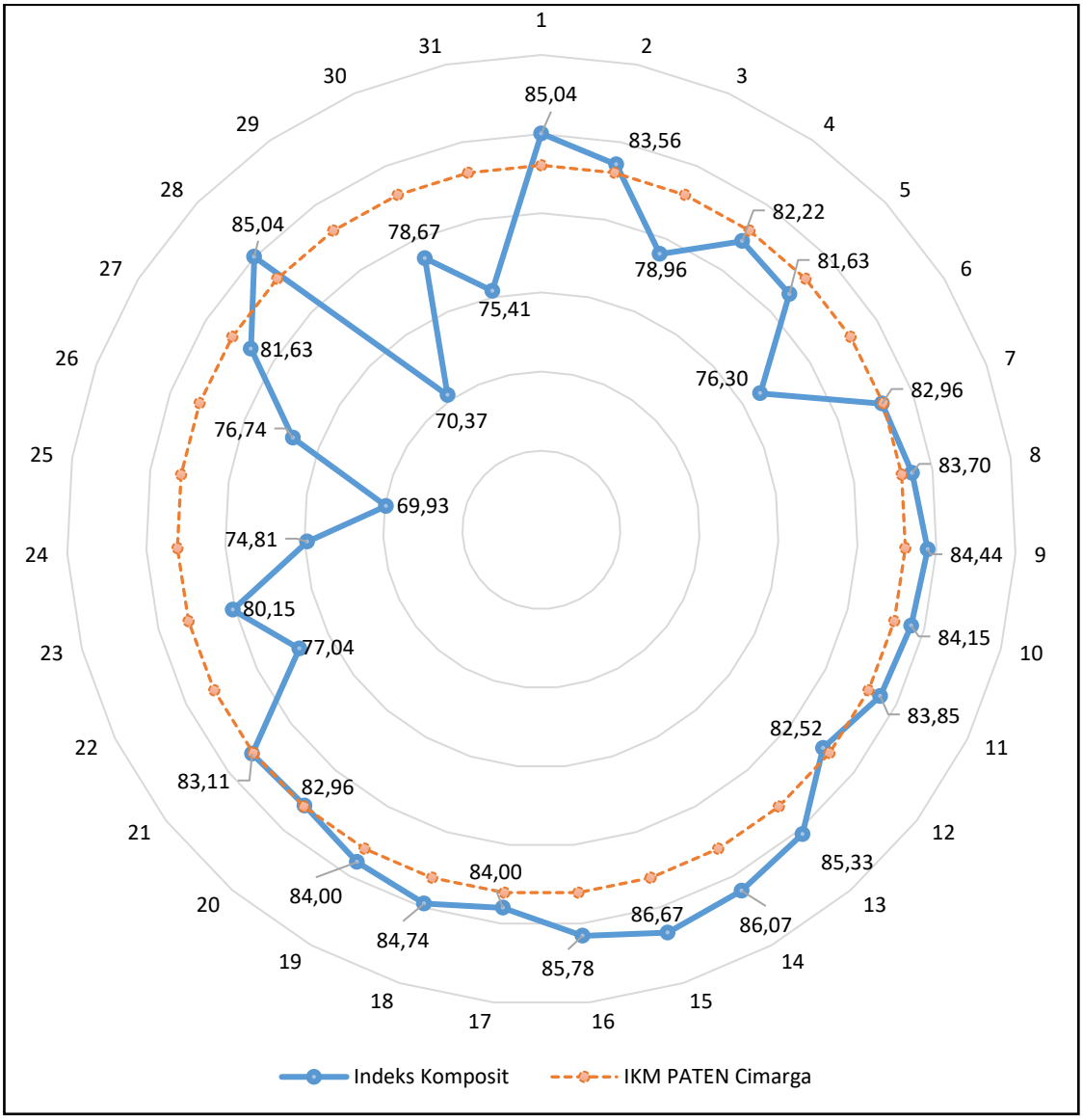
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,04	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,56	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	78,96	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,22	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	81,63	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	76,30	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	82,96	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	83,70	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,44	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	84,15	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,85	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,52	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	85,33	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	86,07	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,67	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,78	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,00	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,74	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,00	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	82,96	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,11	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77,04	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,15	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	74,81	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	69,93	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,74	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,63	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	85,04	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	70,37	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	78,67	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	75,41	C	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 5 dari 31 indikator masih berkualifikasi C; dan 26 indikator berkualifikasi B.Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas

indeks unit IKM PATEN Cimarga sebesar 83,03. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.107
Postur Pelayanan Publik PATEN Cimarga
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan dalam waktu pelayanan ▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas
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. ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.

Berdasarkan hasil perbandingan dengan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Cimarga diapresiasi karena telah berkomitmen memperbaiki layanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Dibuktikan dengan beberapa unsur yang sudah mengalami perbaikan, seperti unsur sarana prasarana

khususnya komposit ketersediaan mitigasi bencana dimana pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan D atau 64,24 sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B atau 78,67. Unsur komposit lainnya yang mengalami perbaikan yaitu ketersediaan sarana prasarana afirmasi, efektifitas larangan merokok, kenyamanan ruang pelayanan pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 sudah bisa mendapatkan mutu pelayanan B.

Namun, pada unsur sarana prasarana ini masih perlu mendapat perhatian dari PATEN Cimarga karena ada komposit yang mengalami kenaikan namun masih belum signifikan, seperti komposit ketersediaan APAR pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan D namun pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan C, bahkan ada nilai komposit yang konsisten mutu pelayanannya yaitu kebersihan toilet umum, tahun 2023 dan 2024 mutu pelayanannya sama yaitu C namun memang secara nilai ada perbaikan dimana tahun 2023 sebesar 72,03 sedangkan tahun 2024 sebesar 74,81. Bahkan pada unsur sarana prasarana ini ada yang mengalami penurunan yaitu pada komposit pelayanan online dimana tahun 2023 mutu pelayanan B dengan nilai 80,61 sedangkan pada tahun 2024 mutu pelayanan menjadi C dengan nilai 75,41. Unsur lainnya yang mengalami perbaikan yaitu maklumat pelayanan dimana pada tahun 2023 mutu pelayanan masih C sedangkan pada tahun 2024 mutu pelayanan bisa mendapatkan B.

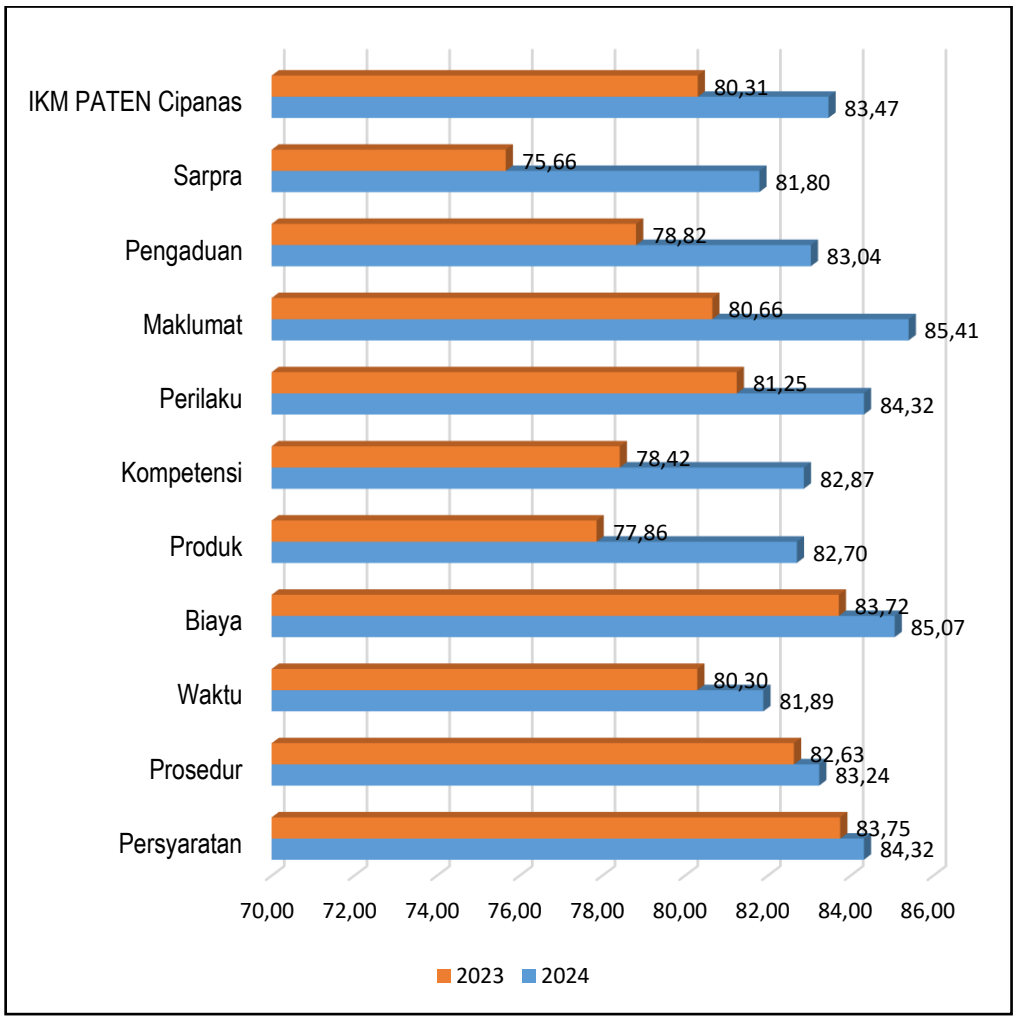
Kemudian unsur lain yaitu perilaku petugas pelayanan khususnya komposit tidak diskriminatif pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau 74,85 sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B atau 86,67. Unsur komposit lainnya yang mengalami perbaikan yaitu angka komplain dimana

tahun 2023 mutu pelayanan masih C sedangkan pada tahun 2024 mutu pelayanan menjadi B. Unsur selanjutnya yaitu waktu pelayanan dimana komposit kesesuaian waktu istirahat mengalami perbaikan pada tahun 2023 mutu pelayanannya C sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B. Namun ada komposit yang mengalamu penurunan pada unsur waktu pelayanan yaitu kompsoit kewajaran waktu tunggu pelayanan dimana pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan B atau 81,82 sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan C atau 76,30. Sehingga perlu perhatian pada unsur waktu pelayanan supaya PATEN Cimarga bisa terus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik.

13. PATEN Cipanas

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Cipanas tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 80,31 pada tahun 2023 menjadi 83,47 pada tahun 2024 dan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Cipanas sebesar 83,47 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: sarana dan prasarana pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.108
IKM PATEN Cipanas Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum unsur komposit IKM PATEN Cipanas yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan tahun sebelumnya. Kemudian 3 unsur komposit IKM PATEN Cipanas yang mengalami peningkatan yang cukup signifikan namun masih dibawah rata-rata IKM PATEN Cipanas yakni unsur sarana serta prasarana, kompetensi petugas pelayanan dan produk pelayanan. Pada unsur sarana prasarana pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur kompositnya yakni ketersediaan APAR, efektifitas larangan merokok, ketersediaan sarana prasarana afirmasi, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, keamanan dan kebersihan toilet umum. Hal ini perlu menjadi perhatian untuk adanya peningkatan pada lingkungan PATEN Cipanas.

Pada unsur kompetensi petugas pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur komposit yakni kemampuan petugas dalam berkomunikasi, keterampilan petugas dan responsivitas petugas terhadap aduan yang disampaikan Masyarakat. Pada unsur produk pelayanan 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. Pada unsur waktu pelayanan mengalami peningkatan belum signifikan dan masih dibawah rata-rata IKM PATEN Cipanas. Indikator komposit pada unsur waktu pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah kesesuaian waktu istirahat pelayanan, waktu tunggu pelayanan dan ketersediaan pelayanan penuh waktu.

Tabel 4.50
IKM PATEN Cipanas
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

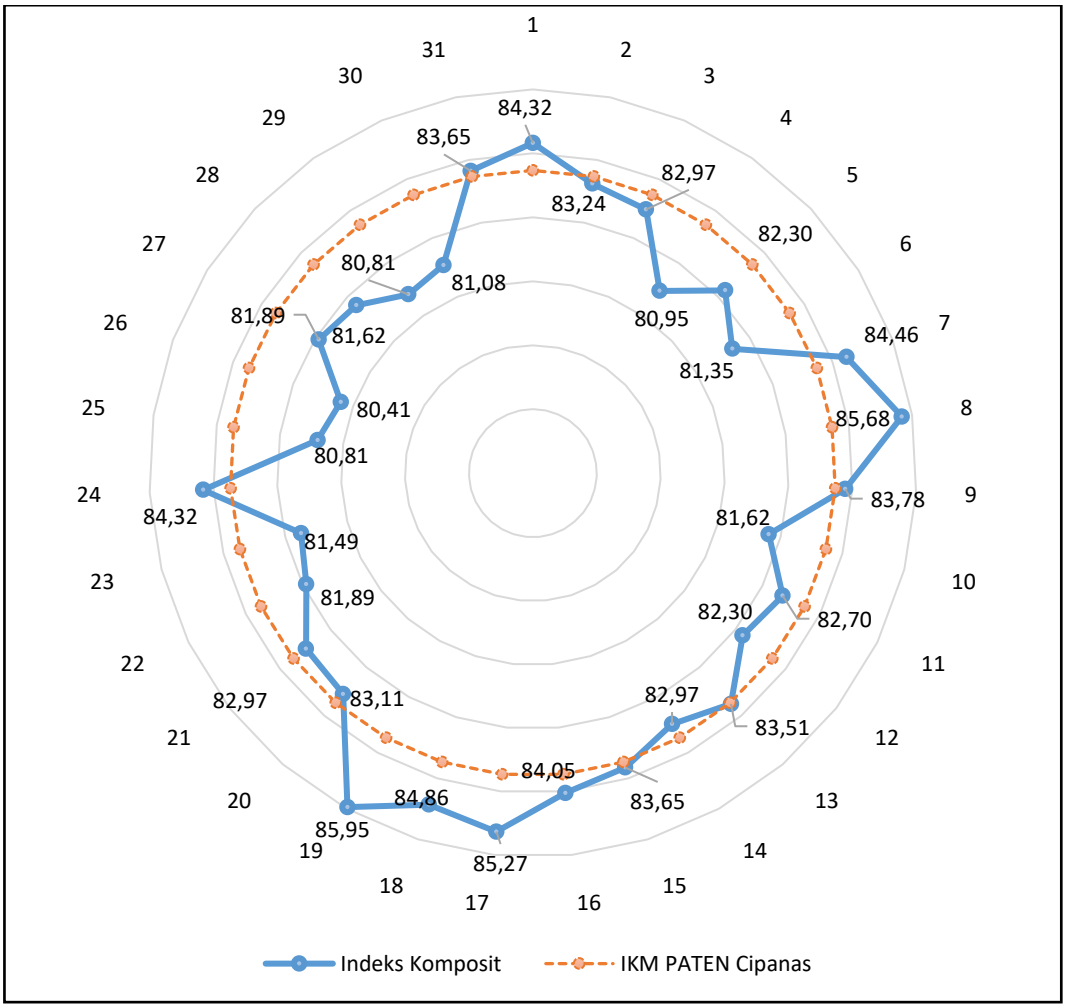
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,32	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,24	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,97	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	80,95	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,30	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,35	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,46	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	85,68	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,78	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	81,62	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	82,70	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,30	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	83,51	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82,97	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	83,65	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	84,05	B	Di atas rerata
17	Keramahan	85,27	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,86	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,95	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	83,11	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,97	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,89	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,49	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,32	B	Di atas rerata
25	Ketersediaan APAR	80,81	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,41	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81,89	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	81,62	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,81	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	81,08	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	83,65	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruhnya dari 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 12 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cipanas

sebesar 83,47. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.109
Postur Pelayanan Publik PATEN Cipanas
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya *frontliners*;
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
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
Waktu pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan dalam waktu pelayanan ▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas

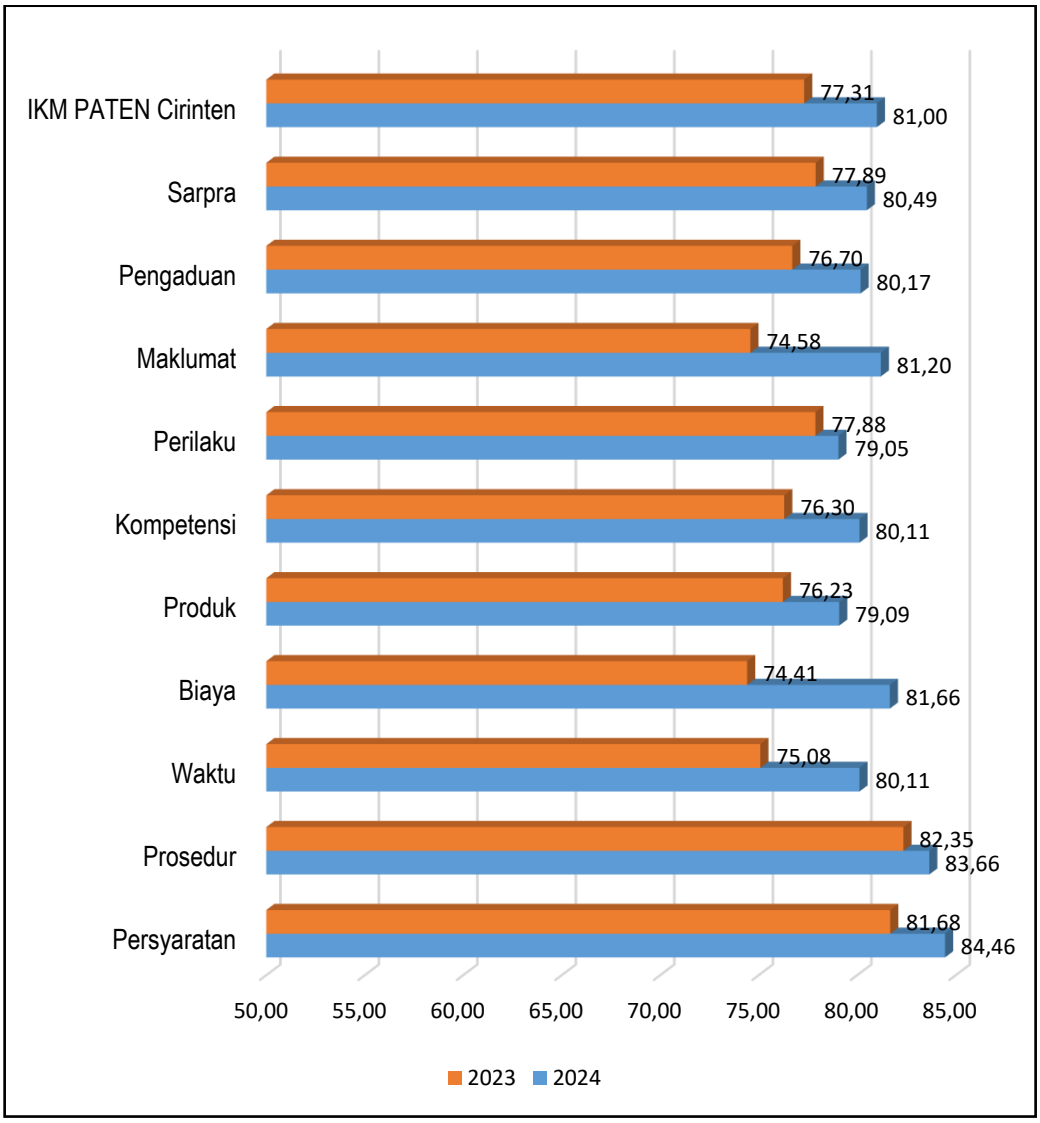
Berdasarkan hasil perbandingan dengan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Cipanas diapresiasi karena terus perkomitmen untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan ada beberapa unsur yang sudah diperbaiki seperti pada unsur sarana prasarana dengan komposit ketersediaan mitigasi

bencana, ketersediaan sarana prasarana afirmasi, efektifitas larangan merokok, dan ketersediaan APAR pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B. Namun untuk komposit efektifitas larangan merokok walaupun mengalami perbaikan namun nilai pada tahun 2024 menjadi nilai terkecil dari semua nilai komposit. Kemudian unsur komposit lainnya yang sudah diperbaiki yaitu angka komplain, dimana pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau 74,74 sedangkan pada tahun 2024 sudah mendapatkan mutu pelayanan B atau 81,62. Dari beberapa unsur yang sudah ada perbaikan PATEN Cipanas harus tetap komitmen dengan tetap melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

14. PATEN Cirinten

Capaian indeks sebesar 81,00, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Cirinten terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2023. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Cirinten sebesar 81,00 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: produk pelayanan, sarana prasarana pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.110
IKM PATEN Cirinten Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara keseluruhan, indeks unsur komposit dari IKM PATEN Cirinten mengalami peningkatan, meskipun masih ada unsur yang berkinerja di bawah indeks unit IKM PATEN Cirinten. Pada unsur produk pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan unsur kompositnya yakni angka komplain, masyarakat menilai pengelolaan untuk angka komplain perlu ditingkatkan. Selain itu, produk pelayanan sesuai harapan juga harus ditingkatkan oleh PATEN Cirinten. Nilai indeks pada unsur produk pelayanan ini terkecil dari semua nilai unsur sebesar 79,09. Pada unsur sarana prasarana pelayanan mengalami peningkatan namun masih dibawah rata-rata IKM PATEN Cirinten sebesar 80,49. Teridentifikasi permasalahan pada unsur tersebut berdasarkan unsur kompositnya yakni efektifitas larangan merokok, ketersediaan APAR, sarana prasarana yang membahayakan, kebersihan toilet umum serta kenyamanan ruang pelayanan.

Pada unsur pengaduan, masyarakat menilai indikator respon pengaduan sesuai harapan dan ketersedian kanal pengaduan masih rendah. Pada unsur waktu pelayanan teridentifikasi permasalahan pada indikator ketidaksesuaian waktu istirahat, pelayanan penuh waktu yang tidak memadai, waktu tunggu pelayanan yang kurang wajar. Sehingga masyarakat menilai perlu adanya peningkatan dapat ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada lingkungan PATEN Cirinten.

Tabel 4.51
IKM PATEN Cirinten
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

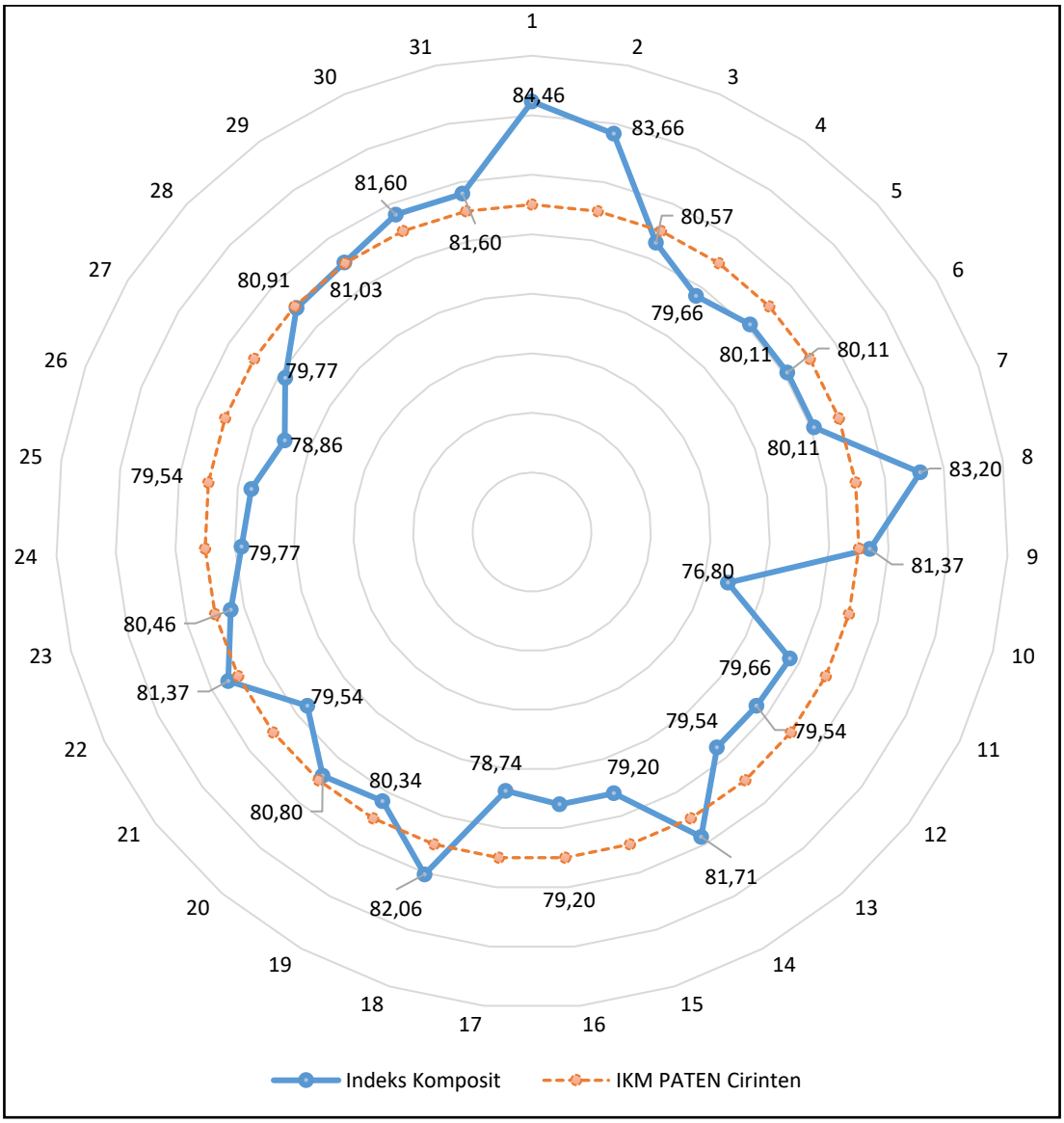
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,46	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,66	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	80,57	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,66	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	80,11	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	80,11	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	80,11	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	83,20	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,37	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	76,80	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	79,66	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	79,54	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	79,54	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,71	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	79,20	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	79,20	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	78,74	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	82,06	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80,34	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	80,80	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,54	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,37	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,46	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,77	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,54	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78,86	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,77	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	80,91	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,03	B	Di atas rerata
30	Mitigasi Bencana	81,60	B	Di atas rerata
31	Pelayanan Online	81,60	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruhnya dari 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 10 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Cirinten

sebesar 81,00. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.111
Postur Pelayanan Publik PATEN Cirinten
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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

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 ▪ 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.
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya *frontliners*;
Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat

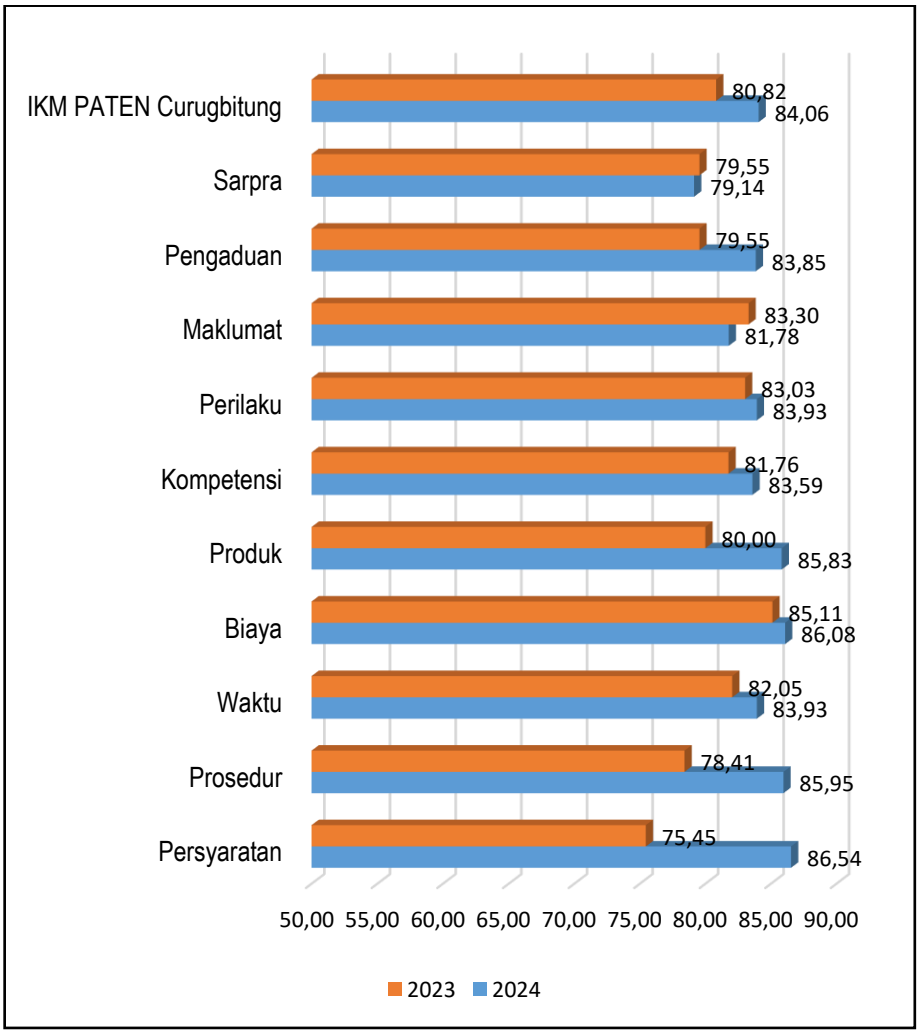
Jika melihat perbandingan dengan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Cirinten sangat diapresiasi karena sudah melakukan perbaikan pada beberapa unsur. Hal ini dibuktikan dengan perbaikan unsur seperti sarana prasarana khususnya komposit ketersediaan sarana prasarana afirmasi dan sarana prasarana tidak membahayakan pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan

mutu pelayanan B. Kemudian unsur komposit lainnya yang sudah ada perbaikan yaitu kanal pengaduan dimana pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau 74,53 sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B atau 80,80. Kemudian pada unsur maklumat pelayanan juga sudah ada perbaikan karena pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B. Unsur komposit lainnya responsivitas petugas pelayanan pada tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan B. Selain itu juga untuk unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B. Sehingga PATEN Cirinten harus tetap berkomitmen untuk tetap memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

15. PATEN Curugbitung

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Curugbitung tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 80,82 pada tahun 2023 menjadi 84,06 pada tahun 2024 dan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Curugbitung sebesar 84,06 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya yakni pengelolaan pengaduan, perilaku petugas pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, dan waktu pelayanan. Adapun 2 unsur yang mengalami penurunan indeks adalah sarana prasarana pelayanan dan maklumat pelayanan.

Grafik 4.112
IKM PATEN Curugbitung Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Tabel 4.52
IKM PATEN Curugbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,54	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,95	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,17	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,85	B	Di atas rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,34	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	83,37	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,02	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,15	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,76	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,89	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	83,30	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,24	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	82,33	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83,50	B	Di bawah rerata
15	Tidak Diskriminatif	86,73	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82,39	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82,65	B	Di bawah rerata
18	Maklumat Pelayanan	83,88	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	79,68	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	84,72	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,98	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78,51	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,13	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,07	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	75,73	C	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	76,05	C	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	87,12	B	Di atas rerata
28	Keamanan	74,50	C	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	74,89	C	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	83,82	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	78,58	B	Di bawah rerata

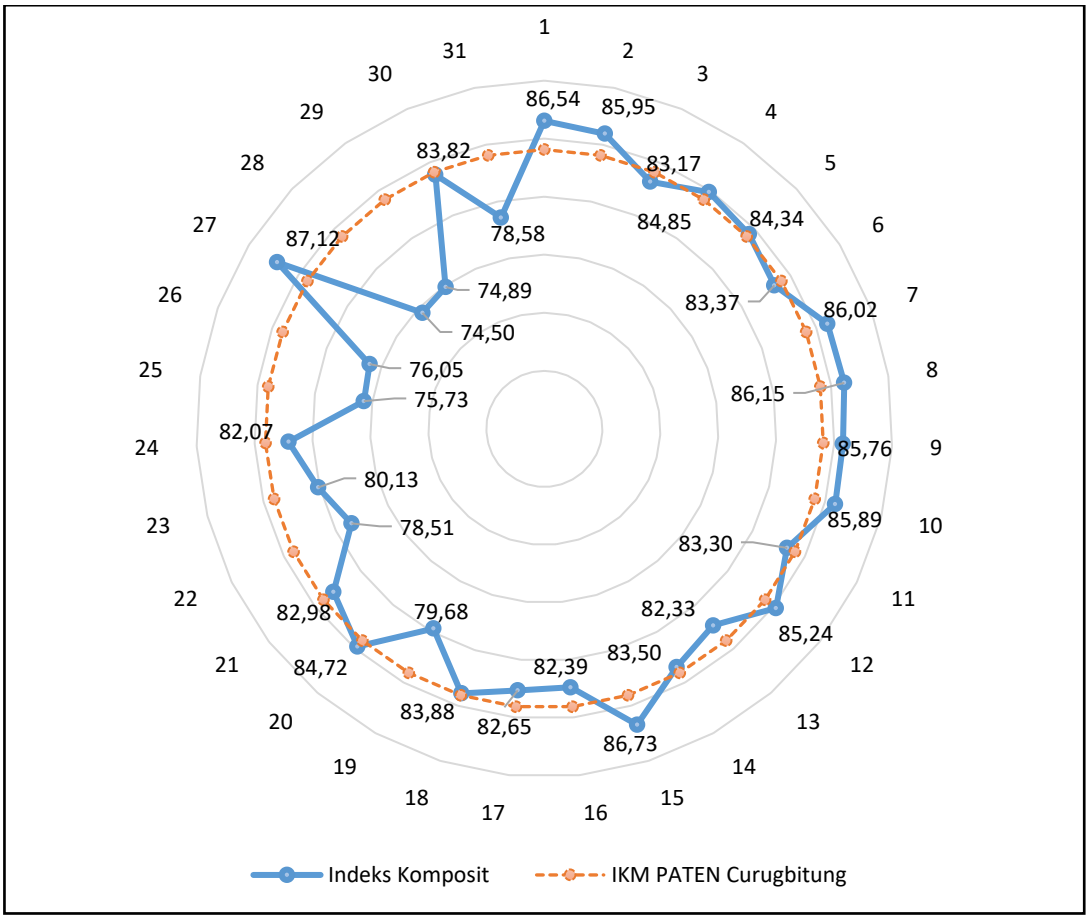
Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan indikator komposit dari unsur sarana dan prasarana ditemukan permasalahan ketersediaan sarana prasarana afirmasi yang masih minim, keamanan yang perlu

ditingkatkan, efektifitas larangan merokok yang masih rendah, serta ketersediaan APAR yang masih minim, sehingga indikator komposit mendapatkan mutu pelayanan kategori C. Pada unsur maklumat pelayanan teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yakni integritas maklumat pelayanan yang masih rendah.

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 4 dari 31 indikator masih berkualifikasi C dan 27 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 12 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Curugbitung sebesar 84,06. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.113
Postur Pelayanan Publik PATEN Curugbitung
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
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. ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.
Maklumat Pelayanan	▪ Optimalisasi media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif dan pengadaan maklumat pelayanan di tempat strategis ▪ Melakukan pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat

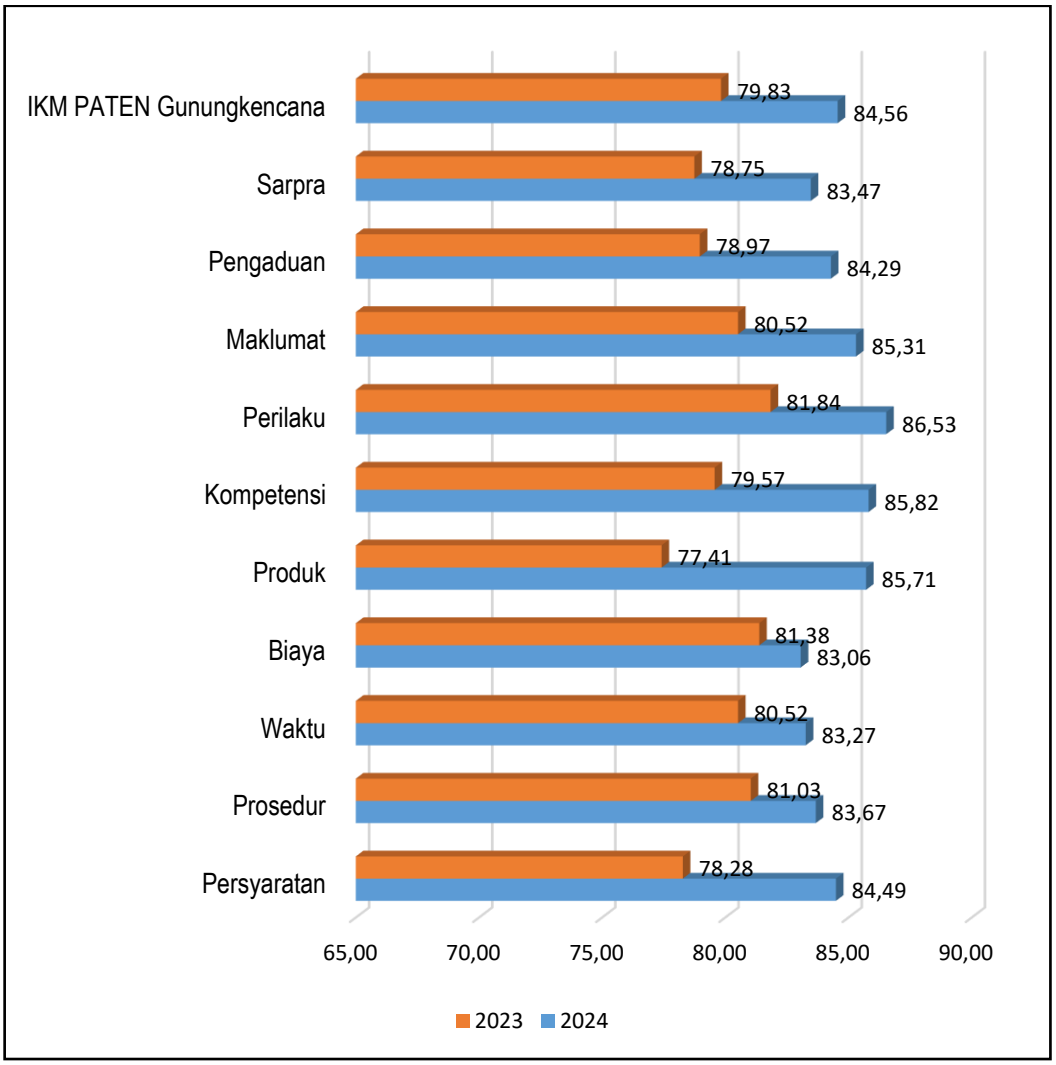
Berdasarkan hasil perbandingan dengan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 maka PATEN Curugbitung diberikan

apresiasi karena berkomitmen untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun secara kuantitatif total unsur yang mendapatkan mutu pelayanan C lebih banyak pada tahun 2024 sebanyak 4 unsur, karena pada tahun 2023 hanya ada 3 unsur. Hal ini dibuktikan dengan beberapa unsur yang mengalami perbaikan, seperti unsur persyaratan pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau 75,45 sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan B atau 86,54. Sedangkan pada unsur sarana prasarana PATEN Curugbitung perlu meningkatkan perhatiannya karena 2 unsur komposit yang mengalami kenaikan nilai kompositnya namun tidak dengan nilai mutu pelayanannya, karena komposit ketersediaan APAR dan efektifitas larangan merokok tahun 2023 dan 2024 mendapatkan nilai mutu pelayanan C. Sedangkan ada unsur komposit yang mengalami penurunan yaitu komposit keamanan dan ketersediaan sarana prasarana afirmasi dimana tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan B dengan masing-masing nilai 82,50 dan 78,64 sedangkan pada tahun 2024 mendapatkan mutu pelayanan C dengan nilai masing-masing 74,50 dan 74,89. Dalam melihat adanya penurunan nilai komposit yang terjadi pada PATEN Curugbitung, supaya bisa tetap bisa memperbaiki atau meningkatkan dalam memberikan pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat.

16. PATEN Gunungkencana

Capaian indeks sebesar 84,56 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gunungkencana terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan capaian tahun 2023. Secara umum, terdapat 2 unsur komposit yang mengalami peningkatan indeks secara signifikan yakni unsur produk pelayanan dengan indeks sebesar 85,71 dan unsur kompetensi petugas pelayanan dengan indeks sebesar 85,82 atau terkategori baik.

Grafik 4.114
IKM PATEN Gunungkencana Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Tabel 4.53
IKM PATEN Gunungkencana
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

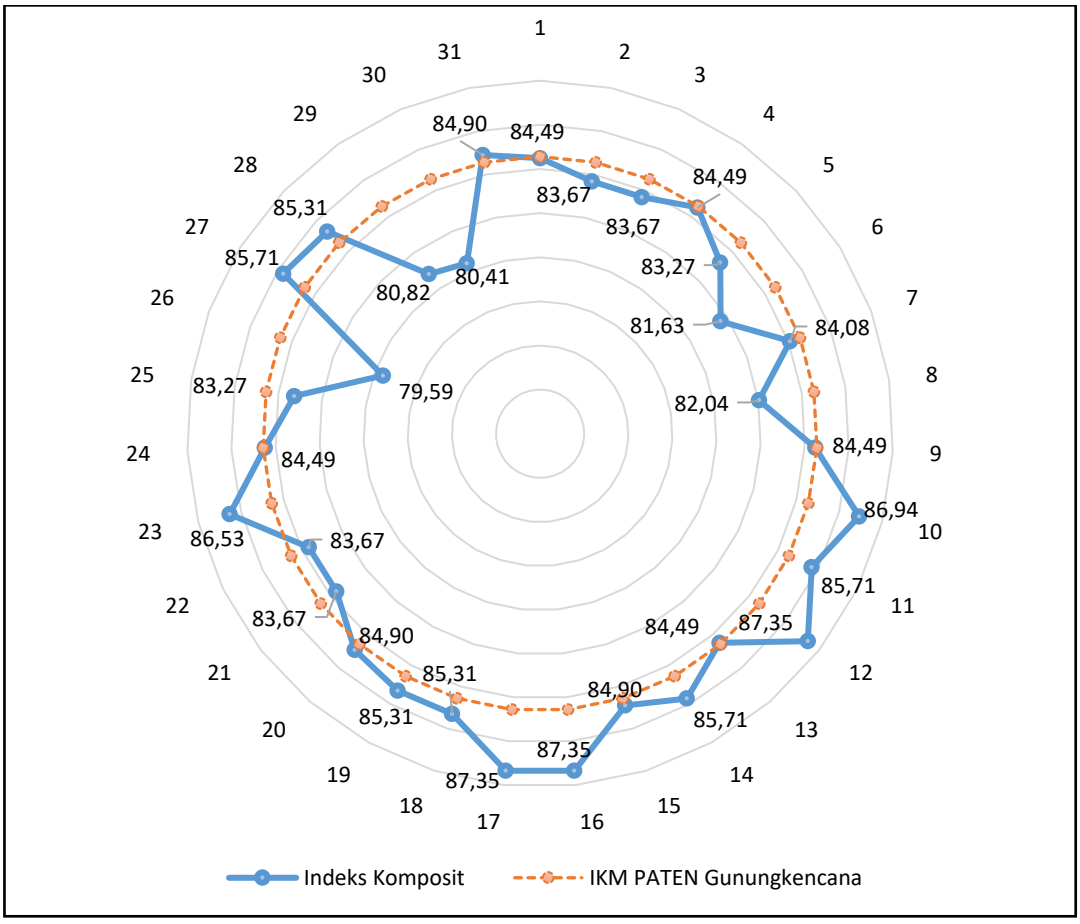
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,49	B	Di bawah rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,67	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,67	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	84,49	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	83,27	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,63	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,08	B	Di bawah rerata
8	Bebas Pungli	82,04	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,49	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	86,94	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	85,71	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	87,35	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,49	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	85,71	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,90	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	87,35	B	Di atas rerata
17	Keramahan	87,35	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	85,31	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,31	B	Di atas rerata
20	Kanal Pengaduan	84,90	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,67	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,67	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86,53	B	Di atas rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	84,49	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83,27	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,59	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,71	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,31	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	84,90	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Meskipun unsur biaya pelayanan mengalami peningkatan indeks, namun memiliki nilai indeks terkecil yakni sebesar 83,06. Teridentifikasi permasalahan berdasarkan indicator kompositnya

yakni biaya tambahan yang masih perlu diperhatikan pada lingkungan PATEN Gunung Kencana. Pada unsur sarana prasarana pelayanan meskipun mengalami peningkatan indeks namun tercatat masih ada beberapa permasalahan pada indikator kompositnya diantaranya masalah inefektifitas larangan merokok, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana yang masih minim, dan ketersediaan sarana prasarana afirmasi yang juga masih minim. Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruhnya dari 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Gunungkencana sebesar 84,56. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.115
Postur Pelayanan Publik PATEN Gunungkencana
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
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
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 ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman

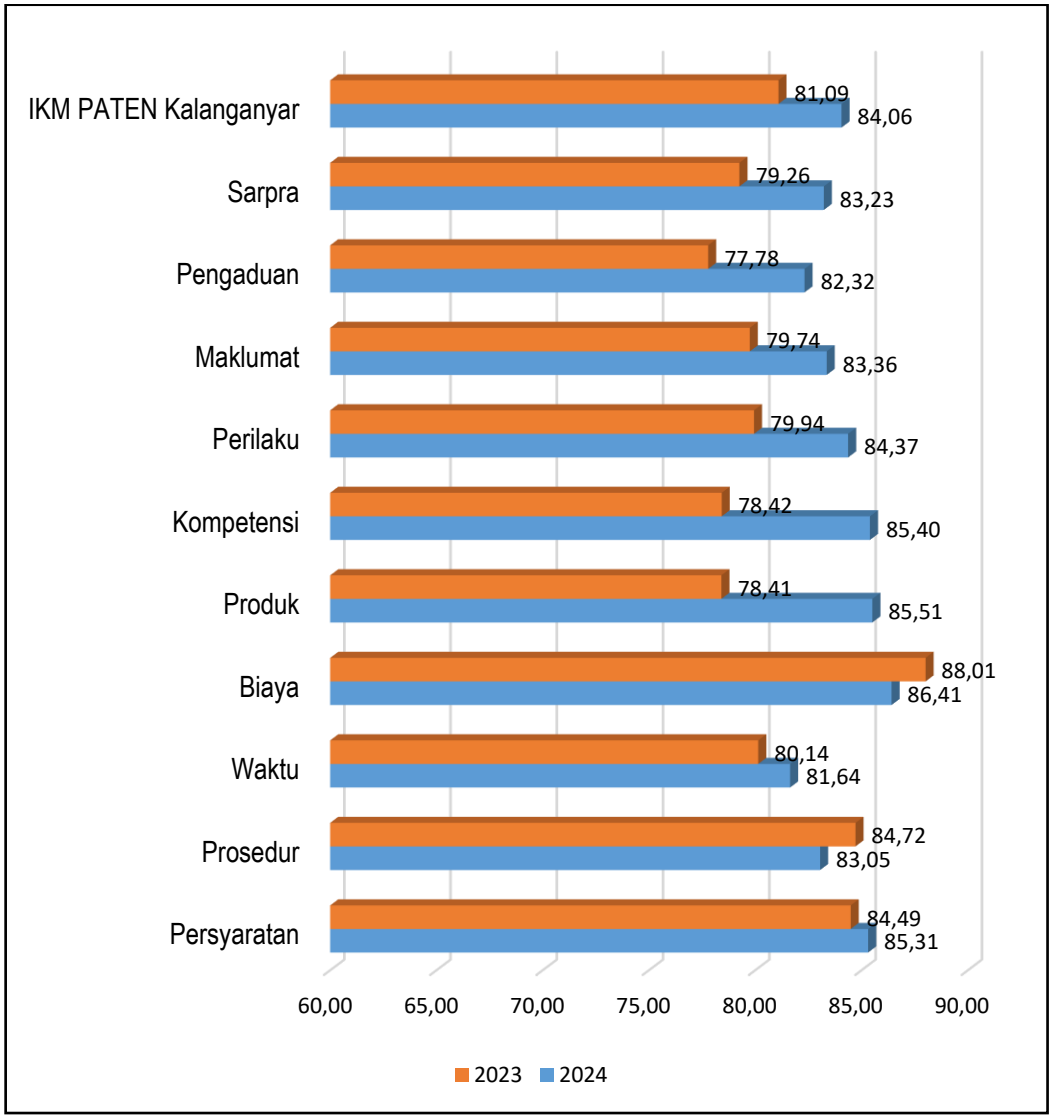
Berdasarkan hasil perbandingan dengan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Gunungkencana diapresiasi karena berkomitmen untuk terus bisa memperbaiki pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan beberapa unsur yang sudah ada perbaikan seperti unsur sarana prasarana khususnya pada unsur komposit efektifitas larangan merokok, kebersihan toilet umum, kenyamanan ruang pelayanan, dan kebersihan lingkungan pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B. Namun untuk komposit efektifitas larangan merokok perlu mendapatkan perhatian dari PATEN Gunungkencana karena nilai komposit pada tahun 2024 menjadi nilai terendah dari semua nilai komposit. Meskipun terjadi peningkatan secara nilai dan mutu, dimana tahun 2023 komposit efektifitas larangan merokok memiliki nilai sebesar 72,41 sedangkan pada tahun 2024 sebesar 79,59. Kemudian unsur komposit lainnya yang memiliki peningkatan signifikan yaitu komposit angka komplain, dimana pada tahun 2023 memiliki nilai sebesar 77,93 dibandingkan dengan tahun 2024 memiliki nilai sebesar 86,94. PATEN Gunungkencana kedepannya bisa mempertahankan yang sudah baik bahkan bisa lebih meningkatkan nilai dari setiap unsurnya, karena sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

17. PATEN Kalanganyar

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Kalanganyar tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 81,09 pada tahun 2023 menjadi 84,06 pada tahun 2024 dan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Kalanganyar sebesar 84,06 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu : biaya pelayanan, prosedur pelayanan serta waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.116
IKM PATEN Kalanganyar Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat 2 unsur yang mengalami penurunan indeks kepuasan masyarakat yakni unsur biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Pada unsur biaya pelayanan mengalami penurunan dari semula 88,01 tahun 2023 menjadi 86,41 tahun 2024. Teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yakni kewajaran biaya pelayanan dan biaya tambahan yang perlu diperhatikan pada lingkungan PATEN Kalanganyar. Masyarakat menilai masih terjadinya pungli dalam memberikan pelayanan. Selain itu pada unsur prosedur pelayanan mengalami penurunan yang semula 84,72 tahun 2023 menjadi 83,05 tahun 2024. Teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator komposit yakni kemudahan dalam prosedur pelayanan di lingkungan PATEN Kalanganyar.

Pada unsur waktu pelayanan mengalami kenaikan namun masih memiliki nilai indeks terkecil yakni sebesar 81,64. Hal ini teridentifikasi permasalahan yang terjadi pada indikator komposit ketepatan waktu istirahat pelayanan. Permasalahan juga ditemukan pada unsur sarana dan prasarana pelayanan terutama pada 2 indikator kompositnya yakni inefektivitas larangan merokok ketersediaan pelayanan secara online masih rendah.

Tabel 4.54
IKM PATEN Kalanganyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

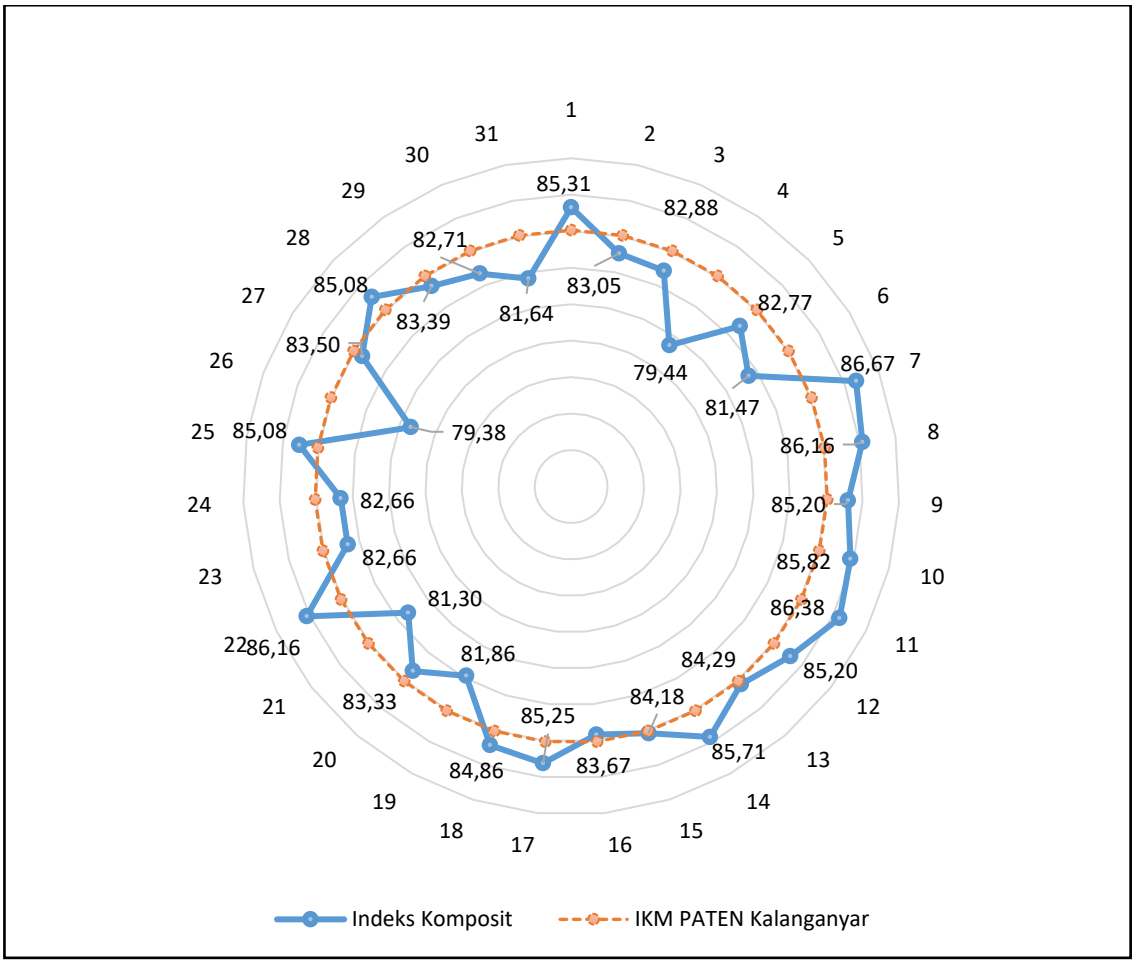
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,31	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,05	B	Di bawah rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	82,88	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	79,44	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	82,77	B	Di bawah rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	81,47	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,67	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	86,16	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,20	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,82	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	86,38	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,20	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	84,29	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	85,71	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,18	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,67	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	85,25	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,86	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,86	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	83,33	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,30	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86,16	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,66	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,66	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,08	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,38	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,50	B	Di bawah rerata
28	Keamanan	85,08	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,39	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,71	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	81,64	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruhnya dari 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN

Kalanganyar sebesar 84,06. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.117
Postur Pelayanan Publik PATEN Kalanganyar
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 PATEN Kalanganyar dapat difokus kan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Mengefektifkan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan
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 ▪ Melakukan opname kelayakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan ▪ Menyediakan pelayanan berbasis online melalui website, dsb.

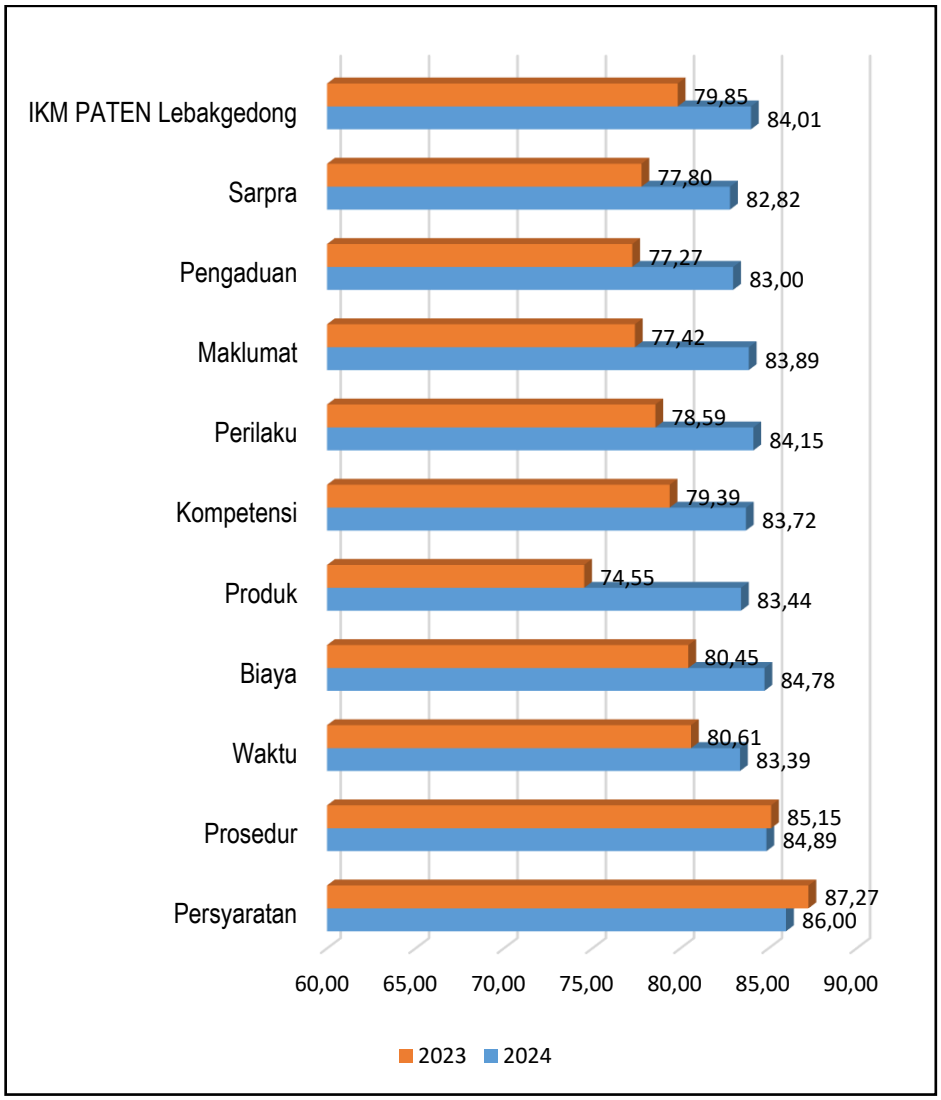
Jika melihat hasil perbandingan dengan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 PATEN Kalanganyar diapresiasi atas perbaikan yang sudah dilakukan di setiap unsurnya. Hal ini dibuktikan dengan unsur sarana prasarana khususnya komposit efektifitas larangan merokok dan kebersihan toilet umum pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B. Namun pada komposit efektifitas larangan merokok perlu mendapatkan

perhatian PATEN Kalanganyar karena nilai komposit pada tahun 2024 menjadi nilai terendah dari semua unsur komposit yaitu sebesar 79,38. Selain itu unsur komposit lainnya yang sudah ada perbaikan yaitu respon pengaduan sesuai harapan dimana tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau 76,42 sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B atau 81,30. Perbaikan juga sudah dilakukan pada komposit produk sesuai harapan, pada tahun 2023 masih mendapatkan mutu pelayanan C atau 76,25 sedangkan pada tahun 2024 ada perbaikan mutu pelayanan menjadi B atau 85,20. Kemudian pada unsur komposit kesesuaian waktu istirahat juga perlu mendapatkan perhatian dari PATEN Kalanganyar, karena nilai kompsosit pada tahun 2024 menjadi nilai terendah kedua dari semua nilai unsur komposit sebesar 79,44. PATEN Kalanganyar bisa terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena sebagai bentuk komitmen organisasi sebagai penyelenggara pelayanan publik.

18. PATEN Lebakgedong

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Lebakgedong tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 79,85 pada tahun 2023 menjadi 84,01 pada tahun 2024 dan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Menggunakan indeks unit IKM PATEN Lebakgedong sebesar 84,01 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur komposit nya, yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan serta sarana prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.118
IKM PATEN Lebakgedong Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PATEN Lebakgedong. Dari 10 unsur komposit, terdapat 2 unsur yang mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelum nya. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks semula sebesar 87,27 tahun 2023 menjadi 86,00 tahun 2024. Teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kemudahan dalam memperoleh pelayanan masih rendah.

Selain itu unsur prosedur pelayanan juga mengalami penurunan dengan indeks semula sebesar 85,15 tahun 2023 menjadi 84,89 tahun 2024. Teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yakni kemudahan prosedur dalam menerima pelayanan masih rendah pada lingkungan PATEN Lebakgedong. Adapun pada unsur sarana dan prasarana walaupun mengalami peningkatan, namun masih memiliki nilai indeks terkecil dari 10 unsur yakni sebesar 82,82 sehingga 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 4.55
IKM PATEN Lebakgedong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

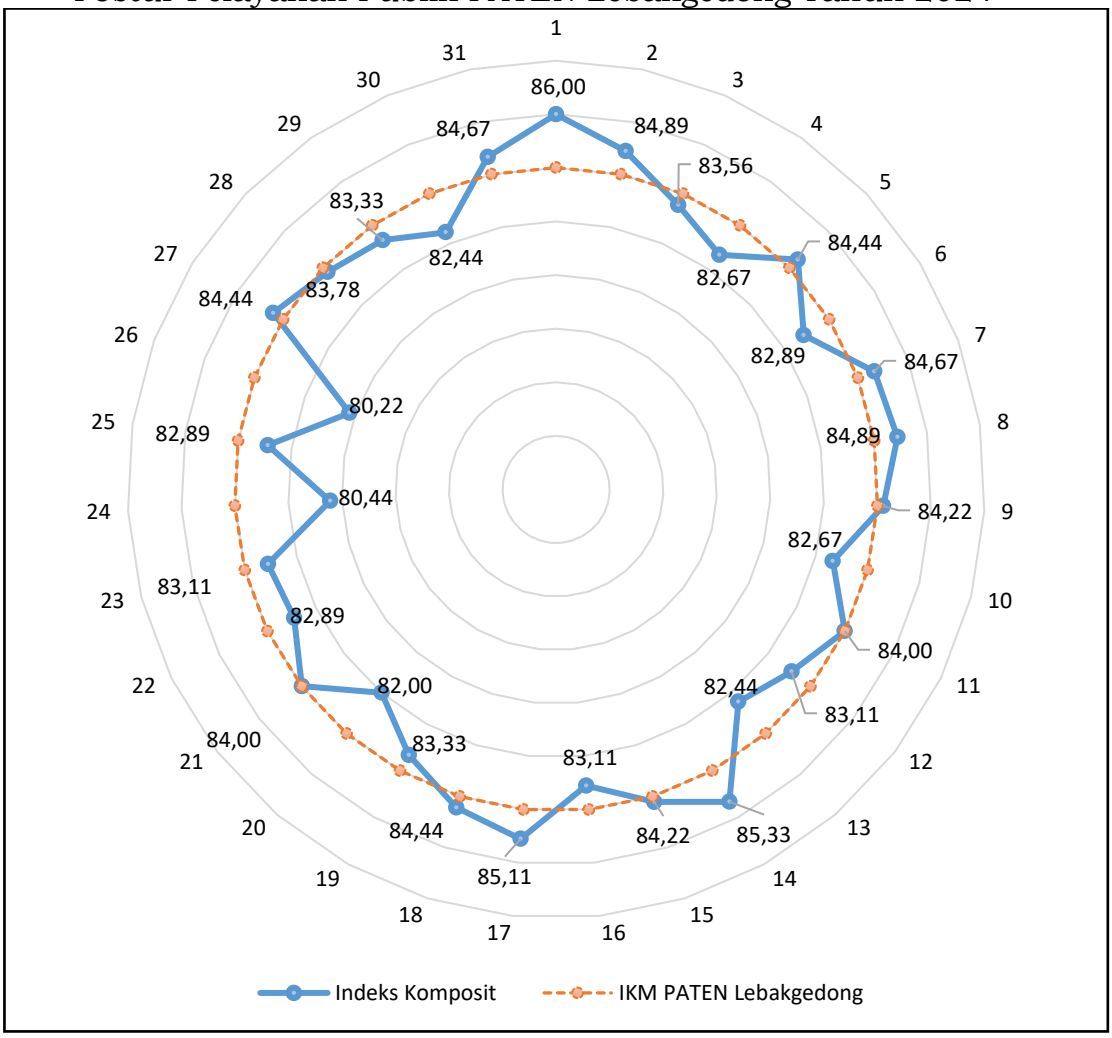
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,00	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,89	B	Di atas rerata
3	Waktu Buka Pelayanan	83,56	B	Di bawah rerata
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	82,67	B	Di bawah rerata
5	Pelayanan Penuh Waktu	84,44	B	Di atas rerata
6	Kewajaran Waktu Tunggu Pelayanan	82,89	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84,67	B	Di atas rerata
8	Bebas Pungli	84,89	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,22	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82,67	B	Di bawah rerata
11	Keterampilan Petugas	84,00	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,11	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	82,44	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	85,33	B	Di atas rerata
15	Tidak Diskriminatif	84,22	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	83,11	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	85,11	B	Di atas rerata
18	Maklumat Pelayanan	84,44	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,33	B	Di bawah rerata
20	Kanal Pengaduan	82,00	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,00	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,89	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,11	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,44	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	82,89	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,22	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,44	B	Di atas rerata
28	Keamanan	83,78	B	Di bawah rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,33	B	Di bawah rerata
30	Mitigasi Bencana	82,44	B	Di bawah rerata
31	Pelayanan Online	84,67	B	Di atas rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruhnya dari 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 12 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM PATEN Lebak

gedong sebesar 84,01. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.119
Postur Pelayanan Publik PATEN Lebakgedong Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang

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

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
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
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

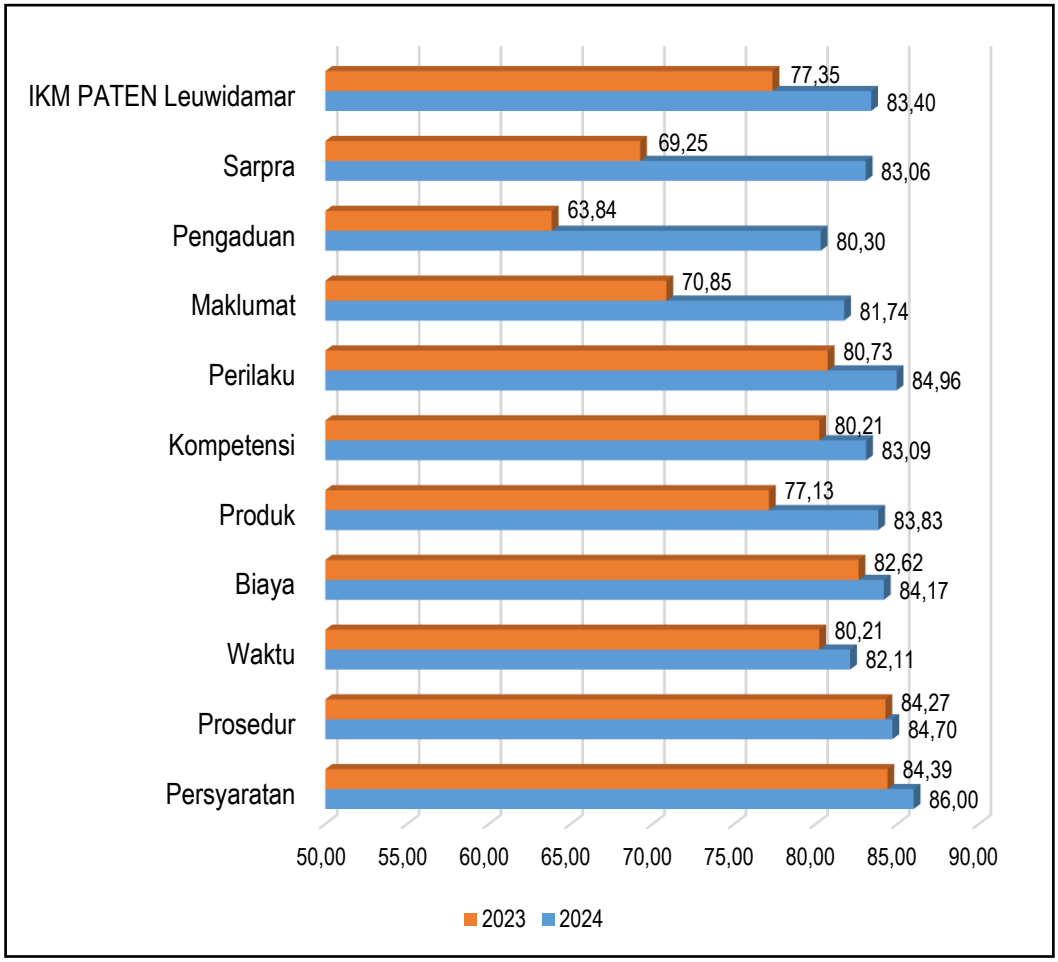
Berdasarkan hasil perbandingan dengan rekomendasi rencana aksi pada tahun 2024 PATEN Lebakgedong sangat diapresiasi karena sudah berkomitmen untuk memperbaiki pada beberapa unsur, sehingga IKM PATEN Lebakgedong mengalami peningkatan pada tahun 2024. Hal ini dibuktikan dengan perbaikan beberapa unsur seperti sarana prasarana khususnya pada komposit pelayanan online, ketersediaan mitigasi bencana, efektifitas larangan merokok dan kebersihan toilet umum pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C sedangkan pada tahun 2024 sudah bisa mendapatkan mutu pelayanan B. Namun pada unsur komposit efektifitas larangan merokok dan kebersihan

toilet umum masih perlu mendapatkan perhatian PATEN Lebakgedong, karena untuk mutu ada peningkatan pada tahun 2024 sedangkan untuk nilai kompositnya masih menjadi nilai terendah dari semua nilai unsur komposit pada tahun 2024 nilai masing-masing sebesar 80,22 dan 80,44. Kemudian untuk unsur komposit lainnya yang sudah ada perbaikan yaitu respon pengaduan sesuai harapan pada tahun 2023 mendapatkan mutu pelayanan C atau 73,64 sedangkan pada tahun 2024 bisa mendapatkan mutu pelayanan B atau 84,00. Dari unsur yang sudah ada perbaikan pada tahun 2024 menunjukkan PATEN Lebakgedong terus berkomitkmen dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

19. PATEN Leuwidamar

Dengan capaian indeks sebesar 83,40, 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 2023 sebesar 77,35. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Leuwidamar sebesar 83,40 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan sarana prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.120
Perbandingan IKM PATEN Leuwidamar Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Leuwidamar terkategori memuaskan. Dari 10 unsur komposit, 3 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Leuwidamar. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 86,00, prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 84,70, dan perilaku petugas pelayanan dengan indeks sebesar 84,96.

Dibandingkan tahun 2023, pelayanan PATEN di Kecamatan Leuwidamar tidak ada yang mengalami penurunan pada semua unsur kompositnya, namun beberapa indikator komposit memperoleh capaian dibawah indeks unit PATEN Leuwidamar.

Pertama, pada unsur maklumat pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 81,74, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator komposit yang memperoleh capaian dibawah indeks unit PATEN Leuwidamar, meliputi keberadaan maklumat pelayanan sebesar 81,57 dan integritas maklumat pelayanan sebesar 81,91. Dengan demikian, pelu ada *redesigning* media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif dan peningkatan pembinaan petugas pelayanan dalam menjiwai dan mengaktualisasi esensi maklumat pelayanan.

Kedua, pada unsur pengelolaan pengaduan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 80,30, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada indikator komposit dari ketersediaan sarana pengaduan sebesar 80,35, dan respon pengaduan sesuai harapan sebesar 80,26 sehingga perlu penambahan ketersediaan sarana pengaduan dan pembentukan tim *taskforce* pengaduan.

Tabel 4.56
IKM PATEN Leuwidamar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,00	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,70	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	83,04	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,35	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	82,87	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	82,17	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85,83	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	82,52	B	Di bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,70	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	82,96	B	Di bawah Rerata
11	Keterampilan Petugas	84,00	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,13	B	Di atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	80,78	B	Di bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	82,43	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	86,09	B	Di atas Rerata
16	Kesantunan	84,17	B	Di atas Rerata
17	Keramahan	84,61	B	Di atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81,57	B	Di bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,91	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80,35	B	Di bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80,26	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,83	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86,09	B	Di atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,48	B	Di atas Rerata
25	Ketersediaan APAR	86,61	B	Di atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,52	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,35	B	Di atas Rerata
28	Keamanan	83,65	B	Di atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,26	B	Di atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	79,39	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	78,43	B	Di bawah Rerata
	IKM PATEN LEUWIDAMAR	**83,40**	**B**	**Di atas Rerata**

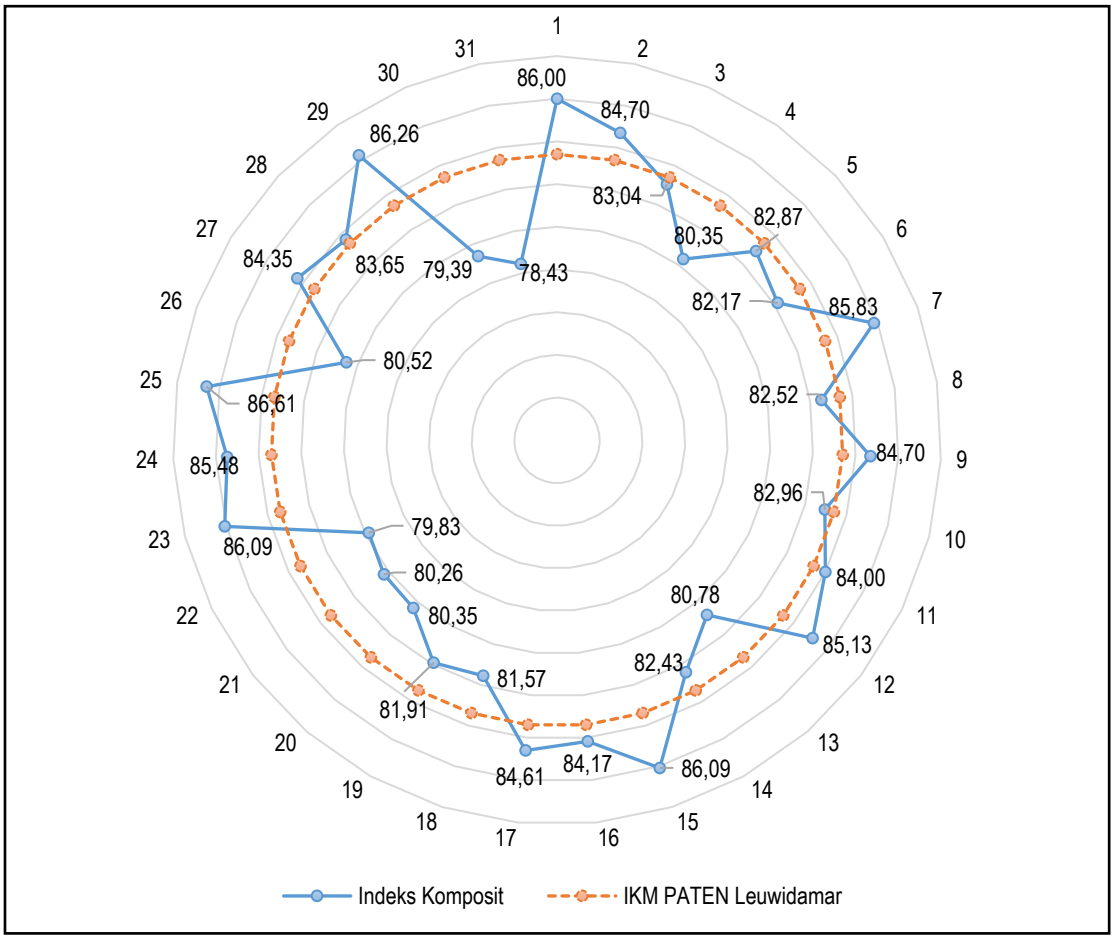
Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2023

Ketiga, pada unsur sarana dan prasarana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 83,06, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada indikator kebersihan lingkungan sebesar 79,83, efektifitas larangan merokok sebesar 80,52, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana sebesar 79,39, dan ketersediaan pelayanan online sebesar 78,43. Dengan demikian, perlu peningkatan kinerja

petugas kebersihan, pengefektifan Kawasan Tanpa Rokok, penambahan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, dan menyediakan pelayanan online.

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 15 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Leuwidamar dan 16 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Leuwidamar sebesar 83,40. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.121
Postur Pelayanan Publik PATEN Leuwidamar
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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 :

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
1	Maklumat Pelayanan	▪ *Redesigning* media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif. ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat.
2	Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat. ▪ Membentuk unit/petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat. ▪ Membentuk *task force*/reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat.
3	Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor. ▪ Membentuk tim/petugas piket harian/mingguan. ▪ Meningkatkan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Meingkatkan pelayanan berbasis online melalui website,dsb.

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

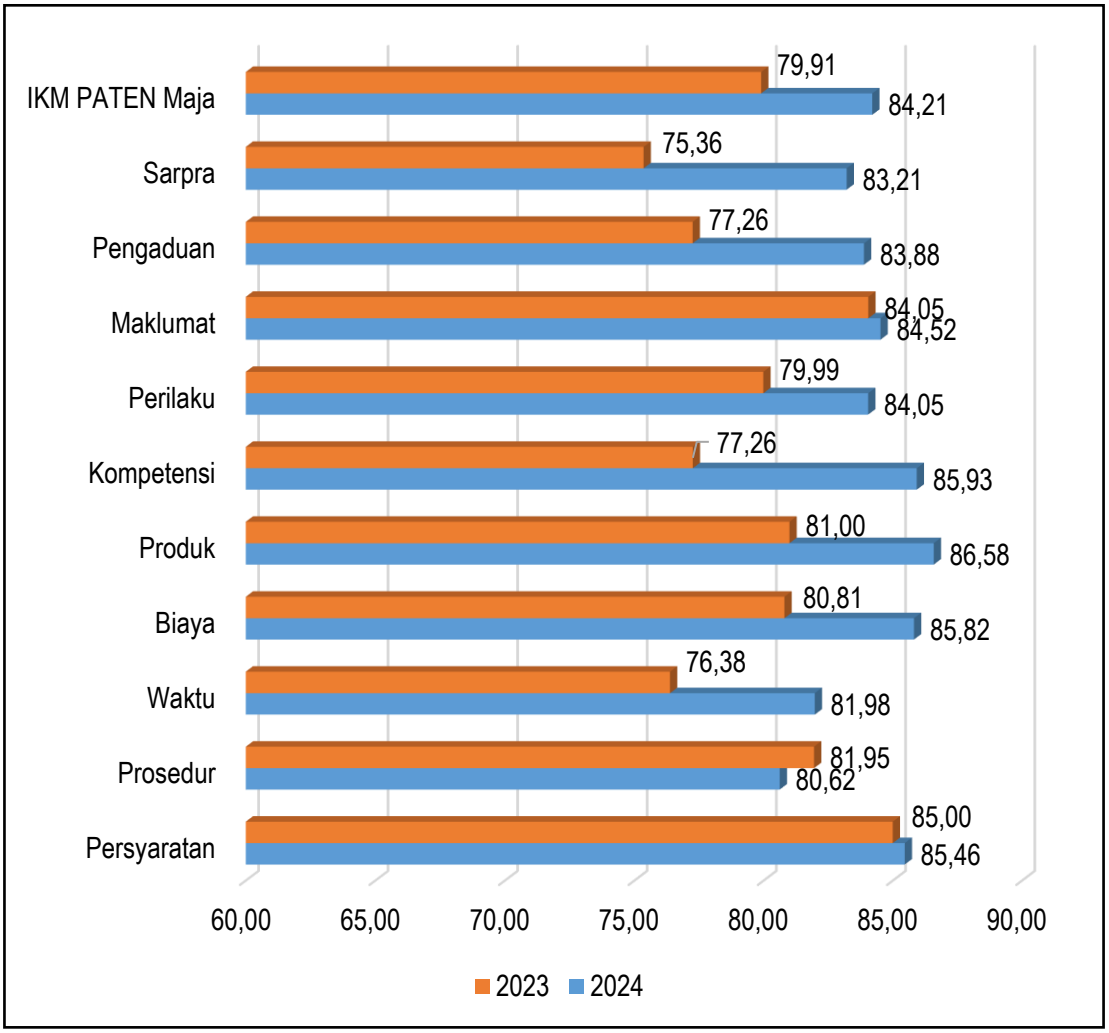
Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur komposit maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan sarana prasarana sudah dilaksanakan dengan baik oleh PATEN Leuwidamar sehingga pada tahun 2024 terjadi peningkatan capaian

pada indikator kompositnya. Pada unsur maklumat pelayanan, terjadi peningkatan nilai indikator komposit keberadaan maklumat pelayanan dan integritas pelayanan dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Pada unsur pengelolaan pengaduan, terjadi peningkatan nilai indikator komposit ketersediaan sarana pengaduan dan respon pengaduan sesuai harapan dari mutu D di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Pada unsur sarana dan prsarana, terjadi peningkatan nilai indikator komposit kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan toilet umum, efektivitas larangan merokok, sarpra tidak membahayakan, dan pelayanan online dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Selain itu, pada indikator komposit ketersediaan APAR, ketersediaan sarpra afirmasi, dan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana dari mutu D di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Namun demikian, peningkatan tersebut masih dalam kategori nilai di bawah rerata sehingga rekomendasi rencana aksi tahun 2023 masih perlu dilakukan kembali,

20. PATEN Maja

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Maja mengalami peningkatan dari 79,91 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,21 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Maja sebesar 84,21 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.122
IKM PATEN Maja Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Maja terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 4 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Maja. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,46, biaya pelayanan dengan indeks sebesar 85,82, produk pelayanan dengan indeks sebesar 86,58, dan kompetensi petugas pelayanan dengan indeks sebesar 85,93. Namun demikian, satu unsur mengalami penurunan pada unsur prosedur pelayanan sebesar 80,62 dari 81,95 pada tahun 2023.

Pertama, unsur prosedur pelayanan secara umum memperoleh penilaian baik dari masyarakat dengan indeks 80,62 terkategori memuaskan dan mutu pelayanan B, namun indeks tersebut mengalami penuruan dan memperoleh capaian dibawah indeks unit IKM PATEN Maja sehingga perlu dilakukan penyederhanaan prosedur pelayanan sehingga lebih mudah dipahami.

Kedua, pada unsur waktu pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 81,98, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua capaian indikator komposit dari waktu pelayanan yang memperoleh capaian dibawah indeks unit PATEN Maja, meliputi ketepatan waktu buka pelayanan sebesar 83,24, kesesuaian waktu istirahat sebesar 78,44, kesesuaian waktu tutup pelayanan sebesar 83,71, dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 82,53. Dengan demikian, perlu peningkatan dalam monitoring dan evaluasi pada kedisiplinan petugas terkait ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan, terutama pada kesesuaian waktu istirahat.

Tabel 4.57
IKM PATEN Maja
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,46	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	80,62	B	Di bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	83,24	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	78,44	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	83,71	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	82,53	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86,77	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84,87	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,18	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	86,99	B	Di atas Rerata
11	Keterampilan Petugas	87,80	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,43	B	Di atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	85,87	B	Di atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84,62	B	Di atas Rerata
15	Non Diskriminatif	83,49	B	Di bawah Rerata
16	Kesantunan	85,24	B	Di atas Rerata
17	Keramahan	83,40	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,12	B	Di bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,93	B	Di atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84,46	B	Di atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,31	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,62	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84,87	B	Di atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,90	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	85,02	B	Di atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,31	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,21	B	Di atas Rerata
28	Keamanan	83,24	B	Di bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,31	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,97	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	85,68	B	Di atas Rerata
	IKM PATEN MAJA	**84,21**	**B**	**Di atas Rerata**

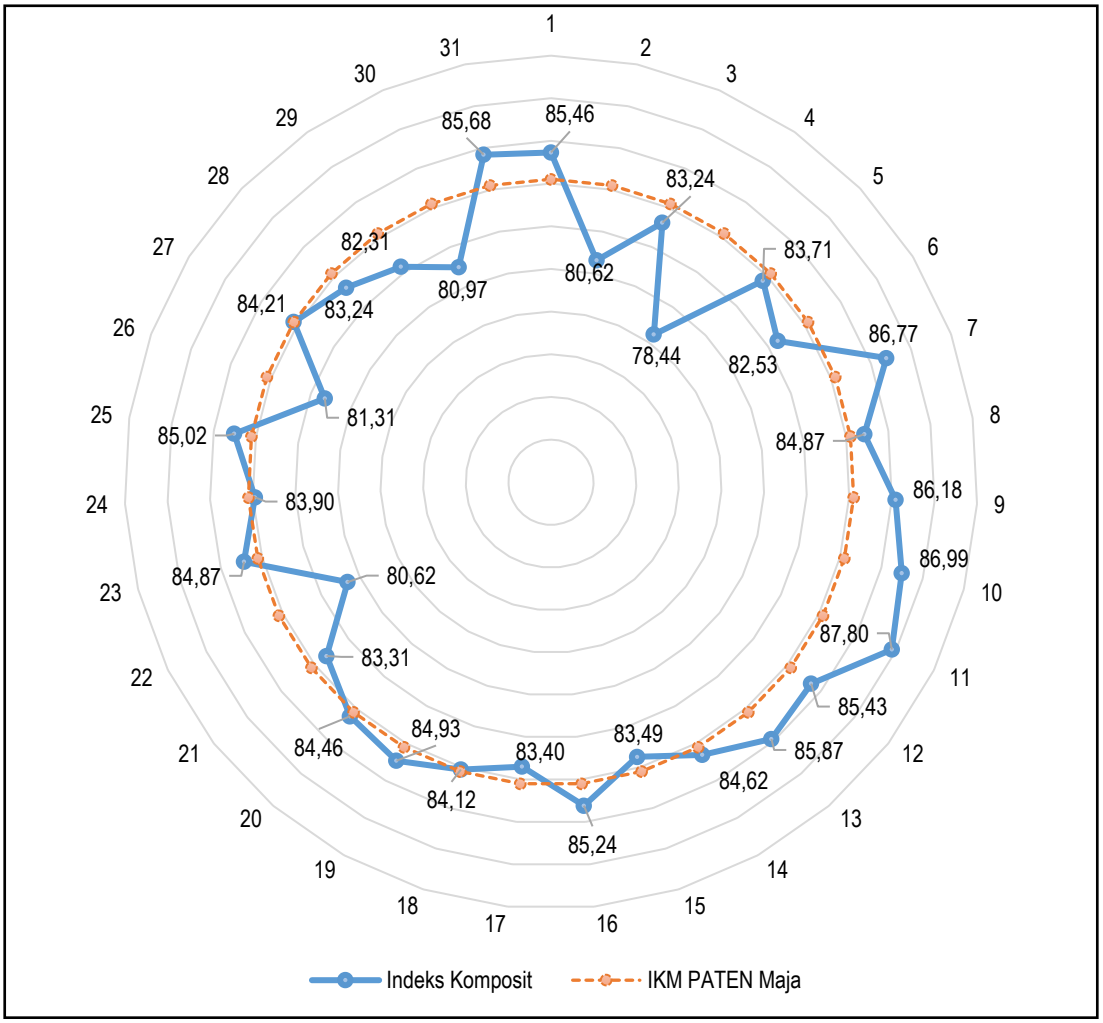
Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Ketiga, pada unsur sarana dan prasarana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 83,21, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada indikator kebersihan lingkungan sebesar 80,62, kebersihan toilet umum sebesat 83,90, efektivitas larangan merokok sebesar 81,31, keamanan sebesar 83,24, dan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana sebesar 80,97, Dengan demikian, perlu

peningkatan kinerja petugas kebersihan, pengefektifan Kawasan Tanpa Rokok, peningkatan kinerja petugas keamanan, dan penambahan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana.

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 16 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Maja dan 15 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Maja sebesar 83,40. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.123
Postur Pelayanan Publik PATEN Maja Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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:

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
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.
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor. ▪ Membentuk tim/petugas piket harian/mingguan. ▪ Meningkatkan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Mengefektifkan kinerja petugas keamanan. ▪ Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur komposit kompetensi petugas pelayanan sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh PATEN Maja sehingga pada tahun 2024 terjadi peningkatan capaian pada semua indikator kompositnya dengan nilai di bawah rerata di tahun 2023 menjadi di atas rerata

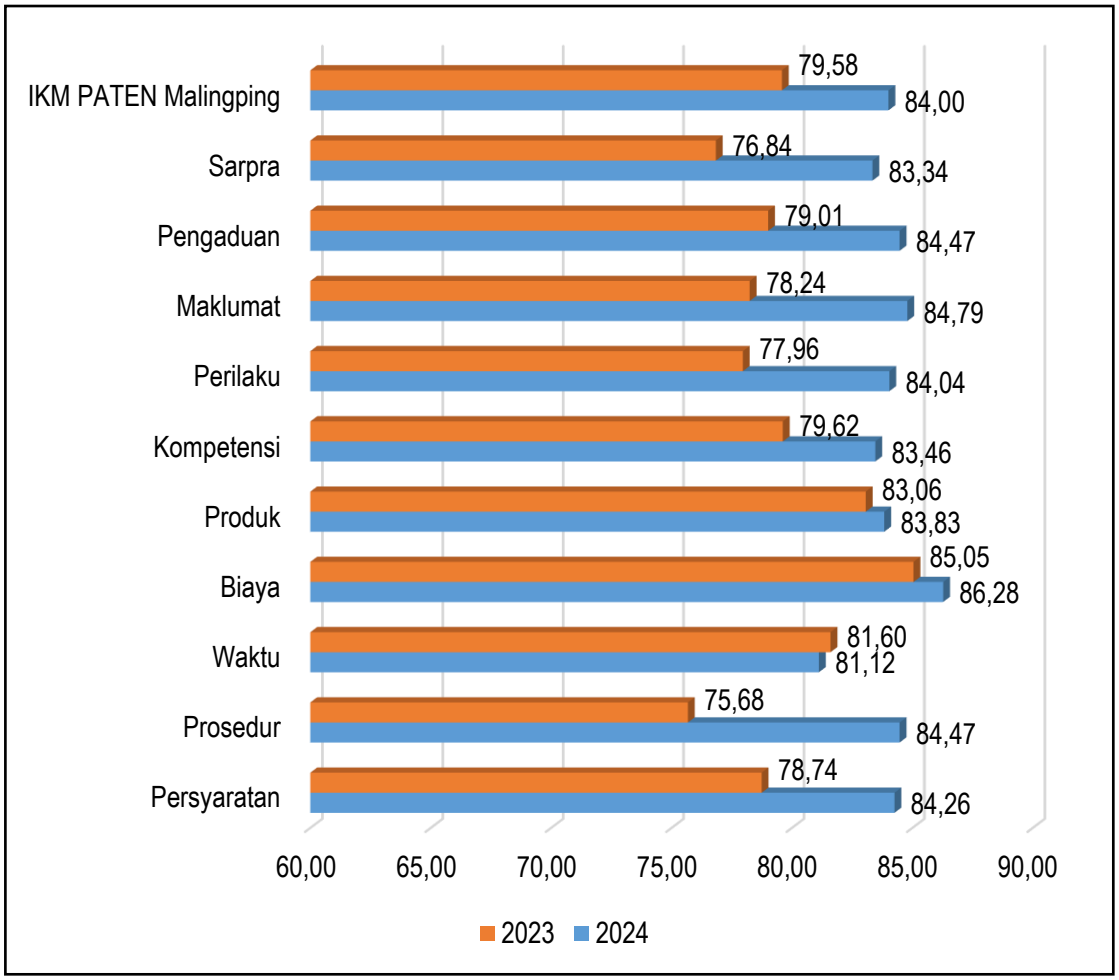
di tahun 2024, diantaranya adalah indikator komposit kemampuan kominfo yang meningkat dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024 dan indikator komposit responsivitas petugas yang meningkat dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024.

Sementara itu, rekomendasi aksi pada tahun 2023 pada unsur komposit waktu pelayanan dan sarana prasarana juga sudah dilaksanakan dengan baik oleh PATEN Maja sehingga pada tahun 2024 terjadi peningkatan capaian pada indikator kompositnya. Pada unsur waktu pelayanan, semua indikator kompositnya mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2023, namun nilainya tetap di bawah rerata. Pada unsur sarana prasarana, terjadi peningkatan nilai indikator komposit kebersihan lingkungan, kebersihan toilet umum, efektivitas larangan merokok, ketersediaan sarpra afirmasi, dan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Namun demikian, peningkatan tersebut masih dalam kategori nilai di bawah rerata sehingga rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur waktu pelayanan dan sarana prasarana masih perlu dilakukan kembali.

21. PATEN Malingping

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Malingping mengalami peningkatan dari 79,58 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,00 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Malingping sebesar 84,00 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 2 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.124
IKM PATEN Malingping Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Malingping terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 6 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Malingping. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,26, prosedur pelayanan dengan indeks 84,47, perilaku petugas pelaksana dengan indeks sebesar 84,04, maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 84,79, dan pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 84,46. Namun demikian, satu unsur mengalami penurunan pada unsur waktu pelayanan sebesar 81,12 dari 81,60 pada tahun 2023.

Pertama, unsur waktu pelayanan secara umum memperoleh penilaian baik dari masyarakat dengan indeks 81,12 terkategori memuaskan dan mutu pelayanan B, namun indeks tersebut mengalami penuruan dan memperoleh capaian dibawah indeks unit IKM PATEN Malingping. Permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua capaian indikator komposit dari waktu pelayanan yang memperoleh capaian dibawah indeks unit PATEN Malingping, meliputi ketepatan waktu buka pelayanan sebesar 81,06, kesesuaian waktu istirahat sebesar 80,43, kesesuaian waktu tutup pelayanan sebesar 82,98, dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 80,00. Dengan demikian, perlu peningkatan dalam monitoring dan evaluasi pada kedisiplinan petugas terkait ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan, terutama pada kesesuaian waktu tunggu pelayanan.

Tabel 4.58
IKM PATEN Malingping
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

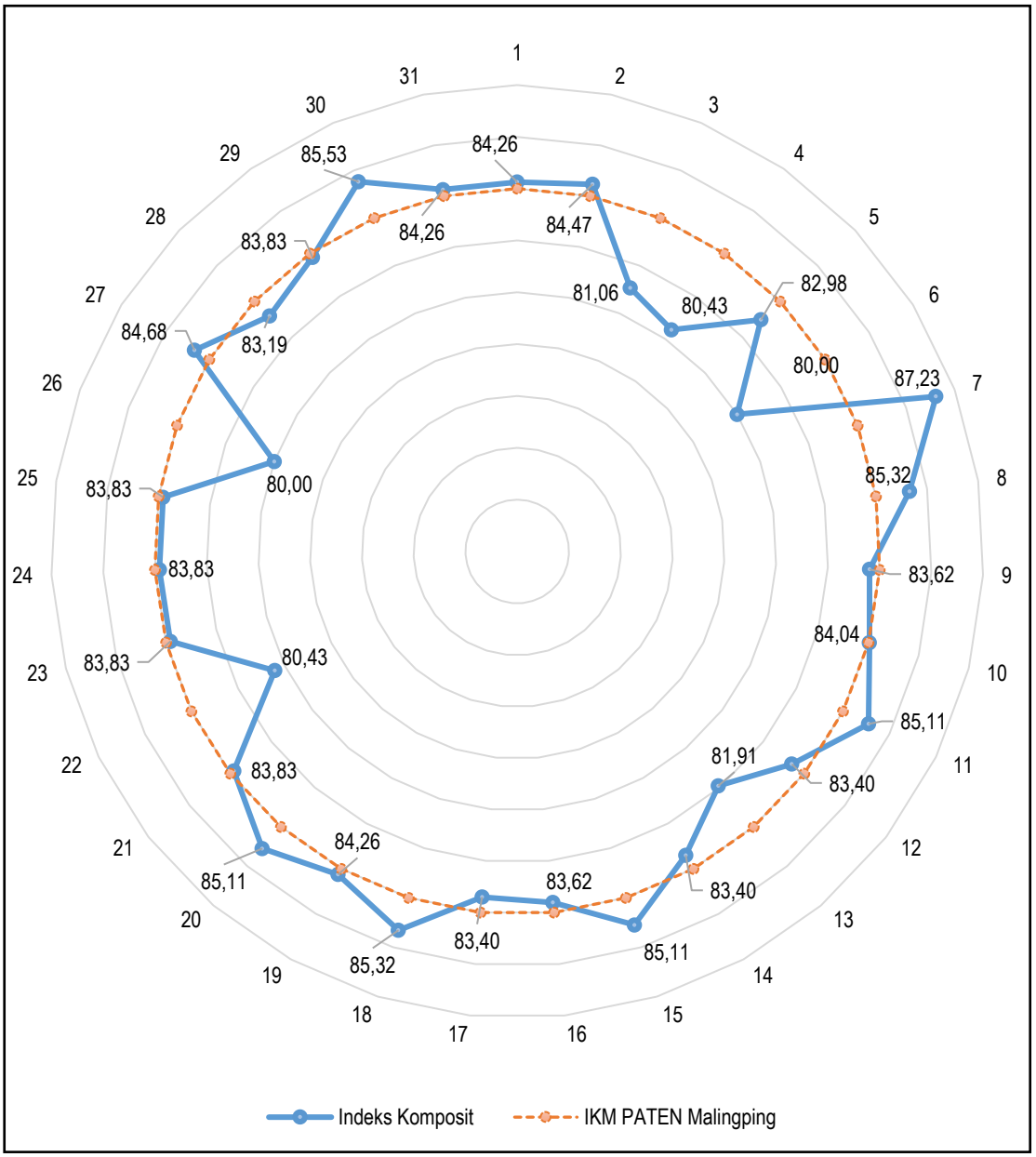
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,26	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,47	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,06	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,43	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	82,98	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	80,00	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	87,23	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85,32	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,62	B	Di bawah Rerata
10	Angka Komplain	84,04	B	Di atas Rerata
11	Keterampilan Petugas	85,11	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,40	B	Di bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	81,91	B	Di bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	83,40	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	85,11	B	Di atas Rerata
16	Kesantunan	83,62	B	Di bawah Rerata
17	Keramahan	83,40	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,32	B	Di atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,26	B	Di atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85,11	B	Di atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,83	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,43	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,83	B	Di bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,83	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83,83	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,00	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,68	B	Di atas Rerata
28	Keamanan	83,19	B	Di bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,83	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	85,53	B	Di atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84,26	B	Di atas Rerata
	IKM PATEN MALINGPING	**84,00**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Kedua, pada unsur sarana dan prasarana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 83,34, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada 7 indikator kompositnya meliputi kebersihan lingkungan sebesar 80,43, kenyamanan ruang pelayanan sebesar 83,83, kebersihan toilet umum sebesat 83,83, ketersediaan APAR sebesar 83,83, efektivitas larangan merokok sebesar 80,00, keamanan sebesar 83,19, serta ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi sebesar 83,83. Dengan demikian, perlu peningkatan kinerja petugas kebersihan, peningkatan kinerja petugas keamanan, dan penambahan ketersediaan APAR dan sarana prasarana afirmasi. Selain itu, penting untuk pengefektifan Kawasan Tanpa Rokok dan pembentukan satuan tugas (satgas) penegakan Kawasan Tanpa Rokok.

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 13 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Malingping dan 18 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Malingping sebesar 84,00. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.125
Postur Pelayanan Publik PATEN Malingping Tahun 2024



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Malingping dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
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. ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman. ▪ Meningkatkan ketersediaan APAR. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Meningkatkan kinerja petugas kemanan. ▪ Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana afirmasi.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur komposit prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh PATEN Malingping. Pada unsur komposit prosedur pelayanan, terjadi peningkatan pada indikator kemudahan prosedur dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Pada unsur perilaku pelayanan, terjadi peningkatan indikator pada semua indikator kompositnya, terutama pada indikator responsivitas petugas dan kesantunan dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024.

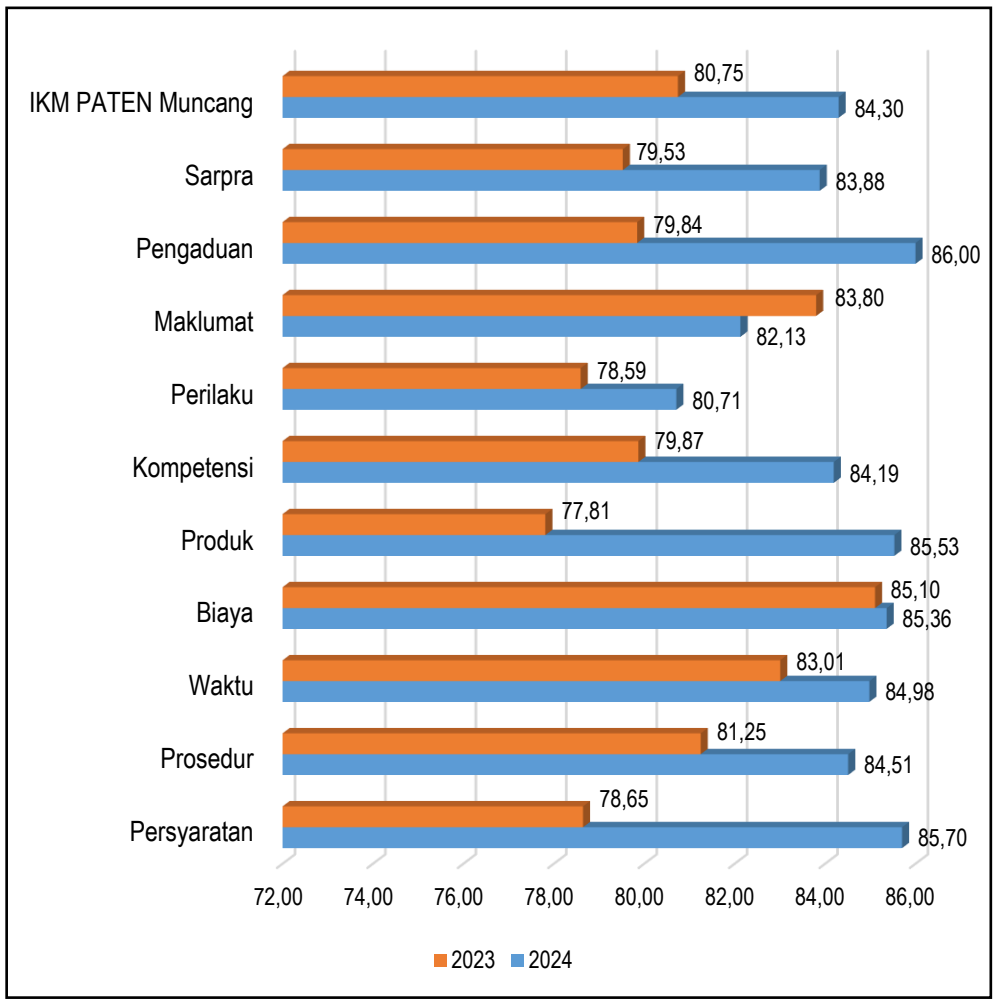
Sementara itu, rekomendasi aksi pada tahun 2023 pada unsur sarana prasarana juga sudah dilaksanakan dengan baik oleh PATEN Malingping sehingga pada tahun 2024 terjadi peningkatan capaian pada delapan indikator kompositnya, terutama efektivitas

larangan merokok dari mutu D di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Kemudian, indikator kenyamanan ruang pelayanan, sapra tidak membahayakan, ketersediaan sarpra afirmasi, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, dan pelayanan online meningkat dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Namun demikian, indikator kebersihan lingkungan dan kebersihan toilet umum mengalami penurunan nilai di tahun 2023. Indikator kebersihan lingkungan mencapai 82,43 di tahun 2023 menjadi 80,43 di tahun 2024. Begitupun dengan indikator kebersihan toilet umum mencapai 87,39 di tahun 2023 menjadi 83,83 di tahun 2024. Dengan demikian, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur waktu sarana prasarana masih perlu dilakukan kembali.

22. PATEN Muncang

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muncang mengalami peningkatan dari 80,75 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,30 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Muncang sebesar 84,30 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: maklumat pelayanan, perilaku petugas pelaksana serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.126
IKM PATEN Muncang Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Muncang terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 6 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Muncang. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 85,70, prosedur pelayanan dengan indeks 84,51, waktu pelayanan dengan indeks sebesar 84,98, biaya pelayanan dengan indeks sebesar 85,36, produk pelayanan dengan indeks sebesar 85,53, dan pengelolaan pengaduan dengan indeks 86,00. Namun demikian, satu unsur mengalami penurunan dan memperoleh indeks capaian dibawah indeks unit PATEN Muncang pada unsur maklumat pelayanan sebesar 82,12 dari 83,80 pada tahun 2023.

Pertama, pada unsur maklumat pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 82,13, namun capaian indeksnya dibawah indeks capaian unit PATEN Muncang dan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Permasalahan teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya meliputi keberadaan maklumat pelayanan sebesar 82,47 dan integritas maklumat pelayanan sebesar 81,79. Dengan demikian, perlu penyediaan media publikasi maklumat pelayanan yang dapat dilihat dan dijangkau serta penguatan esensi maklumat pelayanan pada petugas pelayanan.

Kedua, pada unsur perilaku petugas pelaksana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 80,71, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya meliputi perilaku non diskriminatif sebesar 80,94, kesantunan sebesar 81,45, dan keramahan sebesar 79,74. Dengan demikian, perlu peningkatan

bimbingan teknis terkait dengan pelayanan prima, penguatan 3S (senyum, salam, sapa), serta peningkatan supervisi.

Ketiga, pada unsur sarana dan prasarana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 83,88, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada 8 indikator kompositnya meliputi kebersihan lingkungan sebesar 84,17, kenyamanan ruang pelayanan sebesar 83,83, kebersihan toilet umum sebesat 83,74, ketersediaan APAR sebesar 84,00, efektivitas larangan merokok sebesar 83,23, sarana prasarana tidak membahayakan sebesar 83,74, ketersediaan sarana prasarana afirmasi sebesar 83,15, dan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana sebesar 83,83. Dengan demikian, PATEN Muncang masih minim dalam penyediaan sarana prasarana pendukung pelayanan sehingga perlu penambahan ketersediaan APAR, sarana prasarana afirmasi, dan rambu-rambu mitigasi bencana. Selain itu, penting untuk peningkatan kinerja petugas kebersihan, pengefektifan Kawasan Tanpa Rokok dan pembentukan satuan tugas (satgas) penegakan Kawasan Tanpa Rokok.

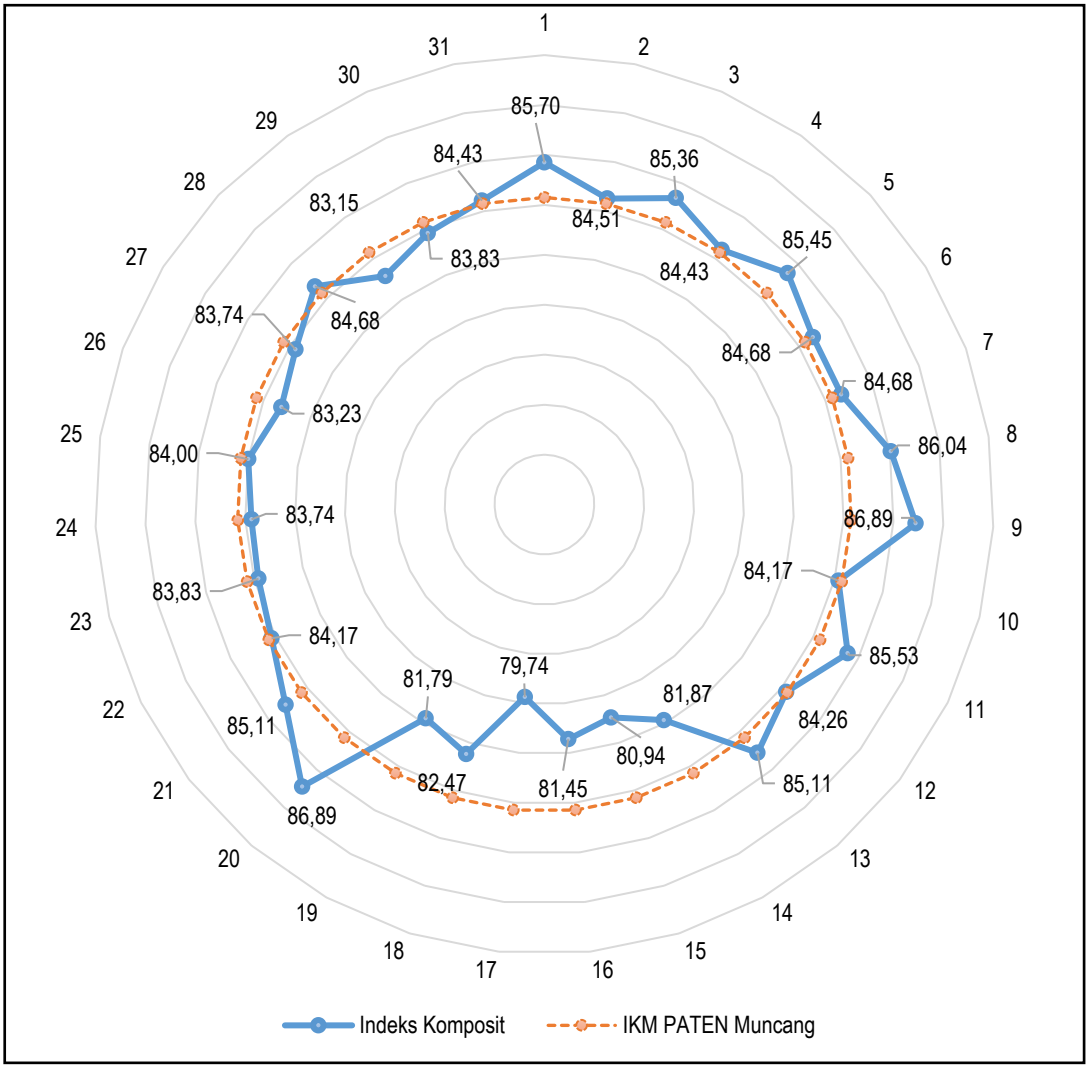
Tabel 4.59
IKM PATEN Muncang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,70	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,51	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	85,36	B	Di atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	84,43	B	Di atas Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	85,45	B	Di atas Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	84,68	B	Di atas Rerata
7	Kewajaran Biaya	84,68	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	86,04	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,89	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	84,17	B	Di bawah Rerata
11	Keterampilan Petugas	85,53	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,26	B	Di bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	85,11	B	Di atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	81,87	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	80,94	B	Di bawah Rerata
16	Kesantunan	81,45	B	Di bawah Rerata
17	Keramahan	79,74	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82,47	B	Di bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,79	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86,89	B	Di atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85,11	B	Di atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,17	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,83	B	Di bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,74	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	84,00	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83,23	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,74	B	Di bawah Rerata
28	Keamanan	84,68	B	Di atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,15	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83,83	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84,43	B	Di atas Rerata
	IKM PATEN MUNCANG	**84,30**	**B**	**Di atas Rerata**

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 15 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Muncang dan 16 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Muncang sebesar 84,30. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.127
Postur Pelayanan Publik PATEN Muncang
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan 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:

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Maklumat Pelayanan	▪ *Redesigning* media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif. ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
Perilaku Petugas Pelaksana	▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa). ▪ Bagi petugas pelayanan mengikuti Bimtek tentang Pelayanan Prima.
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor. ▪ Membentuk tim/petugas piket harian/mingguan. ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman. ▪ Meningkatkan ketersediaan APAR. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Memastikan sarana prasarana tidak membahayakan. ▪ Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana afirmasi. ▪ Meningkatkan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur komposit produk pelayanan sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh PATEN Muncang, terutama pada indikator angka

komplain meningkat dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024.

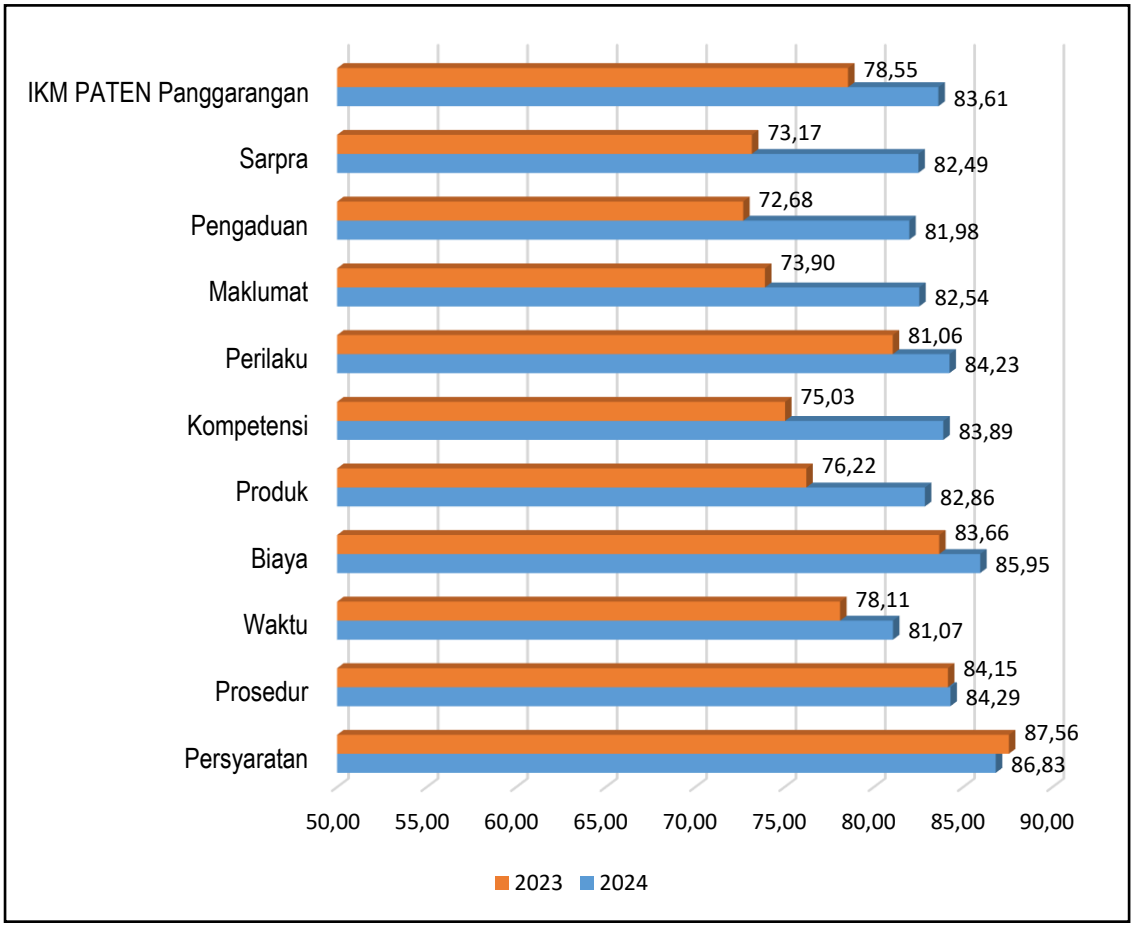
Sementara itu, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur komposit petugas pelayanan dan sarana prasarana juga sudah dilaksanakan dengan baik oleh PATEN Muncang sehingga semua indikator kompositnya mengalami peningkatan, terutama indikator non diskriminatif dari mutu C di tahun 2023 mejadi mutu B di tahun 2024. Namun, peningkatan tersebut masih dibawah angka rerata IKM PATEN Muncang.

Selain itu, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur komposit sarana dan prasarana juga sudah dilaksanakan dengan baik oleh PATEN Muncang, terutama pada indikator ketersediaan APAR, kemanan, ketersediaan sarana prasarana afirmasi, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, dan pelayanan online yang meningkat dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Namun, terdapat dua indikator yang mengalami penurunan, yaitu kebersihan lingkungan dari mutu A (di atas rerata) di tahun 2023 menjadi mutu B (di bawah rerata) di tahun 2023. Begitupun dengan indikator sarana prasarana tidak membahayakan dari mutu di atas rerata (85,73) di tahun 2023 menjadi di bawah rerata (83,74) di tahun 2024. Dengan demikian, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur perilaku petugas pelayanan serta sarana prasarana masih perlu dilakukan kembali.

23. PATEN Panggarangan

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Panggarangan mengalami peningkatan dari 78,55 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,61 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Panggarangan sebesar 83,61 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 2 unsur kompositnya, yaitu : persyaratan pelayanan dan waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.128
IKM PATEN Panggarangan Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Panggarangan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 4 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Panggarangan. Unsur tersebut adalah prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 84,29, biaya pelayanan dengan indeks 85,95, kompetensi petugas pelayanan dengan indeks sebesar 83,89, dan perilaku petugas pelaksana dengan indeks sebesar 84,23. Namun demikian, satu unsur mengalami penurunan, tetapi memperoleh indeks capaian diatas indeks unit PATEN Panggarangan pada unsur prosedur pelayanan sebesar 86,83 dari 87,56 pada tahun 2023 sehingga perlu menjadi fokus perhatian.

Pada unsur waktu pelayanan secara umum memperoleh penilaian baik dari masyarakat dengan indeks 81,07 terkategori memuaskan dan mutu pelayanan B, namun indeks tersebut memperoleh capaian dibawah indeks unit IKM PATEN Panggarangan. Permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua capaian indikator komposit dari waktu pelayanan yang memperoleh capaian dibawah indeks unit PATEN Panggarangan, meliputi ketepatan waktu buka pelayanan sebesar 81,11, kesesuaian waktu istirahat sebesar 80,95, kesesuaian waktu tutup pelayanan sebesar 81,43, dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 80,79. Dengan demikian, perlu peningkatan dalam monitoring dan evaluasi pada kedisiplinan petugas terkait ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan, terutama pada kesesuaian waktu tunggu pelayanan.

Tabel 4.60
IKM PATEN Panggarangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

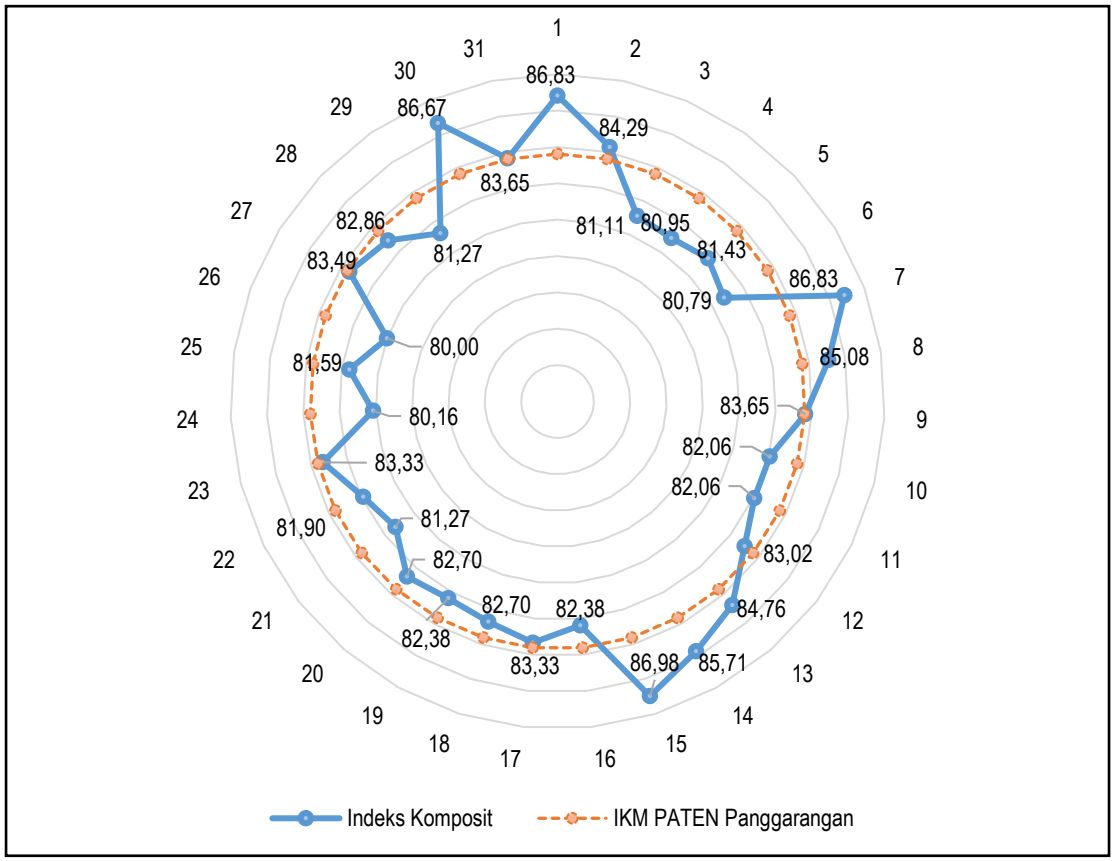
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,83	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,29	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,11	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,95	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	81,43	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	80,79	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86,83	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85,08	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,65	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	82,06	B	Di bawah Rerata
11	Keterampilan Petugas	82,06	B	Di bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,02	B	Di bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	84,76	B	Di atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	85,71	B	Di atas Rerata
15	Non Diskriminatif	86,98	B	Di atas Rerata
16	Kesantunan	82,38	B	Di bawah Rerata
17	Keramahan	83,33	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82,70	B	Di bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,38	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82,70	B	Di bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,27	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,90	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,33	B	Di bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,16	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	81,59	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,00	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,49	B	Di bawah Rerata
28	Keamanan	82,86	B	Di bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,27	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	86,67	B	Di atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	83,65	B	Di atas Rerata
	IKM PATEN PANGGARANGAN	**83,61**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 10 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Panggarangan dan 16 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Panggarangan sebesar 83,61. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.129

Postur Pelayanan Publik PATEN Panggarangan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Panggarangan dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

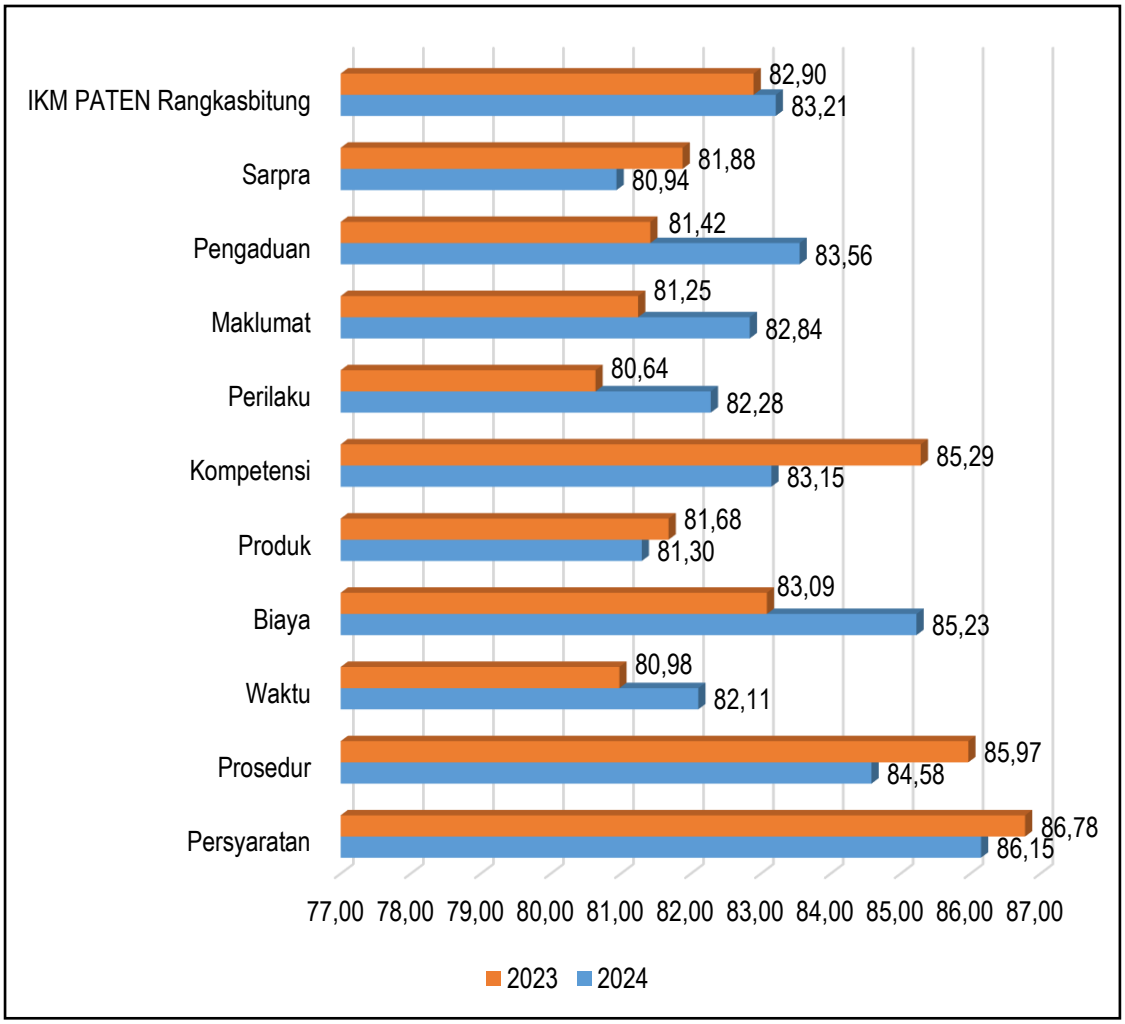
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan *briefing* sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas. ▪ Mengefektifkan fungsi monev guna mencegah penyimpangan.
Persyaratan Pelayanan	▪ Melakukan review terhadap kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur komposit maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh PATEN Panggarangan. Pada unsur komposit maklumat pelayanan, indikator keberadaan maklumat pelayanan dan integritas maklumat pelayanan meningkat dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B dengan nilai di atas rerata di tahun 2024. Pada unsur pengelolaan pengaduan, indikator ketersediaan sarana pengaduan dan respon pengaduan sesuai harapan meningkat dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024, namun respon pengaduan masih di bawah rerata. Pada unsur komposit sarana dan prasarana, terjadi peningkatan mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024 terutama pada indikator kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan APAR, efektivitas larangan merokok, keamanan, ketersediaan sarana prasarana afirmasi, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, dan pelayanan online.

24. PATEN Rangkasbitung

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Rangkasbitung mengalami peningkatan dari 82,90 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,21 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Rangkasbitung sebesar 83,21 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.130
IKM PATEN Rangkasbitung Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Rangkasbitung terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 2 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Rangkasbitung. Unsur tersebut adalah biaya pelayanan dengan indeks sebesar 85,23 dan pengelolaan pengaduan dengan indeks 83,56. Namun demikian, 5 unsur mengalami penurunan, meliputi unsur persyaratan pelayanan sebesar 86,15 dari 86,78 pada tahun 2023, prosedur pelayanan sebesar 84.58 dari 85,97 pada tahun 2023, produk pelayanan sebesar 81,30 dari 81,68, kompetensi petugas pelayanan sebesar 83,15 dari 85,29 pada 2023, dan sarana prasarana sebesar 80,94 dari 81,88 pada 2023. Namun walaupun mengalami penurunan, unsur persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan masih di atas rerata. Adapun unsur produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana mengalami penurunan dengan nilai di bawah rerata.

Pertama, pada unsur produk pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 81,30, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator komposit meliputi produk sesuai harapan sebesar 81,38 dan angka komplain sebesar 81,22 yang memperoleh capaian dibawah indeks unit PATEN Rangkasbitung sehingga perlu peningkatan monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan, serta penguatan tugas dan fungsi petugas pelayanan.

Kedua, pada unsur kompetensi petugas pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks sebesar 83,15, namun capaian indeksnya

dibawah indeks capaian unit PATEN Rangkasbitung. Permasalahan teridentifikasi tercermin pada responsivitas petugas sebesar 81,05 sehingga perlu dibentuk tim *taskforce* khusus informasi yang cepat dan responsif.

Ketiga, pada unsur sarana dan prasarana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 80,94, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya meliputi kebersihan lingkungan sebesar 80,82, kenyamanan ruang pelayanan sebesar 80,65, kebersihan toilet umum sebesar 81,80, ketersediaan APAR sebesar 80,82, efektivitas larangan merokok sebesar 80,75, sarana prasarana tidak membahayakan sebesar 80,42, keamanan sebesar 81,08, ketersediaan sarana prasarana afirmasi sebesar 80,68, ketersediaan rambu-rambu mitigasi sebesar 81,82, dan ketersediaan pelayanan online sebesar 80,54. Dengan demikian, minimnya sarana prasarana pendukung pelayanan perlu peningkatan perlu peningkatan kinerja petugas kebersihan dan keamanan, penambahan ketersediaan sarana prasarana sesuai kebutuhan, pengefektifan Kawasan Tanpa Rokok, dan peningkatan pelayanan online.

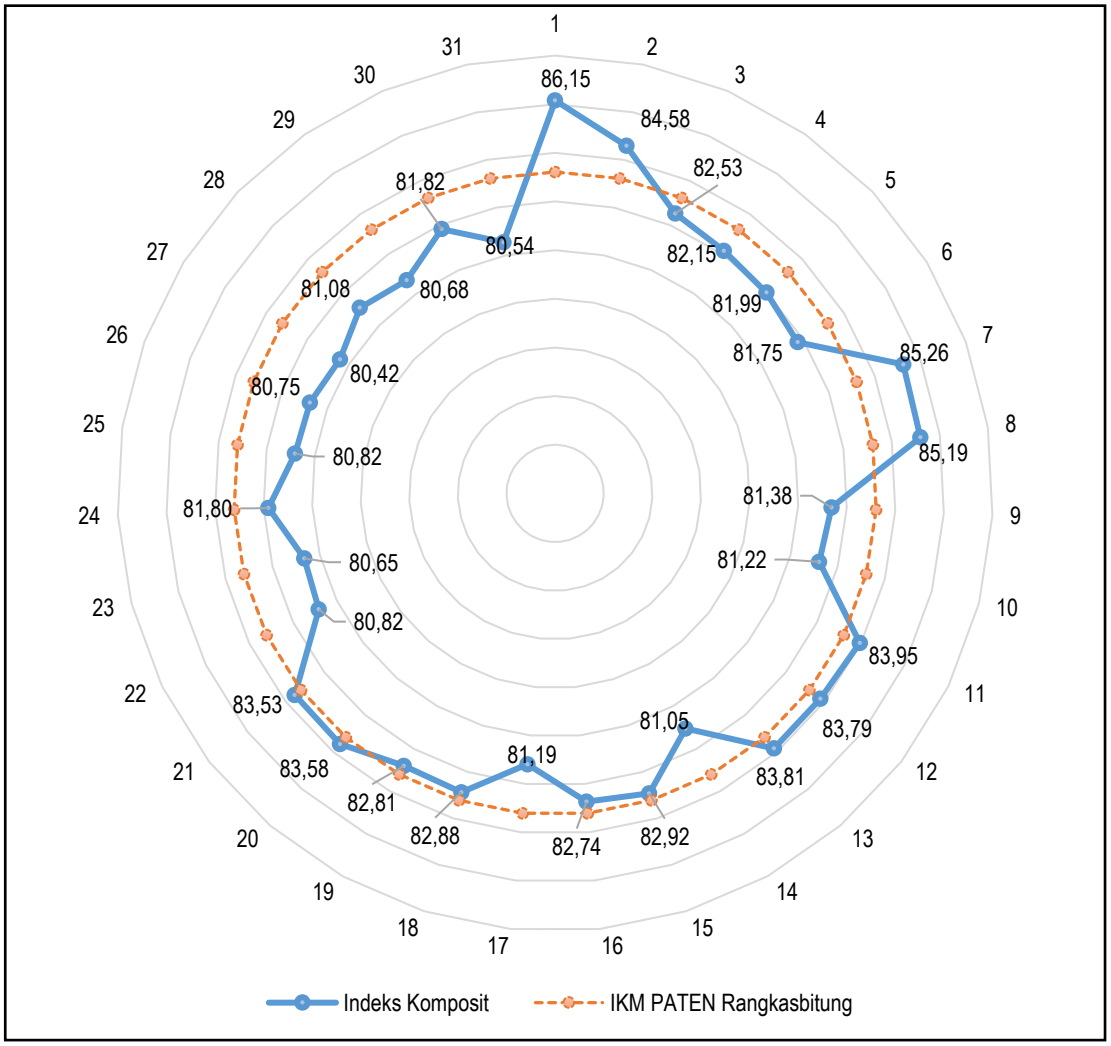
Tabel 4.61
IKM PATEN Rangkasbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,15	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,58	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,53	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82,15	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	81,99	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	81,75	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85,26	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85,19	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,38	B	Di bawah Rerata
10	Angka Komplain	81,22	B	Di bawah Rerata
11	Keterampilan Petugas	83,95	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,79	B	Di atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83,81	B	Di atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	81,05	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	82,92	B	Di bawah Rerata
16	Kesantunan	82,74	B	Di bawah Rerata
17	Keramahan	81,19	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82,88	B	Di bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,81	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83,58	B	Di atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,53	B	Di atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,82	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80,65	B	Di bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,80	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	80,82	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,75	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,42	B	Di bawah Rerata
28	Keamanan	81,08	B	Di bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,68	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81,82	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	80,54	B	Di bawah Rerata
	IKM PATEN RANGKASBITUNG	**83,21**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 9 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Rangkasbitung dan 22 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Panggarangan sebesar 83,21. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.131
Postur Pelayanan Publik PATEN Rangkasbitung
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

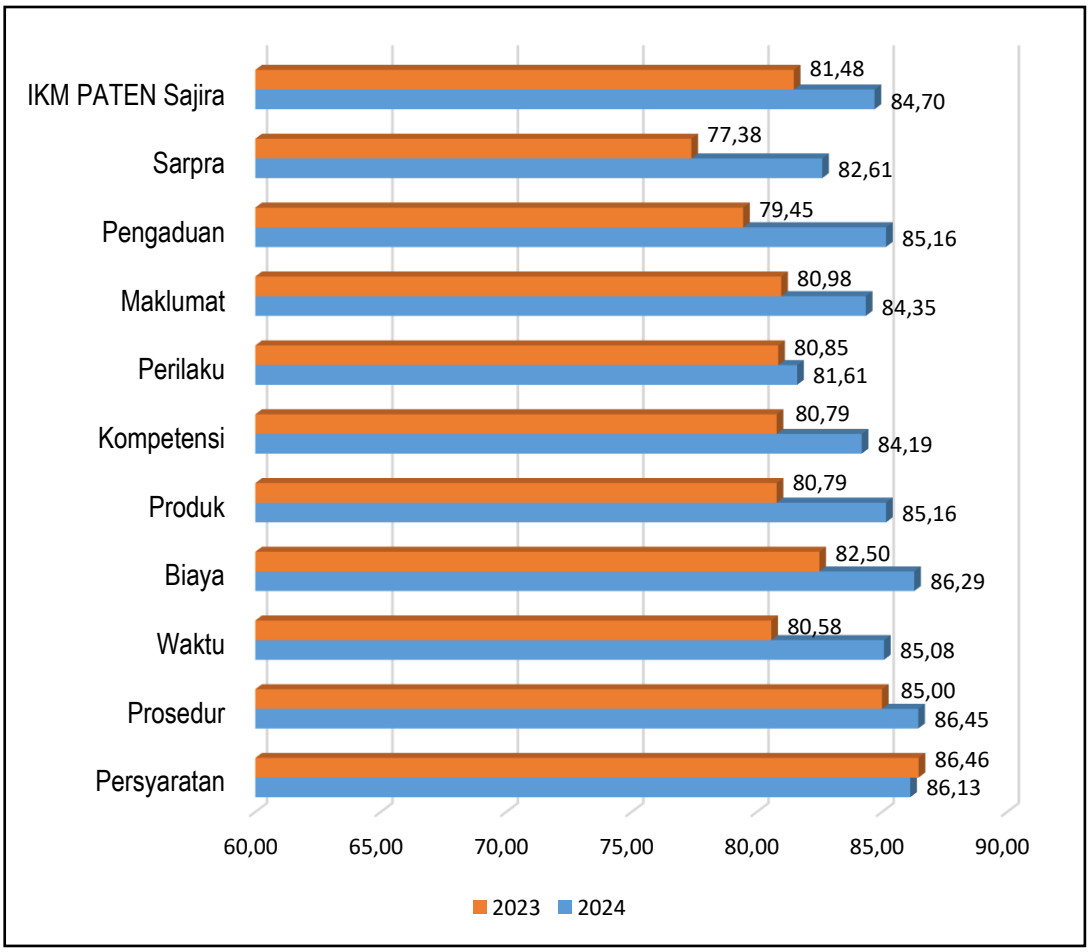
Irregularitas bentuk kurva yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Rangkasbitung dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Produk Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan. ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya *frontliners*.
Kompetensi Petugas	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas. ▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan.
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor. ▪ Membentuk tim/petugas piket harian/mingguan. ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman. ▪ Meningkatkan ketersediaan APAR. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Memastikan sarana prasarana tidak membahayakan, ▪ Mengefektifkan kinerja petugas keamanan, ▪ Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi. ▪ Menyediakan rambu-rambu mitigasi bencana. ▪ Meningkatkan pelayanan berbasis online melalui *website*, dsb.

25. PATEN Sajira

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sajira mengalami peningkatan dari 81,48 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,70 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Sajira sebesar 84,70 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 2 unsur kompositnya, yaitu: perilaku petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.132
IKM PATEN Sajira Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Sajira terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 5 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Sajira. Unsur tersebut adalah prosedur pelayanan sebesar 86,45, waktu pelayanan sebesar 85,08, biaya pelayanan sebesar 86,29, produk pelayanan sebesar 85,16, dan pengelolaan pengaduan sebesar 85,16. Namun demikian, terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan tetapi masih diatas capaian indeks unit PATEN Sajira, yaitu persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 86,13 dari 86,46 pada tahun 2023.

Pertama, pada unsur perilaku petugas pelaksana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks sebesar 81,61, namun capaian indeksnya dibawah indeks capaian unit PATEN Sajira. Permasalahan teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya meliputi sikan non diskriminatif sebesar 82,58, kesantunan sebesar 80,97 dan keramahan sebesar 81,29 sehingga perlu dilakukan penguatan budaya kerja 3S (salam, senyum, sapa), bimbingan teknis pelayanan prima, dan peningkatan supervisi dalam pelaksanaan pelayanan.

Kedua, pada unsur sarana dan prasarana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 82,61, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada 9 indikator kompositnya meliputi kebersihan lingkungan sebesar 82,90, kenyamanan ruang pelayanan sebesar 83,23, ketersediaan APAR sebesar 81,29, efektivitas larangan merokok sebesar 79,03, sarana prasarana tidak membahayakan sebesar 83,55, kemanan sebesar 82,90, ketersediaan sarana prasarana

afirmasi sebesar 84,19, ketersediaan rambu-rambu mitigasi sebesar 80,97, dan ketersediaan pelayanan online sebesar 82,90.

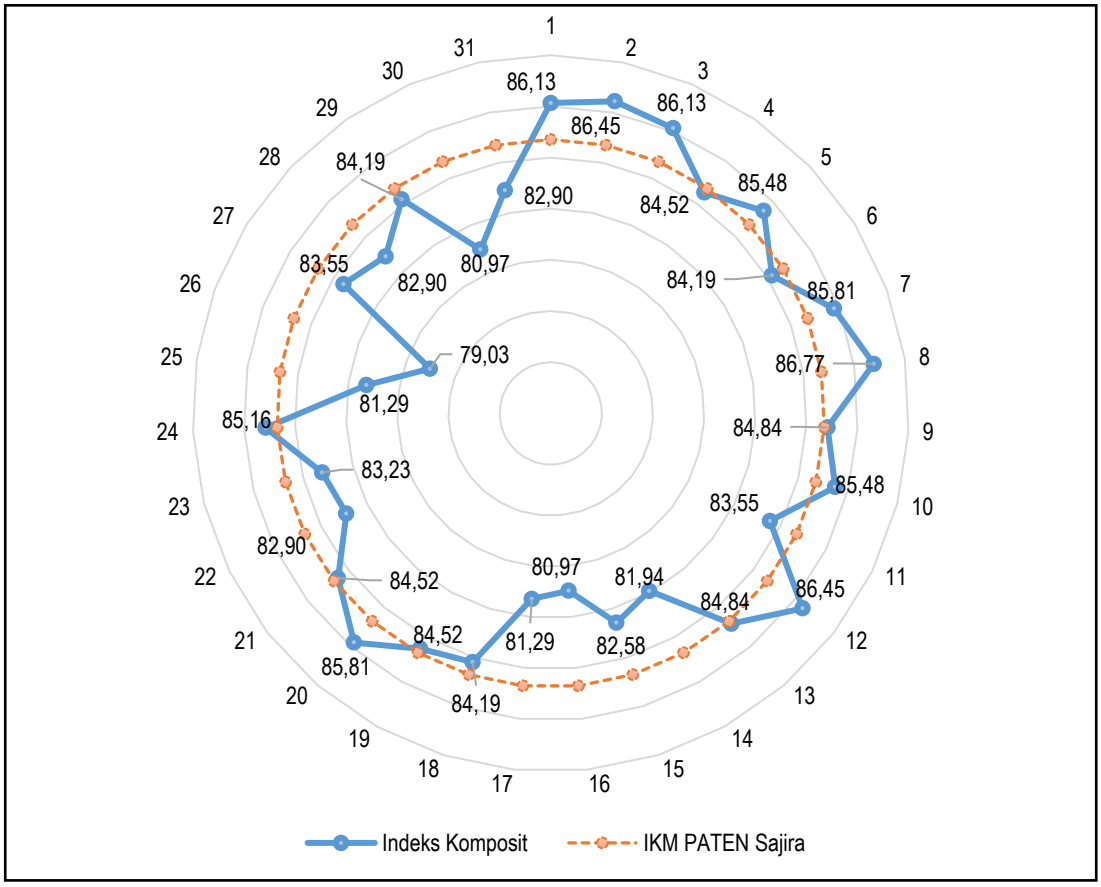
Tabel 4.62
IKM PATEN Sajira
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,13	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,45	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	86,13	B	Di atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	84,52	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	85,48	B	Di atas Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	84,19	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85,81	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	86,77	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84,84	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	85,48	B	Di atas Rerata
11	Keterampilan Petugas	83,55	B	Di bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,45	B	Di atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84,84	B	Di atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	81,94	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	82,58	B	Di bawah Rerata
16	Kesantunan	80,97	B	Di bawah Rerata
17	Keramahan	81,29	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,19	B	Di bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,52	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85,81	B	Di atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,52	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,90	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,23	B	Di bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,16	B	Di atas Rerata
25	Ketersediaan APAR	81,29	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,03	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,55	B	Di bawah Rerata
28	Keamanan	82,90	B	Di bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84,19	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,97	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	82,90	B	Di bawah Rerata
	IKM PATEN SAJIRA	**84,70**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 12 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Sajira dan 18 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Sajira sebesar 84,70. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.133
Postur Pelayanan Publik PATEN Sajira
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Sajira dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

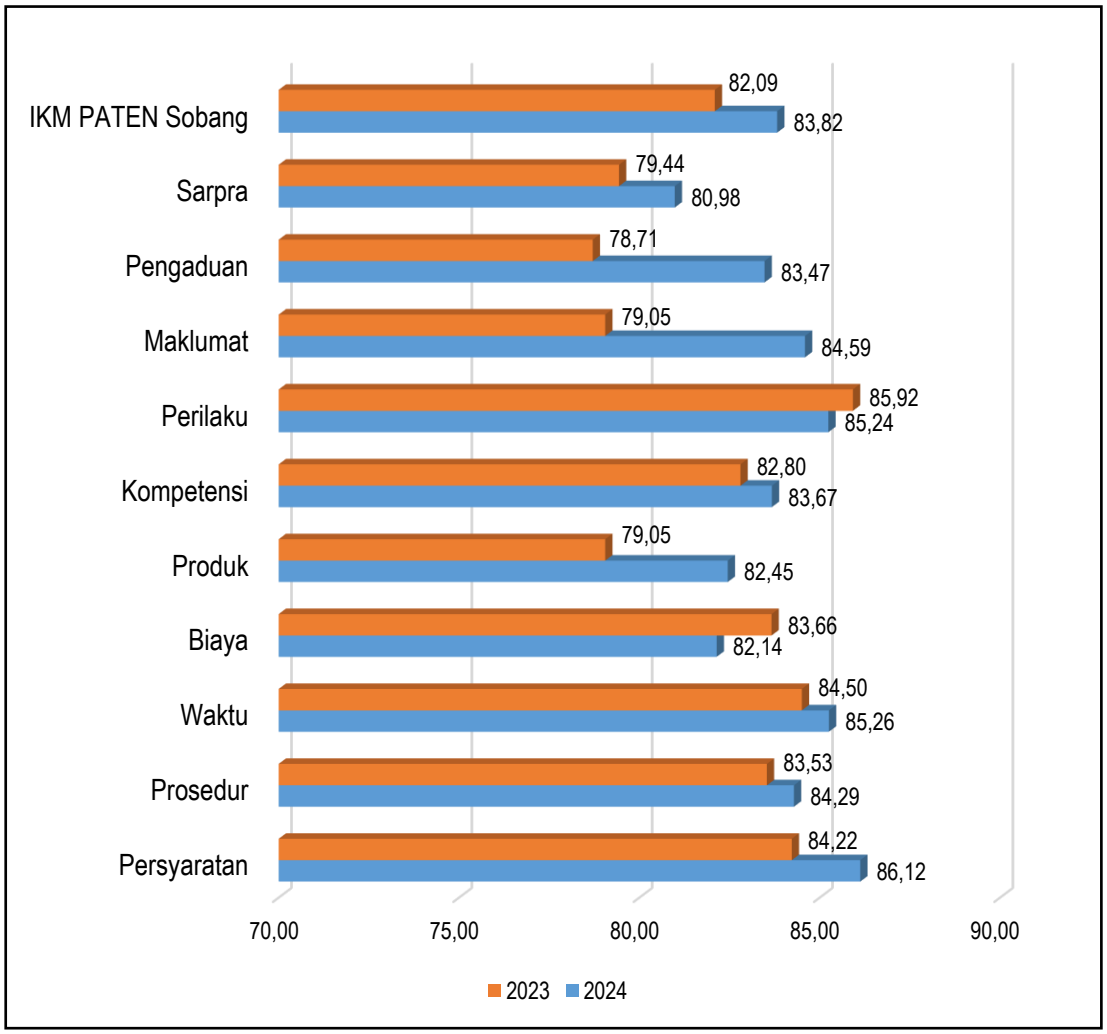
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Perilaku Petugas Pelaksana	▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa). ▪ Bagi petugas pelayanan mengikuti Bimtek tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan.
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor. ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman. ▪ Meningkatkan ketersediaan APAR. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Memastikan sarana dan prasarana tidak membahayakan. ▪ Mengefektifkan kinerja petugas keamanan. ▪ Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi. ▪ Meningkatkan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. ▪ Meningkatkan pelayanan berbasis online melalui *website*, dsb.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur produk pelayanan, waktu pelayanan, dan pengelolaan pengaduan sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh PATEN Sajira dapat dilihat pada peningkatan semua indikator kompositnya di tahun 2024.

26. PATEN Sobang

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sobang mengalami peningkatan dari 82,09 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,82 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Sobang sebesar 83,82 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 1 unsur kompositnya, yaitu: sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.134
IKM PATEN Sobang Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Sobang terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 7 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Sobang. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 86,12, prosedur pelayanan sebesar 84,29, waktu pelayanan sebesar 85,26, produk pelayanan sebesar 82,45, kompetensi petugas pelayanan sebesar 83,67, maklumat pelayanan sebesar 84,59, dan pengelolaan pengaduan sebesar 83,47. Namun demikian, terdapat 2 unsur yang mengalami penurunan tetapi masih diatas capaian indeks unit PATEN Sobang, yaitu biaya pelayanan dengan indeks sebesar 82,14 dari 83,66 pada tahun 2023 dan perilaku petugas pelayanan dengan indeks sebesar 85,24 dari 85,92 pada tahun 2023.

Secara umum, masyarakat memberikan penilaian yang baik pada unsur sarana dan prasarana dengan perolehan indeks 80,98, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada 7 indikator kompositnya meliputi kebersihan toilet umum sebesar 83,47, ketersediaan APAR sebesar 76,73, efektivitas larangan merokok sebesar 77,96, keamanan sebesar 79,18, ketersediaan sarana prasarana afirmasi sebesar 81,84, ketersediaan rambu-rambu mitigasi sebesar 77,35, dan ketersediaan pelayanan online sebesar 79,18. Dengan demikian, perlu ada peningkatan sarana prasarana secara masif dalam hal kuantitas dan kualitas sarana prasarana.

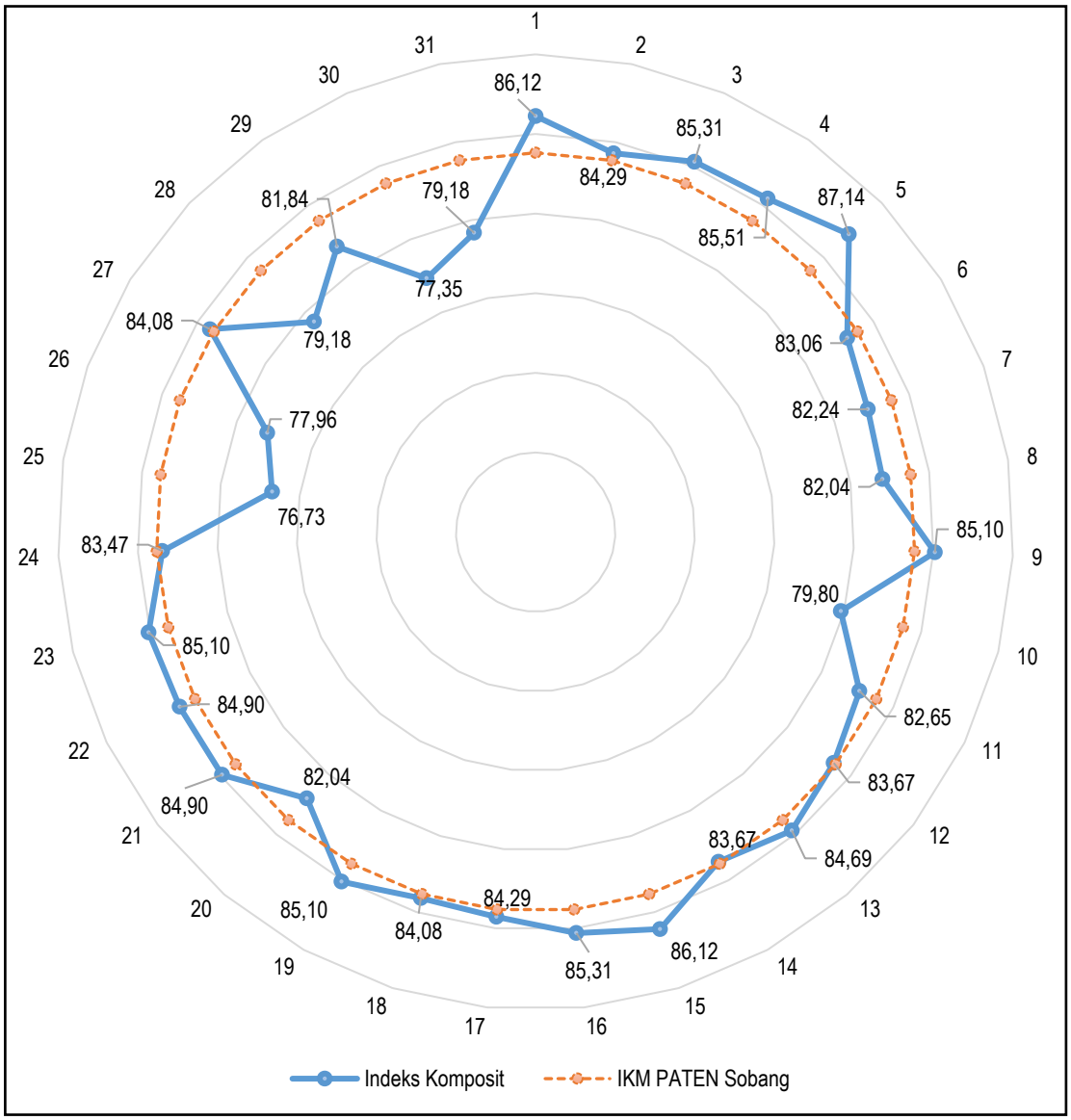
Tabel 4.63
IKM PATEN Sobang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,12	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,29	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	85,31	B	Di atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	85,51	B	Di atas Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	87,14	B	Di atas Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	83,06	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	82,24	B	Di bawah Rerata
8	Biaya Tambahan	82,04	B	Di bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,10	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	79,80	B	Di bawah Rerata
11	Keterampilan Petugas	82,65	B	Di bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83,67	B	Di bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	84,69	B	Di atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83,67	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	86,12	B	Di atas Rerata
16	Kesantunan	85,31	B	Di atas Rerata
17	Keramahan	84,29	B	Di atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,08	B	Di atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,10	B	Di atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82,04	B	Di bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84,90	B	Di atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,90	B	Di atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,10	B	Di atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,47	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	76,73	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,96	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84,08	B	Di atas Rerata
28	Keamanan	79,18	B	Di bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,84	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	77,35	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	79,18	B	Di bawah Rerata
	IKM PATEN SOBANG	**83,82**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 16 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Sobang dan 14 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Sobang sebesar 83,82. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.135
Postur Pelayanan Publik PATEN Sobang
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Sobang dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor. ▪ Membentuk tim/petugas piket harian/mingguan. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Mengefektifkan kinerja petugas keamanan. ▪ Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi. ▪ Meningkatkan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. ▪ Meningkatkan pelayanan berbasis online melalui *website*, dsb.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan produk pelayanan sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh PATEN Sobang. Pada unsur maklumat pelayanan terjadi peningkatan, terutama pada indikator integritas pelayanan dari mutu C (di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi mutu B (di atas rerata) di tahun 2024. Pada unsur pengelolaan pengaduan terjadi peningkatan, terutama pada ketersediaan sarana pengaduan dari mutu C (di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi mutu B (di bawah rerata) di tahun 2024.

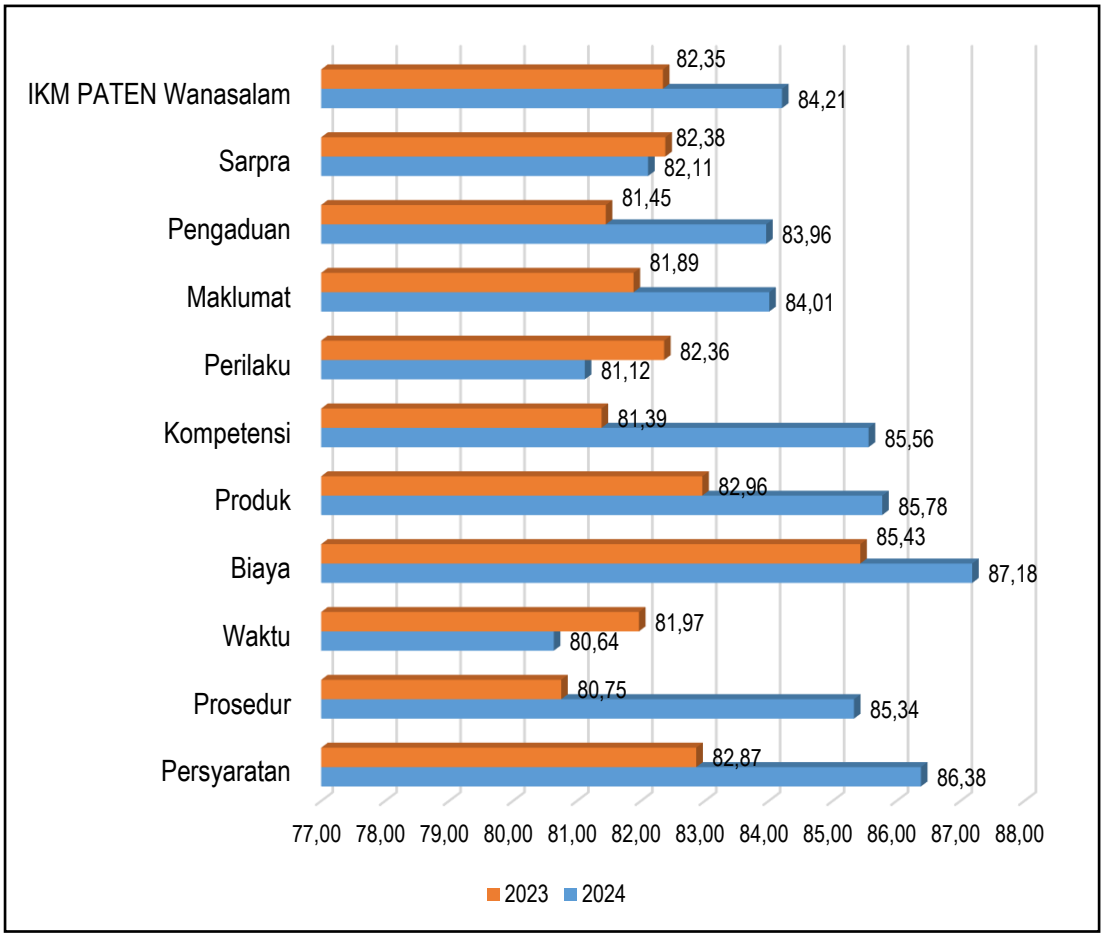
Pada unsur produk pelayanan, terjadi peningkatan semua indikator kompositnya.

Sementara itu, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur sarana dan prasarana juga sudah dilakukan dengan baik oleh PATEN Sobang, terutama pada indikator kebersihan toilet umum, ketersediaan APAR, efektifitas larangan merokok, dan ketersediaan sarana prasarana afirmasi yang meningkat dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Namun demikian, terjadi penurunan indeks pada indikator kemanan, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, dan pelayanan online sehingga rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur sarana prasarana masih perlu dilakukan dan ditingkatkan kembali.

27. PATEN Wanasalam

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Wanasalam mengalami peningkatan dari 82,35 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,21 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Wanasalam sebesar 84,21 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, perilaku petugas pelaksana, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.136
IKM PATEN Wanasalam Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Wanasalam terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 5 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Wanasalam. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 86,38, prosedur pelayanan sebesar 85,34, biaya pelayanan sebesar 87,18, produk pelayanan sebesar 85,78, dan kompetensi petugas pelayanan sebesar 85,56. Namun demikian, terdapat 3 unsur yang mengalami penurunan dengan indeks dibawah capaian indeks unit PATEN Wanasalam, yaitu waktu pelayanan dengan indeks sebesar 80,64 dari 81,97 pada tahun 2023, perilaku petugas pelayanan dengan indeks sebesar 81,12 dari 82,36 pada tahun 2023, dan sarana prasarana dengan indeks sebesar 82,11 dari 82,38 pada tahun 2023.

Pertama, pada unsur waktu pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik walaupun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dengan perolehan indeks 80,64, namun capaian indeksnya dibawah indeks capaian unit PATEN Wanasalam. Permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator, meliputi ketepatan waktu buka pelayanan sebesar 81,60, ketepatan waktu istirahat sebesar 81,24, kesesuaian waktu tutup pelayanan sebesar 80,13, dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 79,57. Dengan demikian, perlu peningkatan dalam monitoring dan evaluasi pada kedisiplinan petugas terkait ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan serta informasi jadwal pelayanan yang jelas.

Kedua, pada unsur perilaku petugas pelaksana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks sebesar 81,12, namun capaian indeksnya dibawah indeks

capaian unit PATEN Wanasalam. Permasalahan teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya meliputi sikap non diskriminatif sebesar 83,54, kesantunan sebesar 79,64 dan keramahan sebesar 80,20 sehingga perlu dilakukan penguatan budaya kerja 3S (salam, senyum, sapa), bimbingan teknis pelayanan prima, dan peningkatan supervisi dalam pelaksanaan pelayanan.

Ketiga, pada unsur sarana dan prasarana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 82,11, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya meliputi kebersihan lingkungan sebesar 80,72, kenyamanan ruang pelayanan sebesar 83,47, kebersihan toilet umum sebesar 79,28, ketersediaan APAR sebesar 81,73, efektivitas larangan merokok sebesar 80,62, sarana prasarana tidak membahayakan sebesar 83,11, kemanan sebesar 82,91, ketersediaan sarana prasarana afirmasi sebesar 83,40, ketersediaan rambu-rambu mitigasi sebesar 83,08, dan ketersediaan pelayanan online sebesar 82,82. Dengan demikian, perlu ada peningkatan sarana prasarana secara masif, mulai dari kuantitas dalam peningkatan ketersediaan jumlah sarana prasarana, penegakan Kawasan Tanpa Rokok yang lebih tegas, serta peningkatan kinerja petugas kebersihan dan keamanan dengan memastikan adanya piket harian

.

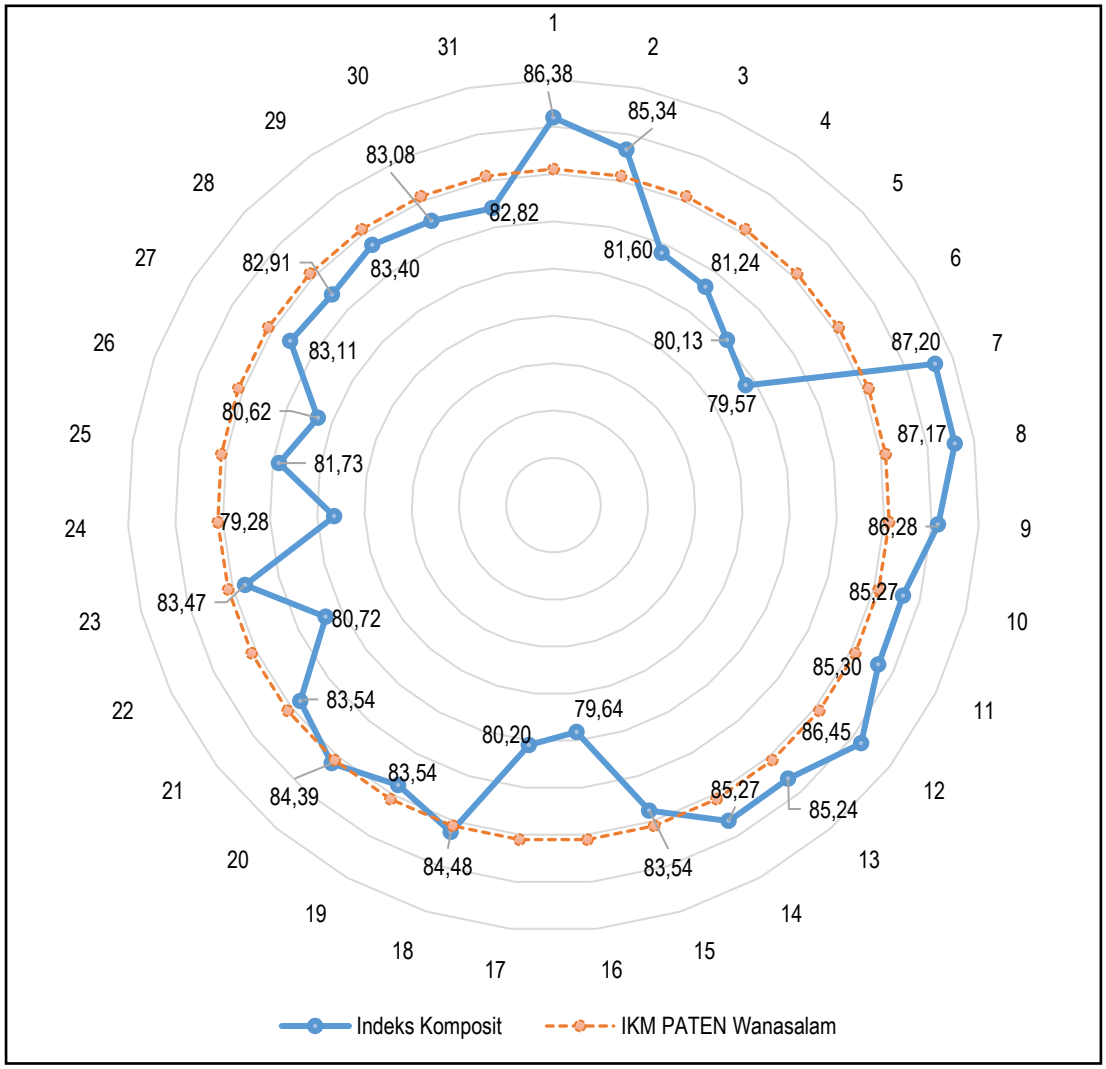
Tabel 4.64
IKM PATEN Wanasalam
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,38	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	85,34	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81,60	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,24	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	80,13	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	79,57	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	87,20	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	87,17	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86,28	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	85,27	B	Di atas Rerata
11	Keterampilan Petugas	85,30	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	86,45	B	Di atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	85,24	B	Di atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	85,27	B	Di atas Rerata
15	Non Diskriminatif	83,54	B	Di bawah Rerata
16	Kesantunan	79,64	B	Di bawah Rerata
17	Keramahan	80,20	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,48	B	Di atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,54	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84,39	B	Di atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,54	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,72	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,47	B	Di bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,28	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	81,73	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,62	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,11	B	Di bawah Rerata
28	Keamanan	82,91	B	Di bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83,40	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83,08	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	82,82	B	Di bawah Rerata
	IKM PATEN WANASALAM	**84,21**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 12 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Wanasalam dan 19 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Wanasalam sebesar 84,21. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.137
Postur Pelayanan Publik PATEN Wanasalam
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Wanasalam dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan *briefing* sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas. ▪ Mengefektifkan fungsi monev guna mencegah penyimpangan.
Perilaku Petugas Pelaksana	▪ Menyusun dan menerapkan SOP tentang penerapan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa). ▪ Bagi petugas pelayanan mengikuti Bimtek tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan.
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor. ▪ Membentuk tim/petugas piket harian/mingguan. ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman. ▪ Meningkatkan ketersediaan APAR. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Memastikan sarana dan prasarana tidak membahayakan. ▪ Mengefektifkan kinerja petugas keamanan. ▪ Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi. ▪ Meningkatkan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. ▪ Meningkatkan pelayanan berbasis online melalui *website*, dsb.

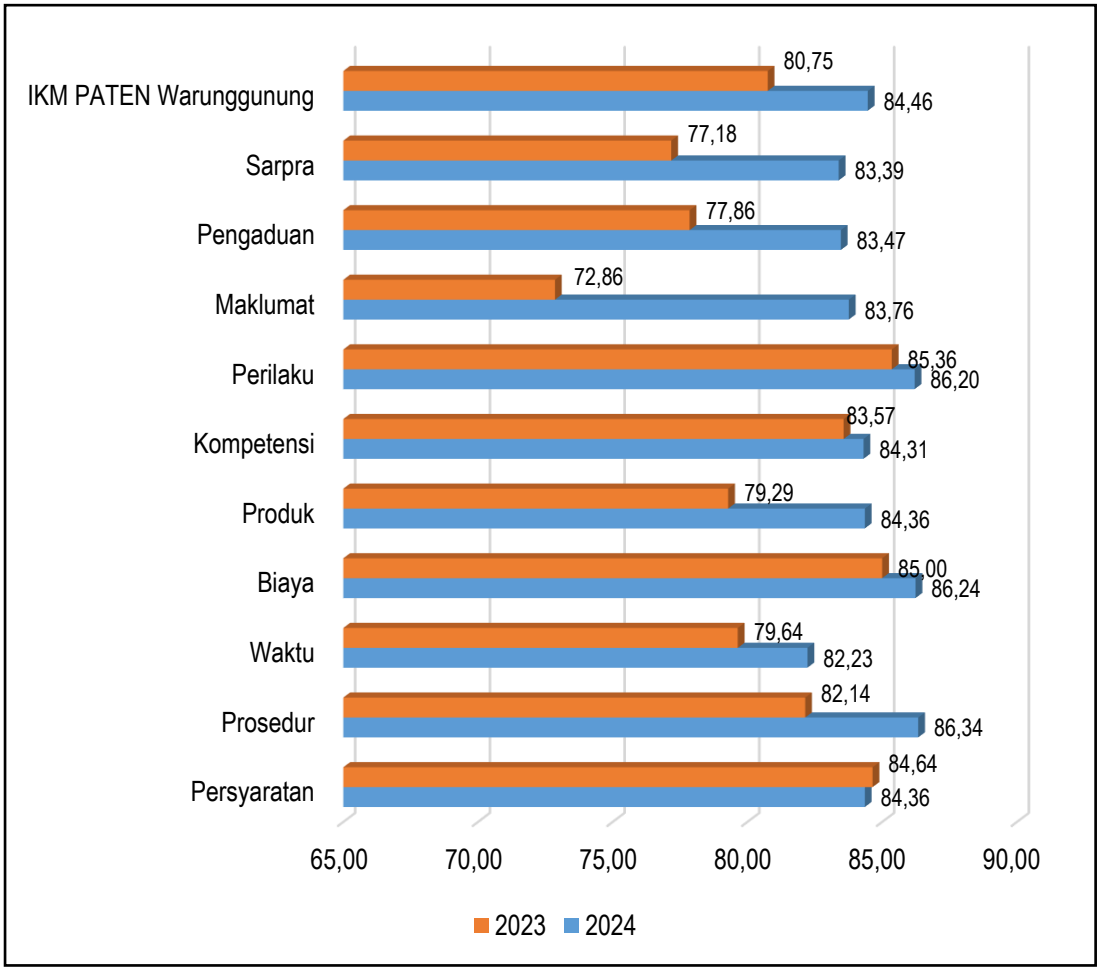
Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur prosedur pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, dan pengelolaan pengaduan sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh PATEN Wanasalam, dimana semua indikator kompositnya mengalami peningkatan. Pada unsur komposit prosedur pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan mengalami peningkatan pada semua indikator kompositnya dari mutu B dengan indeks di bawah rerata di tahun 2023 menjadi mutu B dengan indeks di atas rerata di tahun 2024. Sedangkan, pada unsur komposit pengelolaan pengaduan juga mengalami peningkatan indeks pada semua indikator kompositnya, terutama pada indikator ketersediaan sarana pengaduan.

Sementara itu, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur sarana dan prasarana juga sudah dilakukan dengan baik oleh PATEN Wanasalam, namun terjadi penurunan indeks pada lima indikator, yaitu kebersihan lingkungan, kebersihan toilet umum, ketersediaan APAR, efektivitas larangan merokok, dan ketersediaan pelayanan online memperoleh mutu B dengan indeks di bawah rerata sehingga rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur sarana prasarana masih perlu dilakukan dan ditingkatkan kembali, terutama pada kebersihan toilet umum.

28. PATEN Warunggunung

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Warunggunung mengalami peningkatan dari 80,75 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,46 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM PATEN Warunggunung sebesar 84,46 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 7 unsur kompositnya, yaitu: persyaratan pelayanan dan waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.138
IKM PATEN Warunggunung Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Warunggunung terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 3 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM PATEN Warunggunung. Unsur tersebut adalah prosedur pelayanan sebesar 86,34, biaya pelayanan sebesar 86,24, dan perilaku petugas pelaksana sebesar 86,20. Namun demikian, terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan dengan indeks dibawah capaian indeks unit PATEN Warunggunung, yaitu persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,36 dari 84,64 pada tahun 2023.

Pertama, pada unsur persyaratan pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian baik dengan perolehan indeks sebesar 84,36, namun masih di bawah rerata sehingga perlu ada peningkatan pada transparansi, kejelasan, dan kemudahan persyaratan pelayanan sehingga lebih efisien.

Kedua, pada unsur waktu pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 82,23, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator komposit meliputi ketepatan waktu buka pelayanan sebesar 82,38, ketepatan waktu istirahat sebesar 81,39, dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 83,37, dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 81,78. Dengan demikian, perlu peningkatan dalam monitoring dan evaluasi pada kedisiplinan petugas terkait ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang diberlakukan.

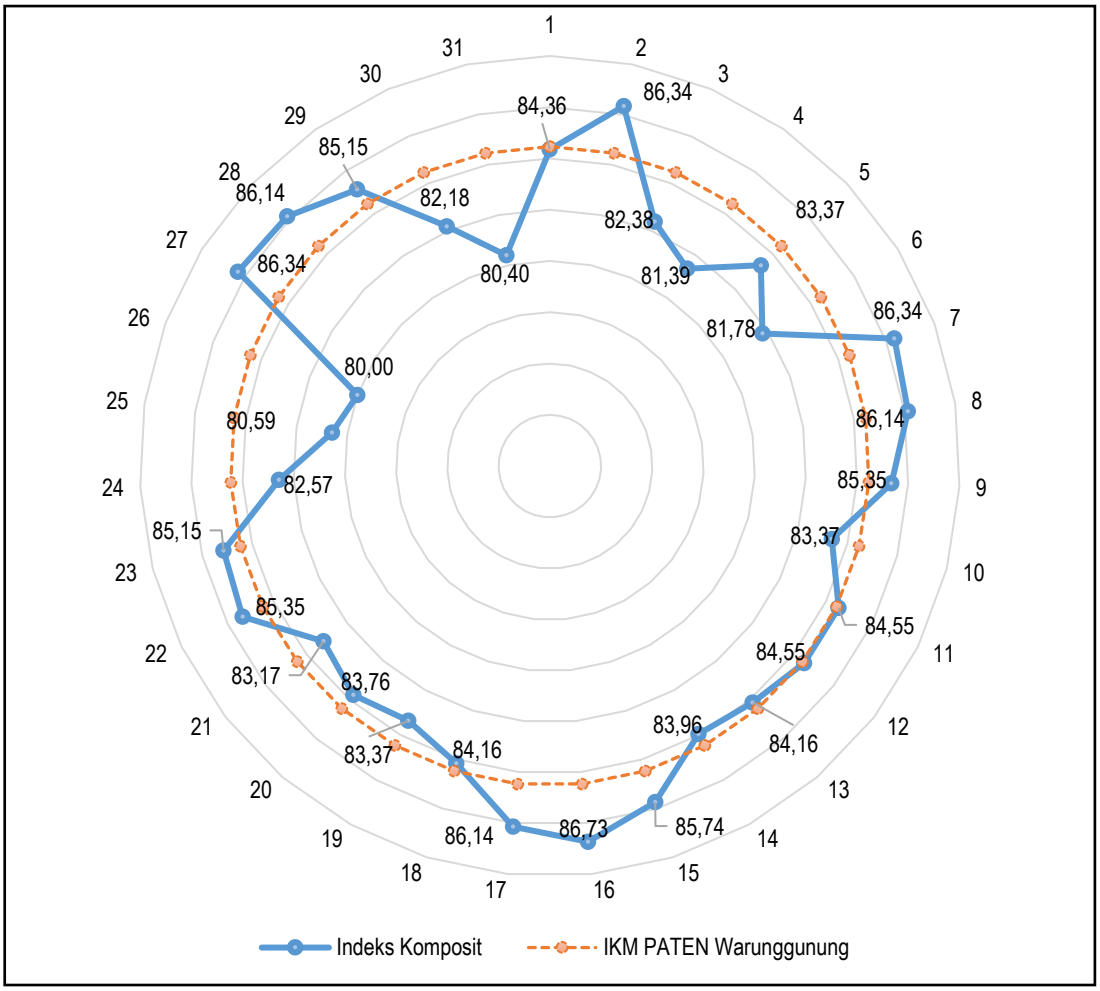
Tabel 4.65
IKM PATEN Warunggunung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,36	B	Di bawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,34	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,38	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,39	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	83,37	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	81,78	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86,34	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	86,14	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,35	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	83,37	B	Di bawah Rerata
11	Keterampilan Petugas	84,55	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,55	B	Di atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84,16	B	Di bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	83,96	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	85,74	B	Di atas Rerata
16	Kesantunan	86,73	B	Di atas Rerata
17	Keramahan	86,14	B	Di atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,16	B	Di bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,37	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83,76	B	Di bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83,17	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85,35	B	Di atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85,15	B	Di atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,57	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	80,59	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,00	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86,34	B	Di atas Rerata
28	Keamanan	86,14	B	Di atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,15	B	Di atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82,18	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	80,40	B	Di bawah Rerata
	IKM PATEN WARUNGGUNUNG	**84,46**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 14 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM PATEN Warunggunung dan 16 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM PATEN Warunggunung sebesar 84,46. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.139
Postur Pelayanan Publik PATEN Warunggunung
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PATEN Warunggunung dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Persyaratan Pelayanan	▪ Mereview tingkat kemudahan persyaratan dengan menganalisis dan mengklasifikasi substansi persyaratan primer, sekunder, dan seterusnya.
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan *briefing* sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas. ▪ Mengefektifkan fungsi monev guna mencegah penyimpangan.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh PATEN Warunggunung. Pada unsur maklumat pelayanan, terjadi peningkatan pada semua indikator kompositnya, terutama pada keberadaan maklumat pelayanan dari indeks sebesar 68,21 dengan mutu C (di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi 83,37 dengan mutu B (di bawah rerata) di tahun 2024. Pada unsur komposit pengelolaan pengaduan meskipun masih di bawah rerata, namun terjadi peningkatan semua indikator kompositnya di tahun 2024. Pada unsur komposit sarana dan prasarana, terjadi peningkatan

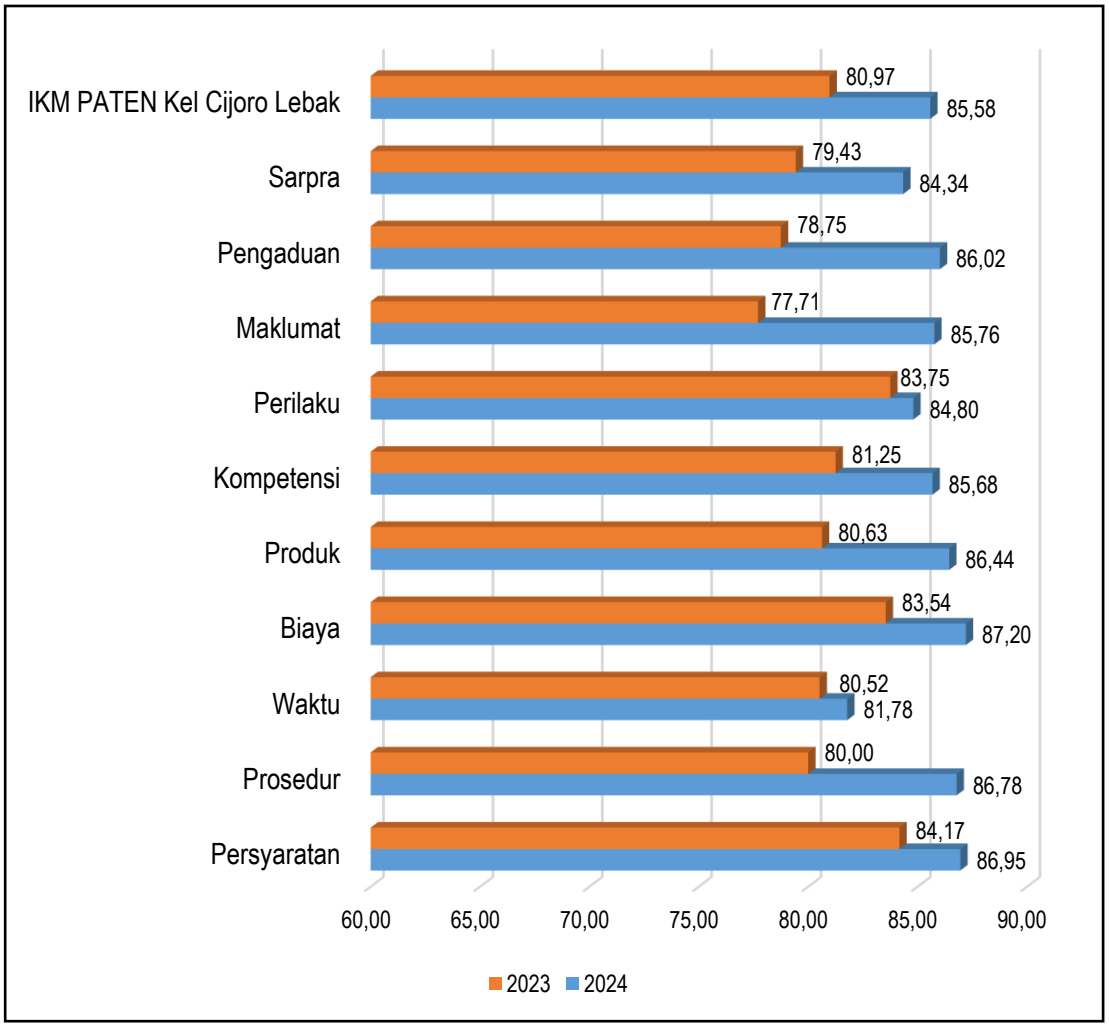
pada delapan indikator, terutama pada indikator kebersihan toilet umum, ketersediaan APAR, efektivitas larangan merokok, ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi, ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana, dan pelayanan online, dimana memperoleh mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024. Namun, terdapat dua indikator yang mengalami penurunan, yaitu kebersihan lingkungan dari indeks 87,14 di tahun 2023 menjadi 85,35 di tahun 2024 dan kemanan dari indeks 88,57 di tahun 2023 menjadi 86,14 di tahun 2024.

Sementara itu, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur waktu pelayanan juga sudah dilakukan dengan baik oleh PATEN Warunggunung, terutama pada indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan dari mutu C di tahun 2023 menjadi mutu B di tahun 2024, namun semua indikator pada unsur komposit waktu masih di bawah rerata sehingga rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur waktu pelayanan masih perlu dilakukan dan ditingkatkan kembali, terutama pada ketepatan waktu istirahat.

29. IKM Kelurahan Cijoro Lebak

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kelurahan Cijoro Lebak mengalami peningkatan dari 80,97 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 85,58 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Lebak sebesar 85,58 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 1 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.140
IKM Kelurahan Cijoro Lebak Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Cijoro Lebak terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 7 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Lebak. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 86,95, prosedur pelayanan sebesar 86,34, biaya pelayanan sebesar 86,78, biaya pelayanan sebesar 87,20, produk pelayanan sebesar 86,44, kompetensi petugas pelayanan sebesar 85,68, maklumat pelayanan sebesar 85,76, dan pengelolaan pengaduan sebesar 86,02. Namun demikian, terdapat 3 unsur dengan indeks dibawah capaian indeks unit Kelurahan Cijoro Lebak, yaitu waktu pelayanan sebesar 81,78, perilaku petugas pelaksana sebesar 84,80, dan sarana prasarana sebesar 84,34.

Pada unsur waktu pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 81,78, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya, meliputi ketepatan waktu buka pelayanan sebesar 82,88, ketepatan waktu istirahat sebesar 81,53, kesesuaian waktu tutup pelayanan sebesar 81,36, dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 81,36. Dengan demikian, perlu peningkatan dalam monitoring dan evaluasi pada kedisiplinan petugas terkait waktu pelayanan.

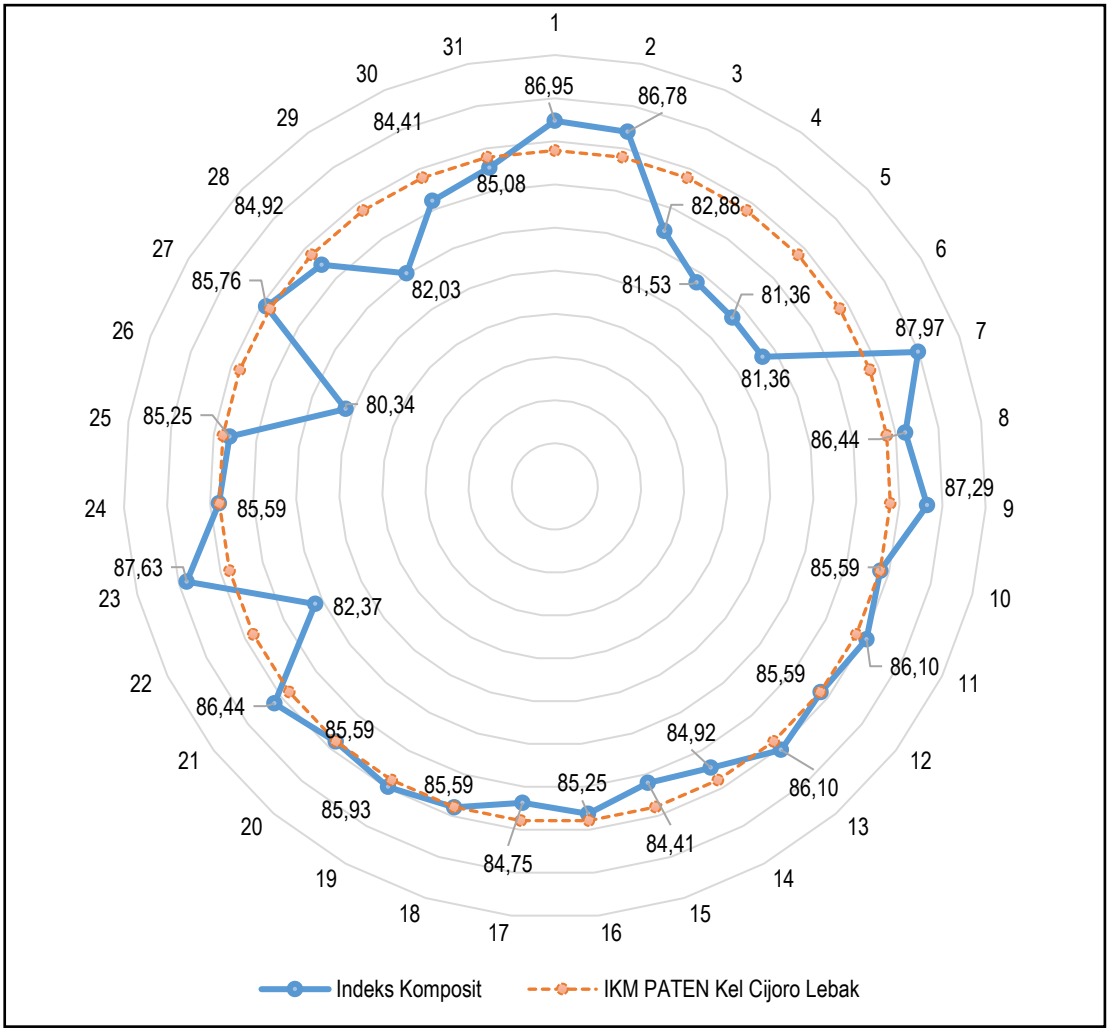
Tabel 4.66
IKM Kelurahan Cijoro Lebak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86,95	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,78	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,88	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81,53	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	81,36	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	81,36	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	87,97	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	86,44	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,29	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	85,59	B	Di atas Rerata
11	Keterampilan Petugas	86,10	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85,59	B	Di atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	86,10	B	Di atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84,92	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	84,41	B	Di bawah Rerata
16	Kesantunan	85,25	B	Di bawah Rerata
17	Keramahan	84,75	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,59	B	Di atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85,93	B	Di atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85,59	B	Di atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86,44	B	Di atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82,37	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	87,63	B	Di atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	85,59	B	Di atas Rerata
25	Ketersediaan APAR	85,25	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,34	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,76	B	Di atas Rerata
28	Keamanan	84,92	B	Di bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82,03	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84,41	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	85,08	B	Di bawah Rerata
	IKM KELURAHAN CIJORO LEBAK	**85,58**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 16 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Lebak dan 14 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Lebak sebesar 85,58. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.141
Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Lebak
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Kelurahan Cijoro Lebak dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

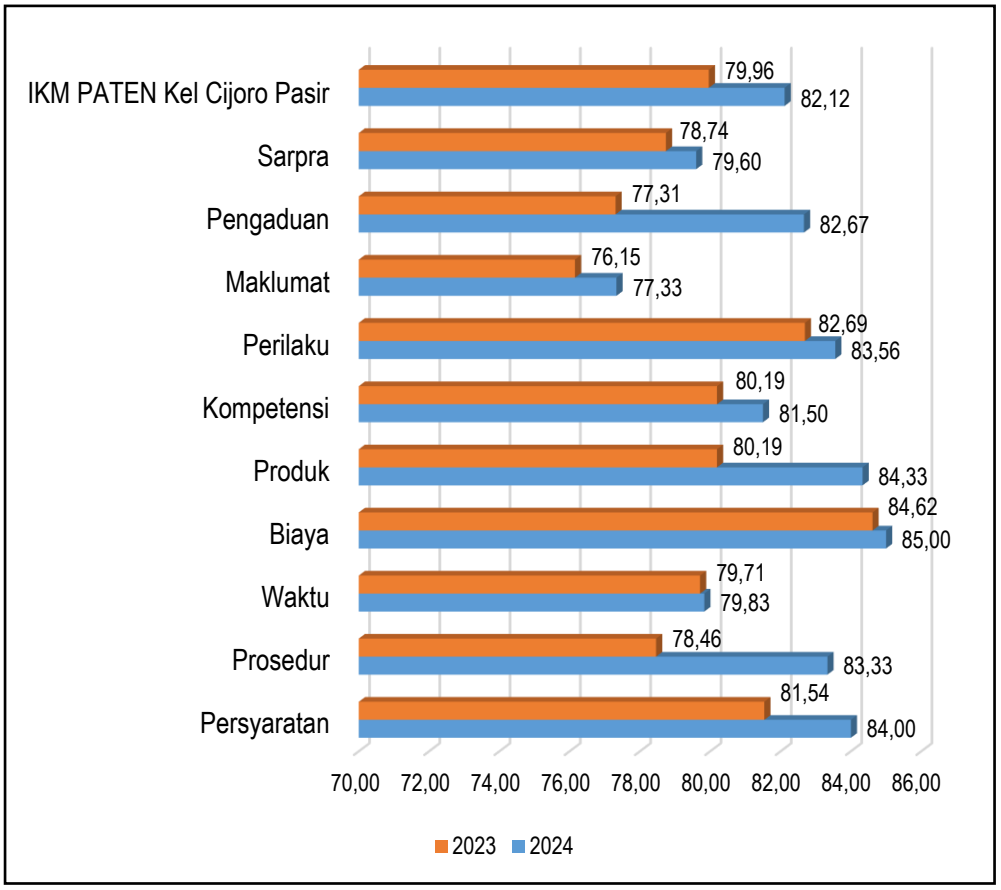
Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan *briefing* sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas. ▪ Mengefektifkan fungsi monev guna mencegah penyimpangan.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta sarana dan prasarana sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh Kelurahan Cijoro Lebak. Pada unsur maklumat pelayanan dan pengelolaan pengaduan, terjadi peningkatan pada semua indikator kompositnya dari indeks di bawah rerata di tahun 2023 menjadi indeks di atas rerata di tahun 2024. Pada unsur komposit sarana dan prasarana, terjadi peningkatan pada delapan indikator, terutama pada indikator ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana yang memperoleh mutu C (67,08) di tahun 2023 menjadi mutu B (84,41) di tahun 2024. Namun, terdapat satu indikator yang mengalami penurunan, yaitu kebersihan lingkungan dari indeks 83,33 (di atas rerata) di tahun 2023 menjadi 82,37 (di bawah rerata) di tahun 2024.

30. IKM Kelurahan Cijoro Pasir

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kelurahan Cijoro Pasir mengalami peningkatan dari 79,96 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 82,12 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Pasir sebesar 82,12 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 2 unsur kompositnya, yaitu: maklumat pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.142
IKM Kelurahan Cijoro Pasir Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan

Cijoro Pasir terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 7 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Pasir. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 86,95, prosedur pelayanan sebesar 86,34, biaya pelayanan sebesar 86,78, biaya pelayanan sebesar 87,20, produk pelayanan sebesar 86,44, kompetensi petugas pelayanan sebesar 85,68, maklumat pelayanan sebesar 85,76, dan pengelolaan pengaduan sebesar 86,02. Namun demikian, terdapat 3 unsur dengan indeks dibawah capaian indeks unit Kelurahan Cijoro Pasir, yaitu waktu pelayanan sebesar 81,78, perilaku petugas pelaksana sebesar 84,80, dan sarana prasarana sebesar 84,34.

Pertama, pada unsur maklumat pelayanan secara umum dinilai baik oleh masyarakat dengan perolehan indeks 77,33, namun permasalahan teridentifikasi pada semua indikator kompositnya meliputi keberadaan dan integritas maklumat pelayanan yang masing-masing memperoleh capaian dibawah indeks Kelurahan Cijoro Pasir sebesar 77,33 sehingga perlu peningkatan publikasi media maklumat pelayanan serta pembinaan petugas pelayanan dalam menjiwai dan mengaktualisasi esensi maklumat pelayanan.

Kedua, pada unsur sarana dan prasarana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 79,60, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada 9 indikator kompositnya meliputi kebersihan lingkungan sebesar 79,33, kenyamanan ruang pelayanan sebesar 78,00, ketersediaan APAR sebesar 80,67, efektivitas larangan merokok sebesar 77,33, sarana prasarana tidak membahayakan sebesar 79,33, ketersediaan sarana prasarana afirmasi sebesar 80,00, ketersediaan rambu-rambu mitigasi sebesar 78,67, dan ketersediaan pelayanan online sebesar 79,33. Dengan demikian, perlu ada peningkatan sarana prasarana secara masif, mulai dari kuantitas dalam peningkatan ketersediaan jumlah sarana

prasarana, penegakan Kawasan Tanpa Rokok yang lebih tegas, peningkatan kinerja petugas kebersihan, serta pengefektifan pelayanan online.

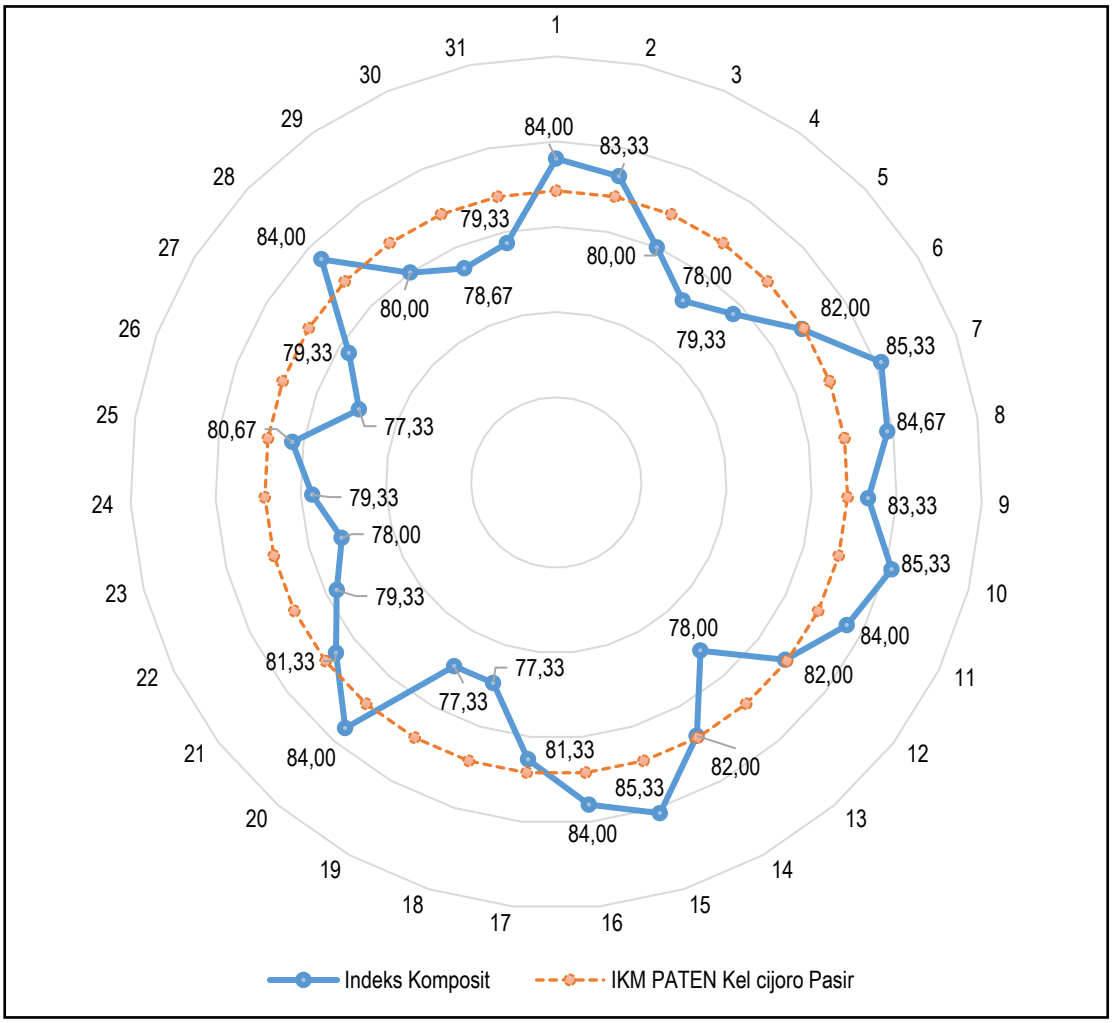
Tabel 4.67
IKM Kelurahan Cijoro Pasir
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,00	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,33	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80,00	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	78,00	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	79,33	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	82,00	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85,33	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84,67	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83,33	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	85,33	B	Di atas Rerata
11	Keterampilan Petugas	84,00	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,00	B	Di bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	78,00	B	Di bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	82,00	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	85,33	B	Di atas Rerata
16	Kesantunan	84,00	B	Di atas Rerata
17	Keramahan	81,33	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	77,33	B	Di bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	77,33	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84,00	B	Di atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81,33	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79,33	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78,00	B	Di bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79,33	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	80,67	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77,33	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79,33	B	Di bawah Rerata
28	Keamanan	84,00	B	Di atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80,00	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	78,67	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	79,33	B	Di bawah Rerata
	IKM KELURAHAN CIJORO PASIR	**82,12**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 11 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Pasir dan 20 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Pasir sebesar 82,12. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.143
Postur Pelayanan Publik Kelurahan Cijoro Pasir
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Kelurahan Cijoro Pasir dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Maklumat Pelayanan	▪ *Redesigning* media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif. ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat pelayanan yang telah diumumkan.
Sarana dan Prasarana	▪ Mengefektifkan kinerja petugas kebersihan kantor. ▪ Membentuk tim/petugas piket harian/mingguan. ▪ Menata ulang lingkungan pelayanan agar tampak asri dan nyaman. ▪ Meningkatkan ketersediaan APAR. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Memastikan sarana dan prasarana tidak membahayakan. ▪ Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi. ▪ Meningkatkan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. ▪ Meningkatkan pelayanan berbasis online melalui *website*, dsb.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur prosedur pelayanan dan pengelolaan pengaduan sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh Kelurahan Cijoro Pasir. Pada unsur prosedur pelayanan, terjadi peningkatan indikator

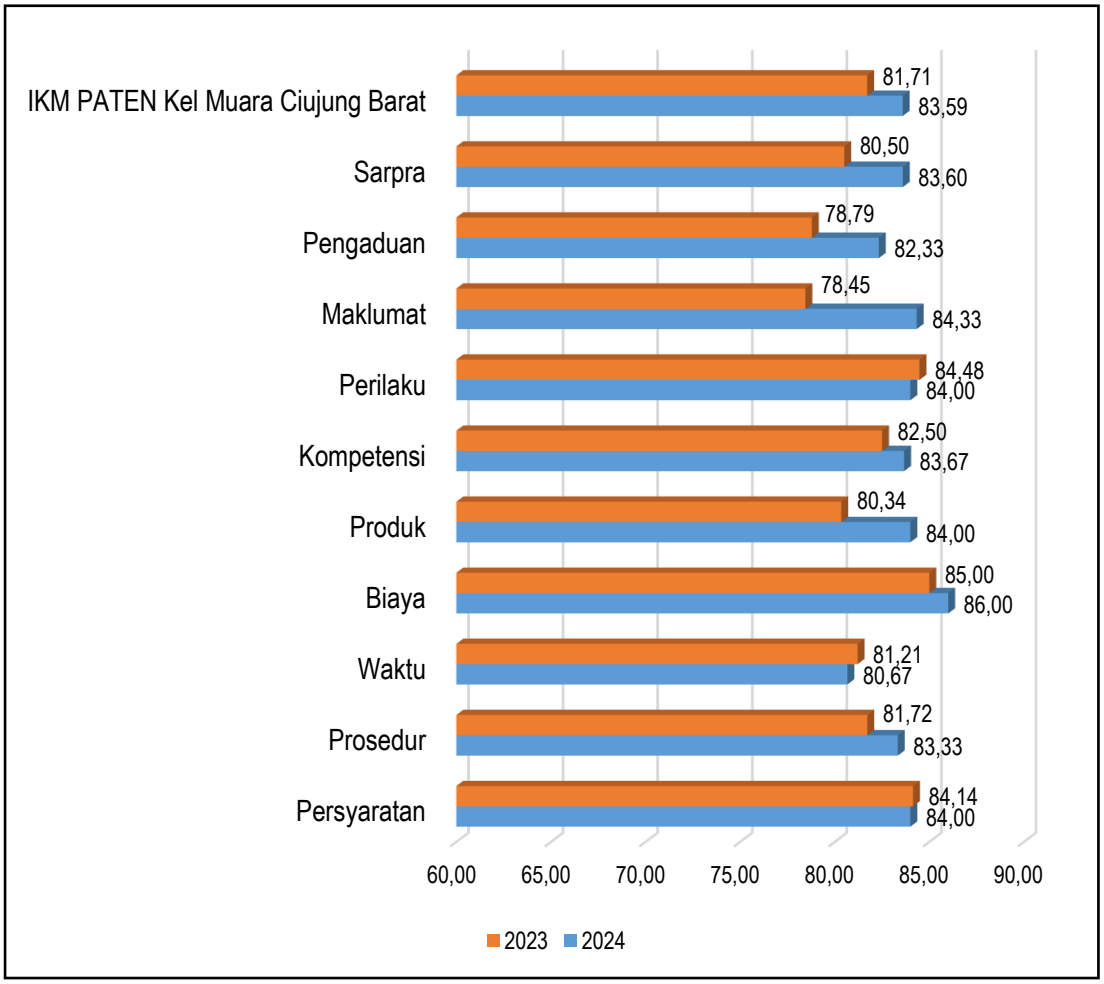
kemudahan prosedur dari 78,46 (di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi 83,33 (di atas rerata) di tahun 2024. Pada unsur pengelolaan pengaduan, terjadi peningkatan pada semua indikator kompositnya, terutama pada indikator ketersediaan sarana pengaduan dari indeks sebesar 75,00 dengan mutu C (di bawah rerata) menjadi 84,00 dengan mutu B (di atas rerata).

Sementara itu, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana juga sudah dilakukan dengan baik oleh Kelurahan Cijoro Pasir. Pada unsur maklumat pelayanan, semua indikator mengalami paningkatan terutama pada indikator integritas maklumat pelayanan dari indeks 75,00 dengan mutu C menjadi 77,33 dengan mutu B di tahun 2024. Namun, peningkatan ini masih dalam indeks di bawah rerata. Pada unsur sarana dan prasarana, terjadi peningkatan pada tujuh indikator kompositnya, terutama pada indikator keamanan dari indeks 79,62 dengan mutu B (di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi 84,00 dengan mutu B (di atas rerata) di tahun 2024. Namun, tiga indikator mengalami penurunan di tahun 2024, yaitu kebersihan lingkungan dari indeks 83,08 (mutu B, di atas rerata) menjadi 79,33 (mutu B, di bawah rerata), kenyamanan ruang pelayanan dari indeks 81,54 (mutu B, di atas rerata) menjadi 78,00 (mutu B, di bawah rerata), dan sarana dan prasarana tidak membahayakan dari indeks 80,38 (mutu B, di atas rerata) menjadi 79,33 (mutu B, di bawah rerata) sehingga rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur sarana dan prasarana masih perlu dilakukan dan ditingkatkan kembali, terutama pada efektivitas larangan merokok.

31. IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kelurahan Muara Ciujung Barat mengalami peningkatan dari 81,71 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,59 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat sebesar 83,59 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 2 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan dan pengelolaan pengaduan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.144
IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Muara Ciujung Barat terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 5 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat. Unsur tersebut adalah biaya pelayanan sebesar 86,00, produk pelayanan sebesar 84,00, kompetensi petugas pelayanan sebesar 83,67, maklumat pelayanan sebesar 84,33, serta sarana dan prasarana sebesar 83,60.

Namun demikian, terdapat 3 unsur dengan indeks dibawah capaian indeks unit Kelurahan Muara Ciujung Barat, yaitu prosedur pelayanan sebesar 83,33, waktu pelayanan sebesar 80,67, dan pengelolaan pengaduan sebesar 82,33. Selain itu, terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan namun memperoleh indeks diatas capaian indeks Kelurahan Muara Ciujung Barat, yaitu persyaratan pelayanan dengan indeks 84,00 dari 84,14 pada tahun 2023.

Pertama, pada unsur waktu pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 80,67, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya, meliputi ketepatan waktu buka pelayanan sebesar 79,33, ketepatan waktu istirahat sebesar 82,67, kesesuaian waktu tutup pelayanan sebesar 79,33m dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 81,33. Dengan demikian, perlu peningkatan dalam monitoring dan evaluasi pada kedisiplinan petugas terkait ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang berlaku, terutama ketepatan waktu istirahat.

Kedua, pada unsur pengelolaan pengelolaan pengaduan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 82,33, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya, meliputi ketersediaan sarana pengaduan sebesar 82,67 dan respon pengaduan sesuai harapan sebesar 82,00. Dengan demikian, perlu peningkatan diversifikasi sarana pengaduan baik offline maupun

online yang mudah dijangkau serta perlu peningkatan umpan balik pengaduan yang cepat dan responsif.

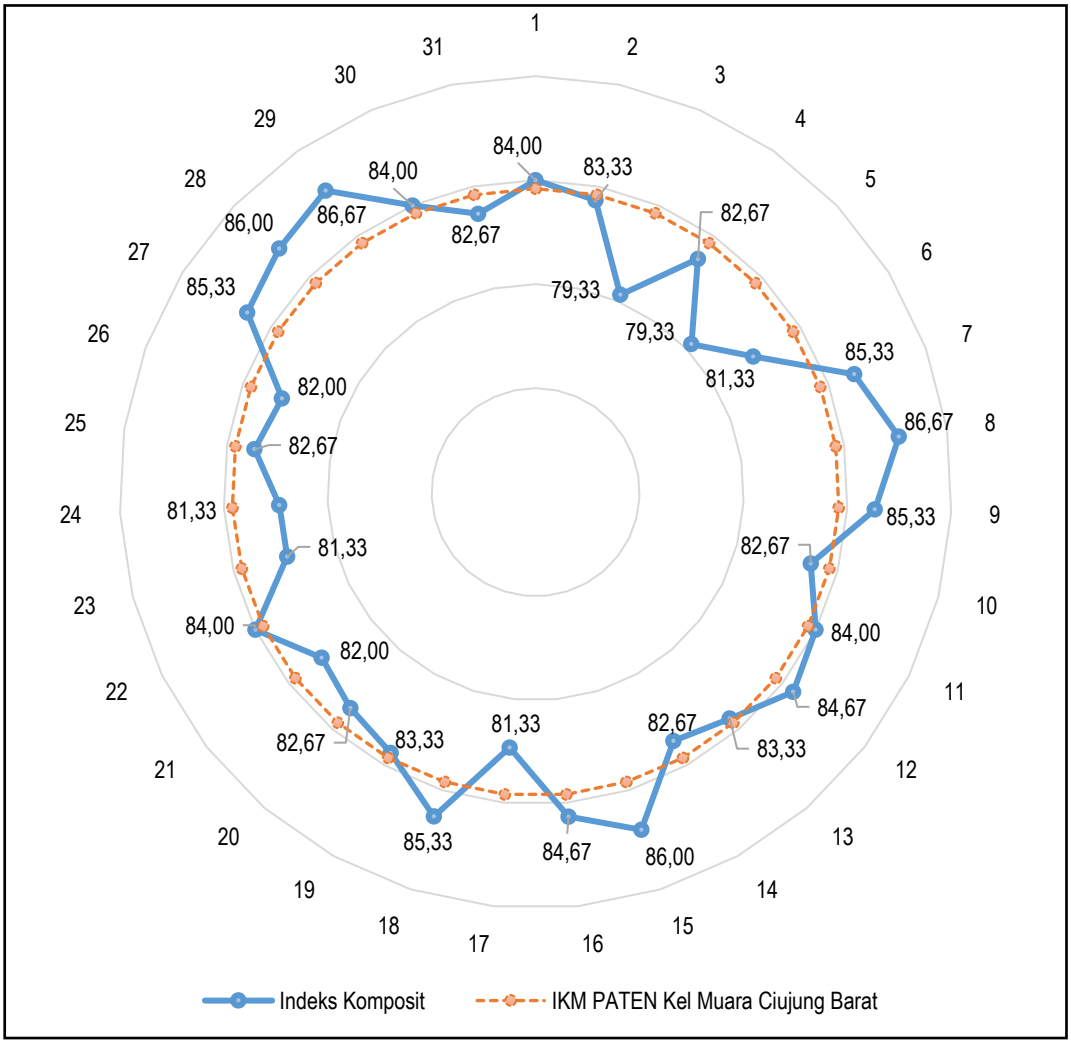
Tabel 4.68
IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84,00	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83,33	B	Di bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	79,33	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82,67	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	79,33	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	81,33	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85,33	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	86,67	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,33	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	82,67	B	Di bawah Rerata
11	Keterampilan Petugas	84,00	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,67	B	Di atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83,33	B	Di bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	82,67	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	86,00	B	Di atas Rerata
16	Kesantunan	84,67	B	Di atas Rerata
17	Keramahan	81,33	B	Di bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85,33	B	Di atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,33	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82,67	B	Di bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,00	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,00	B	Di atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,33	B	Di bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81,33	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82,67	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82,00	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85,33	B	Di atas Rerata
28	Keamanan	86,00	B	Di atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86,67	B	Di atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84,00	B	Di atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	82,67	B	Di bawah Rerata
	IKM KELURAHAN CIUJUNG BARAT	**83,59**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 14 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Barat dan 17 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM Kelurahan Cijoro Pasir sebesar 83,59. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.145
Postur Pelayanan Publik Kelurahan Muara Ciujung Barat
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Kelurahan Muara Ciujung Barat dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan *briefing* sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas. ▪ Mengefektifkan fungsi monev guna mencegah penyimpangan.
Pengelolaan Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat. ▪ Membentuk unit/petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat. ▪ Membentuk *task force*/reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur produk pelayanan, maklumat pelayanan, serta sarana dan prasarana sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh Kelurahan Muara Ciujung Barat. Pada unsur produk pelayanan, terjadi peningkatan pada semua indikator kompositnya, terutama pada indikator angka komplan yang meningkat dari indeks 76,90 (mutu B, di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi 82,67 (mutu B, di bawah rerata) di tahun 2024. Pada unsur maklumat pelayanan, terjadi peningkatan pada semua indikator kompositnya, terutama pada indikator keberadaan maklumat pelayanan yang meningkat dari

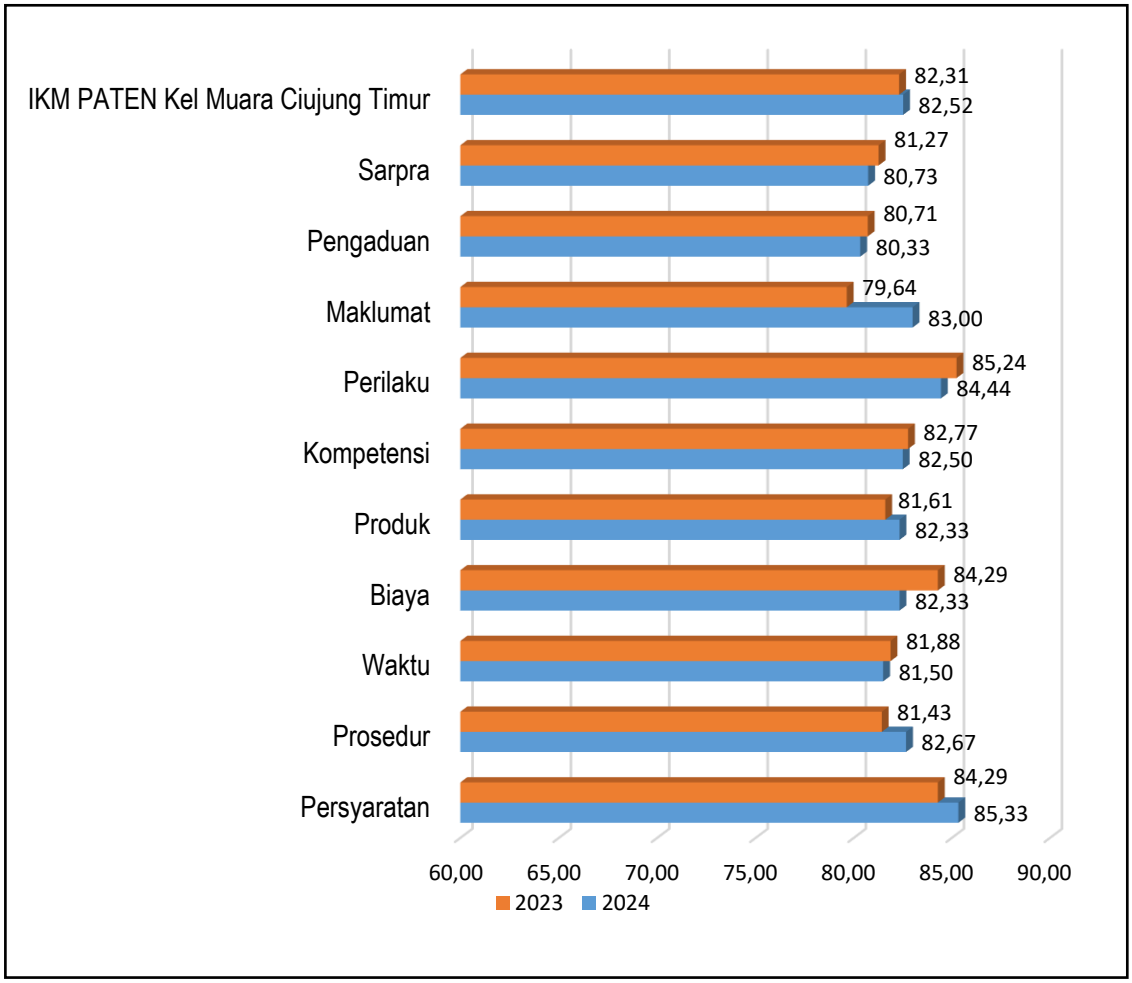
indeks 78,97 (mutu B, di bawah rerata) menjadi 85,33 (mutu B, di atas rerata). Adapun pada unsur sarana dan prasarana, terjadi peningkatan indeks pada Sembilan indikator kompositnya, terutama pada indikator ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi dari indeks 79,31 (mutu B, di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi 86,67 (mutu B, di atas rerata) di tahun 2024. Namun, terjadi penurunan pada indikator kenyamanan ruang pelayanan dari indeks 82,76 (mutu B, di atas rerata) di tahun 2023 menjadi 81,33 (mutu B, di bawah rerata) di tahun 2024.

Sementara itu, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur pengelolaan pengaduan juga sudah dilakukan dengan baik oleh Kelurahan Muara Ciujung Barat karena terjadi peningkatan indeks pada semua indikator kompositnya, namun nilai tersebut masih di bawah rerata sehingga rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur pengelolaan pengaduan masih perlu dilakukan dan ditingkatkan kembali, terutama pada respon pengaduan sesuai harapan.

32. IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kelurahan Muara Ciujung Timur mengalami peningkatan dari 82,31 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 82,52 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur sebesar 82,52 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan sarana prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.146
IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Muara Ciujung Timur terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 4 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 85,33, prosedur pelayanan sebesar 82,67, dan maklumat pelayanan sebesar 83,00.

Namun demikian, terdapat 6 unsur dengan indeks dibawah capaian indeks unit Kelurahan Muara Ciujung Timur, yaitu waktu pelayanan sebesar 81,50, biaya pelayanan sebesar 82,33, produk pelayanan sebesar 82,33, kompetensi petugas pelayanan sebesar 82,50, pengelolaan pengaduan sebesar 80,33, serta sarana dan prasarana sebesar 80,73. Selain itu, terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan, namun memperoleh indeks diatas capaian indeks Kelurahan Muara Ciujung Timur, yaitu perilaku petugas pelayanan dengan indeks 84,44 dari 85,24 pada tahun 2023.

Pertama, pada unsur waktu pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 81,50, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada indikator kesesuaian waktu istirahat sebesar 82,00, kesesuaian waktu tutup pelayanan sebesar 80,00, dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 81,33. Dengan demikian, perlu peningkatan dalam monitoring dan evaluasi pada kedisiplinan petugas terkait ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang berlaku.

Kedua, pada unsur biaya pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 82,33, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada indikator

biaya tambahan dengan indeks 81,33 sehingga perlu peningkatan transparansi tarif pelayanan dan monitoring serta evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan.

Ketiga, pada unsur kompetensi petugas pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 82,50, namun permasalahan teridentifikasi pada indikator komposit kemampuan komunikasi dan penyampaian informasi sebesar 81,33 sehingga diperlukan peningkatan kompetensi teknis petugas pelayanan pada *skill* komunikasi.

Keempat, pada unsur pengelolaan pengelolaan pengaduan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 80,33, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya, meliputi ketersediaan sarana pengaduan sebesar 81,33 dan respon pengaduan sesuai harapan sebesar 79,33. Dengan demikian, perlu peningkatan diversifikasi sarana pengaduan baik offline maupun online yang mudah dijangkau serta perlu peningkatan umpan balik pengaduan yang cepat dan responsif, salah satunya dengan pembentukan tim *task force* pengaduan pelayanan.

Kelima, pada unsur sarana dan prasarana secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 80,73, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada 9 indikator kompositnya meliputi kebersihan lingkungan sebesar 80,67, kebersihan toilet umum sebesar 80,67, ketersediaan APAR sebesar 80,67, efektivitas larangan merokok sebesar 79,33, sarana prasarana tidak membahayakan sebesar 80,67, keamanan sebesar 80,00, ketersediaan sarana prasarana afirmasi sebesar 81,33, ketersediaan rambu-rambu mitigasi sebesar 80,67, dan ketersediaan pelayanan online sebesar 80,67. Dengan demikian, perlu ada peningkatan sarana prasarana secara masif, mulai dari kuantitas dalam peningkatan ketersediaan jumlah sarana

prasarana, penegakan Kawasan Tanpa Rokok yang lebih tegas, peningkatan kinerja petugas kebersihan dan keamanan, serta pengefektifan pelayanan online.

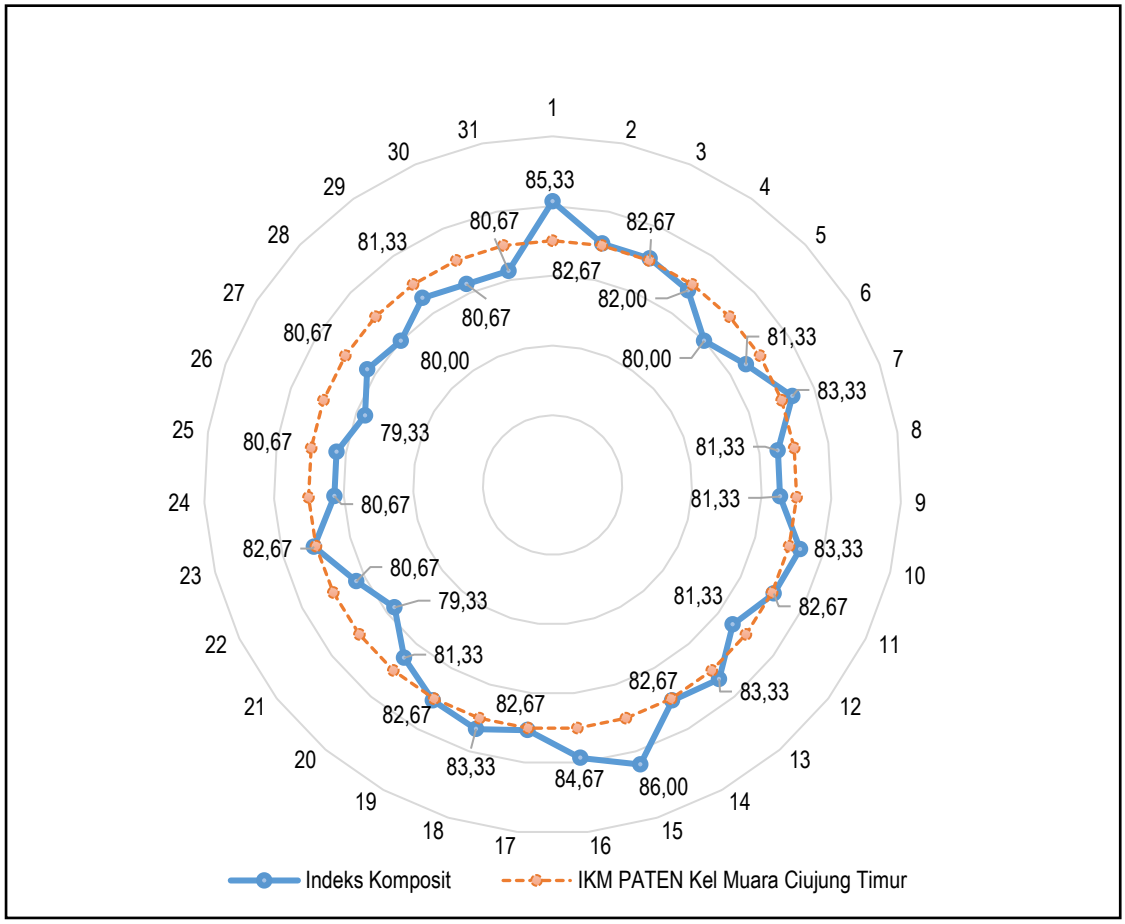
Tabel 4.69
IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,33	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82,67	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,67	B	Di atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82,00	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	80,00	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	81,33	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	83,33	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	81,33	B	Di bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,33	B	Di bawah Rerata
10	Angka Komplain	83,33	B	Di atas Rerata
11	Keterampilan Petugas	82,67	B	Di atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,33	B	Di bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	83,33	B	Di atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	82,67	B	Di atas Rerata
15	Non Diskriminatif	86,00	B	Di atas Rerata
16	Kesantunan	84,67	B	Di atas Rerata
17	Keramahan	82,67	B	Di atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83,33	B	Di atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82,67	B	Di atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81,33	B	Di bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79,33	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80,67	B	Di bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82,67	B	Di atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,67	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	80,67	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79,33	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80,67	B	Di bawah Rerata
28	Keamanan	80,00	B	Di bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,33	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,67	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	80,67	B	Di bawah Rerata
	IKM KELURAHAN MUARA CIUJUNG TIMUR	**82,52**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 14 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur dan 17 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM Kelurahan Muara Ciujung Timur sebesar 82,52. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.147
Postur Pelayanan Publik Kelurahan Muara Ciujung Timur
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Kelurahan Muara Ciujung Timur dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan *briefing* sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas. ▪ Mengefektifkan fungsi monev guna mencegah penyimpangan.
Biaya Pelayanan	▪ Mengumumkan tarif pelayanan (jika ada) secara terbuka. ▪ Membuat publikasi "bebas pungli" secara massif ▪ Memastikan pelayanan gratis bagi sejumlah pelayanan yang secara formal tidak dipungut biaya
Kompetensi Petugas	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas. ▪ Mengefektifkan fungsi monev untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan. ▪ Melaksanakan/mengikuti Bimtek 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. ▪ Meningkatkan ketersediaan APAR. ▪ Mengefektifkan larangan merokok di lingkungan pelayanan. ▪ Memastikan sarana dan prasarana tidak membahayakan.

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
	▪ Mengefektifkan kinerja petugas keamanan. ▪ Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi. ▪ Meningkatkan ketersediaan rambu-rambu mitigasi bencana. ▪ Meningkatkan pelayanan berbasis online melalui *website*, dsb.

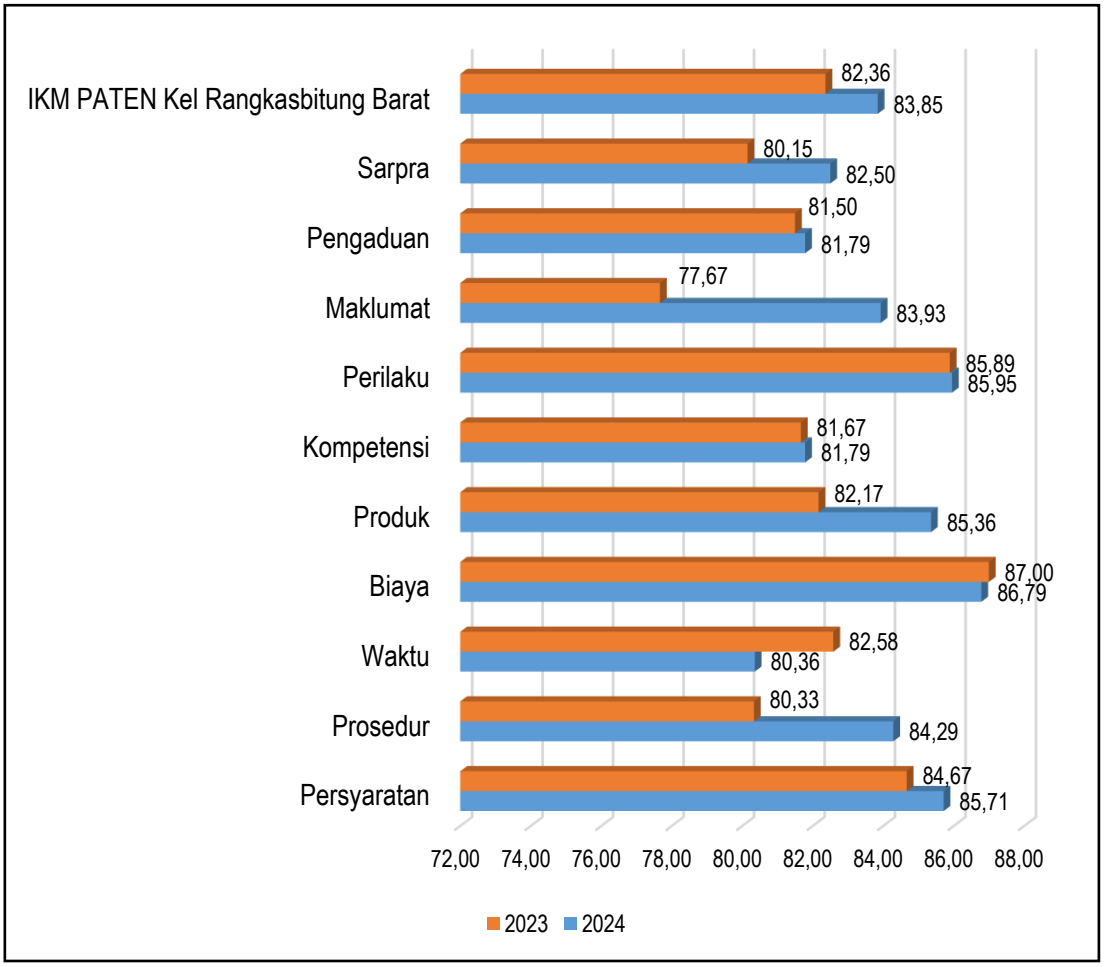
Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur maklumat pelayanan sudah dilaksanan dengan sangat baik oleh Kelurahan Muara Ciujung Timur, dimana semua indikatornya mengalami peningkatan dari indeks di bawah rerata di tahun 2023 menjadi indeks di atas rerata di tahun 2024.

Sementara itu, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana juga sudah dilakukan dengan baik oleh Kelurahan Muara Ciujung Timur. Pada unsur pengelolaan pengaduan, terjadi penurunan indikator respon pengaduan sesuai harapan dari 81,43 (mutu B, di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi 79,33 (mutu B, di bawah rerata) di tahun 2024. Pada unsur sarana dan prasarana, terdapat enam indikator yang mengalami penurunan indeks pada tahun 2024, yaitu: kebersihan lingkungan dari 83,93 (mutu B, di atas rerata) menjadi 80,67 (mutu B, di bawah rerata); kenyamanan ruang pelayanan dari 84,29 (mutu B, di atas rerata) menjadi 82,67 (mutu B, di atas rerata); kebersihan toilet umum dari 80,71 (mutu B, di bawah rerata) menjadi 80,67 (mutu B, di bawah rerata); sarana dan prasarana tidak membahayakan dari 81,43 (mutu B, di bawah rerata) menjadi 80,67 (mutu B, di bawah rerata); keamanan dari 81,79 (mutu B, di bawah rerata) menjadi 80,00 (mutu B, di bawah rerata); dan ketersediaan sarana dan prasarana afirmasi dari 82,86 (mutu B, di atas rerata) menjadi 81,33 (mutu B, di bawah rerata). Dengan demikian, rekomendasi aksi tahun 2023 pada unsur pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana di Keluurahan Muara Ciujung Timur masih perlu dilakukan dan ditingkatkan kembali.

33. IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat

Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kelurahan Rangkasbitung Barat mengalami peningkatan dari 82,36 terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,85 pada tahun 2024 terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat sebesar 83,85 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 1 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.148
IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Rangkasbitung Barat terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dari 10 unsur komposit, 5 unsur mengalami peningkatan cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan mendapatkan capaian diatas indeks unit IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 85,71, prosedur pelayanan sebesar 84,29, produk pelayanan sebesar 85,36, perilaku petugas pelaksana sebesar 85,95, dan maklumat pelayanan sebesar 83,93. Namun demikian, terdapat 4 unsur dengan indeks dibawah capaian indeks unit Kelurahan Rangkasbitung Barat, yaitu waktu pelayanan sebesar 80,36 yang mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, kompetensi petugas pelayanan sebesar 81,79, pengelolaan pengaduan sebesar 81,79, serta sarana dan prasarana sebesar 82,50. Selain itu, terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan namun memperoleh indeks diatas capaian indeks Kelurahan Rangkasbitung Barat, yaitu biaya pelayanan dengan indeks 86,79 dari 87,00 pada tahun 2023.

Pada unsur waktu pelayanan secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik dengan perolehan indeks 80,36, namun permasalahan yang teridentifikasi tercermin pada semua indikator kompositnya meliputi ketepatan waktu buka pelayanan sebesar 82,14, kesesuaian waktu istirahat sebesar 80,00, kesesuaian waktu tutup pelayanan sebesar 79,29, dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan sebesar 80,00. Dengan demikian, perlu peningkatan dalam monitoring dan evaluasi pada kedisiplinan petugas terkait ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan dengan ketentuan jadwal pelayanan yang berlaku,

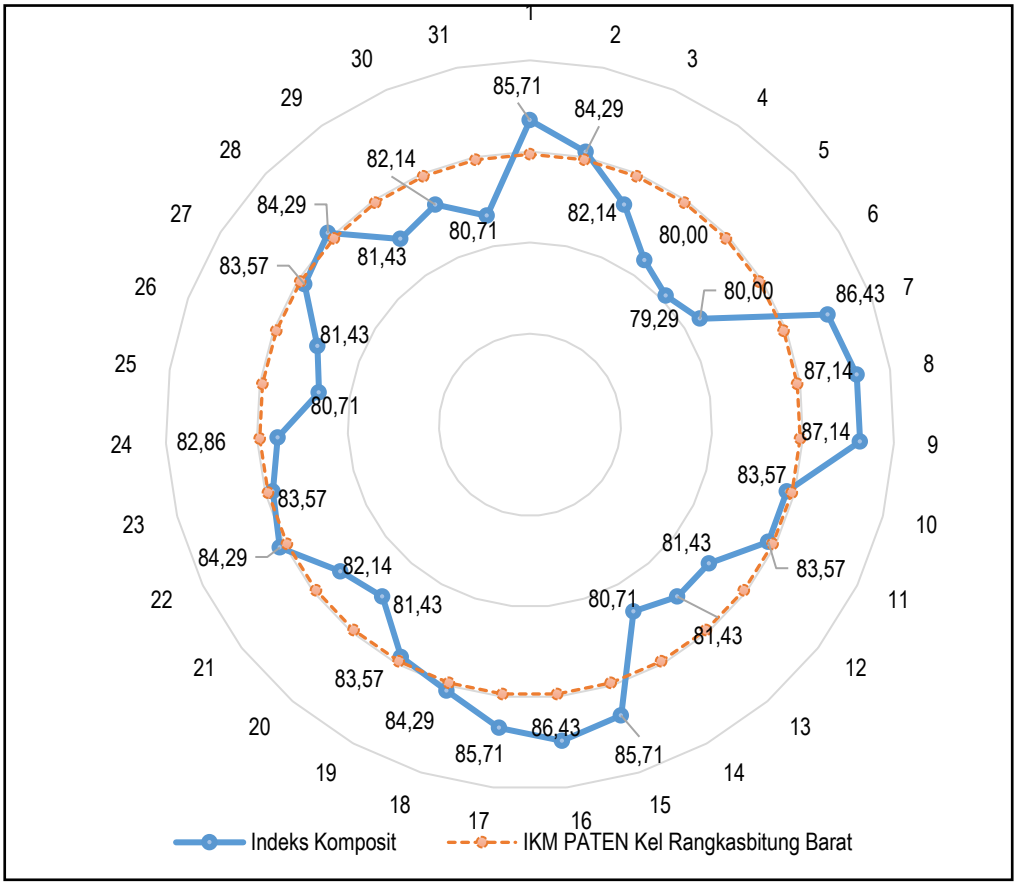
Tabel 4.70
IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85,71	B	Di atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,29	B	Di atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,14	B	Di bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,00	B	Di bawah Rerata
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	79,29	B	Di bawah Rerata
6	Kesesuaian waktu tunggu pelayanan	80,00	B	Di bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86,43	B	Di atas Rerata
8	Biaya Tambahan	87,14	B	Di atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87,14	B	Di atas Rerata
10	Angka Komplain	83,57	B	Di bawah Rerata
11	Keterampilan Petugas	83,57	B	Di bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	81,43	B	Di bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	81,43	B	Di bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	80,71	B	Di bawah Rerata
15	Non Diskriminatif	85,71	B	Di atas Rerata
16	Kesantunan	86,43	B	Di atas Rerata
17	Keramahan	85,71	B	Di atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84,29	B	Di atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83,57	B	Di bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81,43	B	Di bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,14	B	Di bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84,29	B	Di atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,57	B	Di bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82,86	B	Di bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	80,71	B	Di bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,43	B	Di bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83,57	B	Di bawah Rerata
28	Keamanan	84,29	B	Di atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,43	B	Di bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82,14	B	Di bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	80,71	B	Di bawah Rerata
IKM KELURAHAN RANGKASBITUNG BARAT		**83,85**	**B**	Di atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel diatas diperoleh informasi bahwa semua indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 11 indikator telah mencapai indeks diatas indeks unit IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat dan 200 indikator memperoleh capaian indeks dibawah indeks unit IKM Kelurahan Rangkasbitung Barat sebesar 83,85. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.149
Postur Pelayanan Publik Kelurahan Rangkasbitung Barat
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik diatas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Kelurahan Rangkasbitung Barat dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Rencana Aksi
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan *briefing* sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas. ▪ Mengefektifkan fungsi monev guna mencegah penyimpangan.

Rekomendasi rencana aksi pada tahun 2023 pada unsur prosedur pelayanan, maklumat pelayanan, serta sarana dan prasarana sudah dilaksanan dengan sangat baik oleh Kelurahan Muara Rangkasbitung Barat. Pada unsur prosedur pelayanan, tedapat peningkatan indikator kemudahan prosedur dari indeks 80,33 (mutu B, di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi 84,29 (mutu B, di atas rerata). Pada unsur maklumat pelayanan, terdapat peningkatan indeks pada semua indikatornya, terutama pada indikator integritas maklumat pelayanan dari indeks 76,33 (mutu C, di bawah rerata) di tahun 2023 menjadi 83,57 (mutu B, di atas rerata) di tahun 2024. Adapun pada unsur sarana dan prasarana terjadi peningkatan pada delapan indikator kompositnya di tahun 2024, namun terdapat dua indikator yang mengalami sedikit penurunan, yaitu kebersihan lingkungan dari indeks 84,67 (mutu B, di atas rerata) di tahun 2023 menjadi 84,29 (mutu B, di atas rerata) dan ketersediaan sarana prasarana afirmasi dari 83,00 (mutu B, di atas rerata) di tahun 2023 menjadi 81,43 (mutu B, di bawah rerata) di tahun 2024.

4.2.3 IKM Pusat Kesehatan Masyarakat dan RSUD dr. Adjidarmo

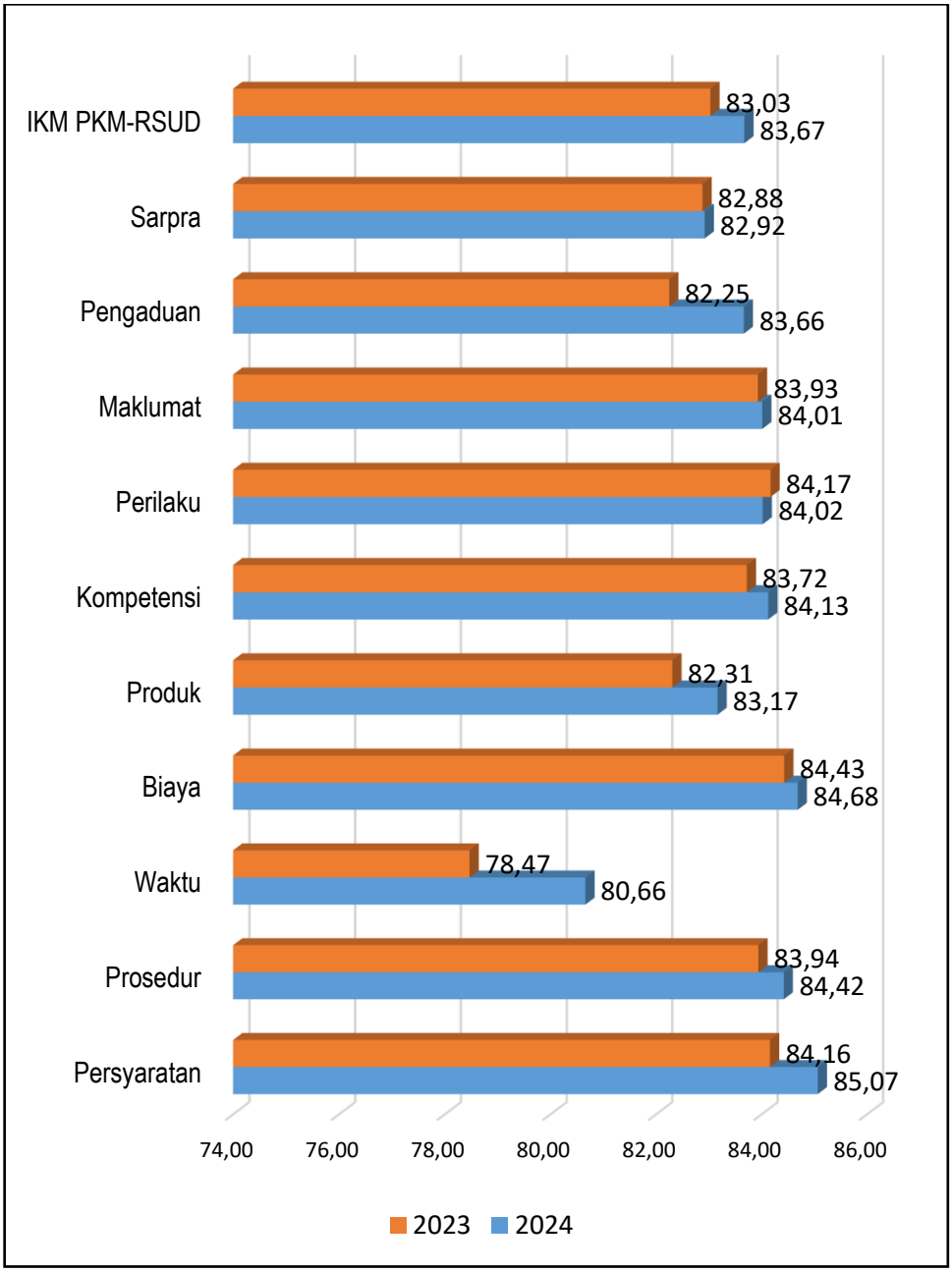
Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 44 (empat puluh empat) Puskesmas dan RSUD telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83,67 dengan kualifikasi mutu pelayanan B atau memuaskan, yaitu dengan indeks antara 76,61 – 88,30 berdasarkan ketentuan PermenPANRB 14 Tahun 2017. Indeks agregat ini secara faktual bahkan telah berada di atas indeks agregat kabupaten pada tahun 2024 sebesar 83,56.

Dari 10 unsur yang dinilai seluruhnya telah mencapai di atas 80,00 meskipun tetap pada kategori yang sama. Unsur paling rendah yang kemudian teridentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Puskesmas dan RSUD secara umum terletak pada 1 (satu) unsurnya, yaitu unsur waktu. Unsur tersebut bahkan tercatat masih memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 80,66.

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.

IKM Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Lebak berdasarkan unsur kompositnya selama 2 tahun terakhir dapat dilihat pada grafik berikut ini:

Grafik 4.150
IKM Pusat Kesehatan Masyarakat
di Kabupaten Lebak Berdasar Unsur Komposit
Tahun 2023-2024

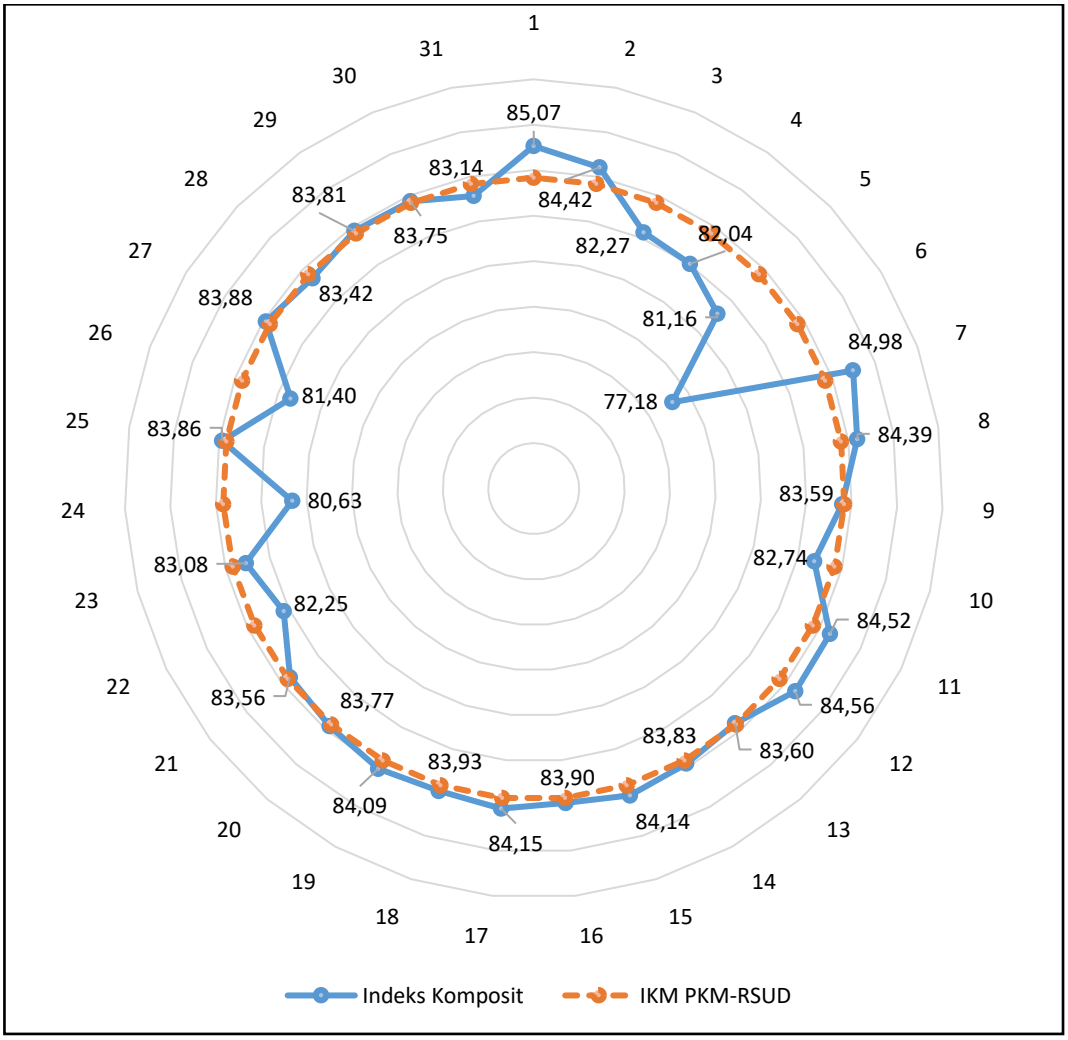


Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Dari 31 indikator komposit indeks kepuasan Masyarakat yang disurvei, seluruh indicator komposit indeksnya telah mencapai kualifikasi atau mutu pelayanan B. Dari ke-31 indikator tersebut terdapat sebanyak 15 indikator atau sekira 48,38% yang capaian indeksnya telah berada di atas rerata atau indeks agregat kabupaten sebesar 83,67. Sedangkan 6 indikator lainnya atau sekira 51,61% masih berada di bawah indeks agregat kabupaten.

Merujuk pada data pada tabel 4.3 (halaman 82-84) terdapat sebanyak 17 (tujuh belas) puskesmas atau sekira 38,63% puskesmas yang disurvei memiliki capaian IKM di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 83,67, yaitu: Banjarsari, Cigemblong, Cimarga, Cipendeuy, Cisungsang, Citorek, Curugbitung, Gunung Kencana, Kalanganyar, Leuwidamar, Malingping, Mandala, Mekarsari, Sajira, dan RSUD Adjidarmo. Sedangkan 27 puskesmas lainnya telah mencapai indeks di atas IKM Dinkes 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 -2024, yaitu pada mutu pelayanan B atau memuaskan.

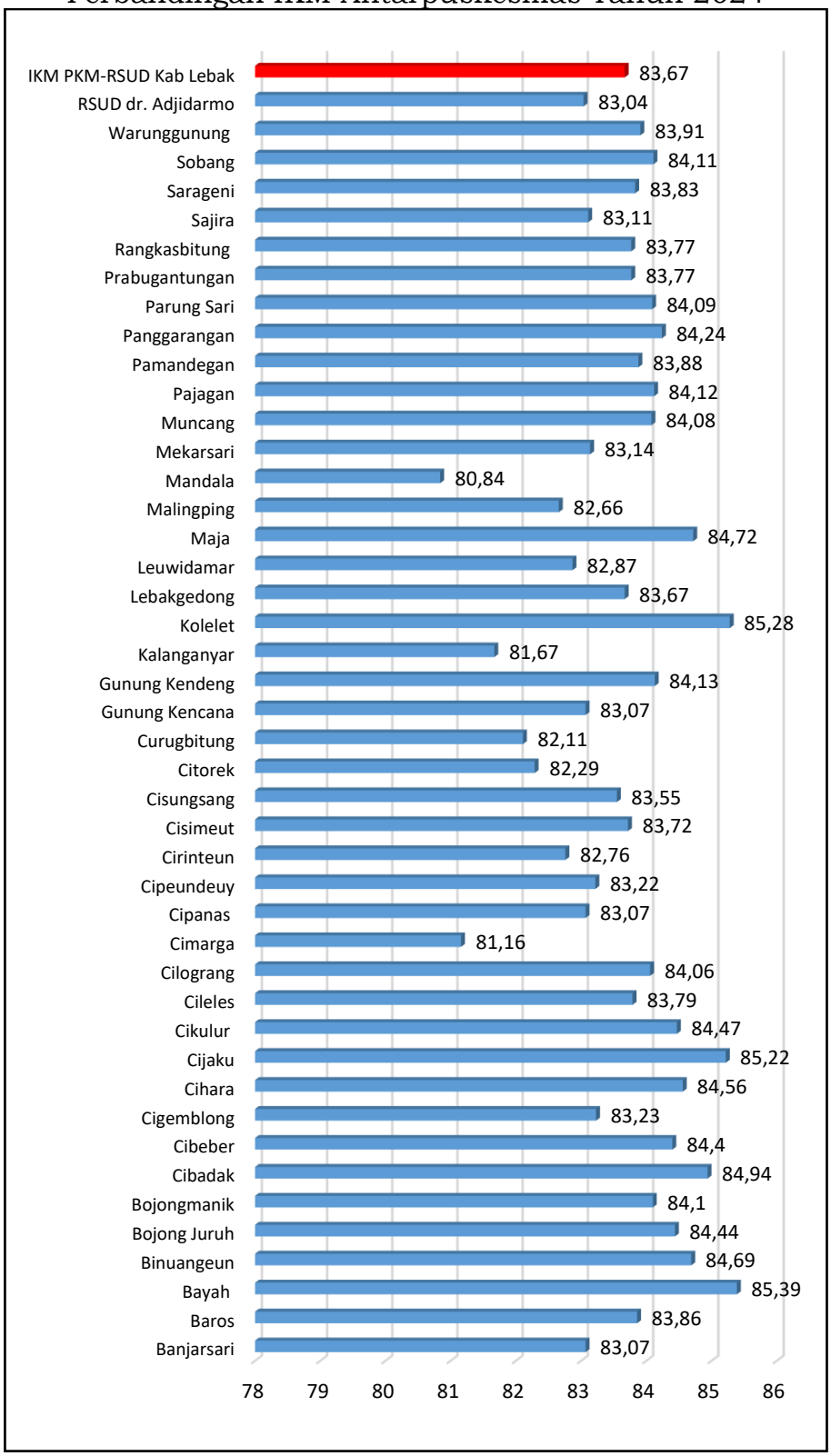
Grafik 4.151
Postur Pelayanan Publik Puskesmas
di Kabupaten Lebak Berdasar Indikator Komposit
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

Grafik 4.152
Perbandingan IKM Antarpuskesmas Tahun 2024

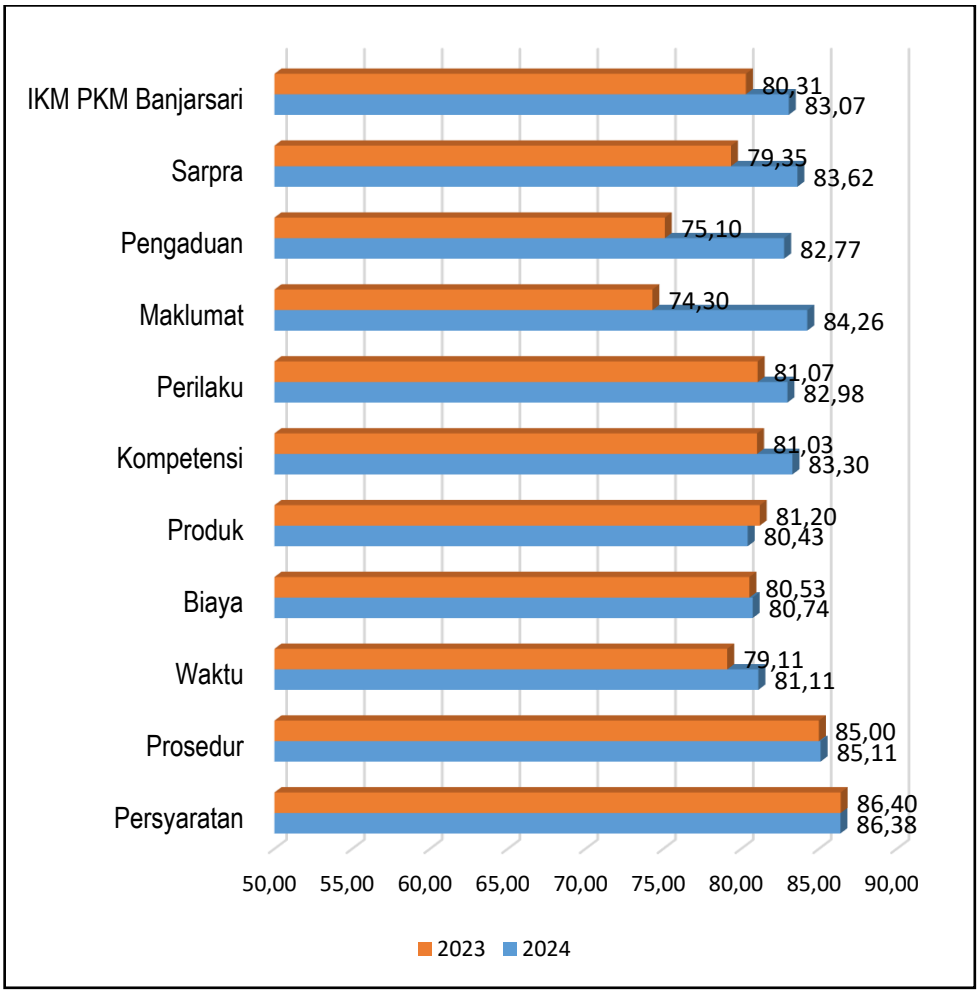


Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

1. Puskesmas Banjarsari

IKM PKM Banjarsari tercatat meningkat dari 80,31 di tahun 2023, menjadi 83.07 di tahun 2024. Dengan capaian indeks ini, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Banjarsari terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Banjarsari sebesar 83,07 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: pengelolaan pengaduan, perilaku pelayanan, Produk, Biaya dan waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.151
IKM Puskesmas Banjarsari
Berdasar Unsur Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Banjarsari. Meskipun masih terdapat 5 unsur yang berkinerja di bawah indeks IKM Puskesmas Banjarsari, namun unsur mengalami peningkatan diantaranya Sarana Prasarana, maklumat beberapa dan kompetensi. Ketiganya memiliki peningkatan dibandingkan dengan capaian tahun kemarin dan berkinerja di atas indeks unit IKM Puskesmas Banjarsari. Unsur lain yang mengalami peningkatan capaian indeks adalah pengaduan, perilaku, biaya, waktu dan prosedur. Pada tahun ini juga ada unsur yang mengalami penurunan nilai, produk dan persyaratan. Untuk produk, penurunan dari 81,20 menjadi 80,43. Pada unsur persyaratan dari 86,40 menjadi 86, 38, hanya sedikit dan masih diatas rerata IKM Puskesmas Banjarsari dan merupakan nilai tertinggi.

Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah produk layanan. Unsur ini mengalami penurunan sekaligus berada pada nilai dibawah rata-rata, diantaranya 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 kewajaran biaya. Unsur ini mendapatkan nilai terkecil dari masyarakat. Meskipun masih dalam nilai B, masyarakat menilai unsur ini dengan nilai 78,2 (dibawah rata – rata). Ketepatan waktu tunggu layanan juga perlu menjadi

perhatian dimana masyarakat menilai hanya sedikit lebih tinggi dibanding kewajaran biaya yaitu sebesar 79,76. Lebih lengkapnya dapat dilihat di tabel dibawah ini.

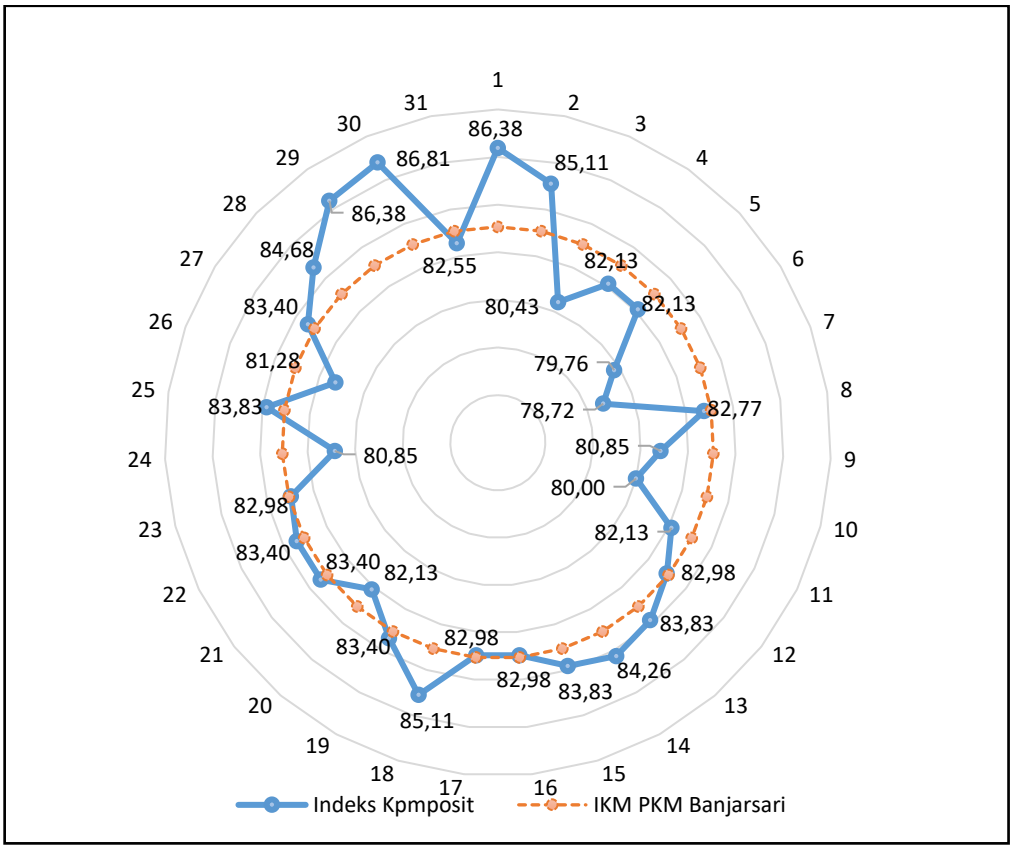
Tabel 4.71
IKM Puskesmas Banjarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.38	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.11	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.43	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82.13	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.13	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	79.76	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	78.72	B	Di bawah rerata
8	Biaya Tambahan	82.77	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	80.85	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	80.00	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	82.13	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.98	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	83.83	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84.26	B	Di atas rerata
15	Non Diskriminasi	83.83	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	82.98	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82.98	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.11	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.40	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.13	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.40	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.40	B	Di atas rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.98	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.85	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	83.83	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81.28	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83.40	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84.68	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86.38	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86.81	B	Di atas rerata
31	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82.55	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 indikator dinilai B oleh masyarakat. Hal ini sudah jauh lebih baik dibanding tahun lalu yang masih ada beberapa indicator yang berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Banjarsari sebesar 83,07. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.154
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Banjarsari Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PKM Kecamatan Banjarsari dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama adalah untuk perbaikan unsur pelayanan. PKM Banjarsari dapat membiasakan diri untuk selalu melaksanakan briefing/persiapan untuk check dan recheck kesiapan petugas pelayanan sekaligus memotivasi petugas pelayanan. Hal seperti ini sudah banyak dilakukan di beberapa perusahaan swasta yang bergerak di bidang pelayanan kepada pelanggan seperti minimarket, toko pakaian, ritel dan lainnya. Dalam pelaksaannya, PKM banjarsari juga perlu mengadakan sistim monitoring dan juga evaluasi pada saat selesai melaksanakan tugas pelayanan. Jika diketahui ada yang membuat masyarakat kurang puas, dapat bersama-sama mencari solusi perbaikan untuk hari pelayanan selanjutnya.

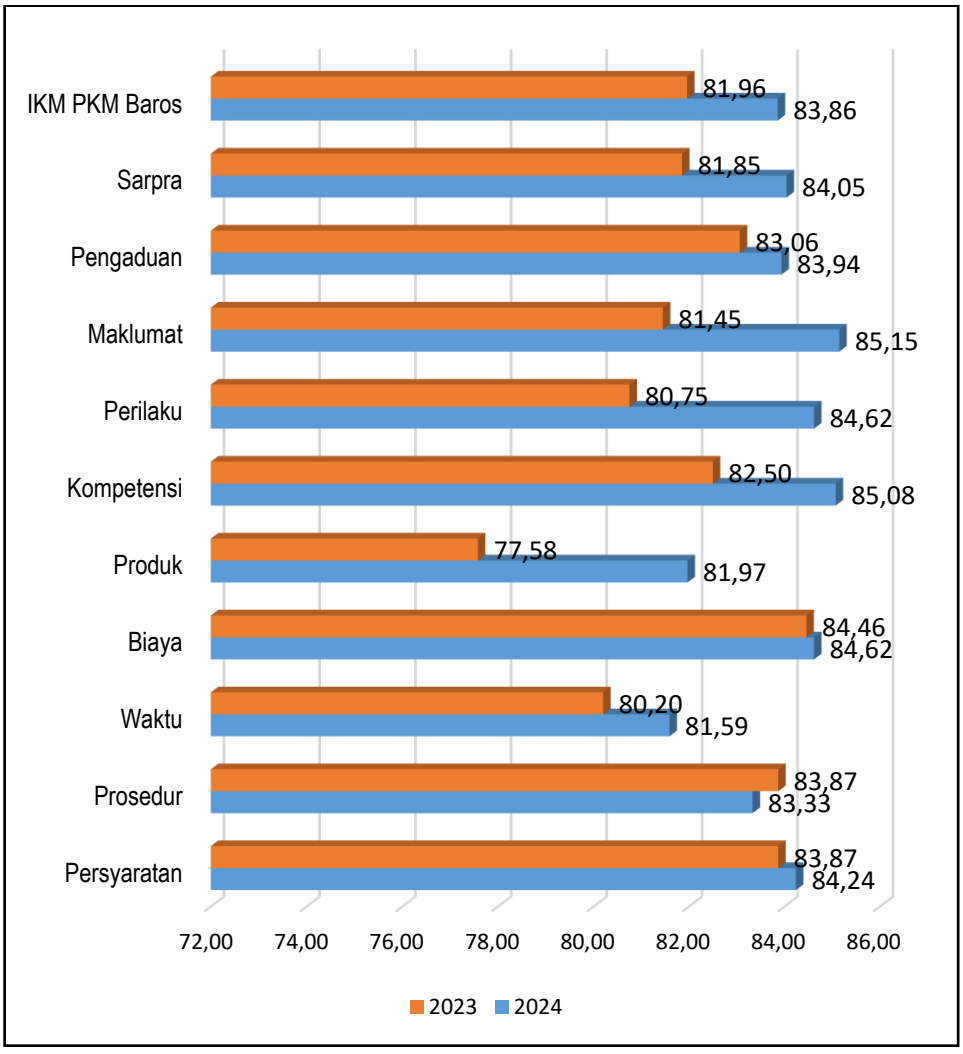
Rekomendasi selanjutnya adalah mendesain ulang maklumat perlayanan agar lebih menarik, *eye cathing*, dan diletakkan pada tempat dengan tingkat keterbacaan tinggi. Pastikan penerima layanan dapat melihat dengan jelas, dapat membaca dan mudah mengerti isi maklumat. Selain itu, optimalisasi pembinaan pegawai pelayanan di PKM Banjarsari juga perlu dilaksanakan agar esensi isi maklumat dapat dijiwai oleh seluruh pegawai PKM.

Rekomendasi ketiga adalah melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dpat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Banjarsari. Jika diperlukan, PKM Banjarsari dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan dimonitoring dan dievaluasi antata satgas, petugas pelayanan dan pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan juga dapat dievaluasi menyesuaikan trend yang ada di masyarakat saat ini.

2. Puskesmas Baros

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Baros tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 81,96 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,86 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Baros sebesar 83,86 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, produk pelayanan, serta prosedur pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.155
IKM Puskesmas Baros
Berdasar Unsur Tahun 2023 – 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Baros. Sebanyak 10 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 Baros. Adapun 7 unsur tersebut adalah sarana prasarana dengan indeks sebesar 84,05, pengelolaan pengaduan dengan capaian indeks sebesar 83,94, maklumat sebesar 85,15, perilaku pelayanan sebesar 84,62, kompetensi petugas pelaksana dengan indeks sebesar 85,08, biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,62, dan persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,24.

Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni unsur prosedur pelayanan dengan capaian indeks sebesar 83,33. Permasalahan yang teridentifikasi dari indikator komposit pada unsur waktu pelayanan adalah masih tingginya angka komplain terhadap ketepatan waktu tunggu pelayanan yang dinilai kurang memuaskan. Masyarakat hanya menilai 69,85 yang masuk dalam kategori nilai C.

Adapun 2 unsur lain yang berada di urutan nilai terendah adalah efektifitas larangan merokok dan tingginya angka komplain. Tingginya angka complain dinilai 80,15 sedangkan efektivitas larangan merokok dinilai 80,76. Puskesmas baros perlu mempertegas larangan merokok dan jika perlu menegur pengguna layanan yang terlihat sedang merokok di sekitar lokasi pelayanan. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

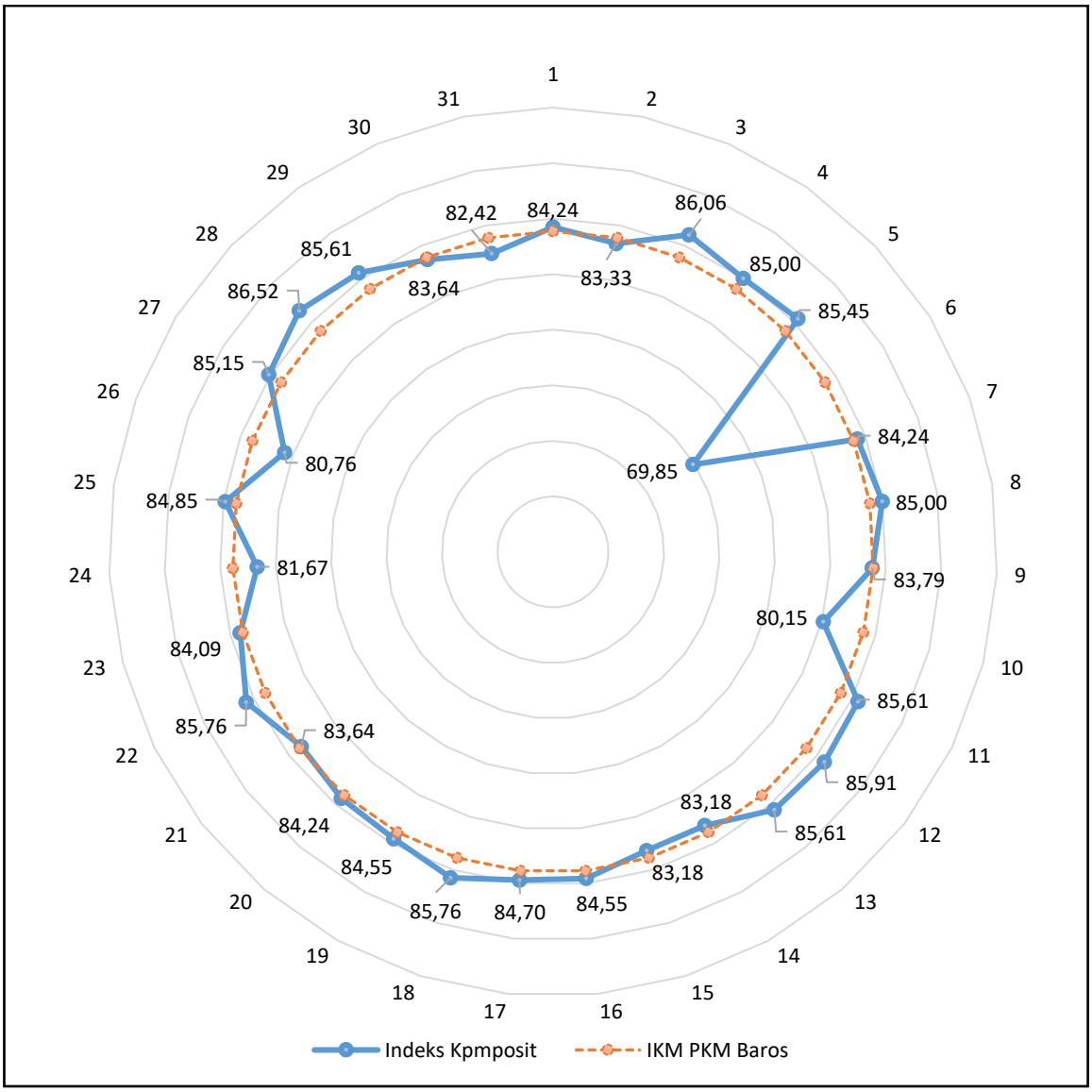
Tabel 4.72
IKM Puskesmas Baros
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.24	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.33	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	86.06	B	Di Atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	85.00	B	Di Atas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	85.45	B	Di Atas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	69.85	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.24	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.00	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.79	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	80.15	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.61	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.91	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.61	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.18	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	83.18	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	84.55	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	84.70	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.76	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84.55	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.24	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.64	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.76	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.09	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.67	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	84.85	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.76	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85.15	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	86.52	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.61	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.64	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	82.42	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa masih ada 1 dari 31 indikator berkualifikasi C dan 30 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator tersebut 20 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Baros sebesar 83,86. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.156
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Baros
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata, terutama pada point 6 yaitu waktu tunggu pelayanan. 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 PKM Baros dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama dalah untuk unsur waktu pelayanan. PKM Baros perlu memotivasi petugas agar berusaha selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan memang sedang tidak dalam kondisi baik. Mereka sedang mengalami kondisi sakit atau tidak bahagia. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitive menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bias dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Baros.

Rekomendasi selanjutnya adalah untuk unsur manajemen pengaduan. PKM Baros mungkin perlu melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dpat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Baros. Jika diperlukan, PKM Baros juga dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon lebih cepat dan mengelola pengaduan

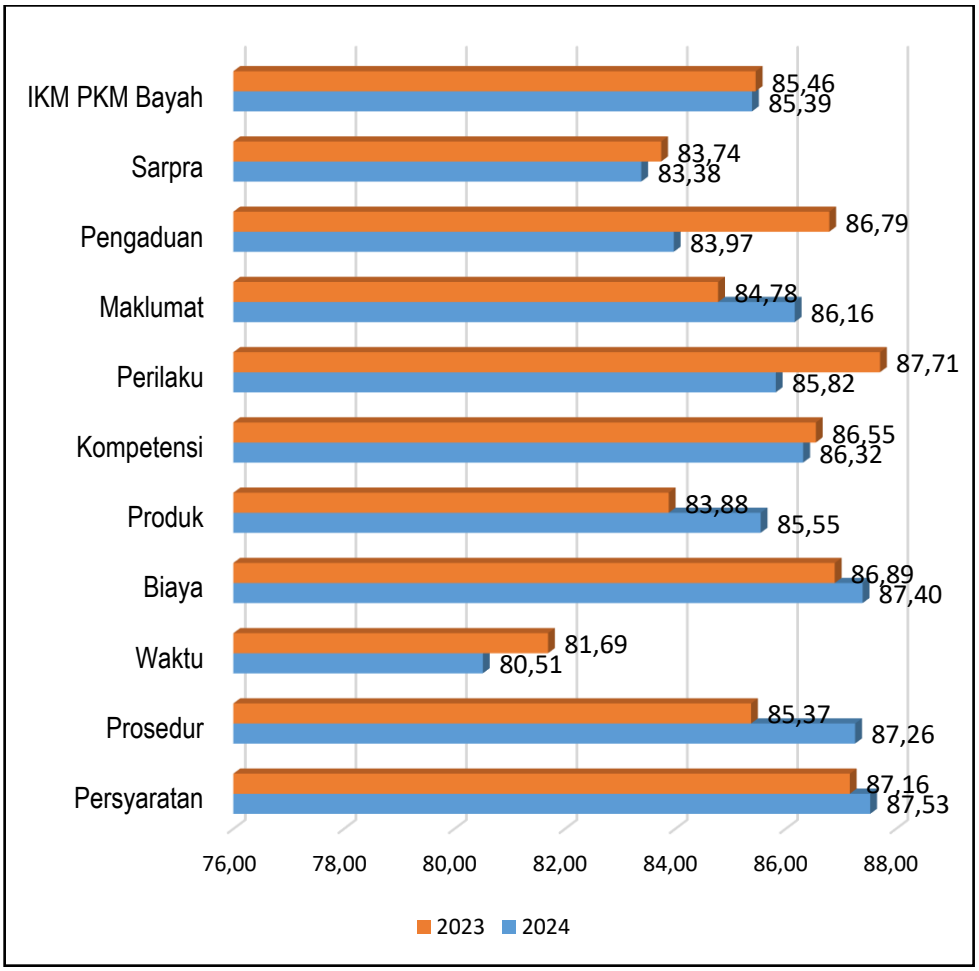
masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan dimonitoring dan dievaluasi antar satgas, petugas pelayanan dan pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan juga dapat dievaluasi menyesuaikan trend yang ada di masyarakat saat ini.

Rekomendasi ketiga adalah tentang produk layanan di PKM Baros. PKM Baros harus menginformasikan produk pelayanannya berserta mekanismenya untuk mendapatkan layanan tersebut. Hal ini dapat dibuatsemacam infografis layanan dan bagaimana alur/ cara mendapatkan layanan tersebut. Alur penerima layanan dan tata caranya juga peru dimonitori dan dievaluasi secara berkalau agar permasalahan yang terjadi di dalamnya dapat diminimalisasi dan semakin disederhanakan agar penerima layanan lebih cepat dan lebih mudah dalam menerima layanan dari PKM Baros.

3. IKM Puskesmas Bayah

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Bayah tercatat mengalami penurunan dari yang semula 85,46 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 85,39 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Bayah sebesar 85,39 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta pengaduan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.157
IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Bayah. Namun dsisayangkan nilainya masih tercatat menurun jika dibandingkan tahun lalu. Adapun unsur komposit yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya berjumlah 5 unsur, yaitu waktu pelayanan; kompetensi petugas pelayanananan, perilaku petugas pelayanan; pengaduan dan sarana prasarana. Dari 7 unsur yang berada diatas rata-rata, 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 87,53; prosedur pelayanan dengan indeks senilai 87,26; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 87,40; produk pelayanan dengan indeks sebesar 85,55; dan maklumat sebesar 86,16.

Adapun unsur yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah waktu pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelayanan, angka pengaduan dan sarana prasaranan layanan. Meski demikian unsur –unsur tersebut masih mendapatkan penilaian memuaskan. 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 nilai terendah yaitu 76,99.

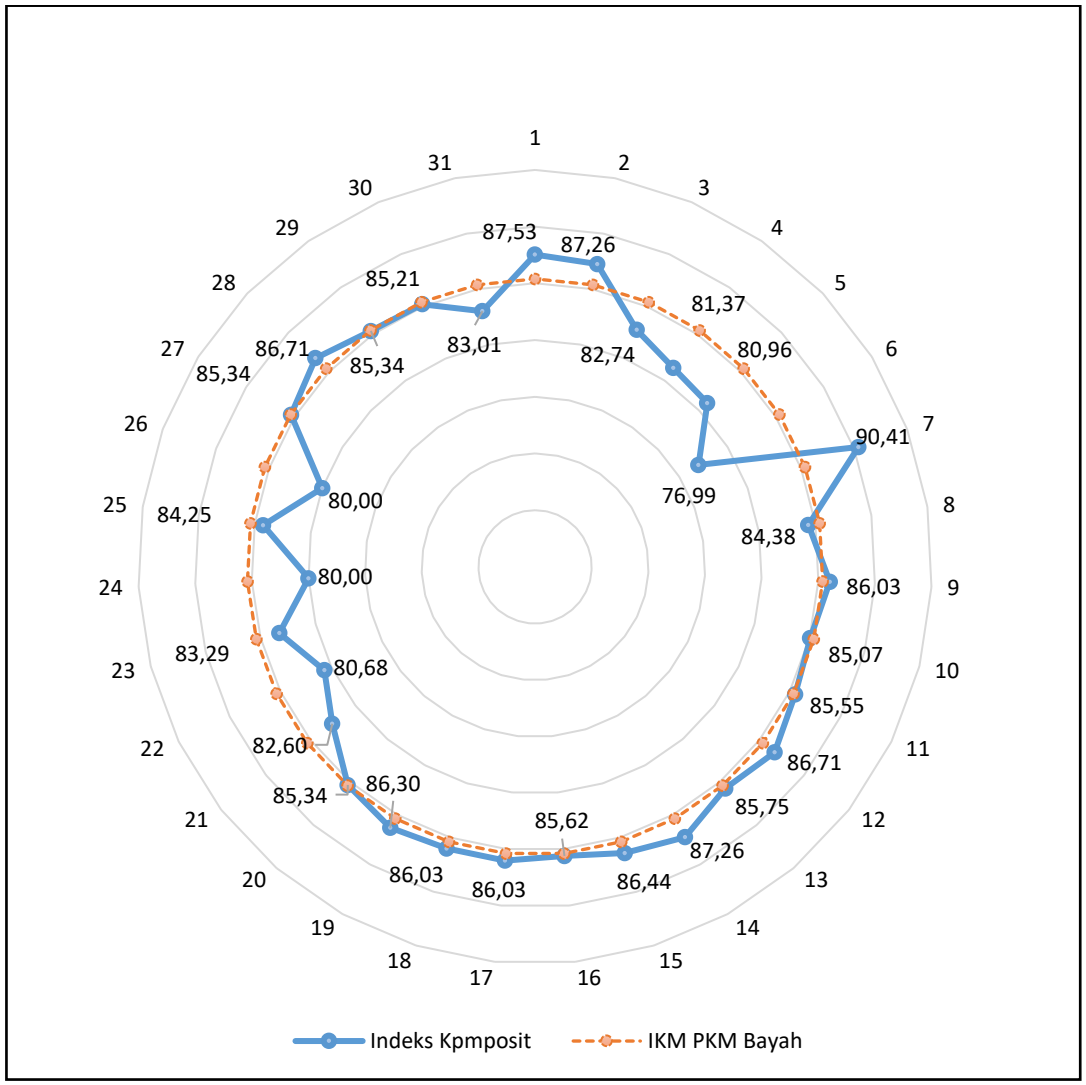
Tabel 4.73
IKM Puskesmas Bayah (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.53	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.26	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82.74	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.37	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.96	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	76.99	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	90.41	A	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.38	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.03	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	85.07	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.55	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	86.71	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.75	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	87.26	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	86.44	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	85.62	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	86.03	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.03	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.30	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85.34	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.60	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.68	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.29	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.00	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	84.25	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.00	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	85.34	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	86.71	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.34	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	85.21	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan. Online	83.01	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 32 indikator masih berkualifikasi A; 30 indikator lainnya berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Bayah sebesar 85,39. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.158
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Bayah (DTP)
Tahun 2024



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PKM Bayah dapat difokuskan melalui Upaya-upaya seperti dibawah ini.

Rekomendasi pertama adalah untuk unsur waktu pelayanan di PKM Bayah. PKM Bayah perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Baros agar lebih baik lagi.

Rekomendasi selanjutnya untuk unsur sarana prasarana. Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area

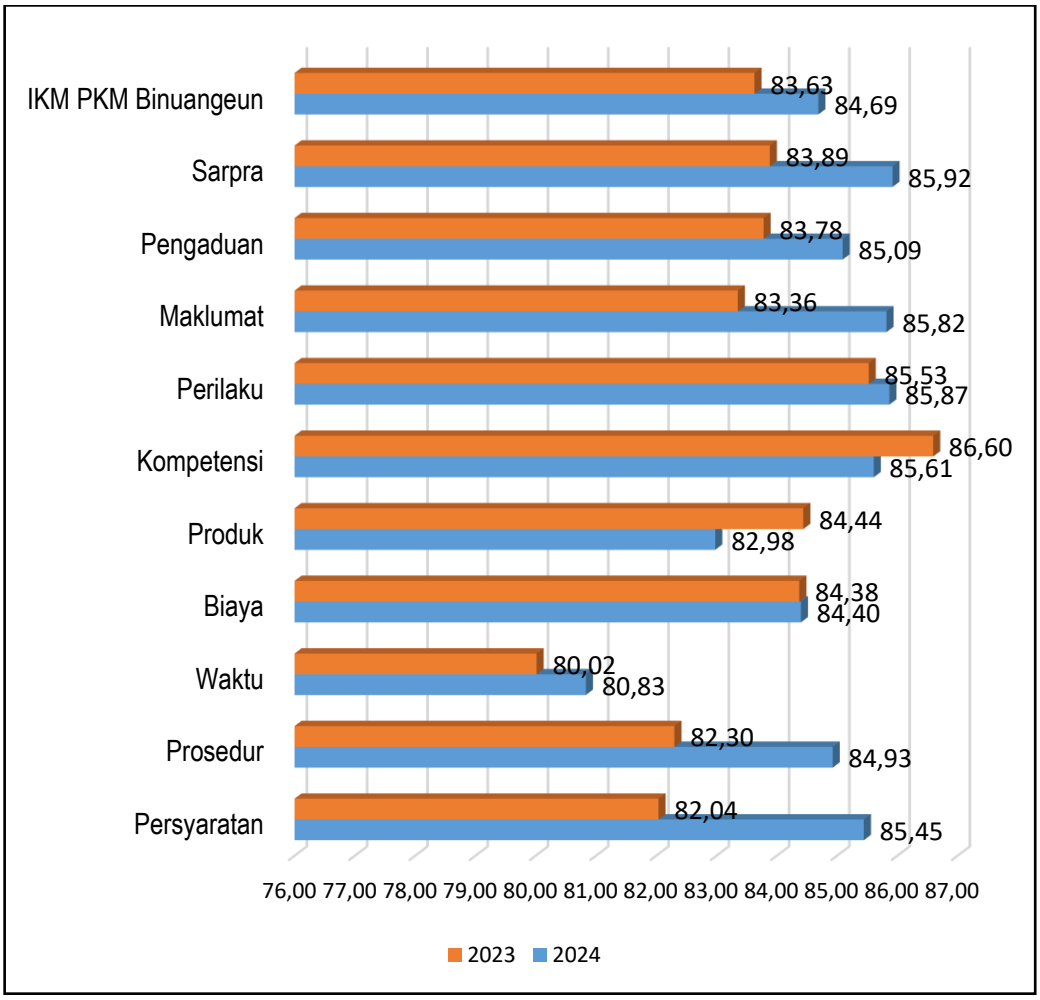
kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Bayah. Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman.

Rekomendasi ketiga adalah melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dpat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Bayah Jika diperlukan, PKM Bayah dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan dimonitoring dan dievaluasi antata satgas, petugas pelayanan dan pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan juga dapat dievaluasi menyesuaikan trend yang ada di masyarakat saat ini.

4. Puskesmas Binuangen

Tahun 2024 ini Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Binuangen tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 83,63 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,69 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Binuangen sebesar 84,69 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu : produk pelayanan, biaya pelayanan dan waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.159
IKM Puskesmas Binuangeun Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Binuangen. Sebanyak 8 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 6 unsur tersebut adalah unsur persyaratan layanan dengan indeks sebesar 85,45; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 84,93, unsur perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 85,87; unsur maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 85,82; unsur pengelolaan pengaduan dengan indeks sebesar 85,09; serta unsur sarana dan prasarana dengan indeks sebesar 85,92.

Adapun unsur yang mengalami penurunan indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah unsur kompetensi pelayanan dengan capaian indeks sebesar 85,61 dan unsur produk pelayanan dengan capaian indeks sebesar 82,98. Meskipun keduanya mengalami penurunan nilai indeks namun masyarakat masih memberikan penilaian memuaskan terhadap kinerja masing-masing unsur kompositnya.

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. Walau sudah masuk dalam kriteria nilai B atau memuaskan, Indikator yang masih mendapatkan penilaian paling rendah adalah indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan yang dinilai lama bagi masyarakat. 2 indikator komposit dari unsur ini yang dinilai terendah oleh masyarakat adalah Ketepatan waktu tutup pelayanan dan ketepatan waktu tunggu pelayanan.

Tabel 4.74
IKM Puskesmas Binuangeun
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

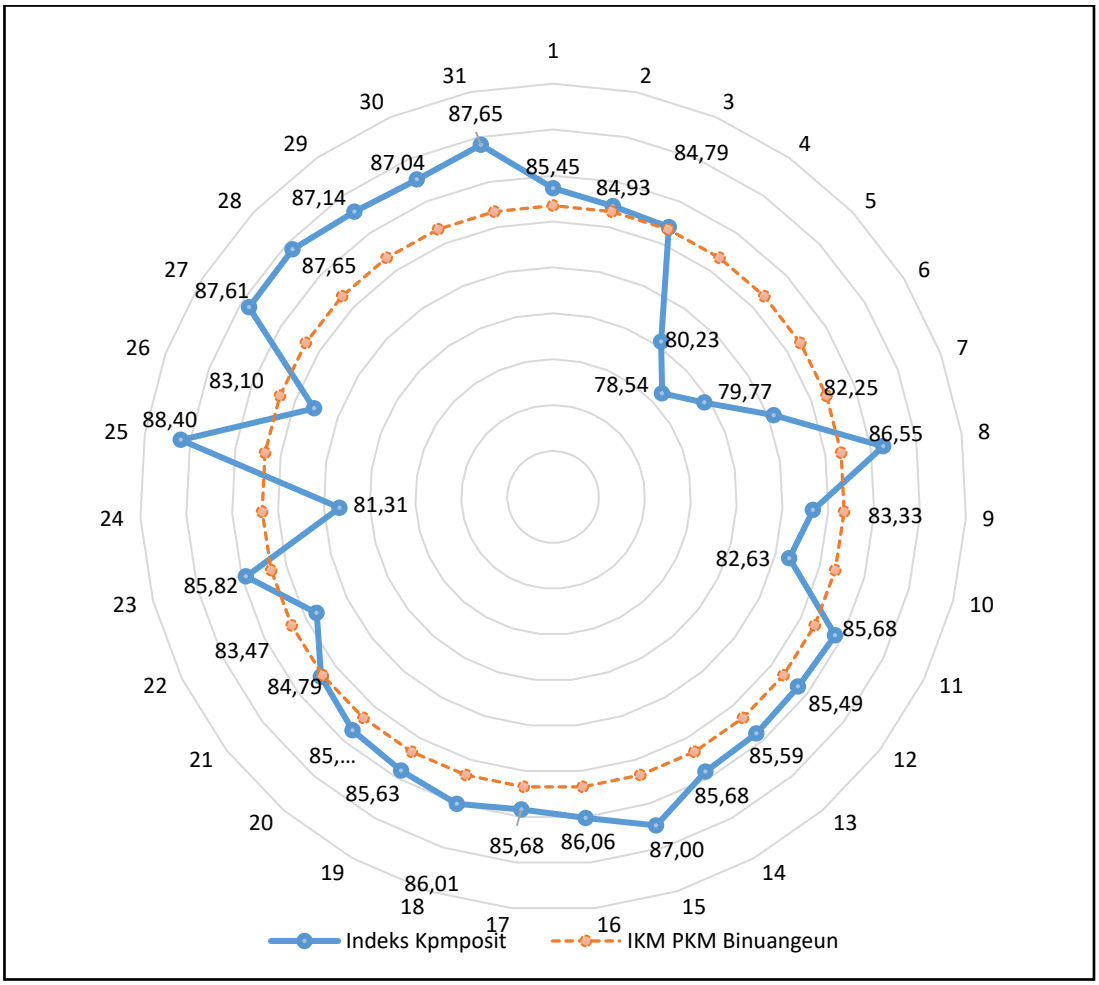
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.45	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.93	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84.79	B	Di Atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.23	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	78.54	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	79.77	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	82.25	B	Di Bawah Rerata
8	Biaya Tambahan	86.55	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.33	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	82.63	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.68	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.49	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.59	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	85.68	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	87.00	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	86.06	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.68	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.01	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.63	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85.40	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.79	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.47	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85.82	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.31	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	88.40	A	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83.10	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	87.61	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	87.65	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	87.14	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	87.04	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan. Online	87.65	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator berkualifikasi B dan 1 indikator berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut 22 indikator telah mencapai di atas indeks unit

IKM Puskesmas Binuangen sebesar 84,69. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.160
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Binuangeun
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PKM Binuangeun dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama, PKM Binuangeun perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Binuangeun agar lebih baik lagi.

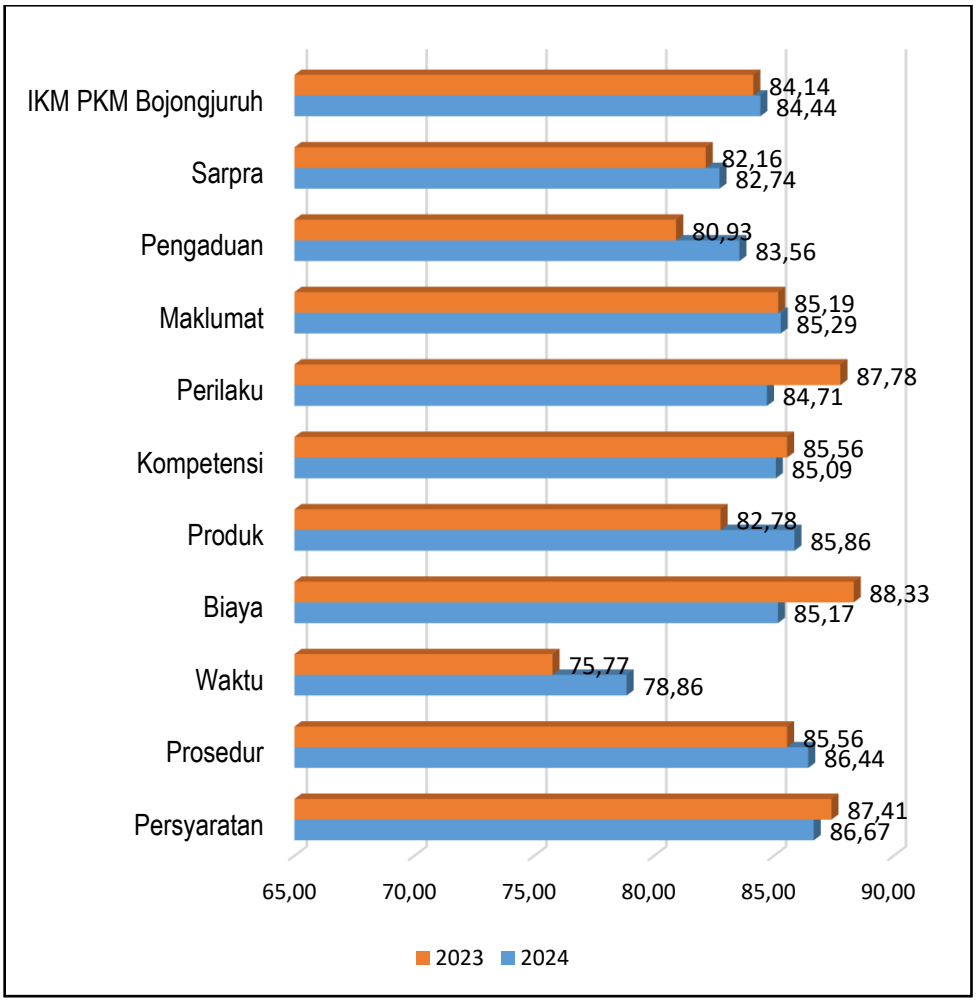
Rekomendasi selanjutnya, PKM Binuangeun harus menginformasikan produk pelayanannya berserta mekanismenya untuk mendapatkan layanan tersebut. Hal ini dapat dibuat semacam infografis layanan dan bagaimana alur/ cara mendapatkan layanan tersebut. Alur penerima layanan dan tata caranya juga perlu dimonitori dan dievaluasi secara berkala agar permasalahan yang terjadi di dalamnya dapat diminimalisasi dan semakin disederhanakan agar penerima layanan lebih cepat dan lebih mudah dalam menerima layanan dari PKM Binuangeun.

Rekomendasi ketiga adalah untuk unsur biaya pelayanan. Pada dasarnya sebagian besar pelayanan merupakan pelayanan yang tercover oleh BPJS. Untuk pelayanan yang gratis, PKM Binuangeun wajib memastikan pelayanan tersebut tidak dipungut biaya. Untuk pelayanan yang dikenai pembayaran, PKM Binuangeun wajib memngumumkan apa saja pelayanan yang terkena tarif dan berapa perkiraan jumlah biaya yang dibutuhkan. Dengan adanya pengumuman tersebut, praktik pungutan liar bias ditekan. Agar lebih baik lagi, buat beberapa publikasi melalui poster atau sekedar tulisan bahwa PKM Binuangeun bebas dari pungli.

5. Puskesmas Bojongjuruh

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Bojongjuruh tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 84,14 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,44 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Bojongjuruh sebesar 84,44 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.161
IKM Puskesmas Bojongjuruh
Berdasar Unsur Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Bojongjuruh. Semua atau sebanyak 8 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 3 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Bojongjuruh. Adapun 3 unsur tersebut adalah maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 85,29; prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 86,44; dan produk pelayanan dengan indeks sebesar 85,86. Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat pengguna layanan telah memberikan apresiasi tinggi terhadap 3 unsur tersebut. Masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan yang harus ditempuh dirasa sederhana dan tidak berbelit-belit. Demikian juga dengan produk layanan yang yang diterima sudah dianggap sesuai dengan harapan mereka. Kemudian untuk maklumat pelayanan, Masyarakat sudah bisa melihat dan petugas pelayanan pun menunjukkan integritas atas maklumat yang disampaikan.

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 masih mendapatkan nilai mutu pelayanan C. Adapun pada unsur sarana dan prasarana teridentifikasi permasalahan berdasarkan indikator kompositnya yaitu efektivitas larangan merokok, hal ini ditengarai masih ada pengguna layanan yang terlihat merokok disekitar tempat layanan. Berikut dipaparkan 31 unsur komposit pembentuk nilai indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan Puskesmas Bojongjuruh:

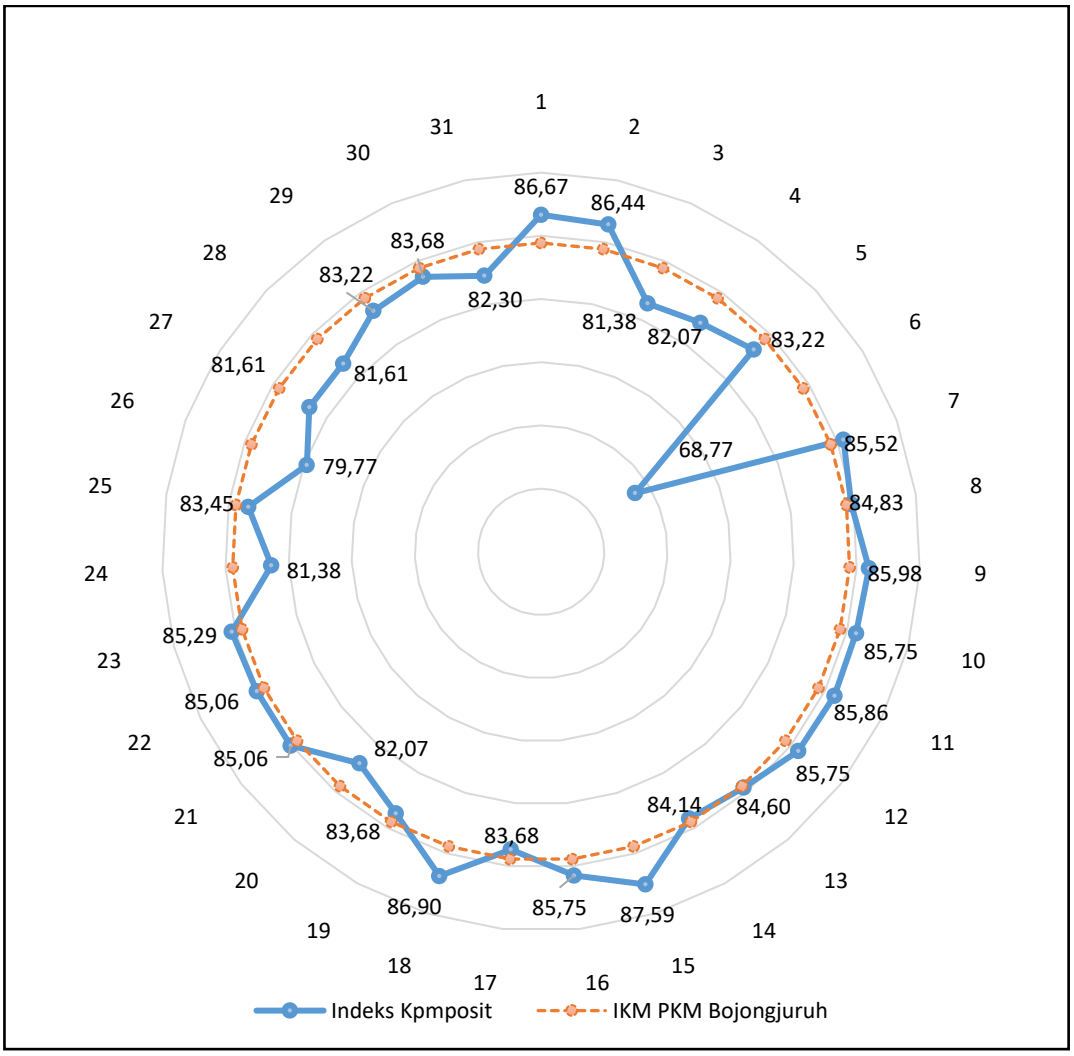
Tabel 4.75
IKM Puskesmas Bojongjuruh
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.67	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.44	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.38	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82.07	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83.22	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	68.77	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.52	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.83	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.98	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	85.75	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.86	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.75	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84.60	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.14	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	87.59	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	85.75	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	83.68	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.90	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.68	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.07	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85.06	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.06	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85.29	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.38	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.45	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.77	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	81.61	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	81.61	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.22	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.68	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan. Online	82.30	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 1 dari 30 indikator masih berkualifikasi C dan 30 indikator lainnya berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Bojongjuruh sebesar 84,44. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.162
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Bojongjuruh
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PKM Bojong Juruh dapat difokuskan melalui beberapa rekomendasi sebagai berikut.

Rekomendasi pertama untuk unsur waktu pelayanan. PKM Bojongjuruh perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Bojongjuruh agar lebih baik lagi.

Rekomendasi selanjutnya adalah untuk unsur pengelolaan pengaduan. PKM Bojongjuruh perlu melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dapat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Bojongjuruh Jika diperlukan, PKM Bojongjurih dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan

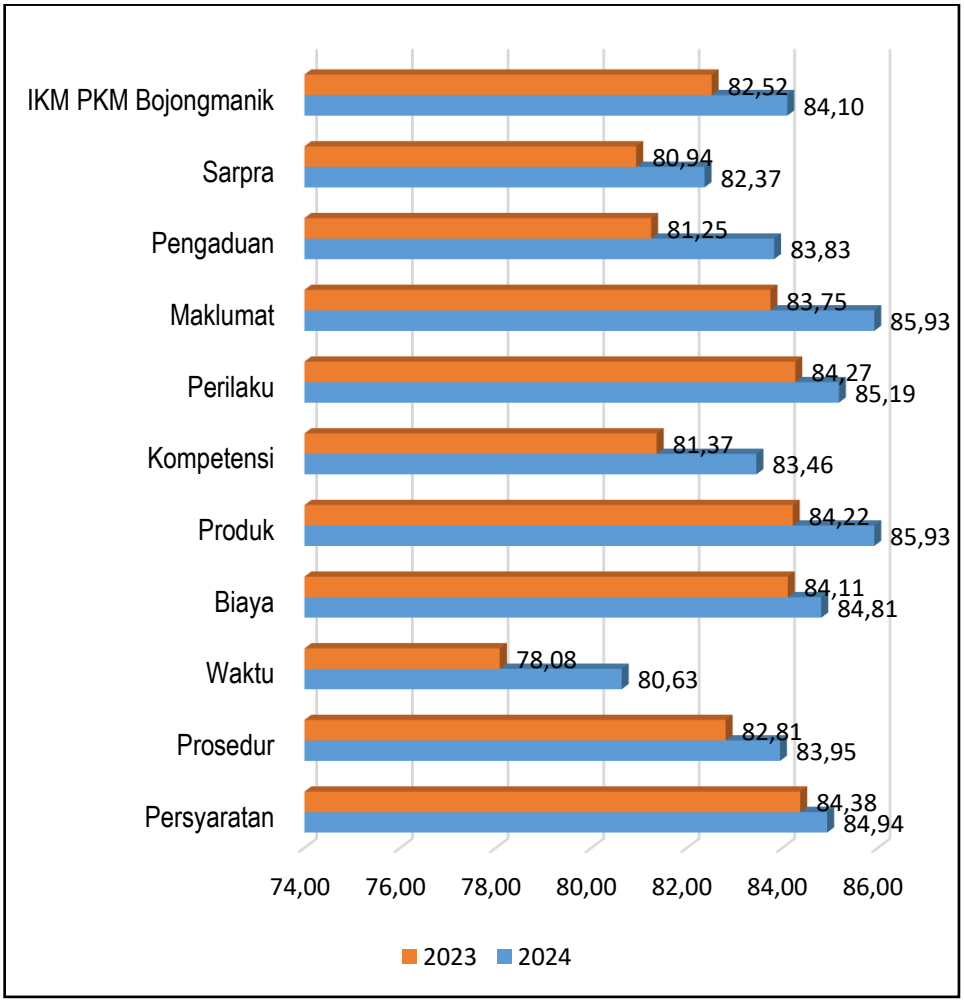
dimonitoring dan dievaluasi antata satgas, petugas pelayanan dan pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan juga dapat dievaluasi menyesuaikan trend yang ada di masyarakat saat ini.

Rekomendasi ketiga adalah untuk Unsur Sarana Prasarana. Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalu menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali masih terdapat pula penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Bojongjuruh. Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan perlu dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman

6. Puskesmas Bojongmanik

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Bojongmnaik tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 82,52 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,10 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Bojongmanik sebesar 84,10 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, 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 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Bojongmanik. Seluruh 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 Bojongmanik. Adapun 5 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan indeks sebesar 84,94; biaya pelayanan dengan indeks sebesar 84,81; produk pelayanan dengan indeks sebesar 85,93; perilaku pelaksana dengan indeks sebesar 85,19; dan maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 85,93.

Permasalahan yang teridentifikasi dari indikator kompositnya masih terdapat pada unsur waktu pelayanan. Masalah yang teridentifikasi adalah pada indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan. Walau dengan nilai mutu pelayanan B atau memuaskan, namun unsur ini mendapatkan nilai terendah dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Bojongmanik masih membutuhkan waktu yang lama. Dengan demikian, petugas pelaksana pelayanan di Puskesmas Bojongmanik perlu meningkatkan kualitas kewajaran waktu pelayanan.

Berdasar tabel 4.47 di bawah juga diperoleh informasi bahwa keseluruhan 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Bojongmanik sebesar 84,10.

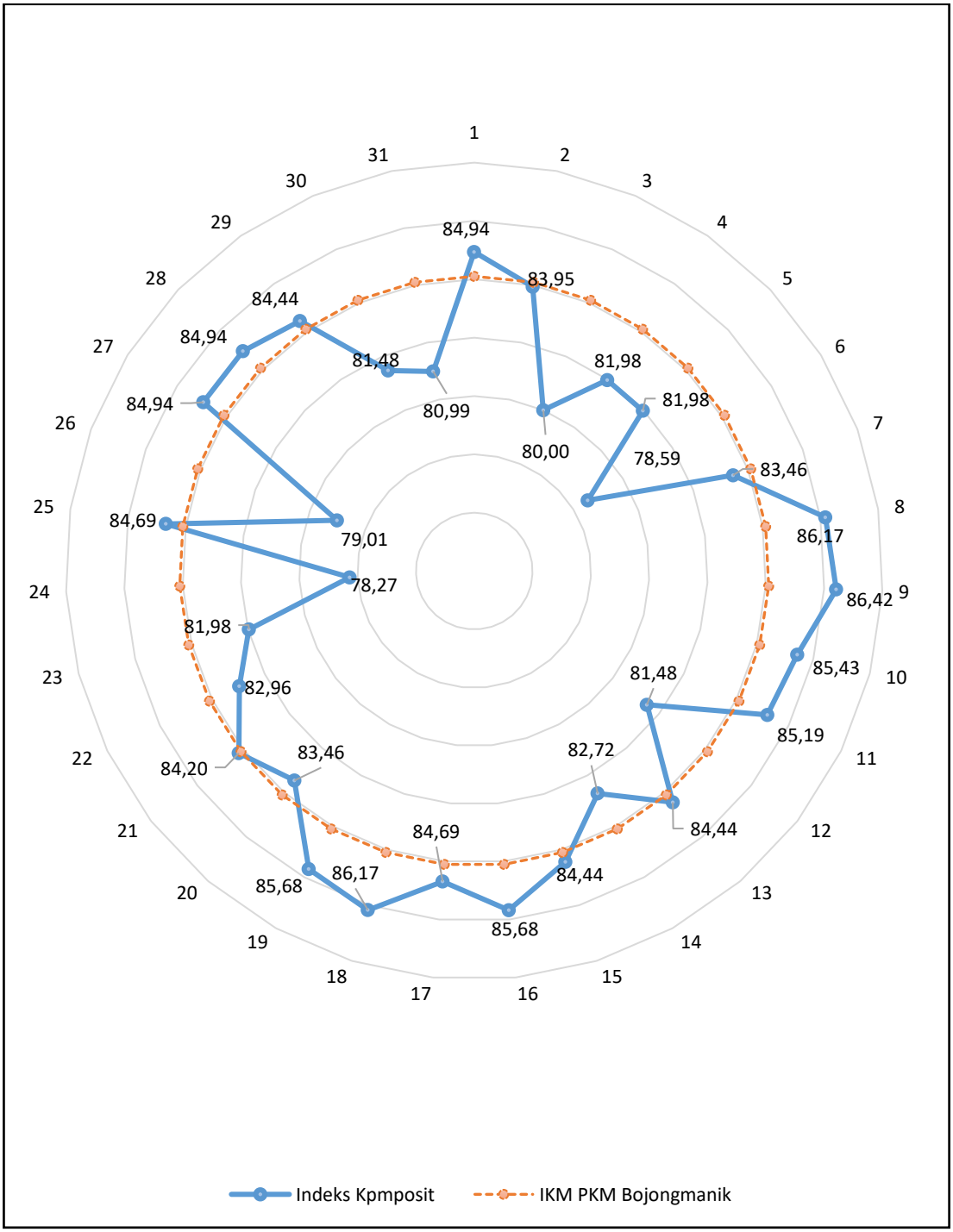
Tabel 4.76
IKM Puskesmas Bojongmanik
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.94	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.95	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.00	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.98	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81.98	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	78.59	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	83.46	B	Di bawah rerata
8	Biaya Tambahan	86.17	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.42	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85.43	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.19	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.48	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	84.44	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	82.72	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	84.44	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85.68	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84.69	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.17	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.68	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.46	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.20	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.96	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.98	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78.27	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	84.69	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.01	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84.94	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84.94	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.44	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81.48	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pelayanan. Online	80.99	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

Grafik 4.164
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Bojongmanik
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Bojongmanik dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama adalah untuk unsur waktu pelayanan. PKM Bojongmanik perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Bojongmanik agar lebih baik lagi.

Selanjutnya merupakan rekomendasi untuk unsur Kompetensi Petugas pelayanan. Petugas pelayanan di PKM Bojongmanik perlu mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas pelayanan oleh petugas layanan. Supervisi ini dimaksudkan untuk menstandardisasi sejauh mana kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan agar lebih mudah mengidntikasi masalah atau kelemahan yang ada dalam proses pelayanan. Petugas pelayanan di

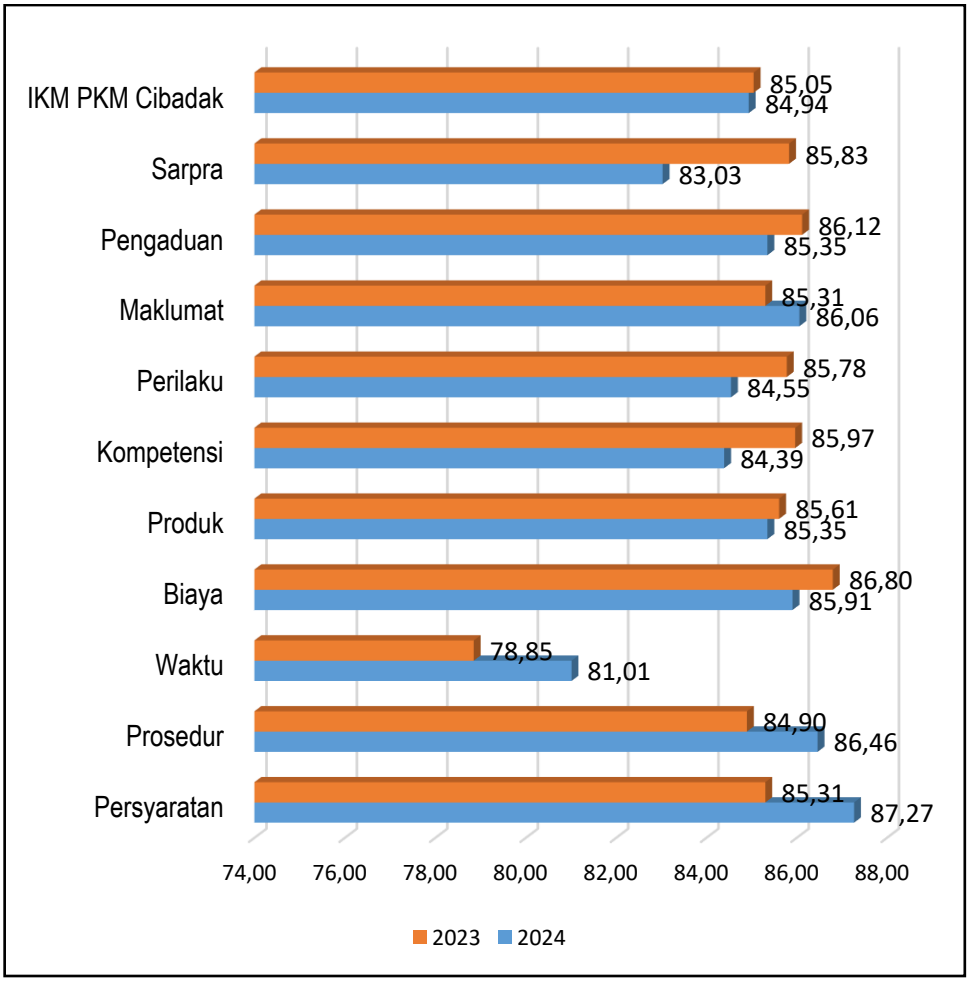
PKM Bojongmanik juga perlu diikutsertakan pada Bimbingan Teknis yang relevan dengan kebutuhan kompetensi di lapangan.

Rekomendasi ketiga merupakan rekomendasi untuk unsur sarana prasarana. Sama dengan PKM lain, Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Bojongmanik Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman

7. Puskesmas Cibadak

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Cibadak tercatat mengalami penurunan dari yang semula 85,05 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,94 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cibadak sebesar 84,94 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu sarana prasarana, perilaku petugas, kompetensi petugas pelayanan dan waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.165
IKM Puskesmas Cibadak Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cibadak. Terdapat 4 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 3 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cibadak. Sebaliknya, terdapat 6 undur yang mengalami penurunan di tahun ini. Adapun 6 unsur tersebut adalah biaya pelayanan; produk pelayanan; kompetensi petugas pelaksana; perilaku petugas pelayanan; pengelolaan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

Jika dilihat berdasarkan indikator kompositnya, semua indikator komposit dari setiap unsur mendapatkan penialian 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 78,19. Unsur waktu pelayanan terdiri dari 4 indikator komposit sebagai sebagai pembentuknya diantaranya adalah ketepatan waktu buka pelayanan, ketepatan waktu istirahat, ketepatan waktu tutup dan ketepatan waktu tunggu pelayanan. 2 tahun terakhir (2023 dan 2024) unsur waktu pelayanan ini dinilai paling rendah oleh Masyarakat. Hal ini perlu mendapat perhatian dari puskesmas Cibadak.

Berikut adalah Gambaran 31 indikator komposit yang dinilai oleh pengguna layanan.

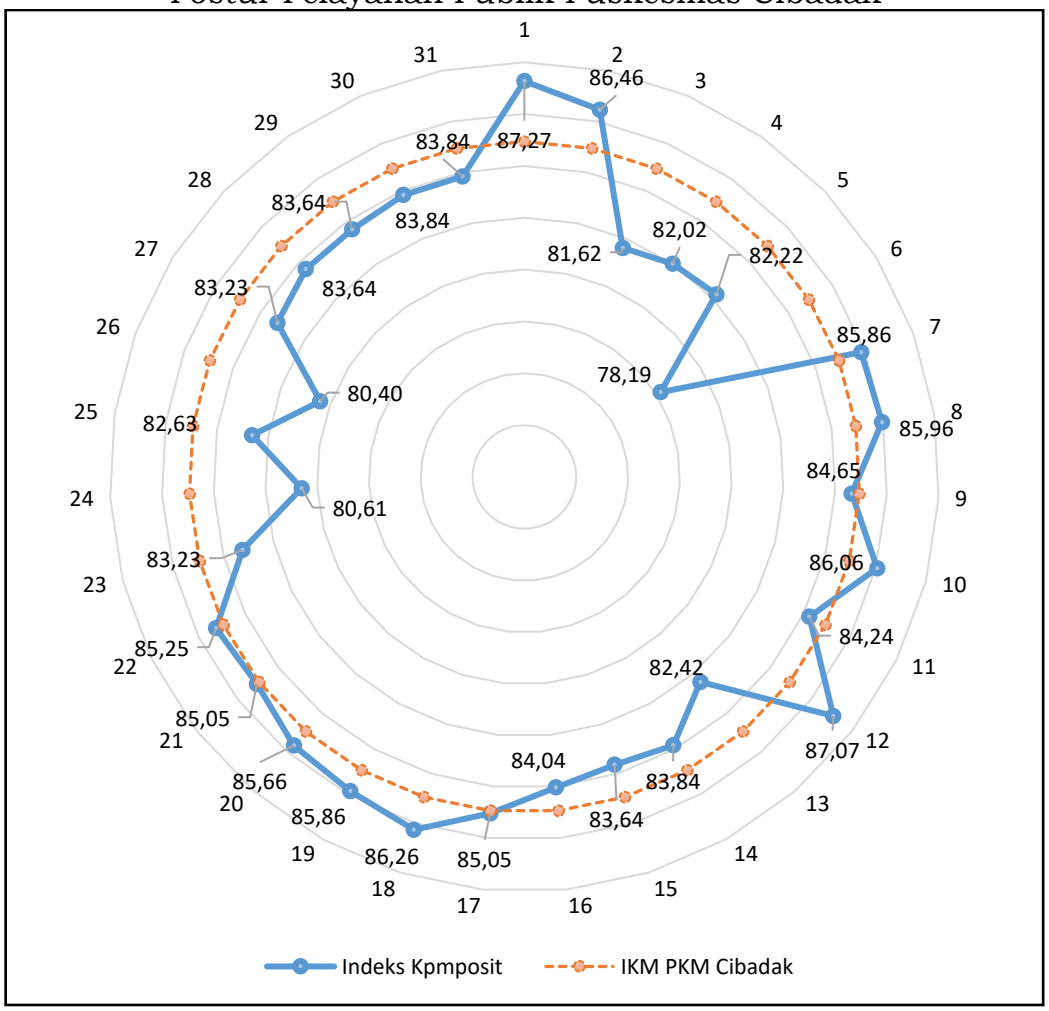
Tabel 4.77
IKM Puskesmas Cibadak
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.27	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.46	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.62	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82.02	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.22	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	78.19	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.86	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.96	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.65	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	86.06	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.24	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	87.07	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	82.42	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.84	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	83.64	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	84.04	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	85.05	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.26	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.86	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85.66	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85.05	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.25	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.23	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.61	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.63	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.40	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83.23	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	83.64	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.64	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.84	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	83.84	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cibadak sebesar 84,94 Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.166
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cibadak



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskemas Cibadak dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama adalah untuk unsur Waktu Pelayanan di PKM Cibadak. PKM Cibadak perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanya kan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cibadak agar lebih baik lagi.

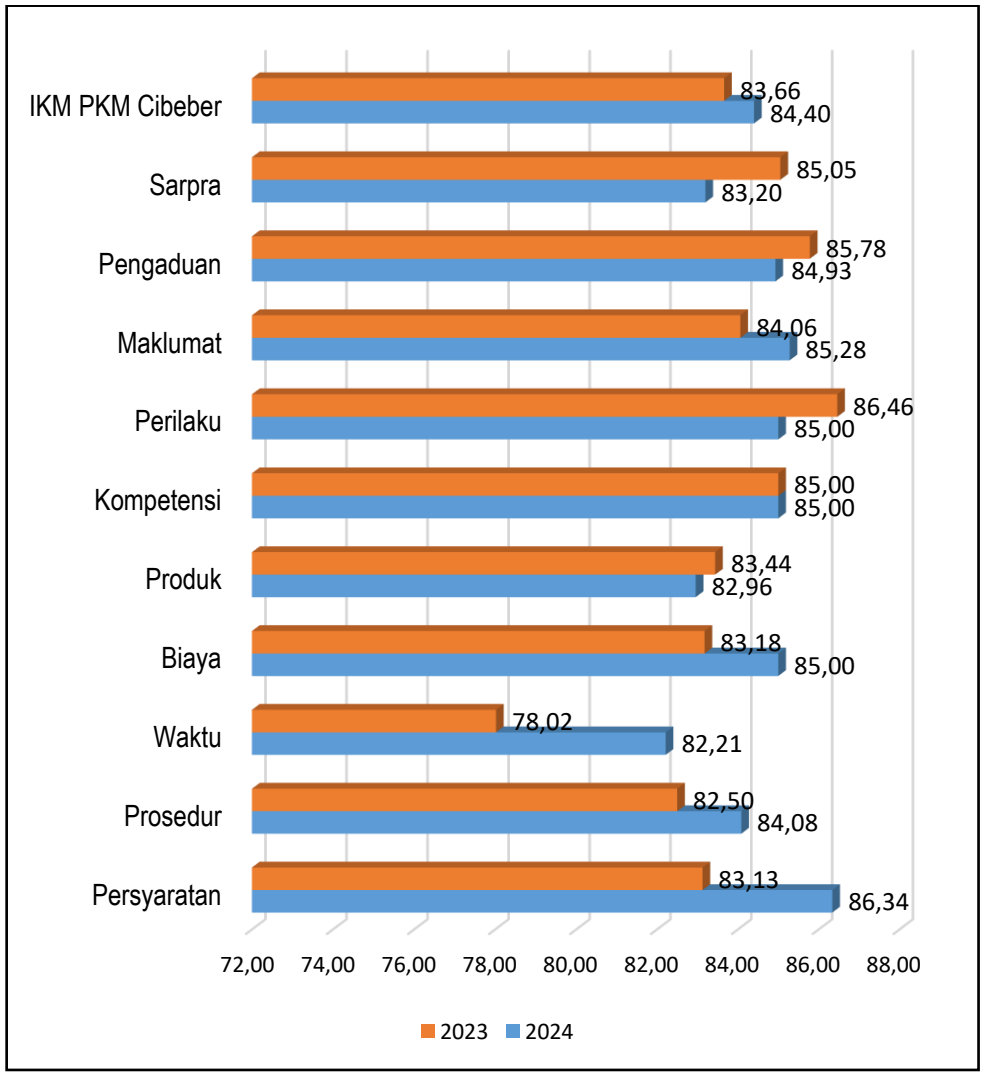
Selanjutnya rekomendasi untuk unsur perilaku petugas pelayanan. Motivasi petugas pelayanan di PKM Cibadak perlu dibangun dengan baik. Salah satunya dimuali dengan kegiatan briefing di pagi hari sebelum memulai kegiatan pelayanan. Selain *check* dan *recheck* kesiapan petugas, kegiatan ini juga dapat dijadikan momen untuk memberikan motivasi-motivasi positif untuk petugas. Penerapan SOP 3S juga dapat dilakukan di pagi hari agar petugas selalu memberikan Salam, Senyum dan Sapa kepada masyarakat penerima layanan. Bagi petugas baru, sebaiknya diikutsertakan pada bimtek tentang pelayanan prima bagi petugas pelayanan di PKM Cibadak.

Rekomendasi ketiga untuk unsur Kompetensi Petugas Pelayanan. Petugas pelayanan di PKM Cibadak perlu mengefektif kan fungsi supervisi pelaksanaan tugas pelayanan oleh petugas layanan. Supervisi ini dimaksudkan untuk menstandardisasi sejauh mana kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan agar lebih mudah mengidntikasi masalah atau kelemahan yang ada dalam proses pelayanan. Petugas pelayanan di PKM Cibadak juga perlu diikutsertakan pada Bimbingan Teknis yang relevan dengan kebutuhan kompetensi di lapangan.

8. Puskesmas Cibeber

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Cibeber tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 83,66 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,40 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cibeber sebesar 84,40 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan dan sarana prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.167
IKM Puskesmas Cibeber Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cibeber. Terdapat 5 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 3 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cibeber. Adapun 3 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 86,34; Biaya Pelayanan sebesar 85,00 dan Maklumat Pelayanan sebesar 85,28.

Masyarakat merasa bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan sudah sederhana dan tidak berbelit belit. Masyarakat juga merasa mudah untuk memenuhi persyaratan dimaksud. Demikian juga dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan, Masyarakat menilai puas dengan memberikan nilai 85,00, artinya kualitas pelayanan yang diterima sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Dari sisi maklumat pelayanan, Masyarakat pun sudah melihat dan merasakan maklumat pelayanan yang disampaikan, artinya petugas pelayanan memiliki integritas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan maklumat yang di sampaikan.

Terdapat permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya. Permasalahan yang teridentifikasi dari unsur waktu pelayanan. Sebenarnya terdapat peningkatan yang signifikan dari unsur ini, namun peningkatan tersebut masih menjadi nilai terendah dibandingkan unsur yang lain. Berdasarkan indikator kompositnya adalah berkenaan dengan kewajaran waktu tunggu pelayanan. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Cibeber membutuhkan waktu yang lama. Dengan demikian, petugas pelaksana pelayanan di Puskesmas

Cibeber masih perlu meningkatkan kinerja atas waktu pelayanan agar pelayanan bisa semakin prima.

Tabel 4.78
IKM Puskesmas Cibeber
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

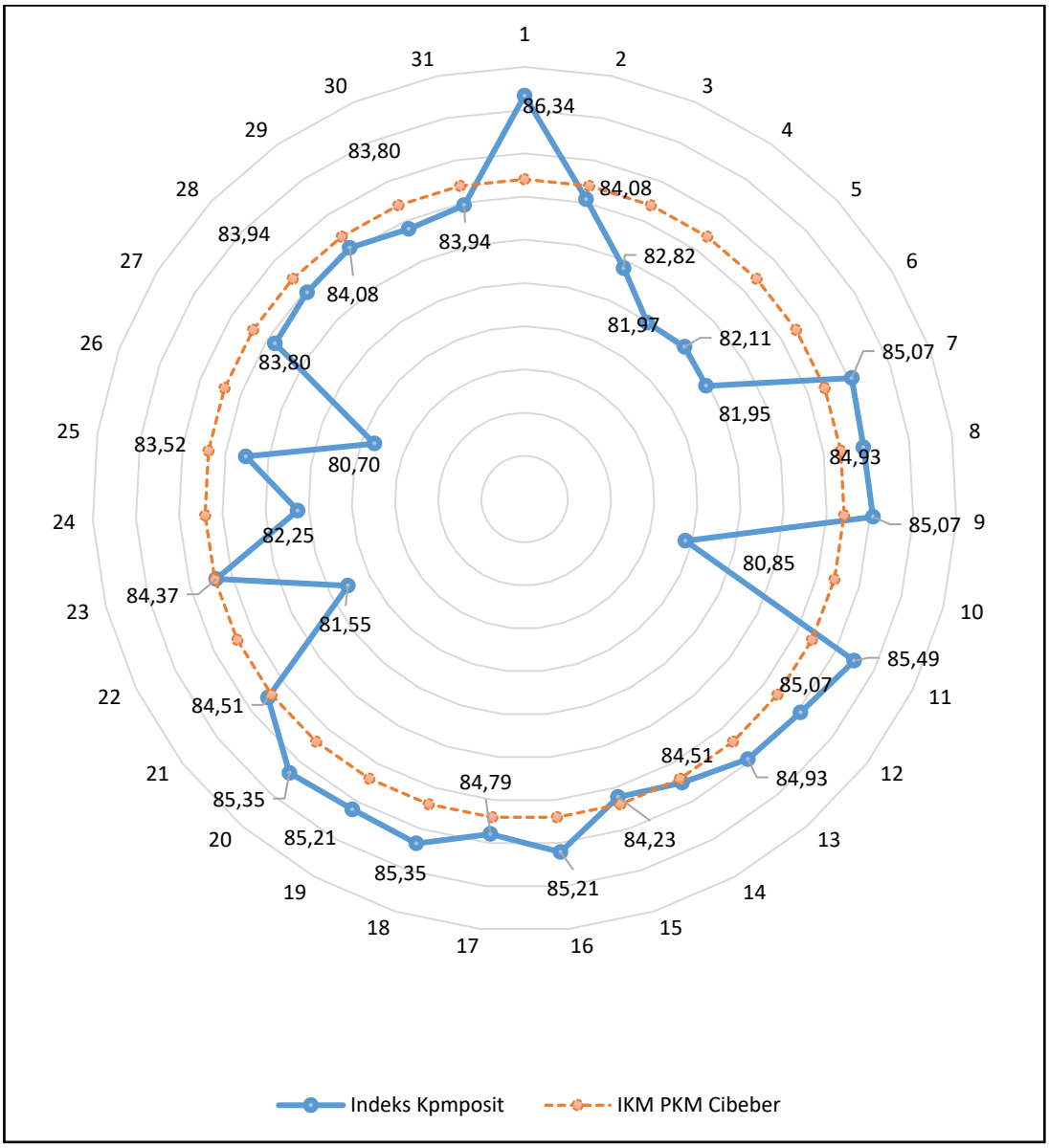
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.34	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.08	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82.82	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.97	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.11	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	81.95	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.07	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.93	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.07	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	80.85	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.49	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.07	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84.93	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.51	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	84.23	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	85.21	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	84.79	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.35	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.21	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85.35	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.51	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.55	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.37	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82.25	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.52	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.70	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83.80	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	83.94	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.08	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.80	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan. Online	83.94	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh 31 indikator masih berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 14 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas

Cibeber dengan indeks sebesar 84,40. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.168
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cibeber
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskemas Cibeber dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama untuk unsur waktu pelayanan. PKM Cibeber perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cibeber agar lebih baik lagi.

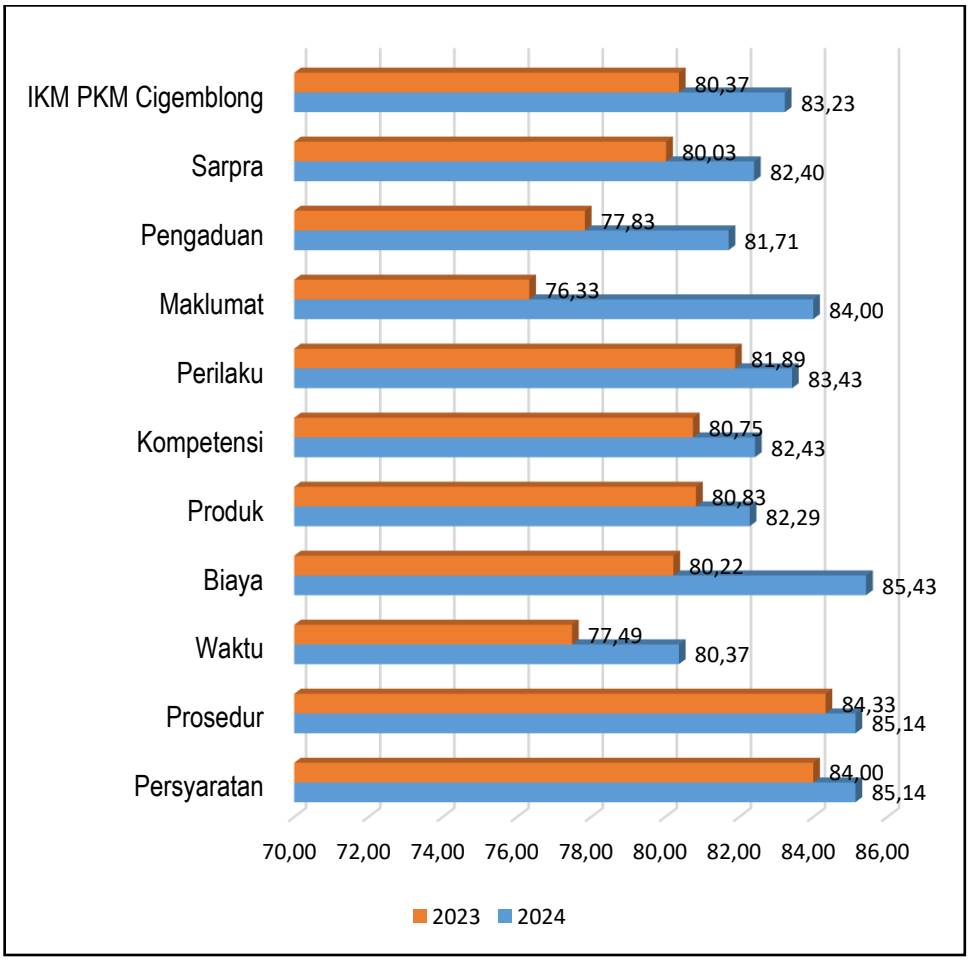
Kedua, pada unsur Produk layanan, PKM Cibeber harus menginformasikan produk pelayanannya berserta mekanismenya untuk mendapatkan layanan tersebut secara terbuka. Hal ini dapat dibuat semacam infografis layanan dan bagaimana alur/ cara mendapatkan layanan tersebut. Alur penerima layanan dan tata caranya juga peru dimonitori dan dievaluasi secara berkalau agar permasalahan yang terjadi di dalamnya dapat diminimalisasi dan semakin disederhanakan agar penerima layanan lebih cepat dan lebih mudah dalam menerima layanan dari PKM Cibeber.

Ketiga, untuk unsur sarana prasarana di PKM Cibeber, Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Cibeber. Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman.

9. Puskesmas Cigemblong

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Cigemblong tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 80,37 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 83,23 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cigemblong sebesar 83,23 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.169
IKM Puskesmas Cigemblong Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cigemblong. 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 Cigemblong. Adapun 5 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 85,14; prosedur pelayanan sebesar 85,15; Biaya pelayanan sebesar 85,43; perilaku petugas pelaksana sebesar 83,43 dan maklumat pelayanan sebesar 84,00.

Permasalahan yang teridentifikasi dari unsur waktu pelayanan berdasarkan indikator komposit yakni masalah kewajaran waktu tunggu pelayanan. Walaupun sudah masuk kategori mutu B, namun nilai ini mendapatkan besaran paling kecil oleh masyarakat. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Cigemblong membutuhkan waktu lama. Sehingga masih dirasa kurang memuaskan. Adapun pada unsur sarana dan prasarana juga teridentifikasi permasalahan berdasarkan 2 indikator kompositnya yakni masalah kebersihan toilet umum dan rfrktivitas larangan merokok. Masyarakat menilai bahwa kondisi toilet umum di Puskesmas Cigemblong masih kurang bersih. Adapun pada indikator efektivitas larangan merokok, masyarakat menilai bahwa mereka masih melihat pengguna layanan atau petugan layanan yang meroko disekitar lokasi pelayanan.

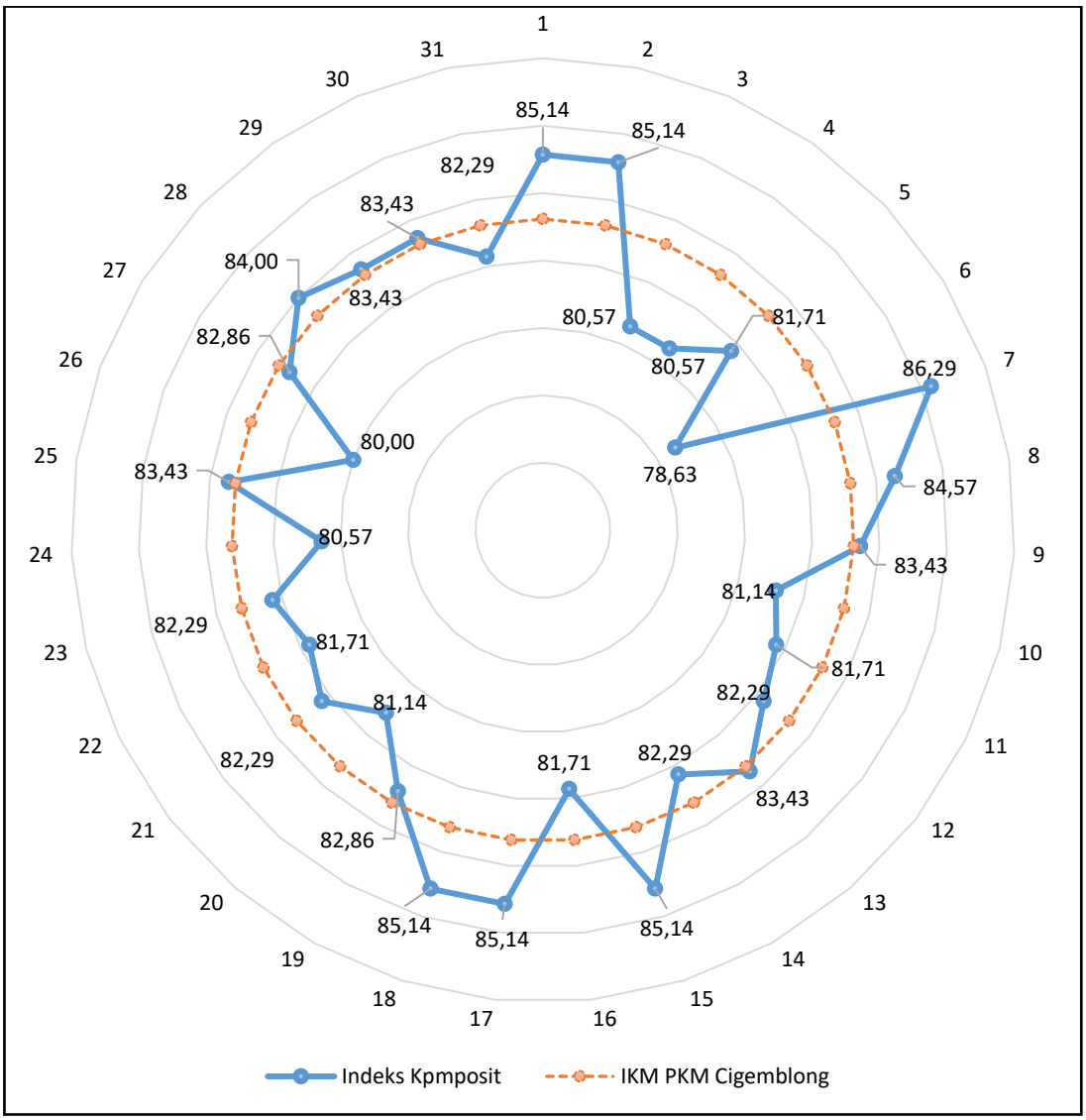
Tabel 4.79
IKM Puskesmas Cigemblong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.14	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.14	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.57	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.57	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81.71	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	78.63	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.29	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.57	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.43	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	81.14	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	81.71	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.29	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.43	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	82.29	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	85.14	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	81.71	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	85.14	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.14	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.86	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81.14	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.29	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.71	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.29	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.57	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.43	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.00	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.86	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	84.00	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.43	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.43	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	82.29	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cigemblong sebesar 83,23. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.170
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cigemblong
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskemas Cigemblong dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama untuk unsur waktu pelayanan di PKM Cigemblong. PKM Cigemblong perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cigemblong agar lebih baik lagi.

Rekomendasi kedua adalah melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dapat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Cigemblong Jika diperlukan, PKM Cigemblong dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan dimonitoring dan dievaluasi antata satgas, petugas pelayanan dan

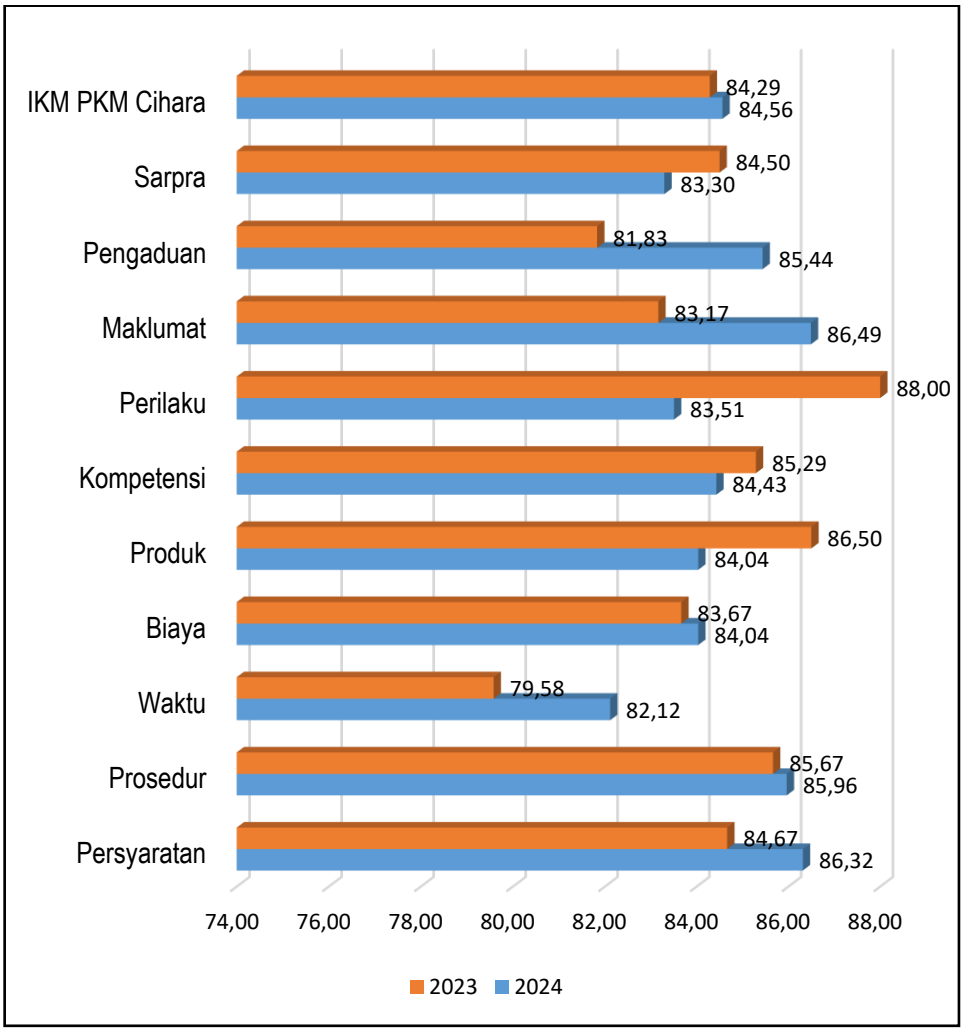
pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan juga dapat dievaluasi menyesuaikan trend yang ada di masyarakat saat ini.

Ketiga, Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Cigemblong Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman.

10. Puskesmas Cihara

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Cihara tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 84,29 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,56 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cihara sebesar 84,56 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan dan sarana prasarana sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.171
IKM Puskesmas Cihara Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cihara. 6 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 4 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cihara. Adapun 4 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 86,32; prosedur pelayanan sebesar 85,96; maklumat pelayanan sebesar 86,94 serta pengelolaan pengaduan 85,44. Puskesmas Cihara sudah mulai memberikan informasi secara memadahi tentang persyaratan pelayanan. Demikian juga mengenai prosedur pelayanan, Masyarakat merasa prosedur/alur yang harus ditempuh untuk mendapatkan pelayanan tidak berbelit-belit.

Maklumat pelayanan sudah terpampang di bagian depan ruang pelayanan sehingga Masyarakat dengan mudah melihat maklumat pelayanan yang dijanjikan. Para petugas pelayanan telah menunjukkan integritasnya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan maklumat yang telah disampaikan.

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.

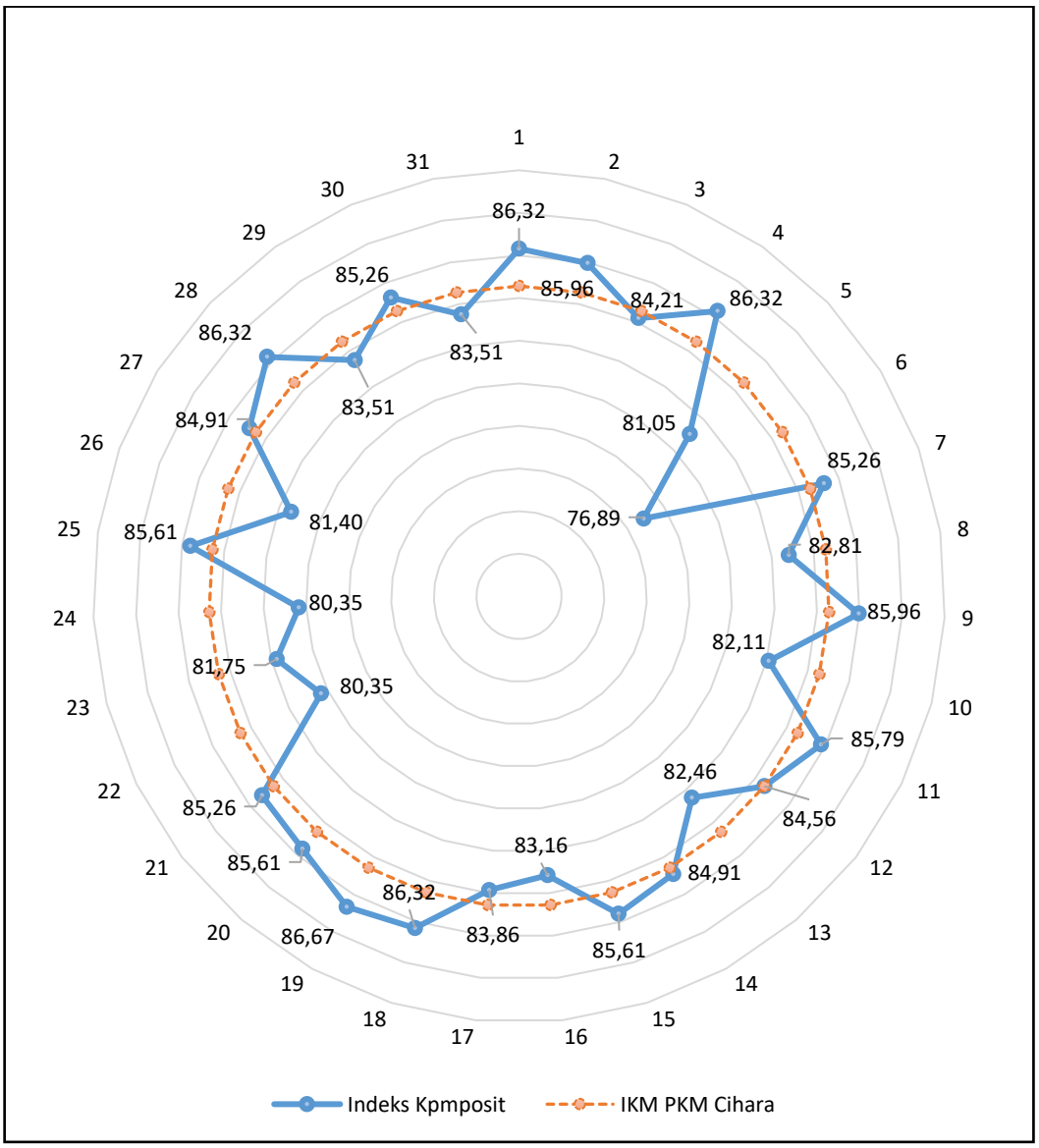
Tabel 4.80
IKM Puskesmas Cihara
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.32	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.96	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84.21	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	86.32	B	Di Atas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81.05	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	76.89	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.26	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	82.81	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.96	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	82.11	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.79	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.56	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	82.46	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.91	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	85.61	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	83.16	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	83.86	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.32	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.67	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85.61	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85.26	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.35	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.75	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.35	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	85.61	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81.40	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.91	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	86.32	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.51	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	85.26	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	83.51	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh 31 indikator masih berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cihara sebesar 84,56. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.172
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cihara
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskemas Cihara dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama adalah untuk unsur waktu pelayanan. PKM Cihara perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cihara agar lebih baik lagi.

Kedua, untuk unsur perilaku petugas pelayanan. Motivasi petugas pelayanan di PKM Cihara perlu dibangun dengan baik. Salah satunya dimuali dengan kegiatan briefing di pagi hari sebelum memulai kegiatan pelayanan. Selain *check* dan *recheck* kesiapan petugas, kegiatan ini juga dapat dijadikan momen untuk memberikan motivasi-motivasi positif untuk petugas. Penerapan SOP 3S juga dapat dilakukan di pagi hari agar petugas selalu memberikan Salam, Senyum dan Sapa kepada masyarakat penerima layanan. Bagi petugas baru, sebaiknya diikutsertakan

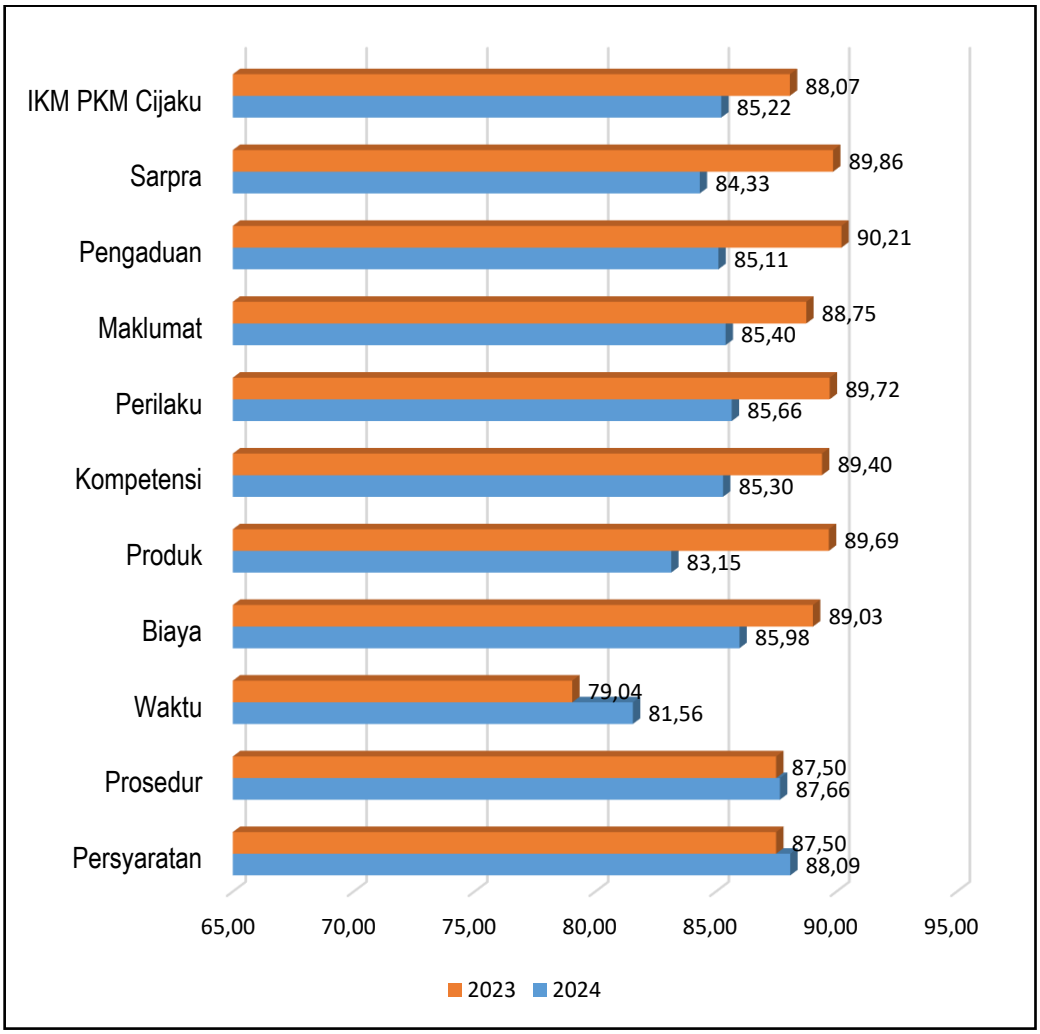
pada bimtek tentang pelayanan prima bagi petugas pelayanan di PKM Cihara.

Ketiga, kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Cihara. Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih asri dan nyaman.

11. Puskesmas Cijaku

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Cijaku tercatat mengalami penurunan dari yang semula 88,07 atau terkategori sangat memuaskan pada tahun 2023 menjadi 85,22 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cijaku sebesar 85,22 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, produk pelayanan, pengaduan pelayanan dan sarana prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.173
IKM Puskesmas Cijaku Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cijaku. Terdapat 3 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 2 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cijaku. Adapun 2 unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan sebesar 88,05 dan prosedur pelayanan sebesar 87,66.

Terdapat 70% unsur pelayanan mengalami penurunan yang sangat signifikan, diantaranya adalah biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan unsur sarana prasarana pelayanan. Meski demikian, nilai IKM Puskesmas secara umum masih berada di indeks 85, 22.

Jika dilihat berdasarkan unsur kompositnya, semua indikator pada IKM Puskesmas Cijaku mendapatkan nilai dengan mutu pelayanan B atau terkategori memuaskan. Permasalahan yang teridentifikasi berdasarkan indikator kompositnya ada pada unsur waktu pelayanan. Permasalahan tersebut ada pada indikator kewajaran waktu tunggu pelayanan yang mendapatkan nilai terrendah. Masyarakat menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Cijaku membutuhkan waktu lama, sehingga tidak memuaskan.

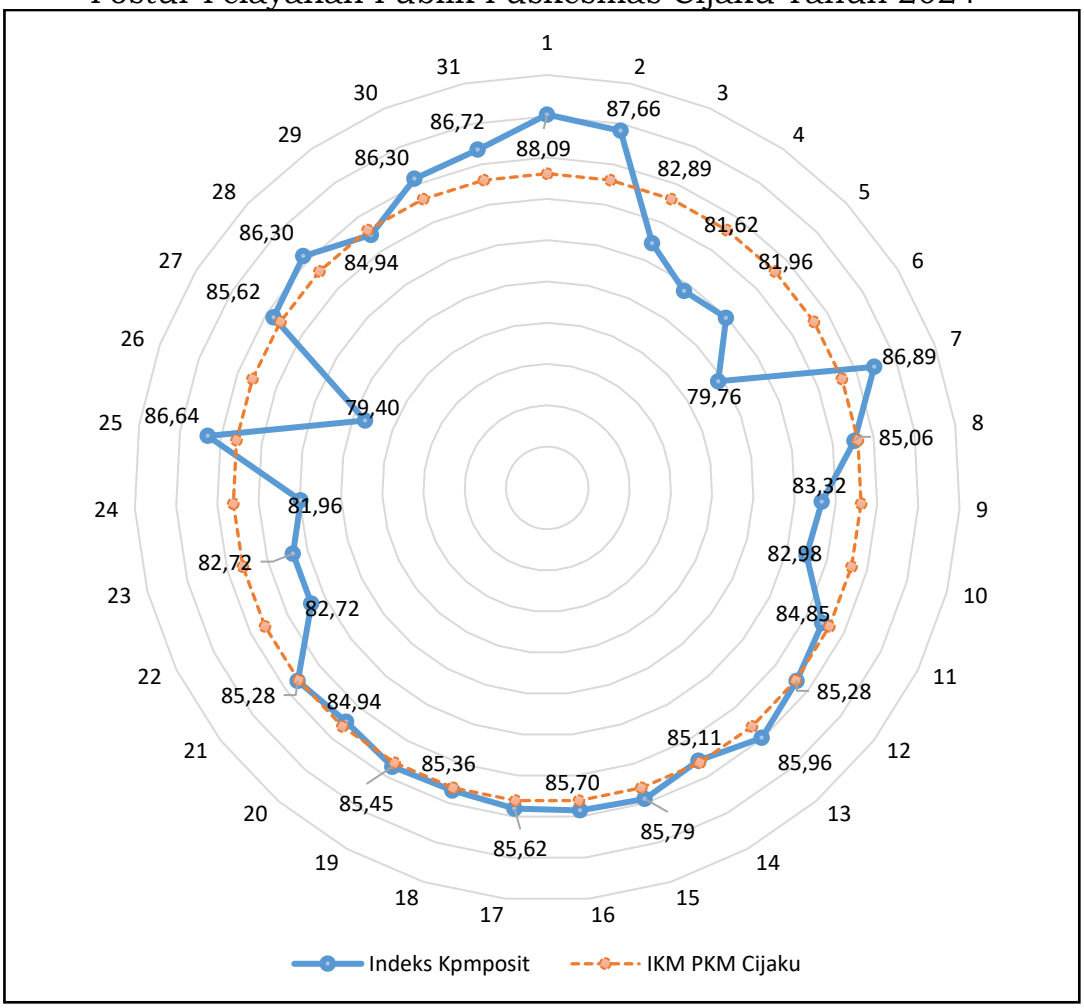
Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan tentang 31 indikator yang menjadi unsur komposit pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Cijaku tahun 2024. 31 indikator tersebut merupakan operasionalisasi dari 10 unsur yang menjadi pembentuk Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan RB no 14 tahun 2017.

Tabel 4.81
IKM Puskesmas Cijaku
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	88.09	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.66	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82.89	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.62	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81.96	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	79.76	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.89	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.06	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.32	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	82.98	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.85	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.28	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.96	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	85.11	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	85.79	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	85.70	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.62	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.36	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.45	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.94	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	85.28	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.72	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.72	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.96	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	86.64	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.40	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.62	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	86.30	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.94	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	86.30	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	86.72	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Grafik 4.174
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cijaku Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Cijaku dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendaai pertama untuk unsur waktu pelayanan. PKM Cijaku perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cijaku agar lebih baik lagi.

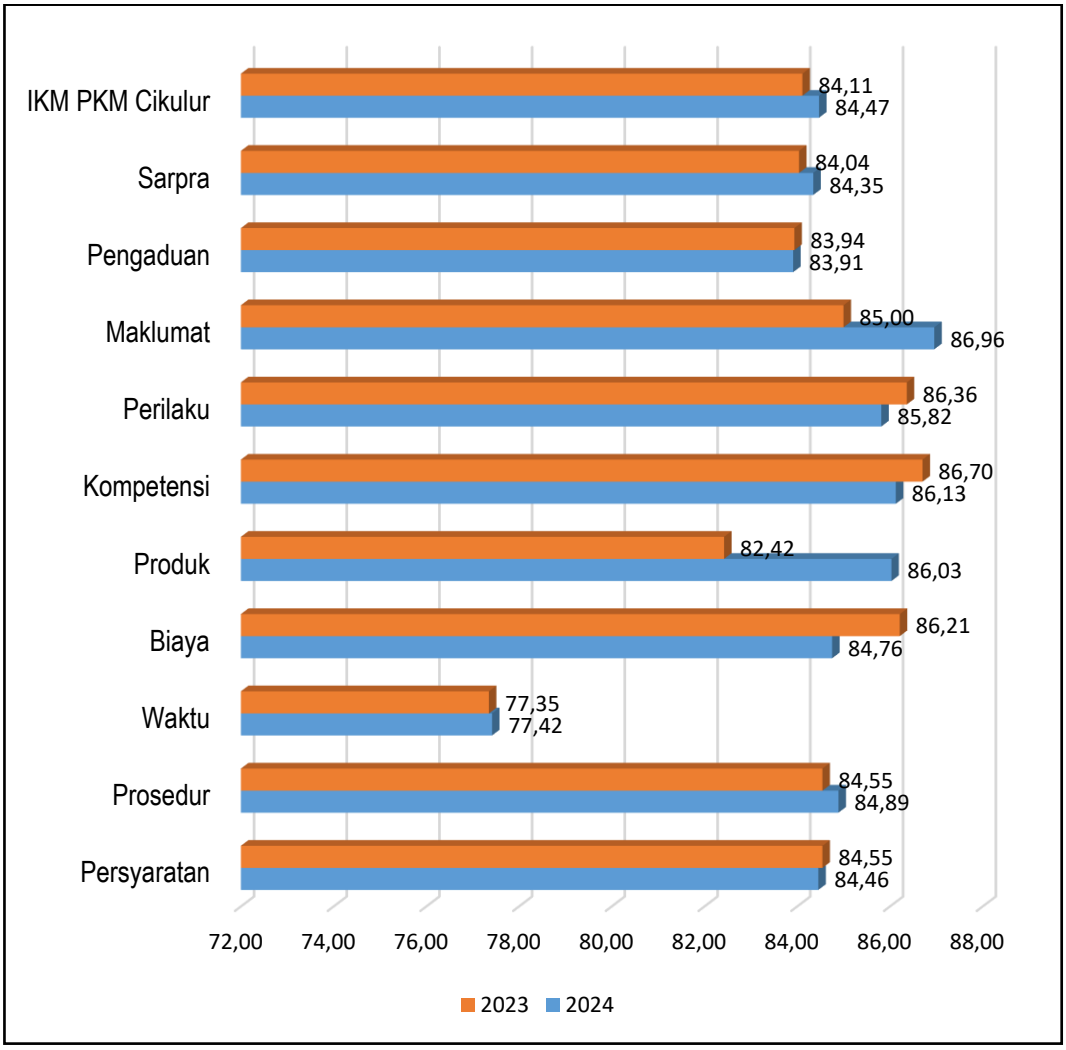
Kedua, PKM Cijaku harus menginformasikan produk pelayanannya berserta mekanismenya untuk mendapatkan layanan tersebut. Hal ini dapat dibuatsemacam infografis layanan dan bagaimana alur/cara mendapatkan layanan tersebut. Alur penerima layanan dan tata caranya juga peru dimonitori dan dievaluasi secara berkalau agar permasalahan yang terjadi di dalamnya dapat diminimalisasi dan semakin disederhanakan agar penerima layanan lebih cepat dan lebih mudah dalam menerima layanan dari PKM Cijaku.

Rekomendasi ketiga adalah melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dpat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Cijaku Jika diperlukan, PKM Cijaku dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan dimonitoring dan dievaluasi antata satgas, petugas pelayanan dan pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan juga dapat dievaluasi menyesuaikan trend yang ada di masyarakat saat ini.

12. Puskesmas Cikulur

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskemas Cikulur tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 84,11 atau terkategori memuaskan pada tahun 2023 menjadi 84,47 pada tahun 2024 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Cikulur sebesar 84,47 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya, yaitu : waktu pelayanan, persyaratan pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.175
IKM Puskesmas Cikulur (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Cikulur. Terdapat 6 unsur komposit mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan terdapat 3 unsur yang mengalami peningkatan dengan nilai indeks di atas indeks unit IKM Puskesmas Cikulur. Adapun 3 unsur tersebut adalah prosedur pelayanan dengan indeks sebesar 84,89 atau terkategori memuaskan; produk pelayanan dengan indeks sebesar 86,03 atau terkategori memuaskan; dan maklumat pelayanan dengan indeks sebesar 86,96 atau terkategori memuaskan;

Unsur komposit IKM Puskesmas Cikulur mengalami sedikit 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 2023, yakni dari yang semula memiliki capaian indeks sebesar 77,35 menjadi sebesar 77,42 atau terkategori memuaskan. Dibanding kan dengan unsur komposit lain, unsur waktu mendapatkan indeks yang paling rendah. Hal ini teridentifikasi dari salah satu indikator kompositnya yang mendapatkan nilai mutu pelayanan C atau terkategori kurang memuaskan. Indikator tersebut adalah kewajaran waktu pelayanan. Masyarakat menilai bahwa wkatu 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 30 dari 31 indikator berkualifikasi B dan 1 indikator berkualifikasi C. Dari 30 indikator tersebut 22 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Cikulur sebesar 84,11.

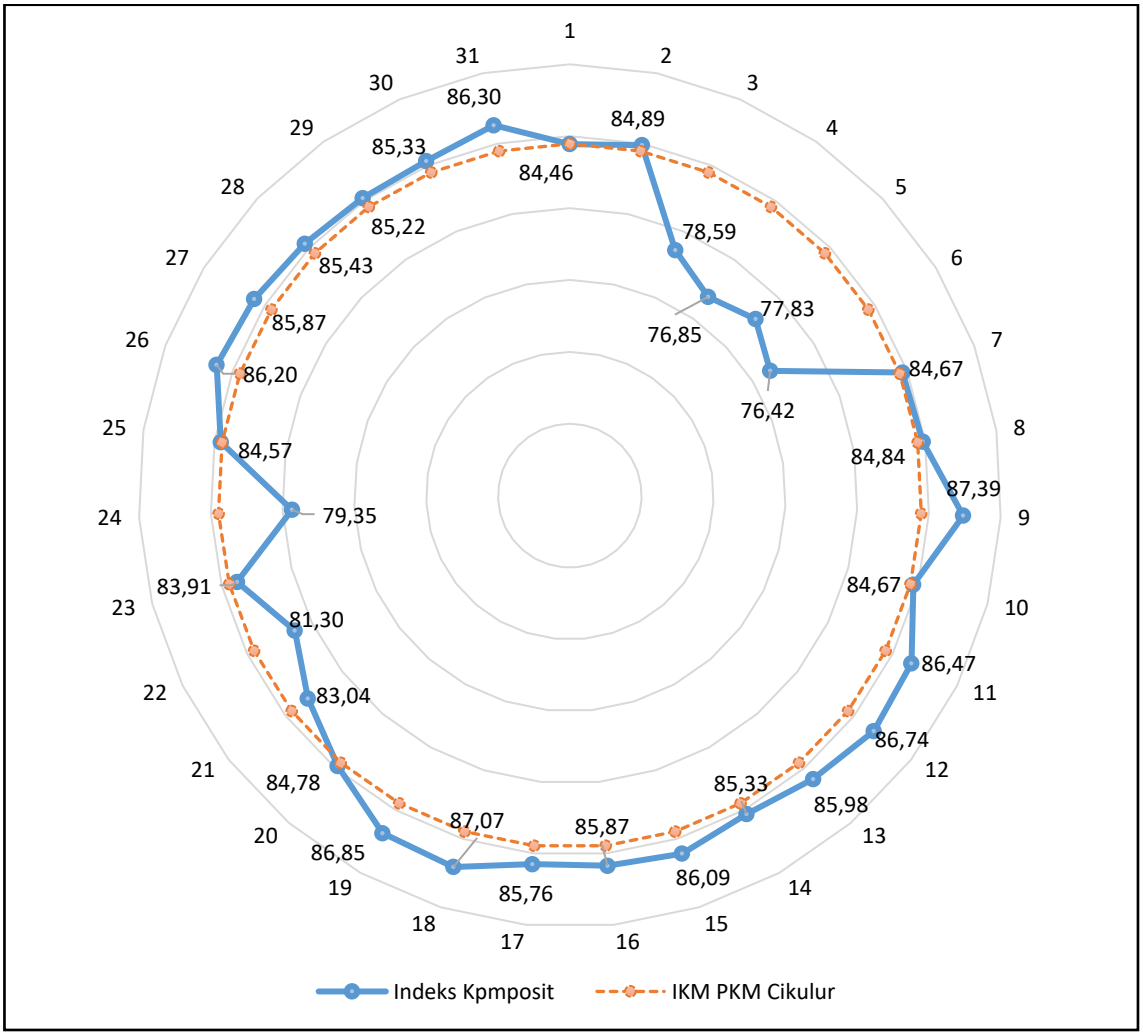
Tabel 4.82
IKM Puskesmas Cikulur (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.46	B	Di Bawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.89	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	78.59	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	76.85	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	77.83	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	76.42	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.67	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.84	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87.39	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	84.67	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	86.47	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	86.74	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.98	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	85.33	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	86.09	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	85.87	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.76	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	87.07	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.85	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.78	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.04	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.30	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.91	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.35	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	84.57	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	86.20	B	Di Atas Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.87	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	85.43	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.22	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	85.33	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	86.30	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

Grafik 4.176
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cikulur (DTP)
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskemas Cikulur dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama adalah untuk unsur Waktu Pelayanan di PKM Cikulur. PKM Cikulur perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cikulur agar lebih baik lagi.

Rekomendasi kedua, Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama

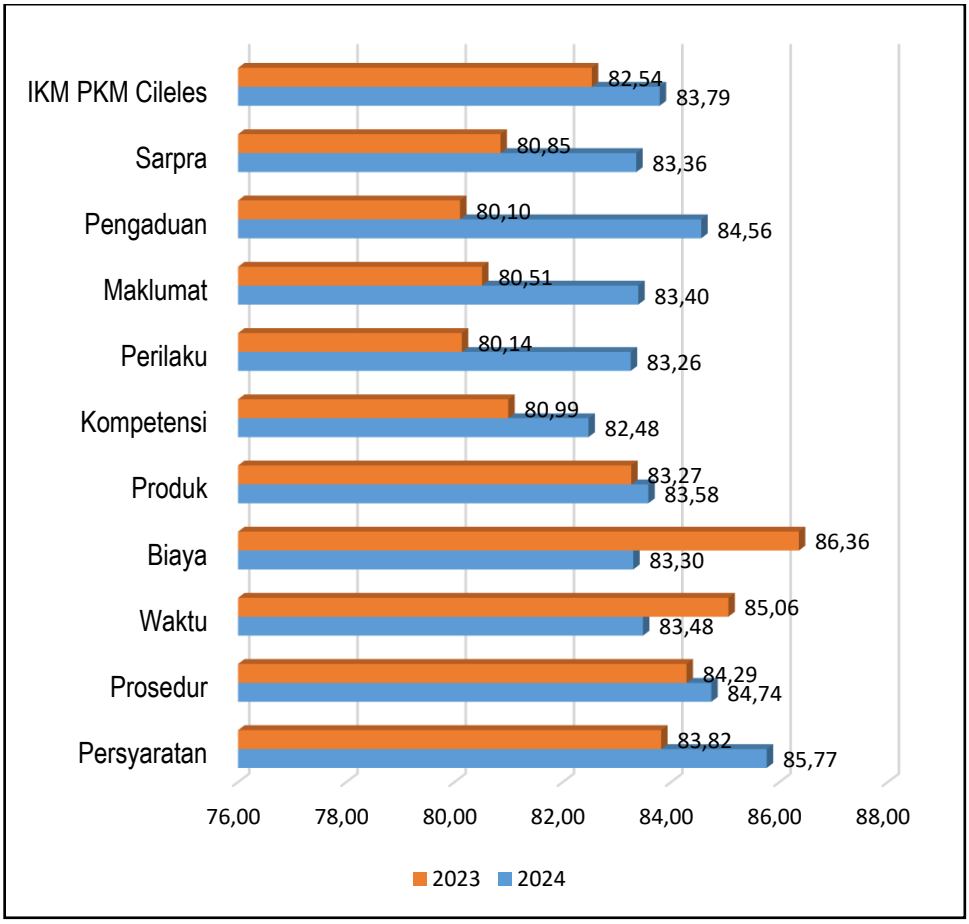
sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Cikulur. Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman

Ketiga, PKM Cikulur perlu melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dpat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Cikulur. Jika diperlukan, PKM Cikulur dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan dimonitoring dan dievaluasi antata satgas, petugas pelayanan dan pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan juga dapat dievaluasi menyesuaikan trend yang ada di masyarakat saat ini.

13. Puskesmas Cileles

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Puskesmas Cileles pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,79 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 82,54 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Cileles sebesar 83,79, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 7 unsur, yaitu: sarana prasarana, maklumat pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kompetensi pelayanan, produk pelayanan, biaya pelayanan dan waktu pelayanan. Adapun untuk 2 unsur lainnya teridentifikasi mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.177
IKM Puskesmas Cileles Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di Cileles terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 8 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Cileles, teridentifikasi 7 unsur yang berada di bawah rerata. Dibandingkan dengan tahun 2023, Kecamatan Cileles mengalami penurunan pada 2 unsur kompositnya yaitu waktu layanan dari indeks sebesar 85,06 pada tahun 2023 menjadi 83,48 pada tahun 2024 serta Biaya layanan dari indeks sebesar 86,36 pada tahun 2023 menjadi 83,30 pada tahun 2024.

Unsur biaya pelayanan dinilai dari 2 indikator, yaitu kewajaran biaya yang harus dibayarkan untuk mendapatkan layanan dan juga kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diterima dengan besarnya biaya yang dikeluarkan. Sementara, Waktu pelayanan dinilai dari 4 indikator, diantaranya ketepatan waktu buka pelayanan, ketepatan waktu istirahat, ketepatan waktu tutup pelayanan dan ketepatan waktu tunggu pelayanan.

Pada unsur pengelolaan pengaduan pelayanan mengalami peningkatan indeks yang sangat signifikan dari 80,10 pada tahun 2023 menjadi 84,56 pada tahun 2024. Begitu juga dengan unsur persyaratan layanan yang juga mengalami peningkatan secara signifikan dari 83,82 pada tahun 2023, menjadi 85,77 pada tahun 2024. Kenaikan lainnya juga terdapat pada unsur Prosedur pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat dan sarana prasarana pelayanan. Namun demikian, dengan peningkatan tersebut Masyarakat masih mengeluhkan tentang kebersihan toilet yang disediakan oleh Puskesmas Cileles.

Tabel 4.83
IKM Puskesmas Cileles
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

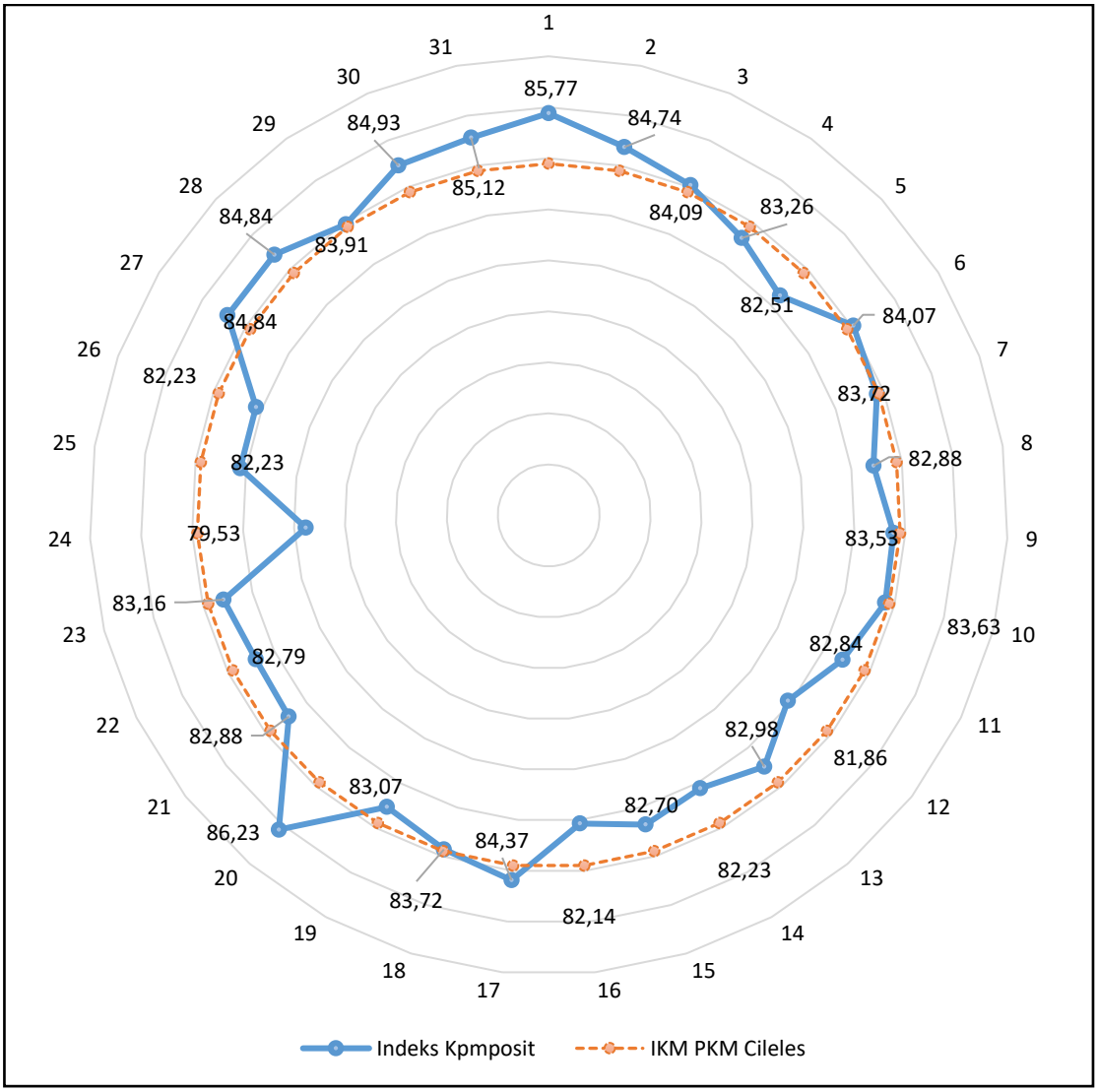
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.77	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.74	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84.09	B	Di Atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.26	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.51	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	84.07	B	Di Atas Rerata
7	Kewajaran Biaya	83.72	B	Di Bawah Rerata
8	Biaya Tambahan	82.88	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.53	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	83.63	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	82.84	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.86	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	82.98	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	82.23	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	82.70	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	82.14	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	84.37	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.72	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.07	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86.23	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.88	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.79	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.16	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.53	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.23	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82.23	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.84	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	84.84	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.91	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.93	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	85.12	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa keseluruhan atau 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks agregat IKM PKM Cileles

sebesar 83,79 dan sebanyak 20 indikator masih di bawah indeks rerata IKM PKM Cileles. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.178
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cileles
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PKM Cileles dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama untuk unsur sarana dan prasarana di PKM Cileles. Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melanggar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Cileles. Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman.

Selanjutnya merupakan rekomendasi untuk unsur Kompetensi Petugas pelayanan. Petugas pelayanan di PKM Cileles perlu mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas pelayanan oleh petugas layanan. Supervisi ini dimaksudkan untuk

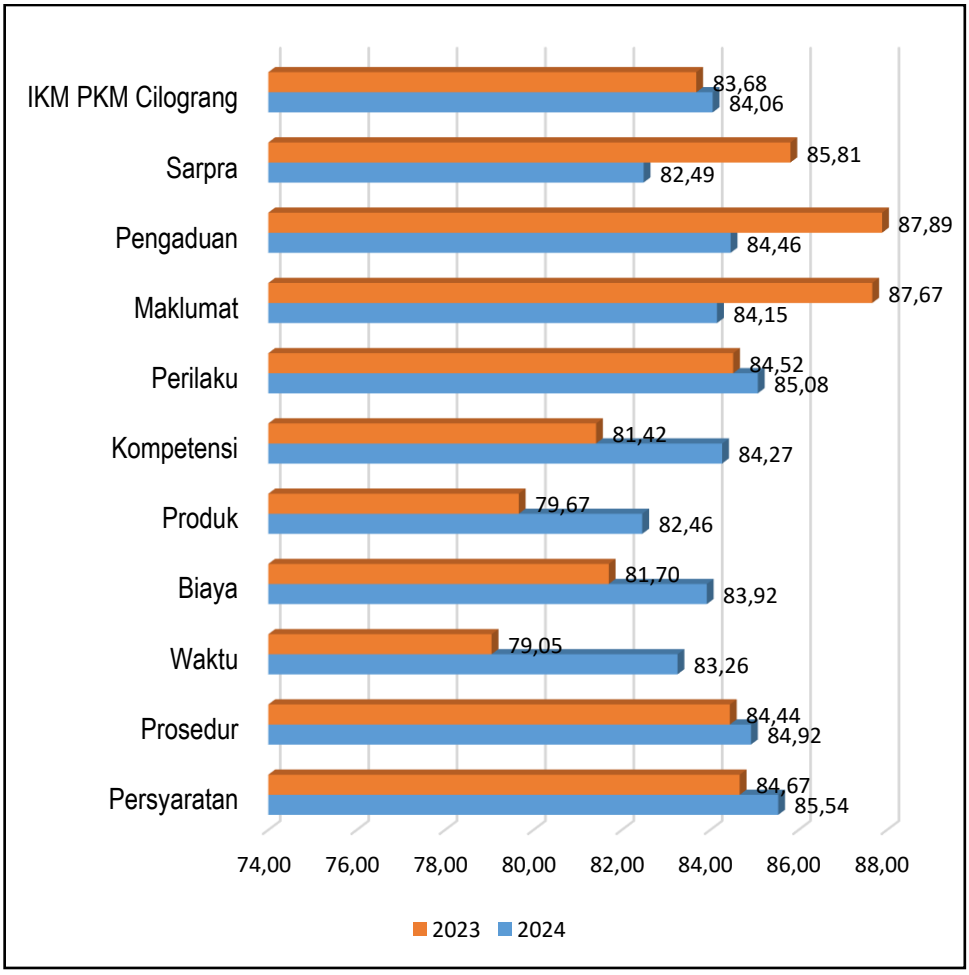
menstandardisasi sejauh mana kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan agar lebih mudah mengidntikasi masalah atau kelemahan yang ada dalam proses pelayanan. Petugas pelayanan di PKM Cileles.

Ketiga, Motivasi petugas pelayanan di PKM Cileles perlu dibangun dengan baik. Salah satunya dimuali dengan kegiatan briefing di pagi hari sebelum memulai kegiatan pelayanan. Selain *check* dan *recheck* kesiapan petugas, kegiatan ini juga dapat dijadikan momen untuk memberikan motivasi-motivasi positif untuk petugas. Penerapan SOP 3S juga dapat dilakukan di pagi hari agar petugas selalu memberikan Salam, Senyum dan Sapa kepada masyarakat penerima layanan. Bagi petugas baru, sebaiknya diikutsertakan pada bimtek tentang pelayanan prima bagi petugas pelayanan di PKM Cileles.

14. Puskesmas Cilograng

Dengan capaian indeks sebesar 84,06, tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Cilograng terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat meningkat dibandingkan dengan tahun 2023 sebesar 83,86. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Cilograng sebesar 84,06 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur kompositnya yaitu: Sarana Prasarana, produk pelayanan, waktu pelayanan serta biaya pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.179
IKM Puskesmas Cilograng Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PKM di Cilograng mengalami peningkatan menjadi 84,06 pada tahun 2024. Dari 10 unsur komposit, terdapat 70% unsur yang mengalami peningkatan indeks kepuasan masyarakat yakni: perilaku petugas pelayanan sebesar 85,08, unsur kompetensi pelaksana sebesar 84,27, unsur produk layanan sebesar 82,46 , biaya pelayanan sebesar 83,92, waktu pelayanan sebesar 83,62, prosedur pelayanan sebesar 84,92, dan persyaratan pelayanan sebesar 85,54. Dengan meningkatnya 70% unsur indeks kepuasan Masyarakat tersebut berpengaruh terhadap capaian IKM pada Puskesmas Cilograng sebesar 84,06.

Dari 10 unsur, terdapat 3 unsur yang mengalami penurunan indeks yakni pada unsur sarana dan prasarana sebesar 82,49, pengelolaan pengaduan layanan sebesar 84,46, dan maklumat pelayanan sebesar 84,15. Meskipun mendapatkan penilaian yang lebih rendah dibandingkan dengan tahun lalu, namun dua unsur tersebut masih diatas nilai rata-rata IKM.

Masalah yang berhasil diidentifikasi dari 31 indikator kompositnya adalah waktu tunggu pelayanan yaitu sebesar 79,81. Kemudian menyusul beberapa indikator lainnya yaitu adanya keluhan dari masyarakat terkait kebersihan lingkungan, kebersihan toilet umum dan efektivitas larangan merokok. Secara lebih detail, Gambaran dari ke 31 indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini:

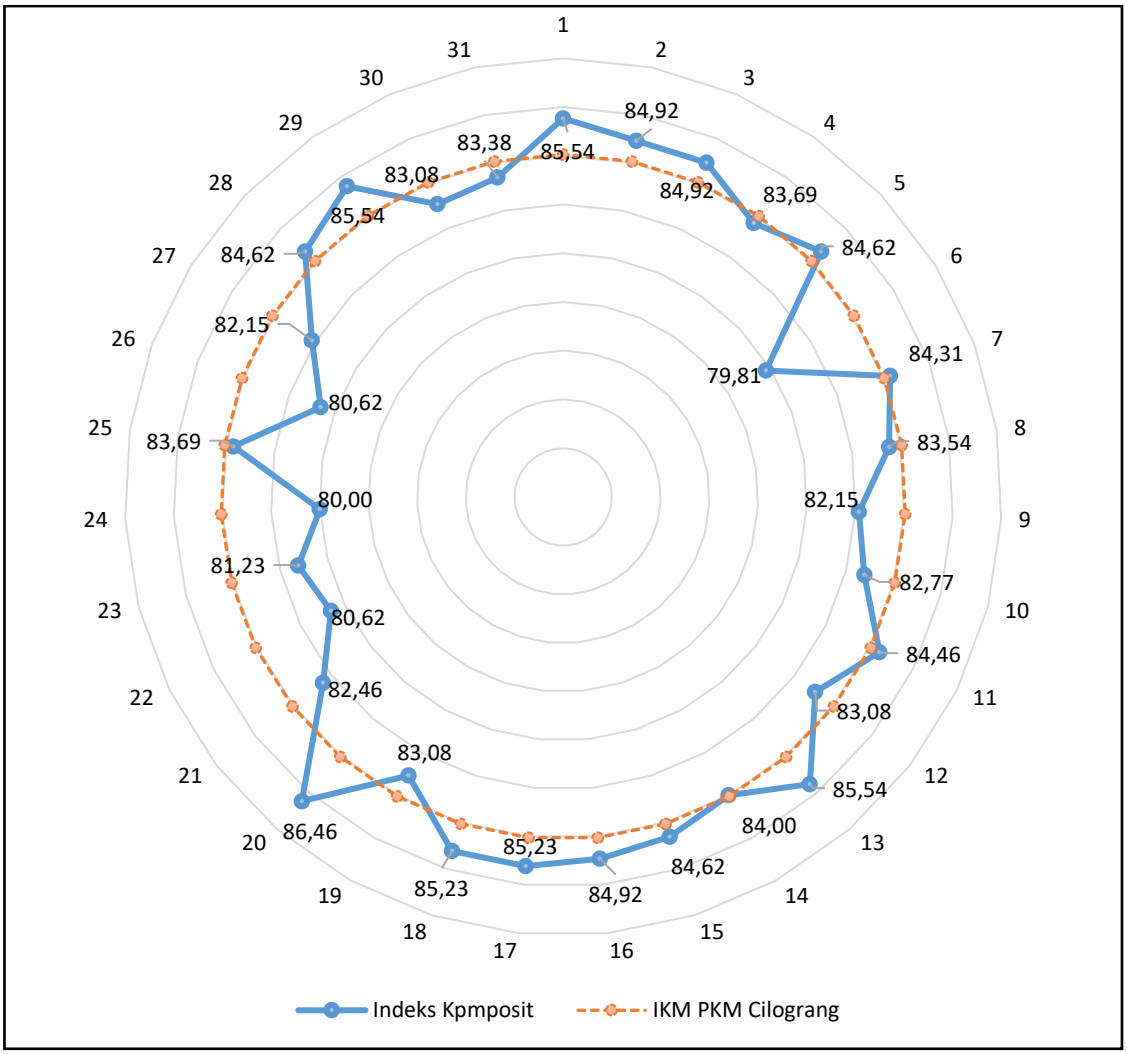
Tabel 4.84
IKM Puskesmas Cilograng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.54	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.92	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84.92	B	Di Atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.69	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	84.62	B	Di Atas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	79.81	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.31	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.54	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.15	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	82.77	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.46	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.08	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.54	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.00	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	84.62	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	84.92	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.23	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.23	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.08	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86.46	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.46	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.62	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.23	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.00	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.69	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.62	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.15	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	84.62	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.54	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.08	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	83.38	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa keseluruhan 31 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator, sebanyak 14 indikator telah mencapai di atas indeks agregat IKM PKM Cilograng sebesar 84,06 dan sebanyak 12 indikator berada di bawah indeks IKM PKM Cilograng. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.180
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cilograng
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan postur pelayanan publik di atas, perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Cilograng dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut.

Rekomendasi pertama untuk unsur sarana dan prasarana di PKM Cilograng. Sama seperti PKM Lainnya, pada PKM Lainnya, Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Cilograng. Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman.

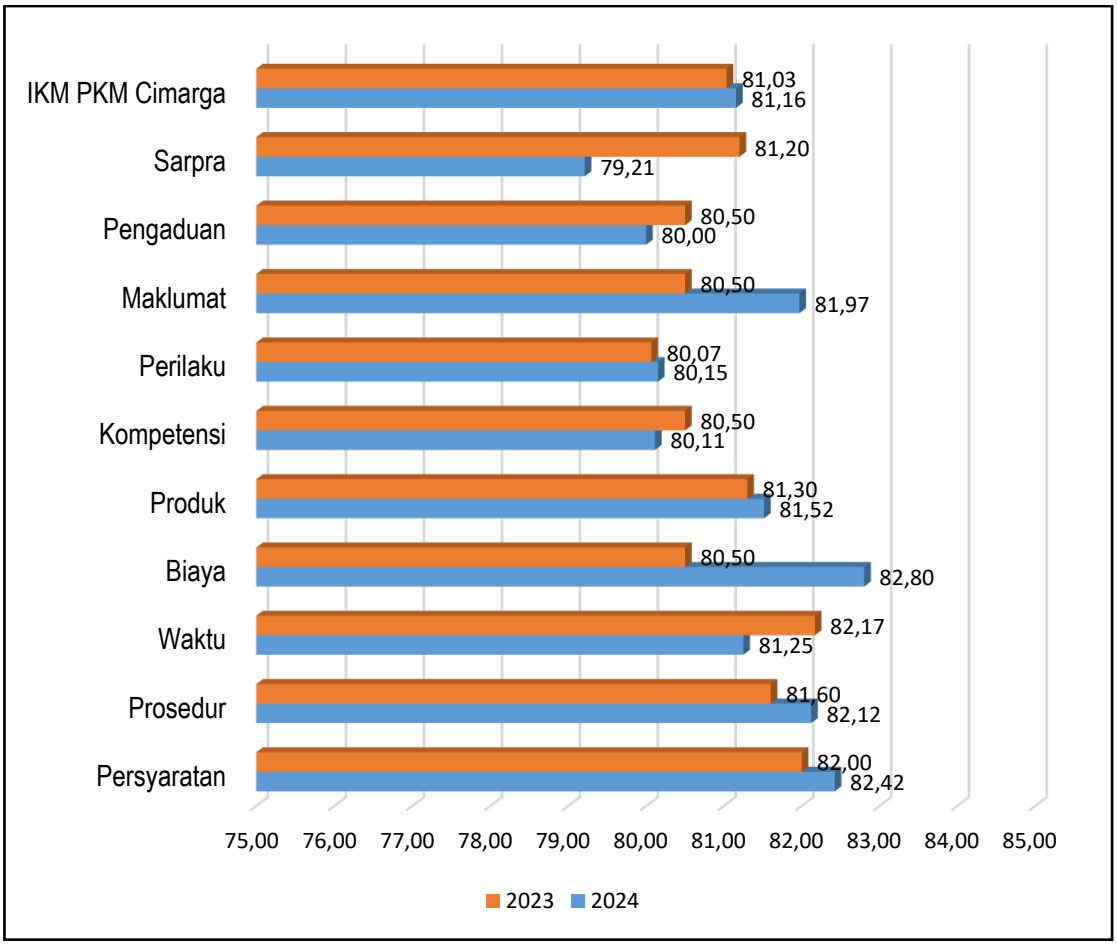
Selanjutnya untuk unsur produk layanan, PKM Cilograng harus menginformasikan produk pelayanannya berserta mekanismenya untuk mendapatkan layanan tersebut. Hal ini dapat dibuatsemacam infografis layanan dan bagaimana alur/cara mendapatkan layanan tersebut. Alur penerima layanan dan tata caranya juga peru dimonitori dan dievaluasi secara berkalau agar permasalahan yang terjadi di dalamnya dapat diminimalisasi dan semakin disederhanakan agar penerima layanan lebih cepat dan lebih mudah dalam menerima layanan dari PKM Cilograng.

Ketiga, pada unsur waktu pelayanan, PKM Cilograng perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cilograng agar lebih baik lagi.

15. Puskesmas Cimarga

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Cimarga pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 81,16 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 81,03 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat Puskesmas Cimarga sebesar 81,16, maka teridentifikasi ada 4 unsur yang berada di bawah rerata Puskesmas Cimarga, yakni kompetensi pemberi layanan, perilaku pemberi layanan, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana layanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.181
IKM Puskesmas Cimarga Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

IKM Puskesmas Cimarga secara umum mengalami peningkatan namun tidak cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat belum merasakan perubahan kualitas pelayanan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini perlu mendapat perhatian dari pengelola Puskesmas Cimarga untuk dapat meningkatkan mutu layanan, terutama pada unsur yang mengalami penurunan.

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Cimarga terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada semua unsurnya. Pada tahun ini terdapat 6 unsur yang terkonfirmasi naik, yaitu unsur persyaratan pelayanan dari 82,00 menjadi 82,42, prosedur pelayanan dari 81,60 menjadi 82,12, biaya pelayanan dari 80,50 menjadi 82,80, produk pelayanan dari 81,30 menjadi 81,52, perilaku petugas pelayanan dari 80,07 menjadi 80,15 dan maklumat pelayanan dari 80,50 menjadi 81,97. Dari 6 unsur yang mengalami kenaikan di tahun ini, 5 diantaranya berada diatas rata-rata IKM Puskesmas Cimarga.

Terdapat pula unsur yang mengalami penurunan cukup signifikan pada IKM Puskesmas Cimarga tahun 2024. Ada 4 unsur yang mengalami penurunan nilai IKM, yang paling signifikan adalah unsur sarana prasarana, dari 81,20 menjadi 79,21. Dilihat dari tabel dibawah, komposit yang mempengaruhi unsur ini dinilai rendah oleh masyarakat seperti kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet dan efektivitas larangan merokok.

Berikut merupakan tabel yang dapat memberikan gambaran mengenai 31 indikator komposit sebagai pembentuk Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Cimarga.

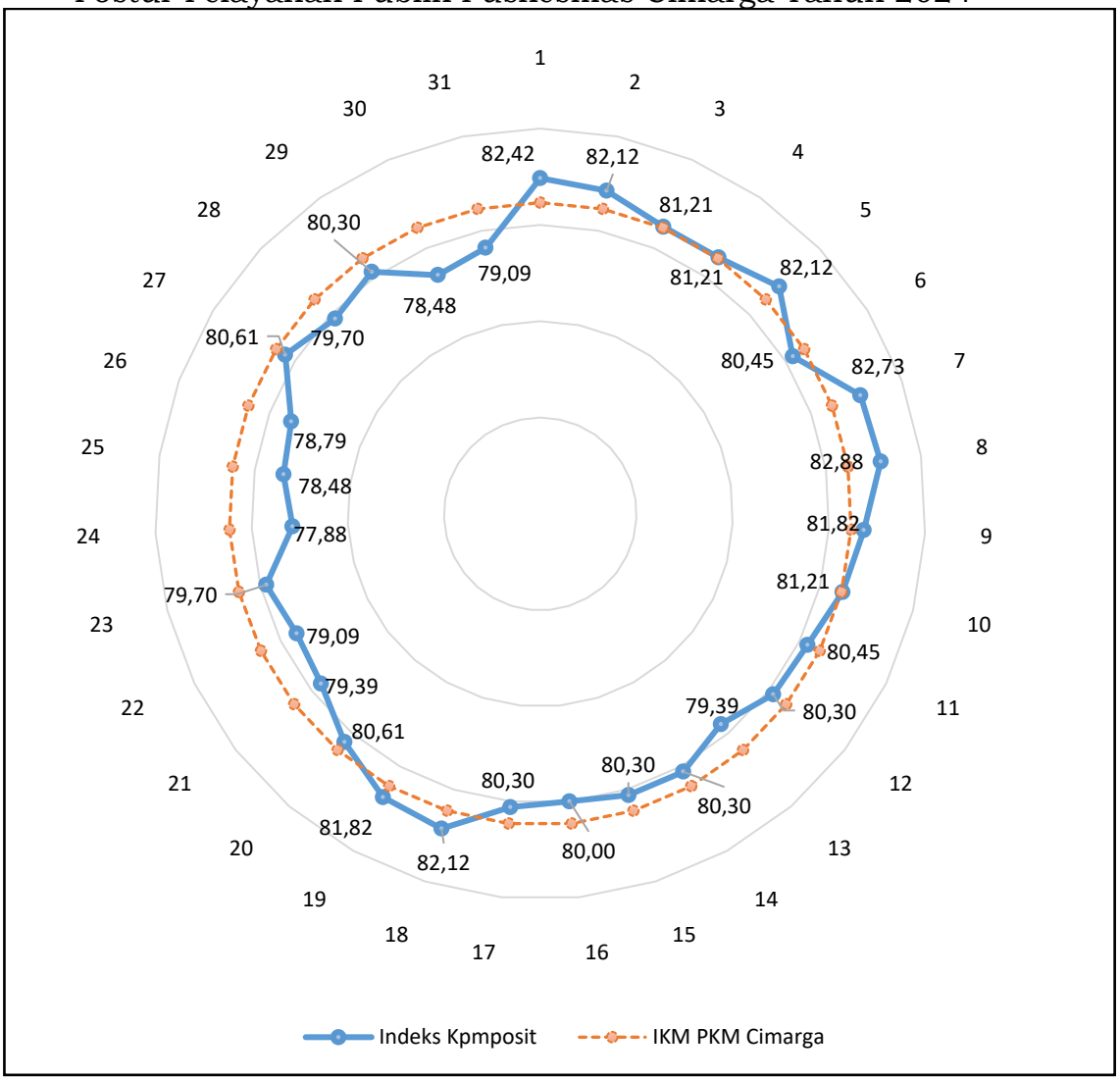
Tabel 4.85
IKM Puskesmas Cimarga
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.42	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.12	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.21	B	Di Atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.21	B	Di Atas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.12	B	Di Atas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	80.45	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	82.73	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	82.88	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.82	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	81.21	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	80.45	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.30	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	79.39	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	80.30	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	80.30	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	80.00	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	80.30	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82.12	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81.82	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80.61	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79.39	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79.09	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.70	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.88	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	78.48	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78.79	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80.61	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	79.70	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80.30	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	78.48	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	79.09	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh 31 indikator berkualifikasi B. Dari 32 indikator, sebanyak 11 indikator telah mencapai di atas indeks agregat IKM PKM Cimarga sebesar 81,16 dan sebanyak 20 indikator berada di bawah indeks IKM Puskesmas Cimarga Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.182
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cimarga Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Cimarga dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama untuk unsur sarana prasarana. Kebersihan dan kerapihan di PKM Cimarga, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Cimarga Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman.

Rekomendasi kedua adalah melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dpat mempermudah masyarakat dalam

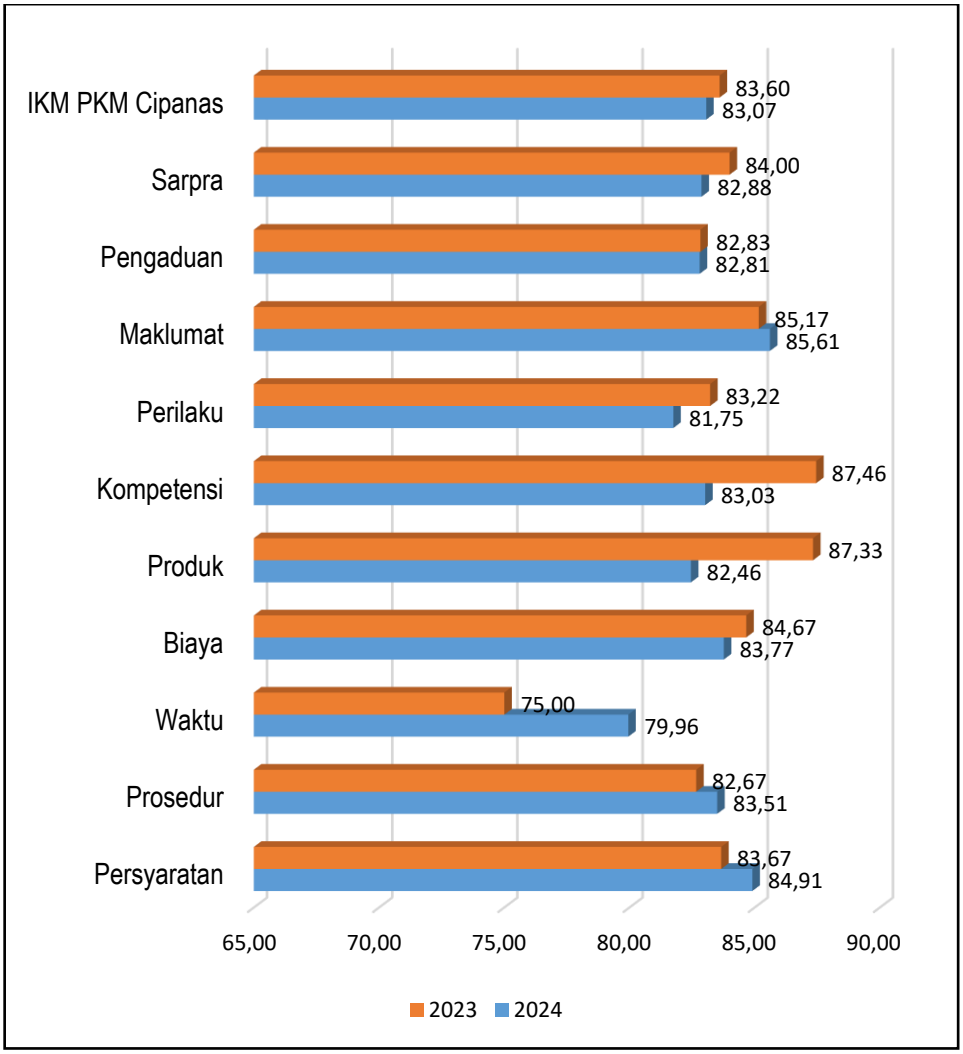
melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Cimarga Jika diperlukan, PKM Cimarga dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan dimonitoring dan dievaluasi antata satgas, petugas pelayanan dan pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan juga dapat dievaluasi menyesuaikan trend yang ada di masyarakat saat ini.

Ketiga, Motivasi petugas pelayanan di PKM Cimarga perlu dibangun dengan baik. Salah satunya dimuali dengan kegiatan briefing di pagi hari sebelum memulai kegiatan pelayanan. Selain *check* dan *recheck* kesiapan petugas, kegiatan ini juga dapat dijadikan momen untuk memberikan motivasi-motivasi positif untuk petugas. Penerapan SOP 3S juga dapat dilakukan di pagi hari agar petugas selalu memberikan Salam, Senyum dan Sapa kepada masyarakat penerima layanan. Bagi petugas baru, sebaiknya diikutsertakan pada bimtek tentang pelayanan prima bagi petugas pelayanan di PKM Cimarga.

16. Puskesmas Cipanas

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Cipanas pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,07 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini temrcatat mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 83,60 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Cipanas sebesar 83,07, maka teridentifikasi 6 unsur yang berada di bawah rerata IKM Puskesmas Cipanas. Unsur-unsur tersebut adalah waktu layanan, produk layanan, kompetensi pemberi layanan, perilaku pemberi layanan, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana.

Grafik 4.183
IKM Puskesmas Cipanas (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Dari 10 unsur terdapat dua unsur yang mengalami penurunan cukup signifikan, yaitu unsur kompetensi dan produk layanan. Namun nilai IKM yang terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, walaupun mengalami kenaikan, unsur ini adalah unsur yang paling dinilai rendah oleh Masyarakat.

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PKM di Kecamatan Cipanas terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 4 unsurnya. Meski demikian PKM Cipanas mengalami penurunan pada 6 unsur kompositnya yaitu biaya layanan, produk layanan, kompetensi pemberi layanan, perilaku pemberi layanan, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana layanan.

Meskipun mengalami penurunan namun masih dalam kualifikasi baik atau mempunyai nilai B. 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 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. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

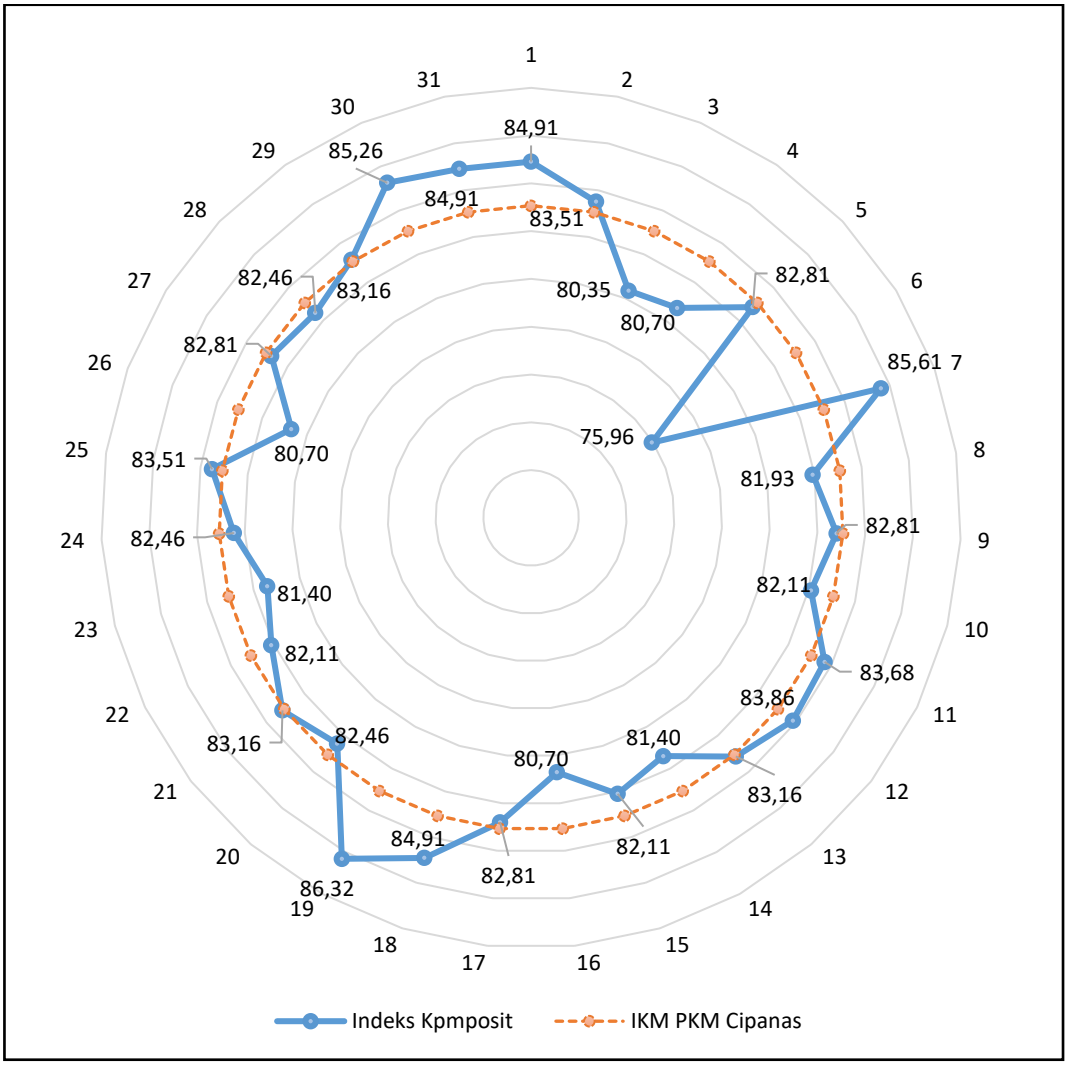
Tabel 4.86
IKM Puskesmas Cipanas (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.91	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.51	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.35	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.70	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.81	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	75.96	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.61	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	81.93	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.81	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	82.11	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.68	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.86	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.16	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	81.40	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	82.11	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	80.70	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	82.81	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.91	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.32	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.46	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.16	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.11	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.40	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82.46	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.51	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.70	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.81	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	82.46	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.16	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	85.26	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84.91	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dari 31 indikator, masih ada sebanyak 1 indikator mempunyai kualifikasi C, sebanyak 30 indikator lainnya mempunyai kualifikasi B dan 13 indikator berada diatas Rata-rata IKM Puskesmas Cipanas sebesar 83.07.

Grafik 4.182
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cipanas (DTP)
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PKM Cipanas dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama adalah untuk unsur waktu pelayanan. PKM Cipanas perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cipanas agar lebih baik lagi.

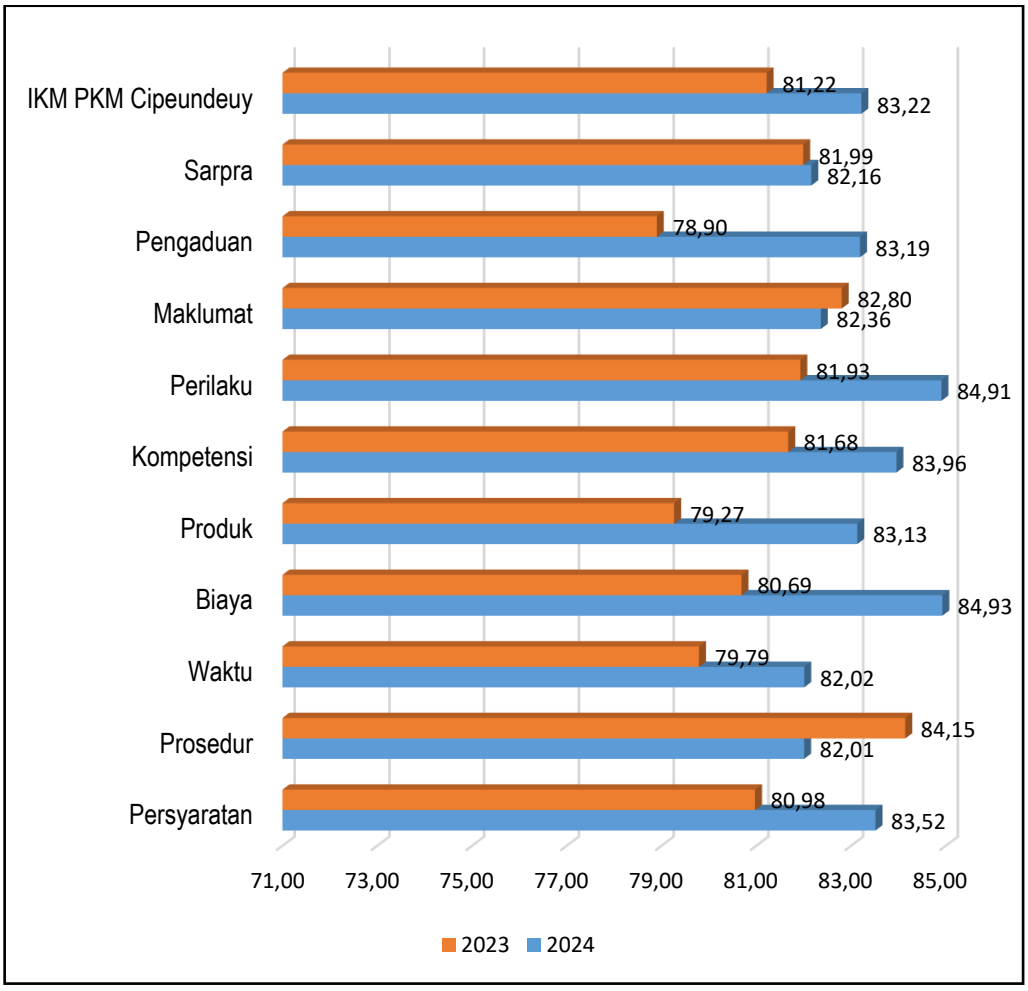
Kedua, pada unsur produk pelayanan. PKM Cipanas harus menginformasikan produk pelayanannya berserta mekanismenya untuk mendapatkan layanan tersebut. Hal ini dapat dibuat semacam infografis layanan dan bagaimana alur/cara mendapat kan layanan tersebut. Alur penerima layanan dan tata caranya juga peru dimonitori dan dievaluasi secara berkalau agar permasalahan yang terjadi di dalamnya dapat diminimalisasi dan semakin disederhanakan agar penerima layanan lebih cepat dan lebih mudah dalam menerima layanan dari PKM Cipanas.

Ketiga, Motivasi petugas pelayanan di PKM Cipanas perlu dibangun dengan baik. Salah satunya dimuali dengan kegiatan briefing di pagi hari sebelum memulai kegiatan pelayanan. Selain *check* dan *recheck* kesiapan petugas, kegiatan ini juga dapat dijadikan momen untuk memberikan motivasi-motivasi positif untuk petugas. Penerapan SOP 3S juga dapat dilakukan di pagi hari agar petugas selalu memberikan Salam, Senyum dan Sapa kepada masyarakat penerima layanan. Bagi petugas baru, sebaiknya diikutsertakan pada bimtek tentang pelayanan prima bagi petugas pelayanan di PKM Cipanas.

17. Puskesmas Cipeundeuy

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Puskemas Cipeundeuy pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,22 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 81,22 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Puskesmas Cipeundeuy sebesar 83,22, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur yang berada di bawah rerata IKM PKM Cipeundeuy. Serta terdapat 2 unsur yang mengalami penurunan yakni unsur maklumat pelayanan dan prosedur pelayanan.

Grafik 4.185
IKM Puskesmas Cipeundeuy Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PKM Cipendeuy terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 9 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Cipendeuy, teridentifikasi 6 unsur yang berada di bawah rerata, yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan Sarana prasarana pelayanan.

IKM Puskesmas Cipeundeuy mengalami penurunan pada 2 unsur kompositnya. Unsur prosedur pelayanan merupakan unsur yang mengalami penurunan. Permasalahan yang teridentifikasi dimungkinkan masyarakat masih menemukan prosedur yang dianggap kurang disederhanakan. Unsur kedua yang mengalami penurunan adalah maklumat pelayanan. Ketersediaan maklumat pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap implementasi maklumat adalah yang dinilai oleh masyarakat terhadap unsur ini.

Kemudian terdapat 6 unsur yang berada di bawah rata-rata IKM Puskesmas Cipendeuy adalah: prosedur layanan, waktu layanan, produk layanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana layanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table dibawah ini:

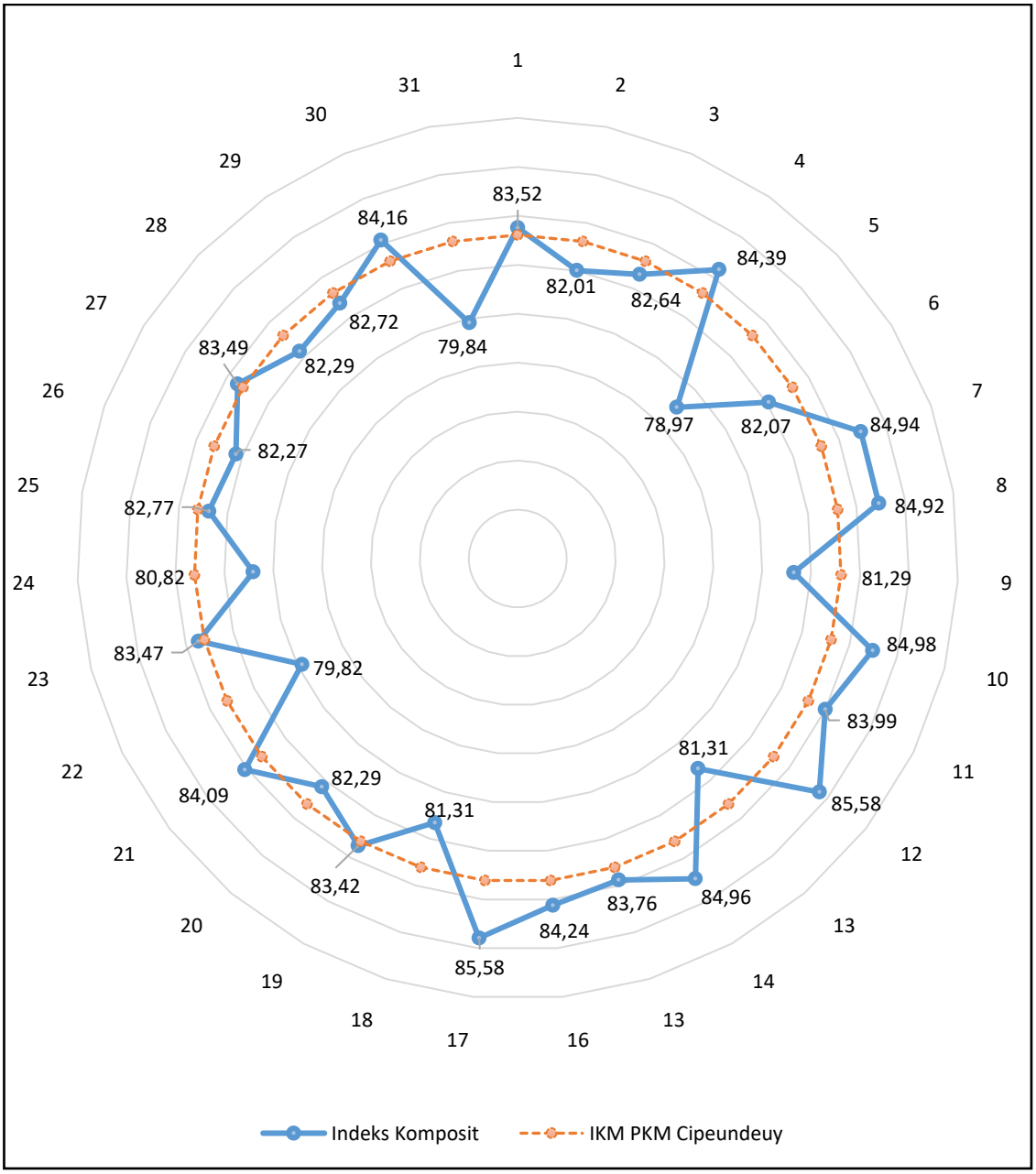
Tabel 4.87
IKM Puskesmas Cipeundeuy
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.52	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.01	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82.64	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	84.39	B	Di Atas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	78.97	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	82.07	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.94	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.92	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.29	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	84.98	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.99	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.58	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	81.31	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.96	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	83.76	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	84.24	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.58	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81.31	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.42	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.29	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.09	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79.82	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.47	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.82	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.77	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82.27	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.49	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	82.29	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82.72	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.16	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	79.84	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dari 31 indikator, seluruhnya mendapat nilai B atau memuaskan. 16 indikator nilainya berada diatas rata-rata IKM Puskesmas cipendeuy sebesar 83,22.

Grafik 4.186
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cipeundeuy
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PKM Cipeundeuy dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama untuk unsur prosedur pelayanan di PKM Cipendeuy. Prosedur pelayanan di PKM Cipeundeuy harus dibuat sesederhana mungkin. Masyarakat penerima layanan harus dapat mengakses layanan cepat dan mudah. Hal ini bias dilihat dengan cara mereviu SOP pelayanan, apakah sudah cukup sederhana atau masih ada yang bias disederhanakan lagi. Jika diperlukan ada petugas tersendiri yang khusus melayani informasi pelayanan di PKM Cipendeuy.

Kedua tentang waktu pelayanan di PKM Cipendeuy. PKM Cipeundeuy perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cipendeuy agar lebih baik lagi.

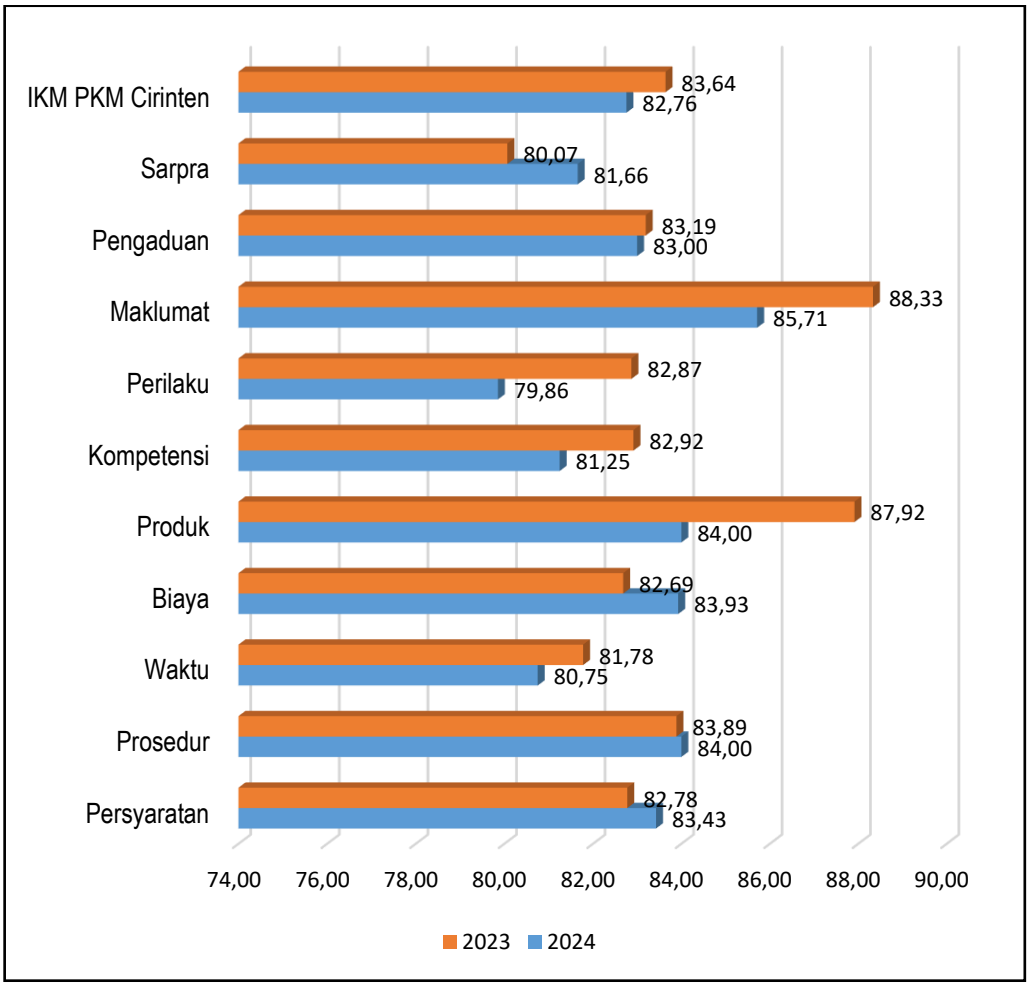
Ketiga, Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola

secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Cipeundeuy Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman

18. Puskesmas Cirinten

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap PKM Cirinten pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 82,76 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami penurunan jika disbanding dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 83,64 yang juga masuk dalam mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Cirinten sebesar 82,76, maka teridentifikasi 4 unsur yang berada di bawah rerata. Unsur tersebut adalah Sarana Prasarana layanan, Perilaku petugas layanan, Kompetensi petugas layanan dan waktu layanan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.187
IKM Puskesmas Cirinten Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PKM Cirinten terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari perolehan nilai indeks pada seluruh unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Cirinten, teridentifikasi 4 unsur yang berada di bawah rerata. Unsur yang berada di bawah rerata adalah unsur sarana dan prasarana. Permasalahan utama yang masih teridentifikasi di tahun ini adalah adanya keluhan masyarakat terkait lahan parkir yang dinilai kurang luas. Begitupun dengan sarana toilet yang dinilai kurang bersih, kenyamanan ruang tunggu serta kebersihan puskesmas secara keseluruhan yang dinilai kurang.

Unsur selanjutnya yang berada di bawah rerata adalah unsur Perilaku Pemberi Layanan dan kompetensi pemberi layanan. Dua unsur ini lebih mengarah kepada personality petugas di lapangan yang memeberi layanan. Masalah utaman yang ditemukan pada unsur perilaku pemberi layanan yang juga berada di bawah rerata 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).

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur kompetensi 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 waktu pelayanan juga berada di bawah rerata IKM PKM Cirinten, unsur ini mengalami penurunan dibandingkan tahun 2023. Hal yang harus diperhatikan pada unsur ini diantaranya adalah waktu tunggu dokter rawat jalan yang dinilai masih kurang sesuai standar (60 menit).

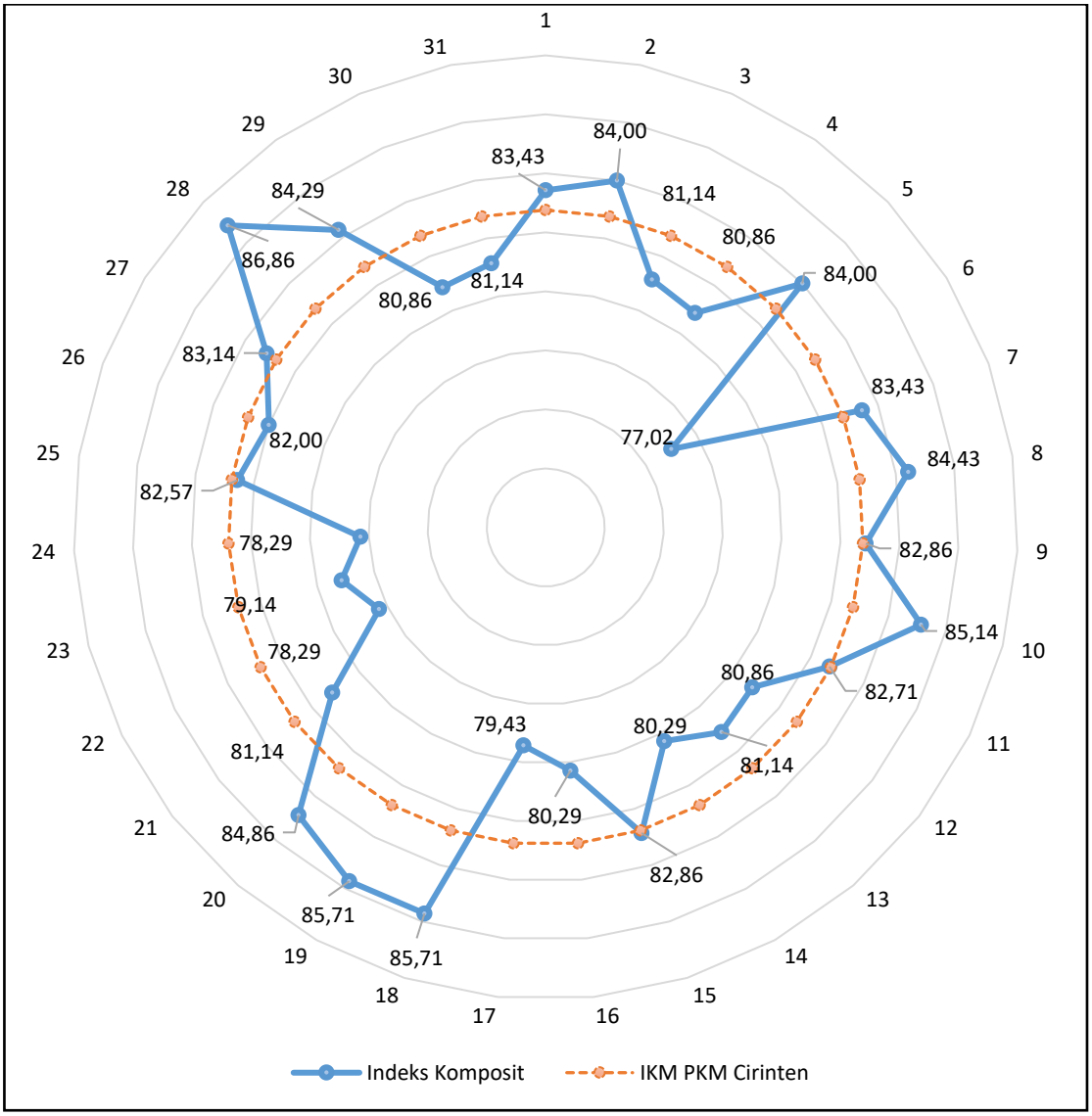
Tabel 4.89
IKM Puskesmas Cirinten
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.43	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.00	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.14	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.86	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	84.00	B	Di Atas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	77.02	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	83.43	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.43	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.86	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	85.14	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	82.71	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.86	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	81.14	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	80.29	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	82.86	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	80.29	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	79.43	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.71	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.71	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.86	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81.14	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	78.29	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.14	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	78.29	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.57	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82.00	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.14	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	86.86	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.29	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80.86	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	81.14	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dari 31 indikator, seluruhnya mendapat nilai B atau memuaskan. 14 indikator nilainya berada diatas rata-rata IKM Puskesmas cipendeuy sebesar 82,76.

Grafik 4.188
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cirinten
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PKM Cirinten dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Pertama untuk unsur waktu pelayanan di PKM Cirinten. PKM Cirinten perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Cirinten agar lebih baik lagi.

Kedua, Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di

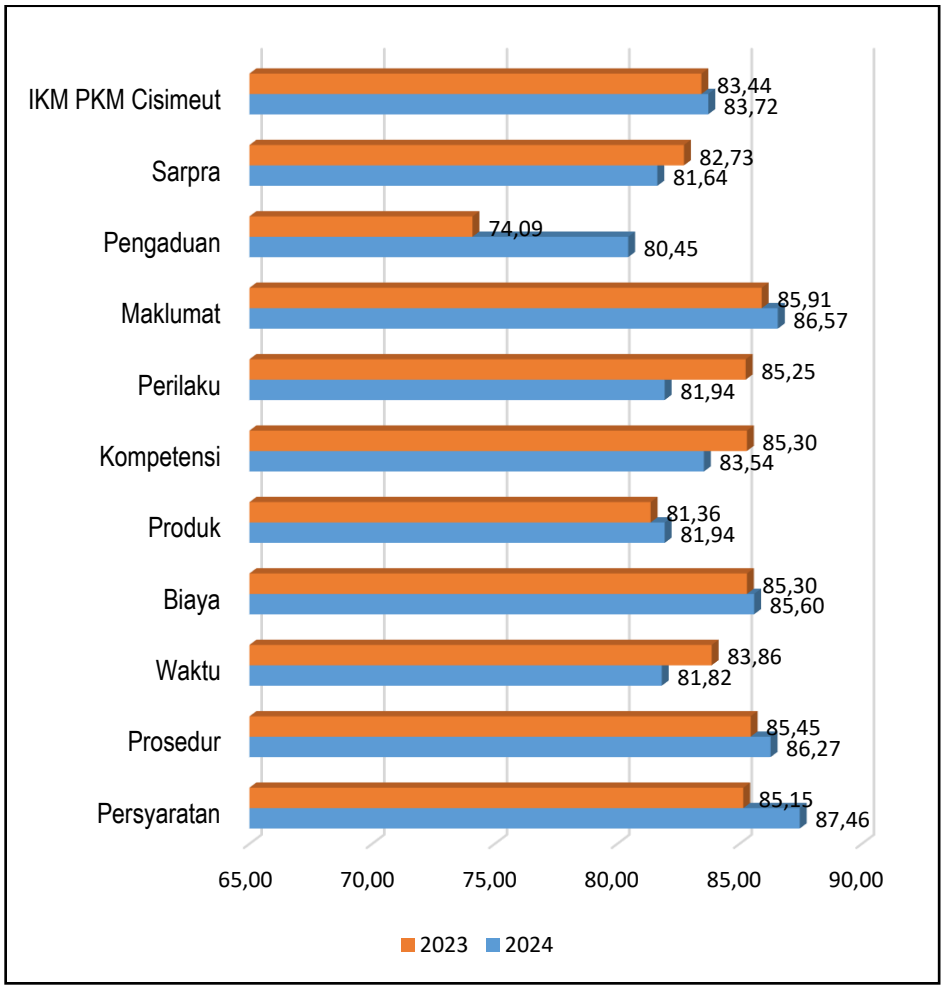
sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilaksanakan menyoal kelayakan sarana dan prasaranan di PKM Cirinten Jika diperlukan, pembaharuan atau penataan ulang lingkungan dilakukan agar terlihat lebih Asri dan nyaman.

Ketiga, Motivasi petugas pelayanan di PKM Cirinten perlu dibangun dengan baik. Salah satunya dimuali dengan kegiatan briefing di pagi hari sebelum memulai kegiatan pelayanan. Selain *check* dan *recheck* kesiapan petugas, kegiatan ini juga dapat dijadikan momen untuk memberikan motivasi-motivasi positif untuk petugas. Penerapan SOP 3S juga dapat dilakukan di pagi hari agar petugas selalu memberikan Salam, Senyum dan Sapa kepada masyarakat penerima layanan. Bagi petugas baru, sebaiknya diikutsertakan pada bimtek tentang pelayanan prima bagi petugas pelayanan di PKM Cirinten.

19. Puskesmas Cisimeut

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap PKM Cisimeut pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,72 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 83,44 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Cisimeut sebesar 83,72, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur yang berada di bawah IKM PKM Cisimeut. Meskipun secara umum, sebagian besar unsur mengalami kenaikan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.189
IKM Puskesmas Cisimeut Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PKM Cisimeut terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada sebagian besar unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Cisimeut teridentifikasi 6 unsur yang berada di bawah rerata yakni pada unsur sarana dan prasarana, unsur pengelolaan pengaduan, unsur perilaku, unsur kompetensi, unsur produk layanan dan unsur waktu pelayanan.

Pada unsur sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan atau masih terlihatnya pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan.

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.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur Waktu Pelayanan terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. 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

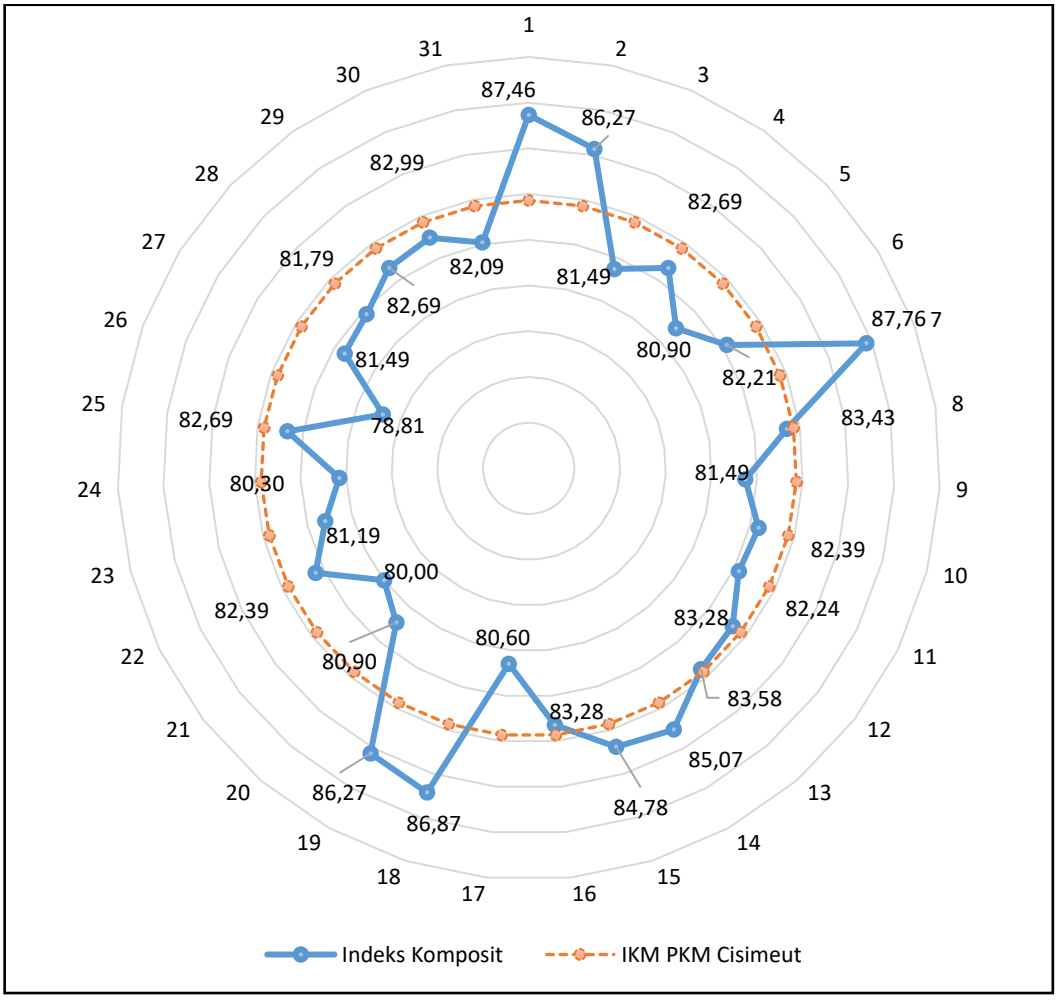
Tabel 4.90
IKM Puskesmas Cisimeut
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.46	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.27	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.49	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82.69	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.90	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	82.21	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	87.76	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.43	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81.49	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	82.39	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	82.24	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.28	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.58	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	85.07	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	84.78	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	83.28	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	80.60	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.87	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.27	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80.90	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.00	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.39	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.19	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.30	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.69	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78.81	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81.49	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	81.79	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82.69	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82.99	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	81.14	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dari 31 indikator, keseluruhannya mempunyai kualifikasi B atau memuaskan. Sejumlah 7 indikator diantaranya memiliki nilai diatas reerata IKM Cisimeut.

Grafik 4.190
Postur Pelayanan PublikPuskesmas Cisimeut
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja

indikator-indikator komposit di PKM Cisimeut dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut:

Pertama, untuk Unsur Produk Pelayanan. PKM Cisimeut harus menginformasikan produk pelayanannya berserta mekanismenya untuk mendapatkan layanan tersebut. Hal ini dapat dibuat semacam infografis layanan dan bagaimana alur/ cara mendapatkan layanan tersebut. Alur penerima layanan dan tata caranya juga peru dimonitori dan dievaluasi secara berkalau agar permasalahan yang terjadi di dalamnya dapat diminimalisasi dan semakin disederhanakan agar penerima layanan lebih cepat dan lebih mudah dalam menerima layanan dari PKM Cisimeut.

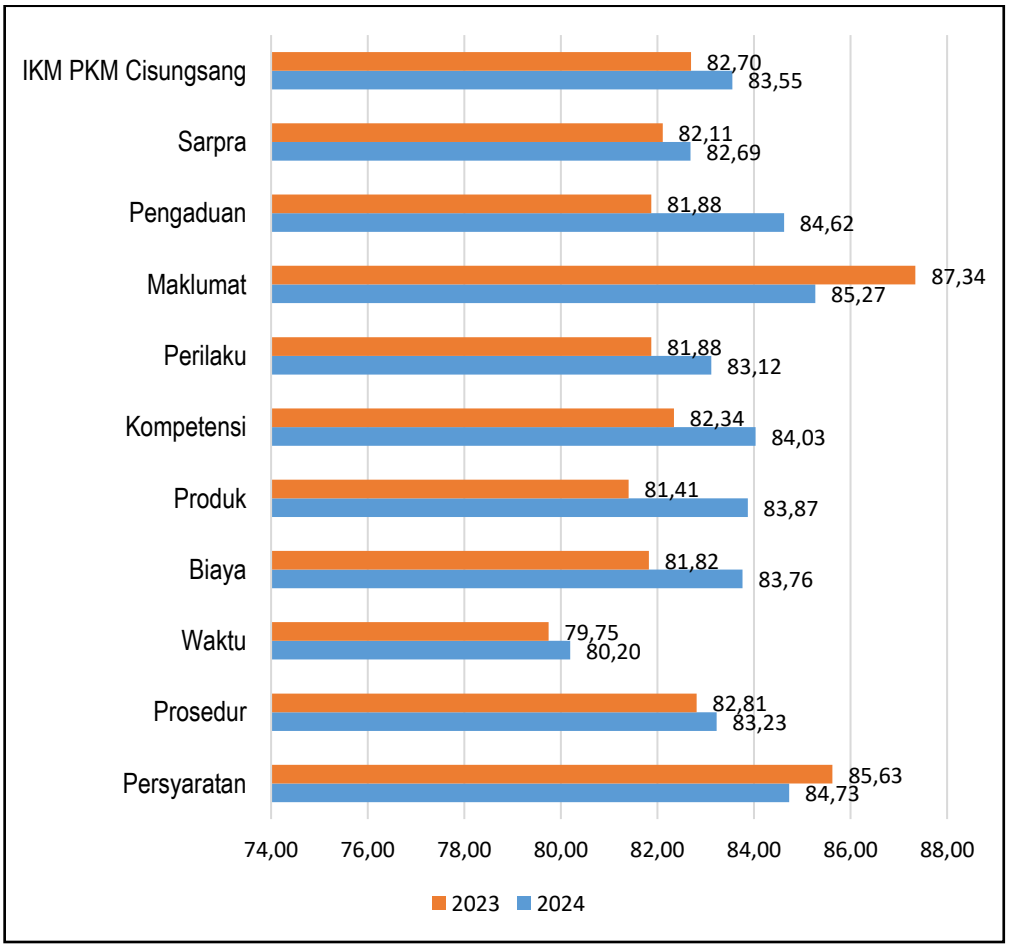
Rekomendasi kedua adalah melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dpat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Cisimeut Jika diperlukan, PKM Cisimeut dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan dimonitoring dan dievaluasi antata satgas, petugas pelayanan dan pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan juga dapat dievaluasi menyesuaikan trend yang ada di masyarakat saat ini.

Ketiga, Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan.

20. Puskesmas Cisungsang

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Cisungsang pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,55 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 82,70 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Cisungsang sebesar 83,55, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 2 unsur layanan yang mengalami penurunan dan 4 unsur yang berada di bawah rerata IKM PKM Cisungsang sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.191
IKM Puskesmas Cisungsang Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PKM Cisungsang terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari nilai IKM sebesar *83,55* yang mempunyai nilai mutu B. Meski demikian, teridentifikasi 2 unsur yang mengalami penurunan indeks yakni pada unsur maklumat pelayanan dan persyaratan layanan. Walau keduanya mengalami penurunan namun keduanya masih bernilai diatas rata-rata IKM Puskesmas Cisungsang.

Terdapat 4 Unsur yang nilainya berada dibawah rerata IKM Puskesma Cisungsang, yaitu: sarana dan prasaranan layanan, perilaku petugas layanan, waktu pelayanan dan prosedur pelayanan.

Pada unsur sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran.

Pada unsur perilaku petugas pemberi layanan 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).

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur waktu pelayanan terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam. 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

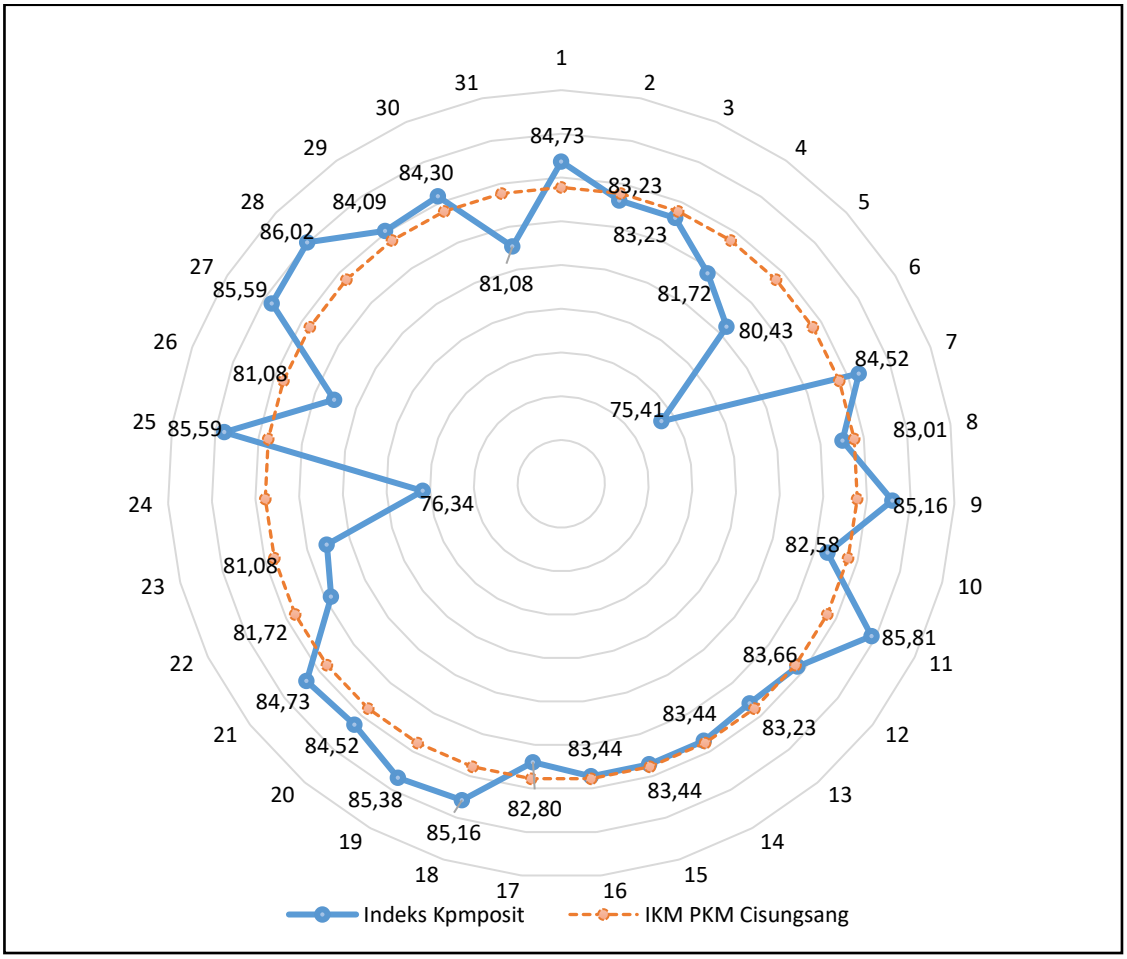
Tabel 4.91
IKM Puskesmas Cisungsang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.73	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.23	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	83.23	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.72	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.43	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	75.41	C	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	84.52	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	83.01	B	Di bawah rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.16	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	82.58	B	Di bawah rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.81	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.66	B	Di atas rerata
13	Pengalaman Petugas	83.23	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	83.44	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	83.44	B	Di bawah rerata
16	Kesantunan	83.44	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	82.80	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.16	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.38	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.52	B	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.73	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.72	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.08	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	76.34	C	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85.59	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81.08	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.59	B	Di atas rerata
28	Keamanan	86.02	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.09	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.30	B	Di atas rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	81.08	B	Di bawah rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dari 31 indikator terdapat 2 indikator mempunyai kualifikasi C pada indikator waktu tunggu pelayanan dan kebersihan toilet umum. Sedangkan 29 indikator lainnya memiliki kualifikasi B dan 14 diantaranya memiliki nilai diatas rata-rata IKM Puskesmas Cisungsang.

Grafik 4.192
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Cisungsang
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja

indikator-indikator komposit di Puskesmas Cisungsang dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama untuk unsur sarana ndan prasarana. Kebersihan dan kerapihan kantor, terutama yang diakses oleh penerima layanan harus dilaksanakan dan di kelola secara baik. Diperlukan pegawai atau pekerja khusus yang selalau menjaga kebersihan dan kerapihan area layanan, terutama di ruang tunggu dan toilet yang diakses oleh penerima layanan. Jika diperlukan, dibuat tim atau petugas piket harian yang bertugan memonitor dan mengevaluasi hasil monitoring kebersihan dan kerapihan area kantor yang diakses oleh penerima layanan. Seringkali terdapat pula pegawai atau penerima layanan yang masih terlihat merokok di lokasi PKM. Jika hal ini terjadi, petugas layanan atau petugas yang piket wajib menegur dan mengarahkan mereka agar mentaati larangan merokok yang telah tersedia di sekitar area layanan. Jika ada petugas yang melangar, pimpinan wajib memberikan sanksi yang telah disepakati bersama sebelumnya.

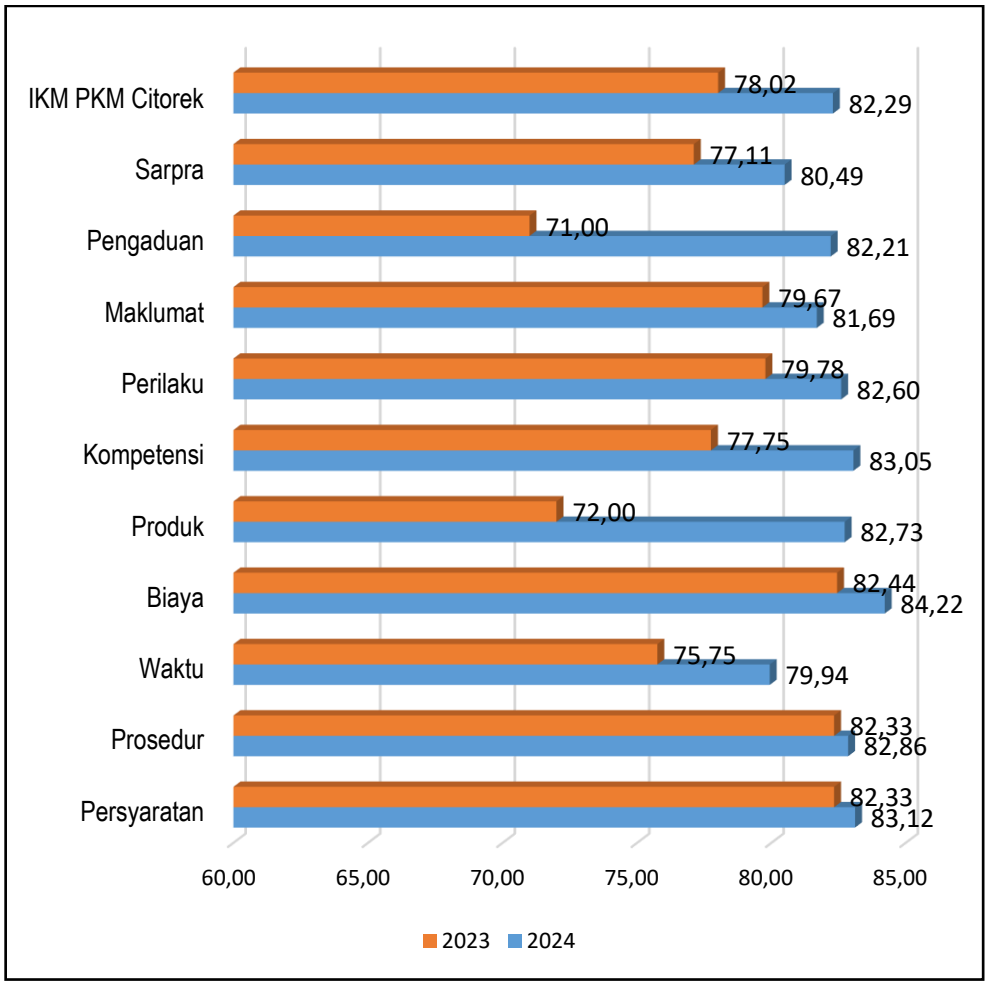
Kedua, Motivasi petugas pelayanan di PKM Cisuangsang perlu dibangun dengan baik. Salah satunya dimuali dengan kegiatan briefing di pagi hari sebelum memulai kegiatan pelayanan. Selain *check* dan *recheck* kesiapan petugas, kegiatan ini juga dapat dijadikan momen untuk memberikan motivasi-motivasi positif untuk petugas. Penerapan SOP 3S juga dapat dilakukan di pagi hari agar petugas selalu memberikan Salam, Senyum dan Sapa kepada masyarakat penerima layanan. Bagi petugas baru, sebaiknya diikutsertakan pada bimtek tentang pelayanan prima bagi petugas pelayanan di PKM Cisuangsang.

Rekomendasi ketiga, PKM Cisungsang perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain.

21. Puskesmas Citorek

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Citorek pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 82,29 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 78,02 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Puskesmas Citorek sebesar 82,29, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur layanan yakni sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan, maklumat pelayanan serta waktu pelayanan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.193
IKM Puskesmas Citorek Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PKM di Citorek terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 10 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Citorek, teridentifikasi 4 unsur yang masih berada dibawah rerata IKM PKM Citorek, keempat unsur tersebut adalah unsur sarana dan prasarana, unsur pengelolaan layanan pengaduan, unsur maklumat pelayanan serta waktu tunggu pelayanan.

Pada unsur sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran.

Pada unsur pengelolaan pengaduan 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 maklumat pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah keberadaan maklumat pelayanan dan integritas dalam melaksanakan maklumat tersebut. Apa yang dituangkan dalam maklumat dianggap tidak mampu dilaksanakan oleh pemberi layanan.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. Lalu selanjutnya pada waktu tunggu layanan ambulan yang lebih dari 30 menit menjadi hal yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Tabel 4.92
IKM Puskesmas Citorek
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

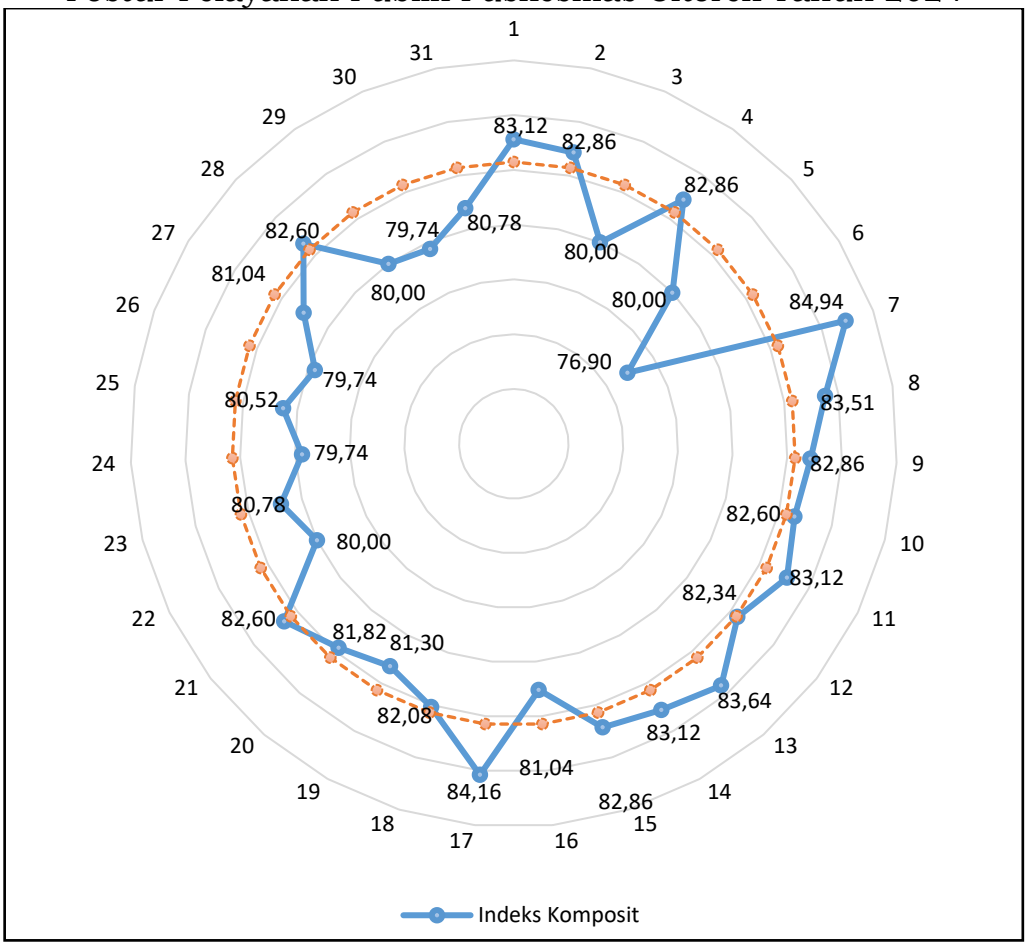
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.12	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.86	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.00	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82.86	B	Di Atas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.00	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	76.90	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.94	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.51	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.86	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	82.60	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.12	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.34	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.64	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.12	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	82.86	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	81.04	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	84.16	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82.08	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81.30	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81.82	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.60	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.00	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.78	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.74	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	80.52	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.74	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81.04	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	82.60	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	80.00	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	79.74	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	80.78	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dari 31 indikator seluruhnya mempunyai kualifikasi B. Dari 31 indikator, sebanyak 15 indikator telah mencapai di atas indeks agregat IKM PKM Citorek sebesar 82,29 dan sebanyak 16 indikator berada di bawah indeks IKM

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

Grafik 4.194
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Citorek Tahun 2024



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja

indikator-indikator komposit di PKM Citorek dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama adalah untuk unsur waktu pelayanan. PKM Citorek perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Citorek agar lebih baik lagi.

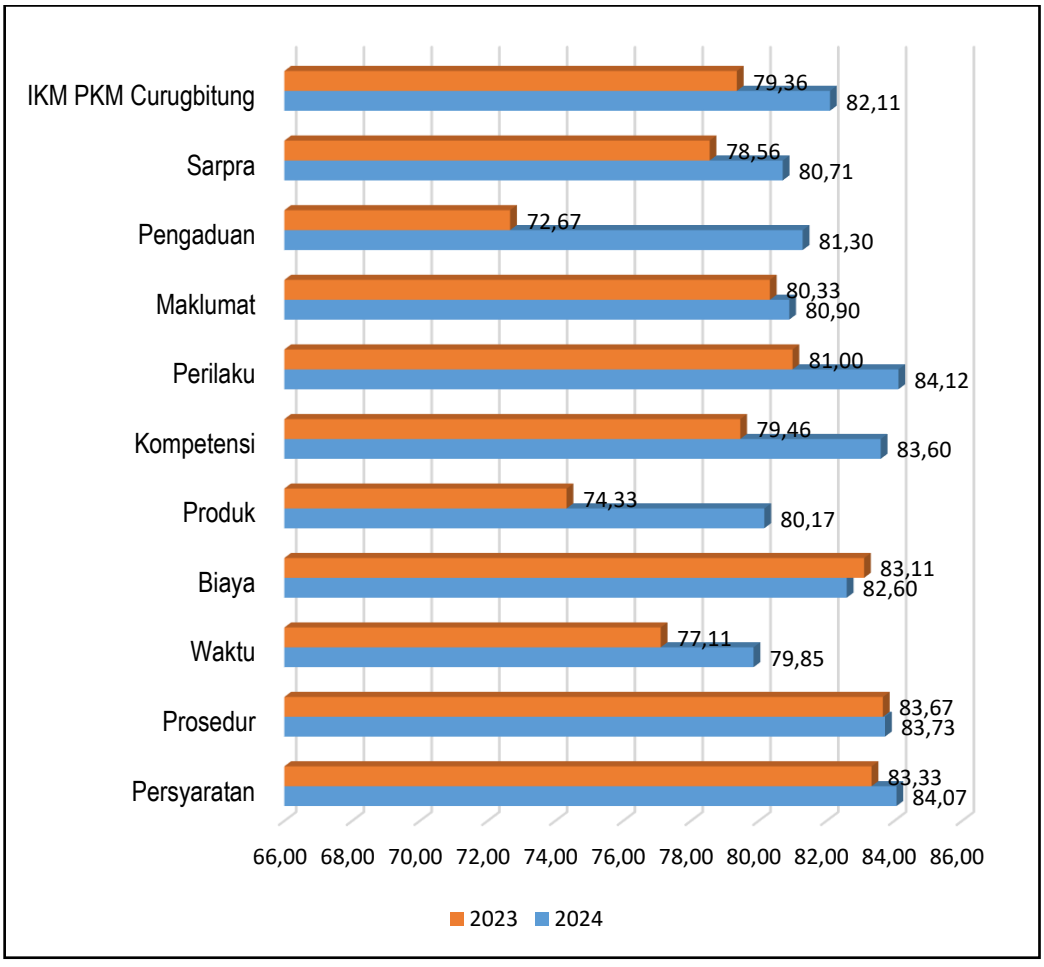
Kedua, untuk unsur maklumat pelayanan, perancangan ulang publikasi maklumat mungkin perlu dilakukan agar dapat dengan mudah dilihat oleh masyarakat penerima layanan. Penempatan pengumuman maklumat juga harus ditempat strategis agar mudah dilihat. Diluar publikasi maklumat, pegawai atau petugas di PKM Citorek juga perlu menjiwai esensi dari maklumat yang ditulis. Penjiwaan ini tentunya dapat memotivasi agar pekerjaaan segera diselesaikan dan dapat dinikmati oleh penerima layanan di PKM Citorek.

Rekomendasi ketiga adalah melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dpat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Citorek Jika diperlukan, PKM Citorek dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat. Pada kurun waktu tertentu, rekap pengaduan dimonitoring dan dievaluasi antara satgas, petugas pelayanan dan pimpinan lembaga agar ada solusi/umpan balik terhadap pengaduan masyarakat.

22. Puskesmas Curugbitung

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Puskesmas Curugbitung pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 82,11 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 79,36 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM PKM Curugbitung sebesar 82,11, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur yakni sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan, maklumat pelayanan, produk pelayanan serta waktu pelayanan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.195
IKM Puskesmas Curugbitung Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di kecamatan Curugbitung terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks pada 9 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Curugbitung, teridentifikasi 4 unsur yang berada di bawah rerata. Unsur tersebut adalah unsur sarana dan prasarana, unsur pengelolaan pengaduan, unsur maklumat pelayanan, unsur produk pelayanan serta unsur waktu pelayanan.

Pada unsur sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran.

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. Pada unsur maklumat pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah keberadaan maklumat pelayanan dan integritas dalam melaksanakan maklumat tersebut. Apa yang dituangkan dalam maklumat dianggap tidak mampu dilaksanakan oleh pemberi layanan.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. Lalu selanjutnya pada waktu tunggu layanan ambulan yang lebih dari 30 menit menjadi hal yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Tabel 4.93
IKM Puskesmas Curugbitung
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

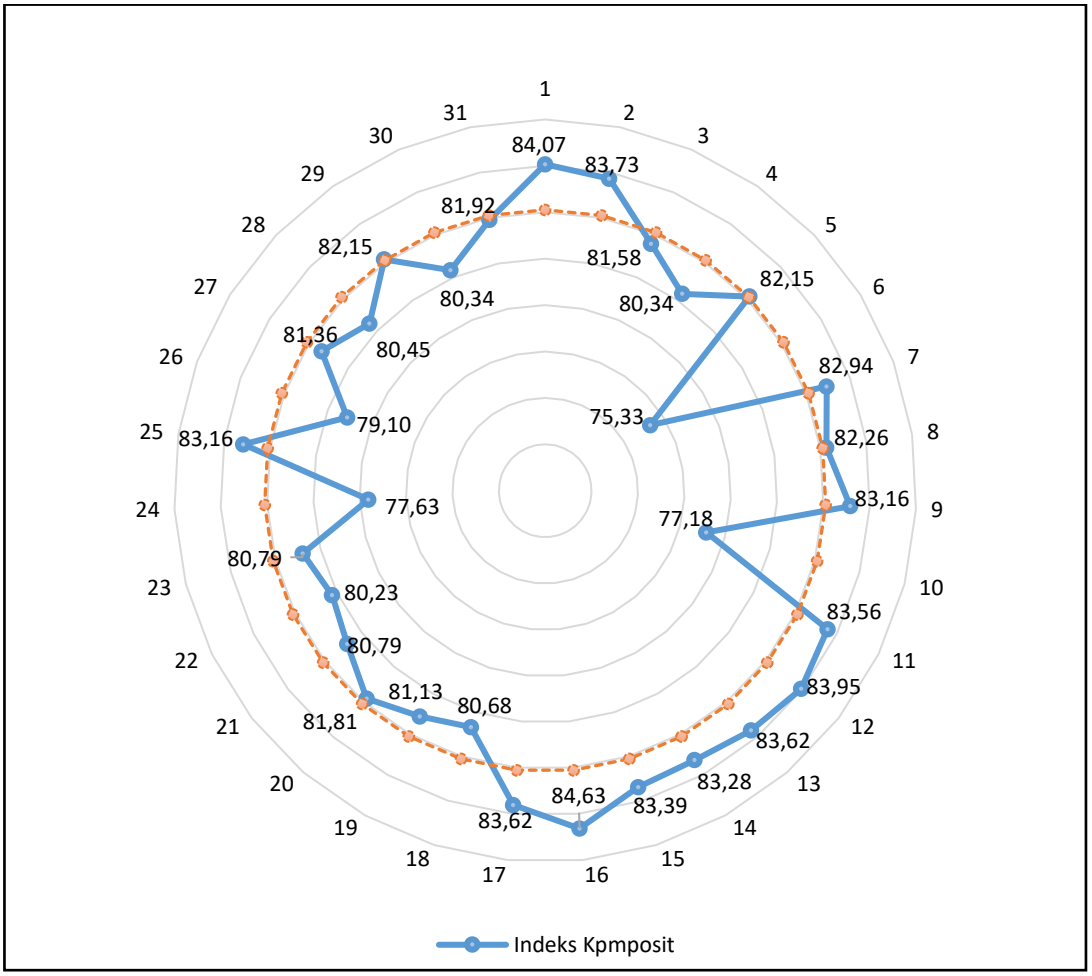
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.07	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.73	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.58	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.34	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.15	B	Di Atas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	75.33	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	82.94	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	82.26	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.16	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	77.18	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.56	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.95	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.62	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.28	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	83.39	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	84.63	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	83.62	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	80.68	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81.13	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	81.81	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.79	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.23	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.79	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.63	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.16	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.10	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81.36	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	80.45	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82.15	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu Mitigasi Bencana	80.34	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	81.92	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dari 31 indikator 1 indikator mempunyai kualifikasi C dan 30 indikator mempunyai kualifikasi B. Dari 31 indikator, sebanyak 15 indikator telah mencapai di atas

indeks agregat IKM PKM Curugbitung sebesar 82,11 dan sebanyak 16 indikator berada di bawah indeks IKM Puskesmas Curugbitung. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.196
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Curugbitung
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang

kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di PKM Curugbitung dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Pertama, rekomendasi ini untuk unsur waktu pelayanan di PKM Curugbitung. PKM Curugbitung perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Curugbitung agar lebih baik lagi.

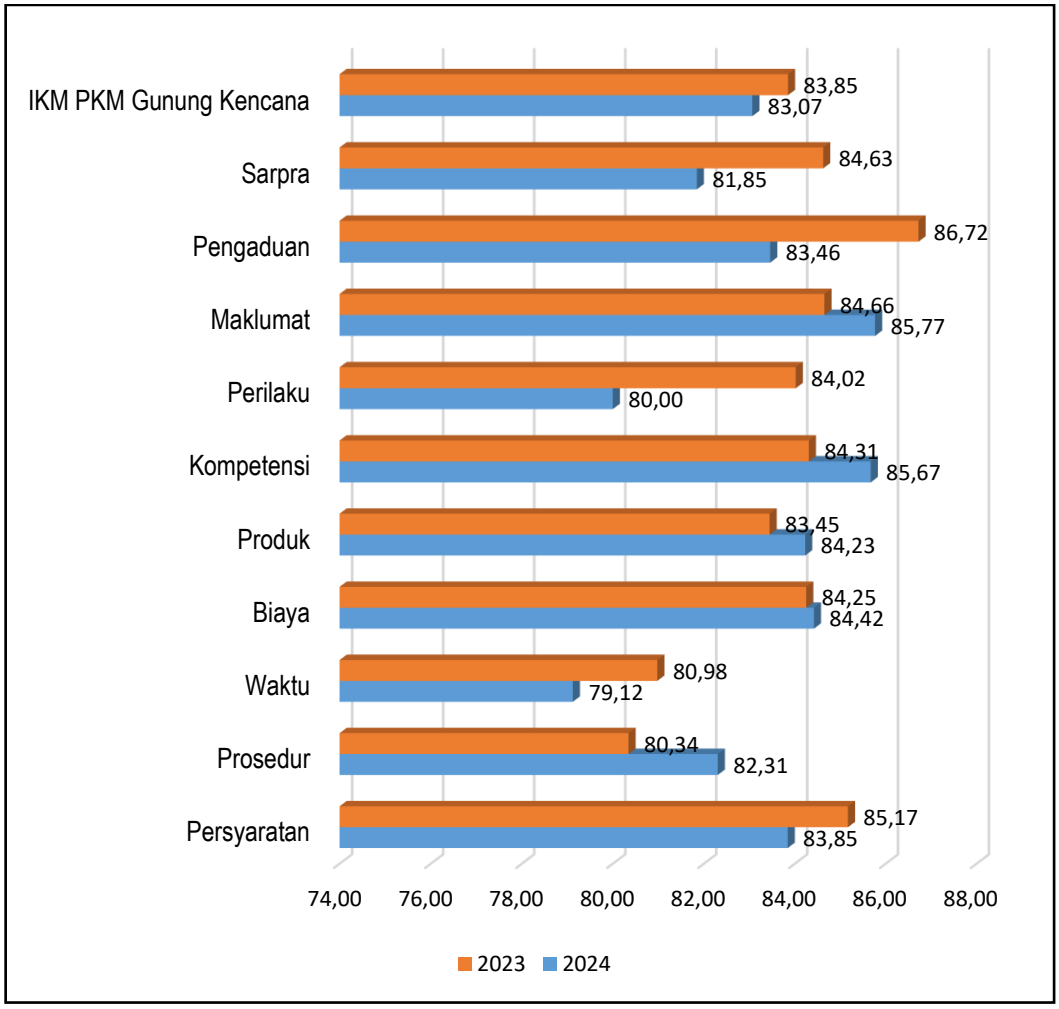
Kedua, PKM Curugbitung harus menginformasikan produk pelayanannya berserta mekanismenya untuk mendapatkan layanan tersebut. Hal ini dapat dibuat semacam infografis layanan dan bagaimana alur/ cara mendapatkan layanan tersebut. Alur penerima layanan dan tata caranya juga peru dimonitori dan dievaluasi secara berkalau agar permasalahan yang terjadi di dalamnya dapat diminimalisasi dan semakin disederhanakan agar penerima layanan lebih cepat dan lebih mudah dalam menerima layanan dari PKM Curugbitung.

Rekomendasi ketiga adalah melakukan diversivikasi kanal pengaduan masyarakat dengan membuat 2-3 pilihan jalur pengaduan. Hal ini dapat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengaduan jika terjadi masalah di PKM Curugbitung Jika diperlukan, PKM Curugbitung dapat membentuk satgas pengaduan masyarakat untuk merespon dan mengelola pengaduan masyarakat.

23. Puskesmas Gunung Kencana

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Puskesmas Gunung Kencana pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 83,07 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 83,85 yang juga masuk dalam kategori baik. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Puskesmas Gunung Kencana sebesar 83,07, maka teridentifikasi adanya 4 unsur yang bermasalah yakni unsur sarana dan prasarana, perilaku petugas pelayanan, waktu pelayanan serta prosedur pelayanan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.197
IKM Puskesmas Gunungkencana Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 Puskesmas Gunung Kencana, teridentifikasi 4 unsur yang berada di bawah rerata yakni pada unsur sarana dan prasarana, perilaku petugas pelayanan, waktu pelayanan serta prosedur pelayanan.

Pada unsur sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran.

Pada unsur perilaku petugas pemberi layanan 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).

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.

Pada unsur prosedur pelayanan, permasalahan yang teridentifikasi adalah masih dirasa rumit atau berbelit-beli alur untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas.

Tabel 4.94
IKM Puskesmas Gunungkencana
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

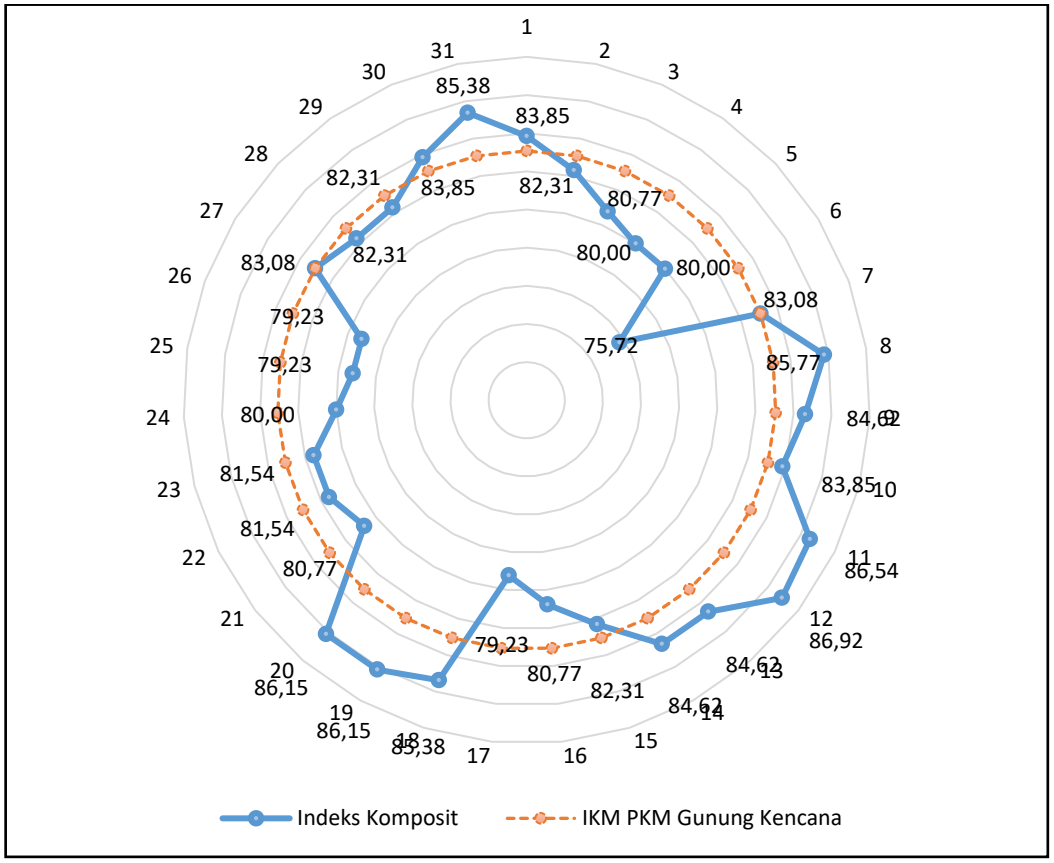
No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.85	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.31	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.77	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.00	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.00	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	75.72	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	83.08	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.77	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.62	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	83.85	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	86.54	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	86.92	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84.62	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.62	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	82.31	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	80.77	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	79.23	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.38	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.15	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86.15	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.77	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.54	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.54	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.00	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	79.23	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.23	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.08	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	82.31	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82.31	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu Mitigasi Bencana	83.85	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	85.38	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dari 31 indikator terdapat 1 indikator dengan kualifikasi C dan 30 indikator mempunyai kualifikasi B. Dari 31 indikator, sebanyak 15 indikator telah

mencapai di atas indeks agregat IKM PKM Gunungkencana sebesar 83,07 dan sebanyak 16 indikator berada di bawah indeks IKM Puskesmas Gunungkencana. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.198
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Gunungkencana
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan

hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Gunung Kencana dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama adalah untuk unsur waktu pelayanan. PKM Gunung Kencana perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Gunung Kencana agar lebih baik lagi.

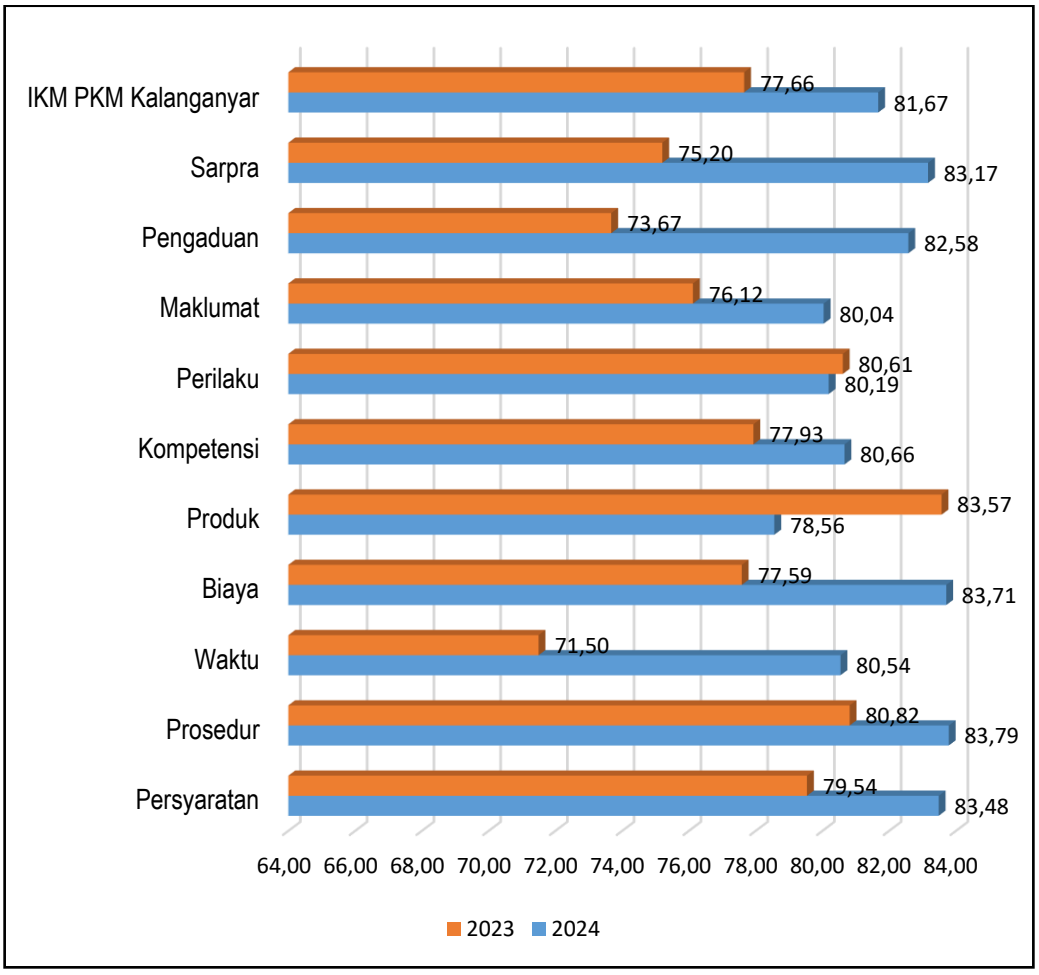
Kedua, Motivasi petugas pelayanan di PKM Gunung Kencana perlu dibangun dengan baik. Salah satunya dimuali dengan kegiatan briefing di pagi hari sebelum memulai kegiatan pelayanan. Selain *check* dan *recheck* kesiapan petugas, kegiatan ini juga dapat dijadikan momen untuk memberikan motivasi-motivasi positif untuk petugas. Penerapan SOP 3S juga dapat dilakukan di pagi hari agar petugas selalu memberikan Salam, Senyum dan Sapa kepada masyarakat penerima layanan. Bagi petugas baru, sebaiknya diikutsertakan pada bimtek tentang pelayanan prima bagi petugas pelayanan di PKM Gunung Kencana.

Rekomendasi ketiga, Prosedur pelayanan di PKM Gunung Kencana harus dibuat sesederhana mungkin. Masyarakat penerima layanan harus dapat mengakses layanan cepat dan mudah. Hal ini bias dilihat dengan cara mereviu SOP pelayanan, apakah sudah cukup sederhana atau masih ada yang bias disederhanakan lagi. Jika diperlukan ada petugas tersendiri yang khusus melayani informasi pelayanan di PKM Gunung kencana.

24. Puskesmas Kalanganyar

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Puskesmas Kalanganyar pada tahun 2024 terkategori baik dengan indeks sebesar 81,67 dengan mutu pelayanan B. Capaian ini tercatat mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 dengan indeks kepuasan sebesar 77,66 yang masuk dalam kategori B atau memuaskan. Dengan menggunakan indeks agregat IKM Puskesmas Kalanganyar sebesar 81,67, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur waktu layanan, maklumat pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kompetensi petugas pelayanan serta produk pelayanan sebagaimana bisa dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.199
IKM Puskesmas Kalanganyar Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Secara umum kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PKM di Kecamatan Kalanganyar terkategori memuaskan. Hal ini terlihat dari peningkatan nilai indeks yang signifikan pada 8 unsurnya. Meski demikian, jika menggunakan indeks agregat IKM PKM Kecamatan Kalanganyar, teridentifikasi 5 unsur yang berada di bawah rerata, yaitu waktu layanan, maklumat pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kompetensi petugas pelayanan serta produk pelayanan.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. 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 maklumat pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah keberadaan maklumat pelayanan dan integritas dalam melaksanakan maklumat tersebut. Apa yang dituangkan dalam maklumat dianggap belum mampu dilaksanakan oleh pemberi layanan.

Pada unsur perilaku petugas pemberi layanan 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). Pada unsur 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.

Pada unsur produk pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah adanya masyarakat yang mendengar atau mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

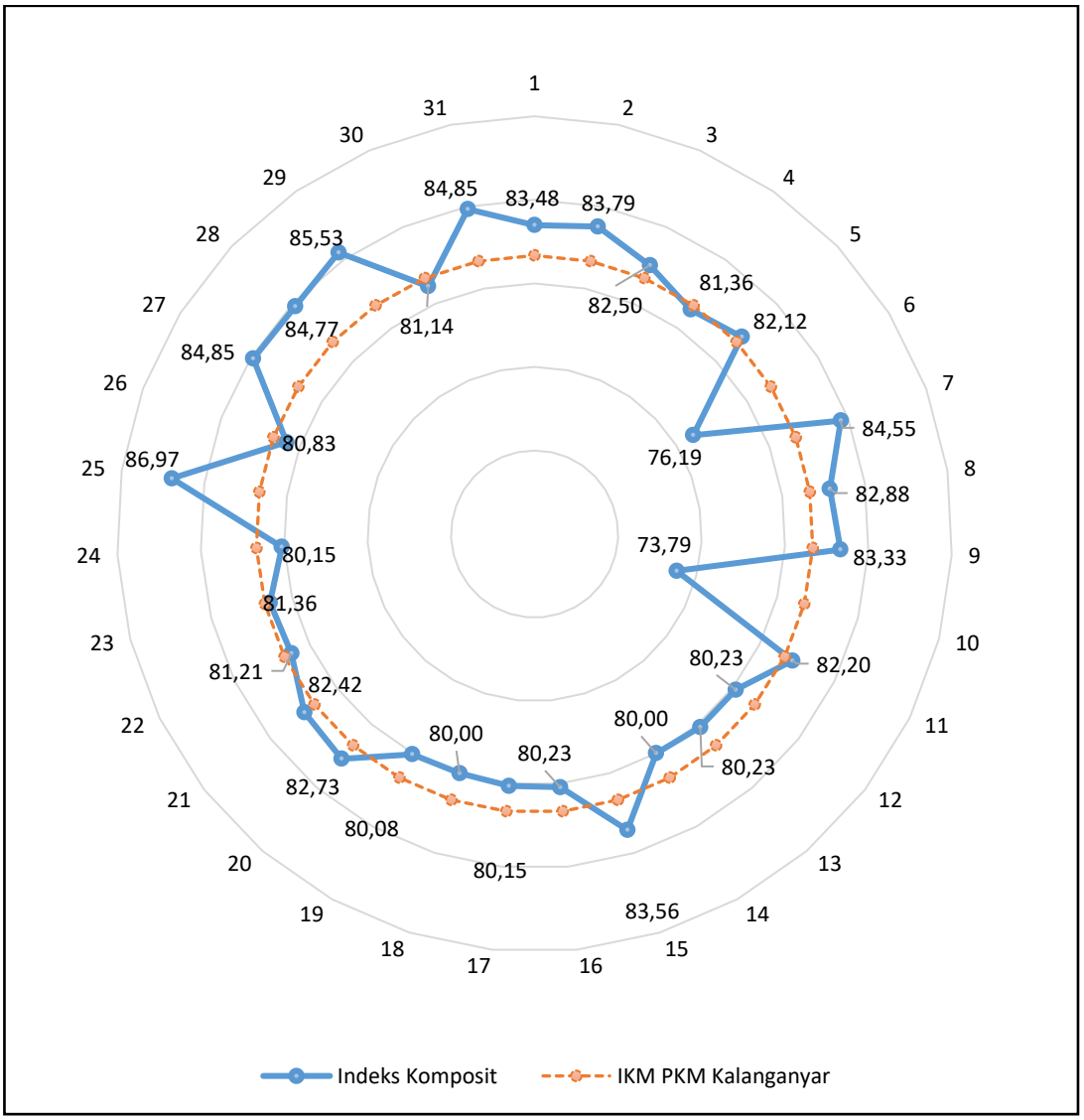
Tabel 4.95
IKM Puskesmas Kalanganyar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.48	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.79	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82.50	B	Di Atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.36	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.12	B	Di Atas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	76.19	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	84.55	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	82.88	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.33	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	73.79	C	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	82.20	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.23	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	80.23	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	80.00	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	83.56	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	80.23	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	80.15	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	80.00	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80.08	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.73	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.42	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.21	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.36	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.15	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	86.97	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.83	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.85	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	84.77	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.53	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81.14	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84.85	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dari 31 indikator terdapat 2 indikator dengan kualifikasi C dan 29 indikator mempunyai kualifikasi B. Dari 31 indikator, sebanyak 16 indikator telah mencapai di atas indeks agregat IKM PKM Kalanganyar sebesar 81,67 dan sebanyak 15 indikator berada di bawah indeks IKM Puskesmas Kalanganyar. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.200
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Kalanganyar
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Kalanganyar dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut.

Rekomendasi pertama adalah untuk unsur waktu pelayanan di PKM Kalanganyar. PKM Kalanganyar perlu memotivasi petugasnya agar selalu tepat waktu dalam manajemen waktu pelayanan. Kebanyakan penilaian rendah dari masyarakat adalah persoalan manajemen waktu. Dalam pelayanan kesehatan, kondisi penerima layanan kebanyakan sedang tidak dalam kondisi baik atau mereka sedang mengalami kondisi sakit. Oleh karena itu sikap mereka cukup sensitif menyoal waktu layanan. Karena hal tersebut, Pegawai perlu dimotivasi untuk tepat waktu buka dan tutup layanan serta meningkatkan waktu tunggu layanan lain seperti menunggu obat, ambulan, dan lain-lain. Jika diperlukan, system *rewards & Punishment* seperti penunjukan pegawai terbaik tiap bulan bisa dilakukan untuk menambah motivasi pegawai PKM Kalanganyar agar lebih baik lagi.

Kedua, untuk unsur maklumat pelayanan, perancangan ulang publikasi maklumat mungkin perlu dilakukan agar dapat dengan mudah dilihat oleh masyarakat penerima layanan. Penempatan pengumuman maklumat juga harus ditempat strategis agar mudah dilihat. Diluar publikasi maklumat, pegawai atau

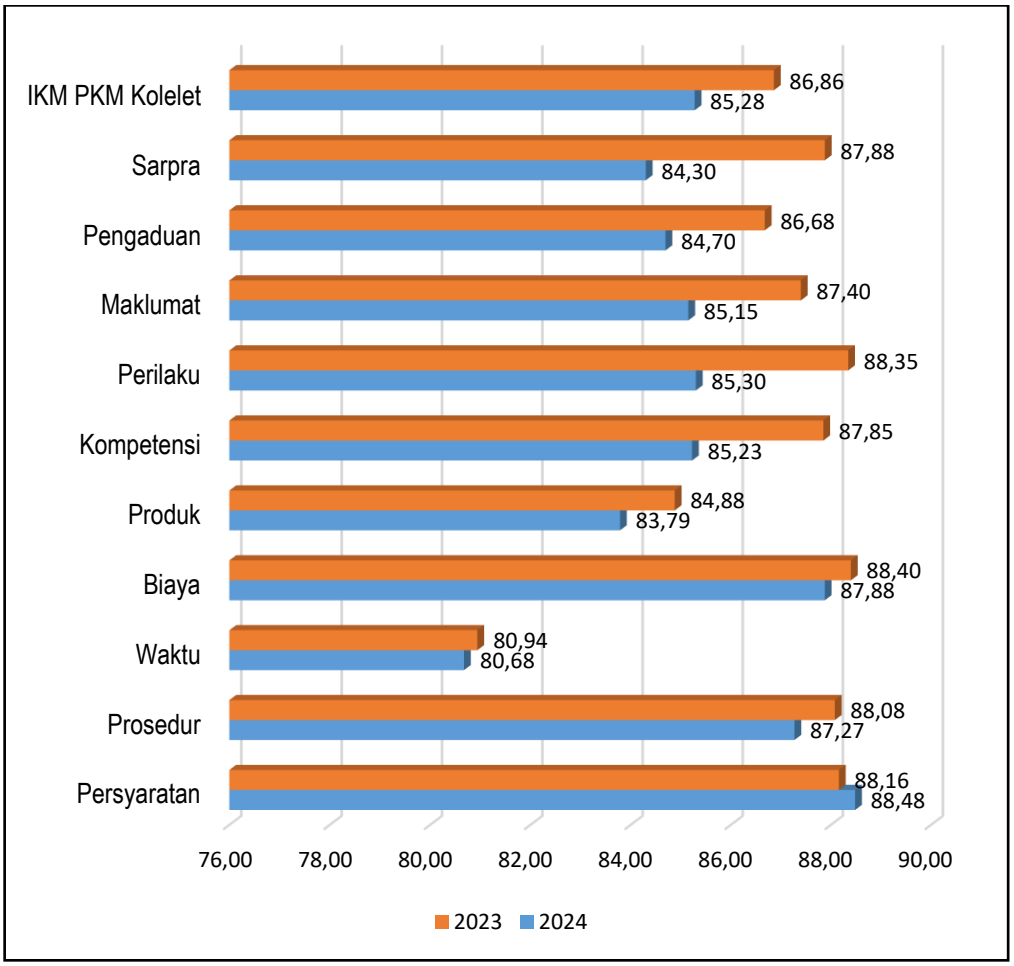
petugas di PKM Kalanganyar juga perlu menjiwai esensi dari maklumat yang ditulis. Penjiwaan ini tentunya dapat memotivasi agar pekerjaaan segera diselesaikan dan dapat dinikmati oleh penerima layanan di PKM Kalanganyar.

Ketiga, Motivasi petugas pelayanan di PKM Kalanganyar perlu dibangun dengan baik. Salah satunya dimuali dengan kegiatan briefing di pagi hari sebelum memulai kegiatan pelayanan. Selain *check* dan *recheck* kesiapan petugas, kegiatan ini juga dapat dijadikan momen untuk memberikan motivasi-motivasi positif untuk petugas. Penerapan SOP 3S juga dapat dilakukan di pagi hari agar petugas selalu memberikan Salam, Senyum dan Sapa kepada masyarakat penerima layanan. Bagi petugas baru, sebaiknya diikutsertakan pada bimtek tentang pelayanan prima bagi petugas pelayanan di PKM Kalanganyar.

25. Puskesmas Kolelet

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kolelet di tahun 2024 mencapai indeks sebesar 85,28, artinya bahwa tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Kolelet terkategori baik dengan mutu pelayanan B. mesti masih di kategori B, sangat disayangkan capaian mutu pelayanan tahun ini menurun cukup signifikan dari tahun 2023 sebesar 86,86. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 85,28 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur sarana prasarana, pengelolaan pengaduan, maklumat layanan, kompetensi petugas layanan, waktu pelayanan dan produk pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.201
IKM Puskesmas Kolelet Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum IKM Puskesmas Kolelet mengalami penurunan yang cukup signifkan. Terdapat 9 unsur yang mengalami penurunan dan hanya 1 unsur yang mengalami kenaikan indeks yaitu persyaratan layanan. Berdasarkan nilai rerata IKM Puskesmas Kolelet sebagai threshold, terdapat 6 unsur yang masih berada di bawah rerata indeks IKM Puskesmas Kolelet. Keenam unsur tersebut adalah sarana prasarana, pengelolaan pengaduan, maklumat layanan, kompetensi petugas layanan, waktu pelayanan dan produk pelayanan. Dari keenam unsur tersebut, ada dua unsur yang perlu mendapatkan perhatian lebih besar, yaitu waktu tunggu layanan dan sarana prasarana layanan.

Pada unsur sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran

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

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

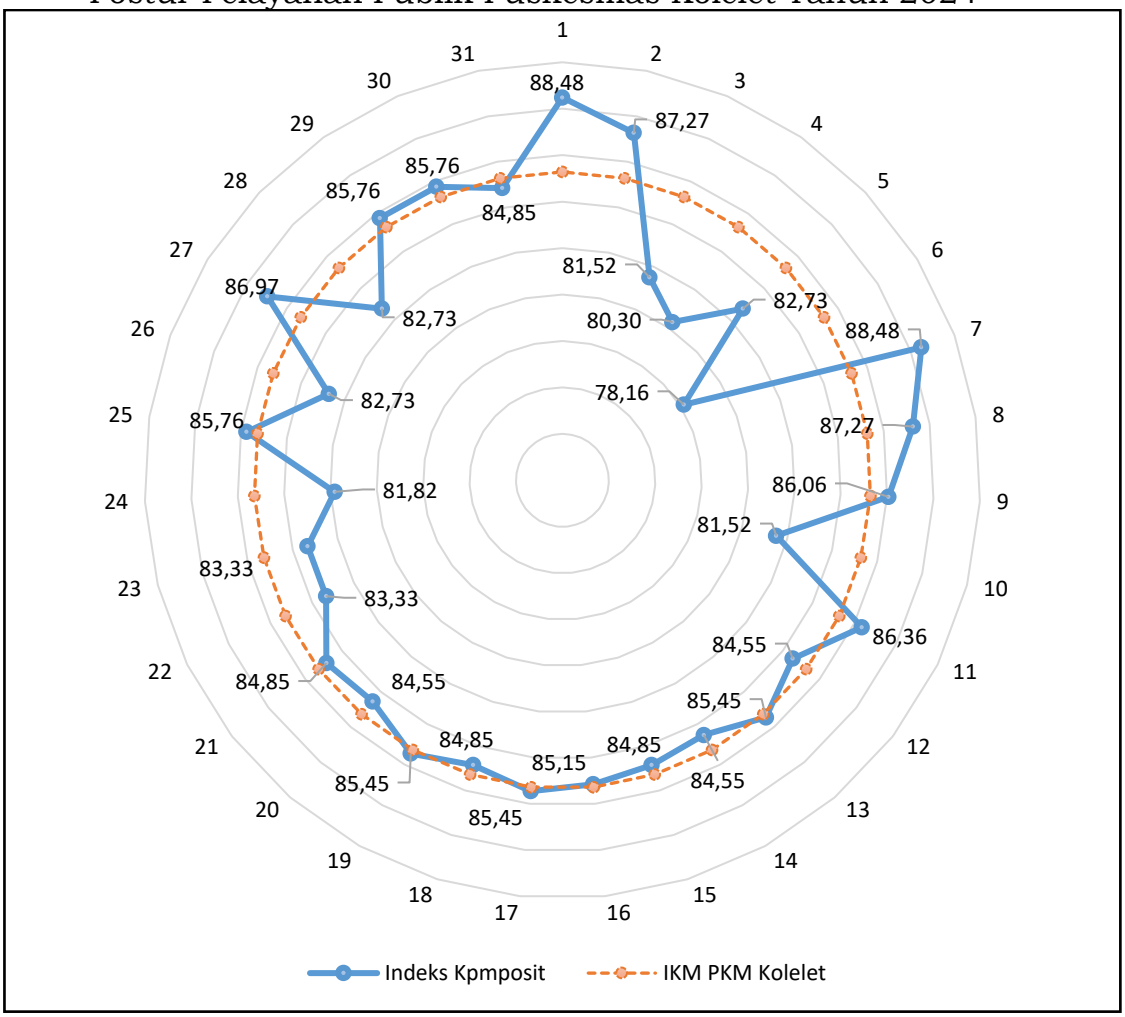
Tabel 4.96
IKM Puskesmas Kolelet
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	88.48	A	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.27	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.52	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.30	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.73	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	78.16	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	88.48	A	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	87.27	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.06	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	81.52	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	86.36	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.55	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.45	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.55	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	84.85	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	85.15	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	85.45	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.85	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.45	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.55	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.85	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.33	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.33	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.82	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	85.76	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82.73	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	86.97	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	82.73	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.76	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	85.76	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84.85	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa dari 29 dari 31 indikator berkualifikasi B dan 2 indikator lainnya berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut 13 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Kolelet. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.202
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Kolelet Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas

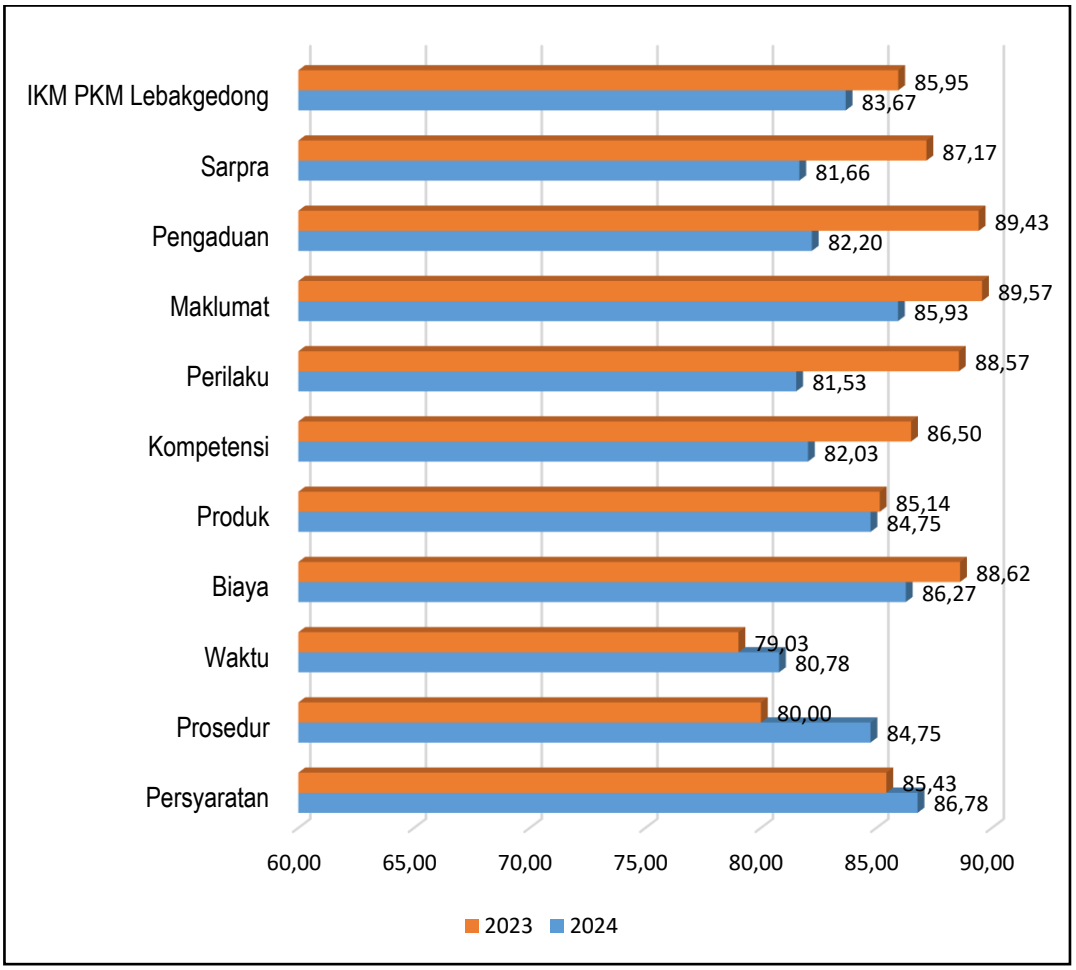
perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Kolelet dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut :

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
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners;
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

26. Puskesmas Lebak gedong

Di tahun 2024 ini, pelayanan kesehatan pada Puskesmas Lebak gedong mencapai indeks sebesar 83,67, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di puskesmas Lebak gedong terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini menurun dari tahun 2023 sebesar 85,95. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 83,67 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit sarana prasarana layanan, pengelolaan pengaduan, perilaku pemberi layanan, kompetensi petugas layanan dan waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.203
IKM Puskesmas Lebakgedong Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang menurun dibandingkan tahun lalu, namun masih pada kategori baik atau memuaskan. Berdasarkan IKM Puskesmas Lebakgedong, terkonfirmasi 6 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Lebak gedong. Diantaranya adalah sarana prasarana layanan, pengelolaan pengaduan, perilaku pemberi layanan, kompetensi petugas layanan dan waktu pelayanan.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. 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 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).

Pada unsur sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran.

Tabel dan Grafik di bawah ini menggambarkan secara detail mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik

di Puskesmas Lebak gedong berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

Tabel 4.97
IKM Puskesmas Lebakgedong
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

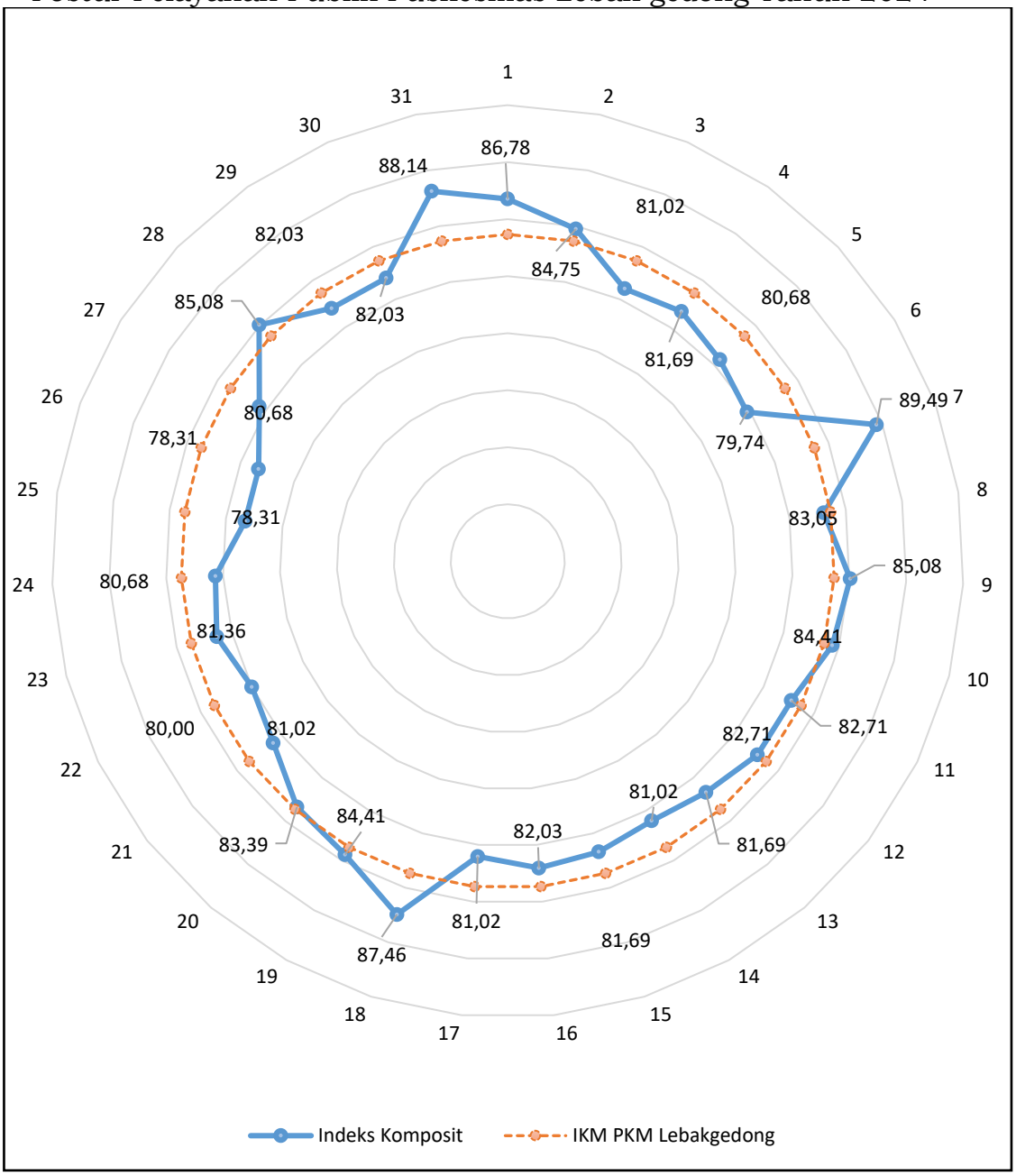
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.78	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.75	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.02	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.69	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.68	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	79.74	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	89.49	A	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.05	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.08	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	84.41	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	82.71	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.71	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	81.69	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	81.02	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	81.69	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	82.03	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	81.02	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	87.46	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84.41	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.39	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81.02	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.00	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.36	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.68	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	78.31	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78.31	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80.68	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	85.08	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82.03	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82.03	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	88.14	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya berkualifikasi A. Dari 31 indikator tersebut 9 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Lebak Gedong.

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

Grafik 4.204
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Lebak gedong Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

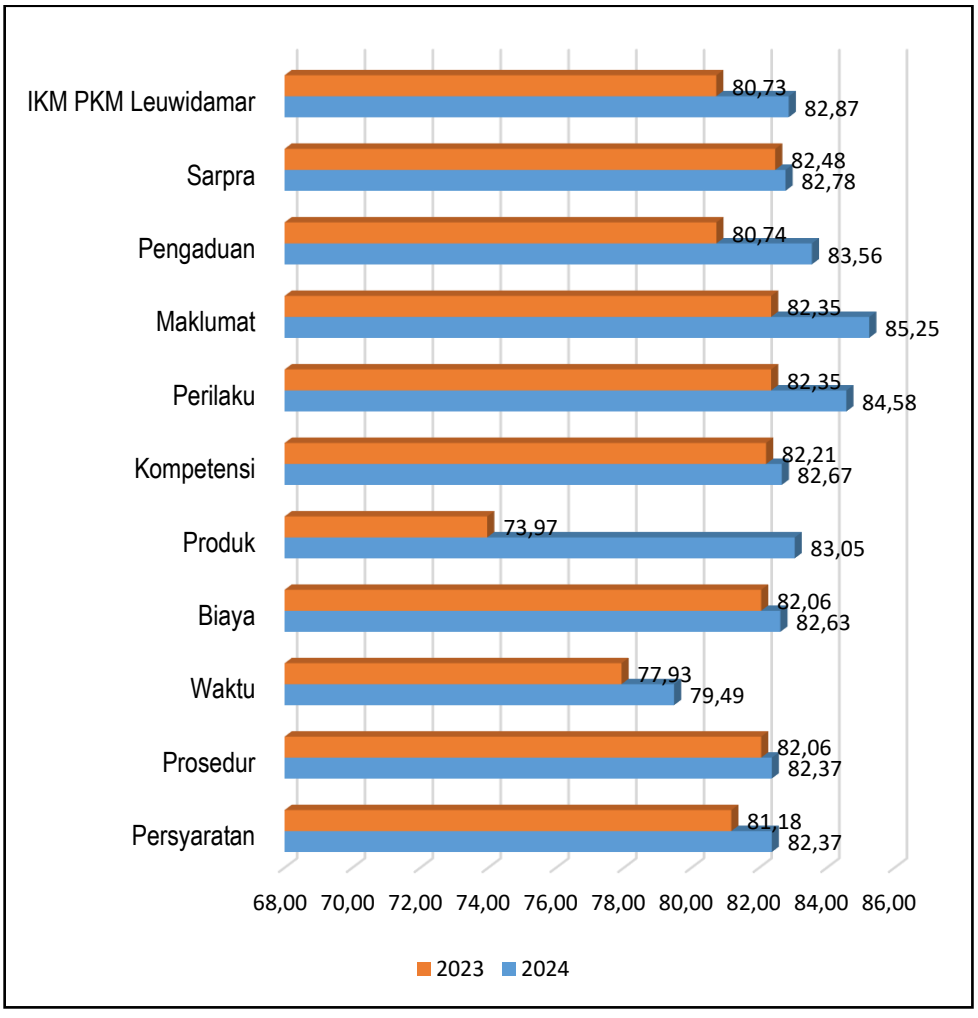
Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Lebak Gedong dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

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 Bintek tentang Pelayanan Prima bagi petugas pelayanan
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

27. Puskesmas Leuwidamar

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Leuwidamar mencapai indeks sebesar 82,87, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di puskesmas Leuwidamar terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun 2023 dari 80,73 menjadi 82,87 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 82,87 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.205
IKM Puskesmas Leuwidamar Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum Masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Leuwidamar. Meskipun masih terdapat 6 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Leuwidamar. Dari 6 unsur tersebut hanya 1 unsur yang masih cukup jauh dari nilai rata-rata IKM yaitu unsur waktu pelayanan sebesar 79,49.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 81,02, kesesuaian waktu istirahat sebesar 80,68, pelayanan penuh waktu sebesar 80,34 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 75,91. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur 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 31 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 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 Leuwidamar berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

Tabel 4.98
IKM Puskesmas Leuwidamar
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

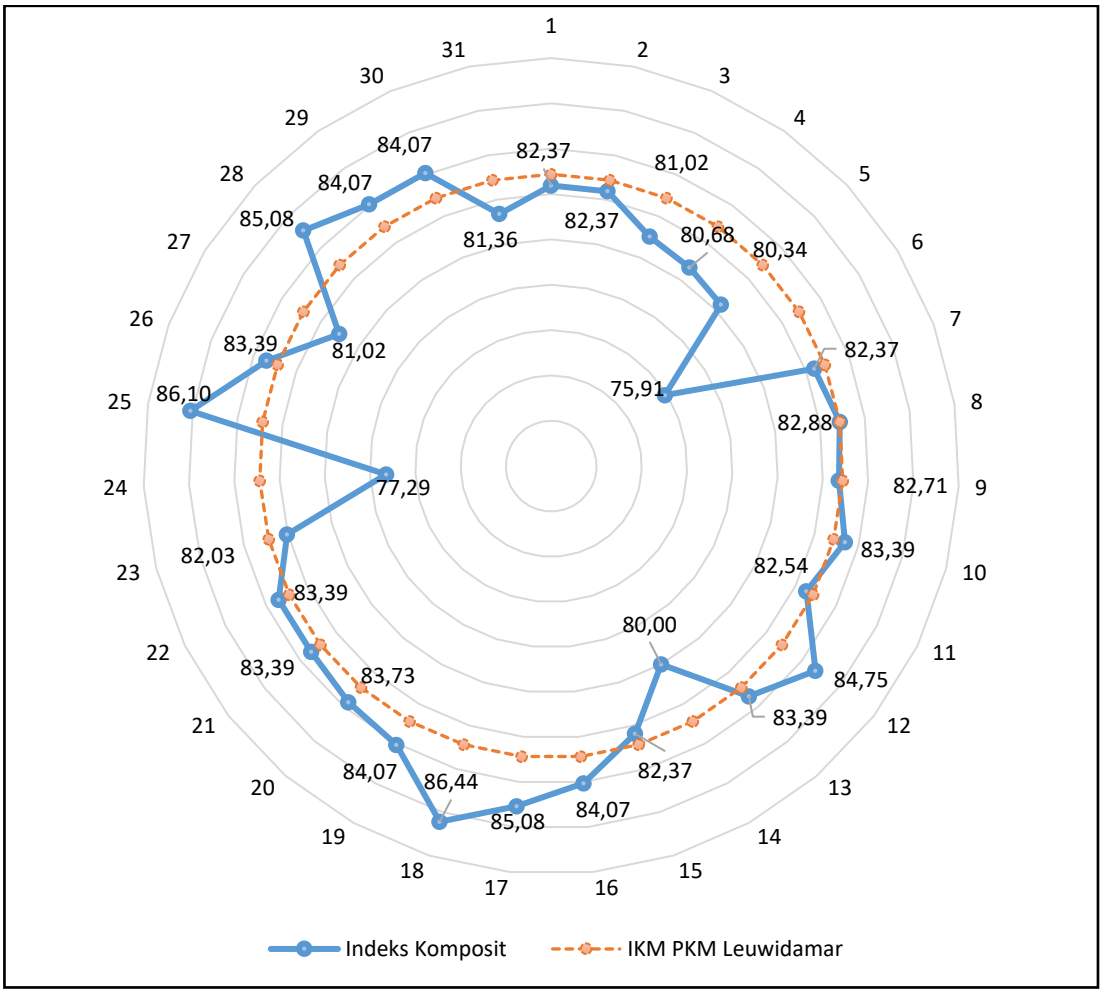
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.37	B	Di Bawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.37	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.02	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.68	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.34	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	75.91	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	82.37	B	Di Bawah Rerata
8	Biaya Tambahan	82.88	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	82.71	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	83.39	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	82.54	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.75	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.39	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	80.00	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	82.37	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	84.07	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.08	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.44	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84.07	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.73	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.39	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.39	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.03	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	77.29	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	86.10	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83.39	B	Di Atas Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	81.02	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	85.08	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.07	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu Mitigasi Bencana	84.07	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	81.36	B	Di Bawah Rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Leuwidamar.

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

Grafik 4.206
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Leuwidamar
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii.

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 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 menyeimbang

kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Leuwidamar dapat difokuskan melalui upaya-upaya sebagai berikut :

Pertama, indikator ketepatan waktu tunggu pelayanan, merupakan salah satu indikator yang mendapatkan indeks terendah yaitu sebesar 75,91. Sehingga diperlukan tindakan khusus dengan memberikan monitoring kepada petugas pelayanan untuk menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Kedua, Kebersihan ruang pelayanan, terutama pada kebersihan toilet umum perlu mendapatkan perhatian dengan menempatkan petugas khusus kebersihan untuk selalu menjaga dan memberihkan ruang pelayanan dan fasilitas lain secara berkala pada waktu pagi, siang dan sore. Hal ini menjadi penting mengingat kebersihan toilet saat ini menjadi salah satu standar mutu di beberapa akreditasi.

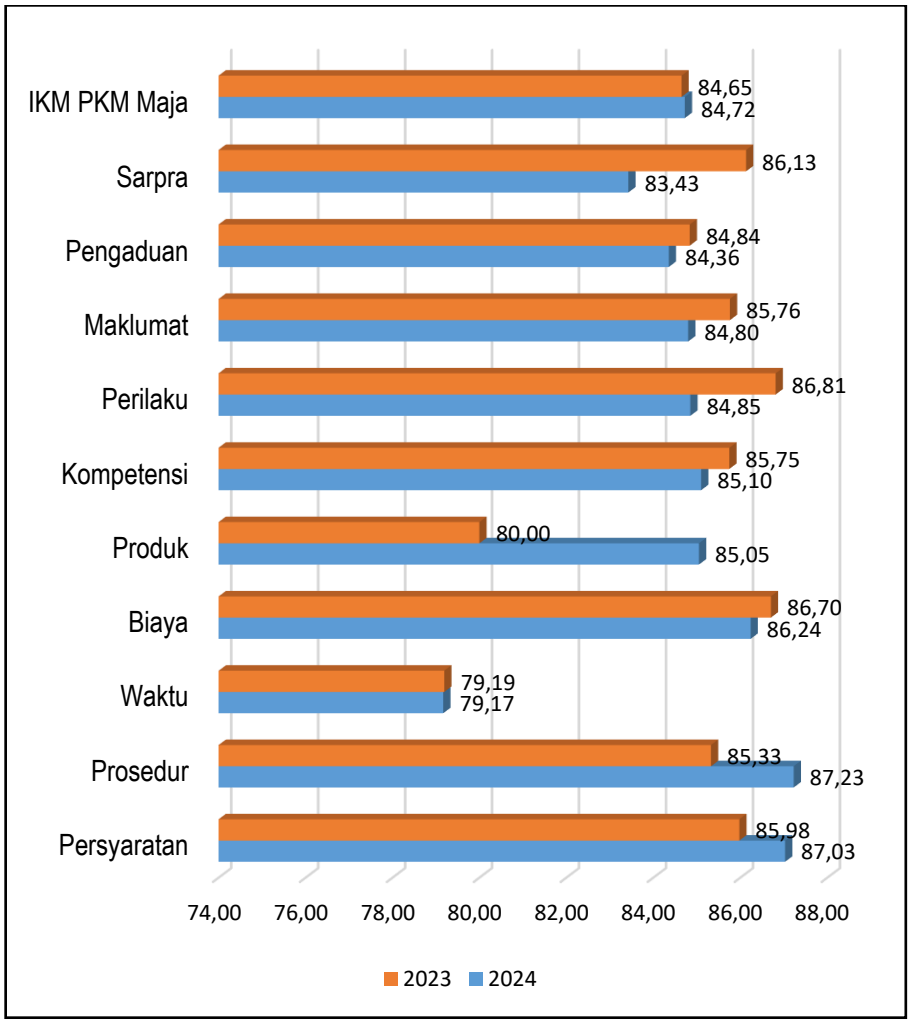
Ketiga, Responsivitas petugas perlu ditingkatkan lagi melalui berbagai pelatihan diantaranya Capacity Building, Quality Manajemen dan sebagainya. Sehingga dapat meningkatkan rasa tanggungjawab dan disiplin pegawai secara umum juga petugas pelayanan secara khusus.

28. Puskesmas Maja

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Maja mencapai indeks sebesar 84,72, 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 2023 sebesar 84,65 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 84,72 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 3 unsur komposit sarana prasarana layanan,

pengelolaan pengaduan dan waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.207
IKM Puskesmas Maja (DTP) Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Maja. Meskipun masih terdapat 3 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Maja. Diantaranya adalah sarana prasarana layanan, pengelolaan pengaduan dan waktu pelayanan.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. 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 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 sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran.

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.

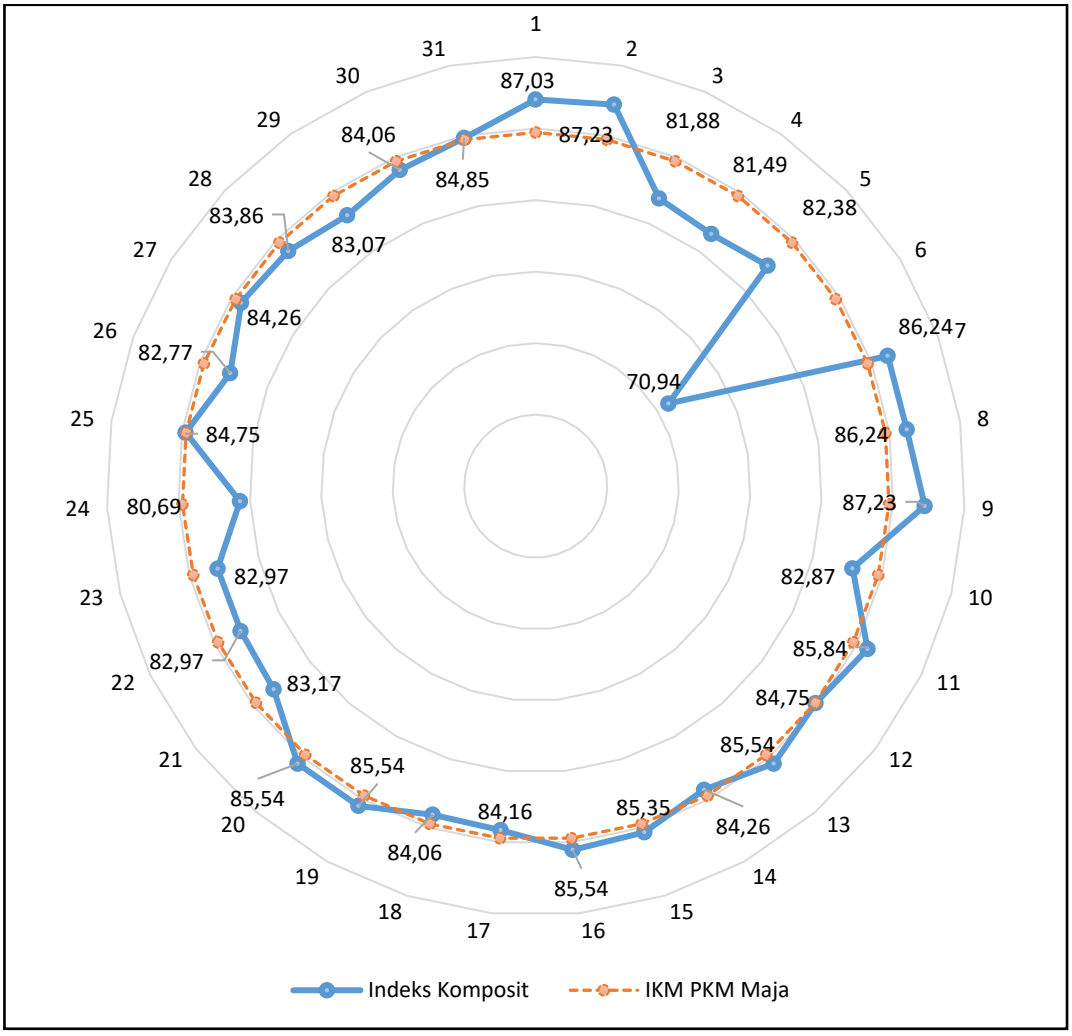
Tabel 4.99
IKM Puskesmas Maja (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.03	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.23	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.88	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.49	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.38	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	70.94	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.24	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	86.24	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	87.23	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	82.87	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.84	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.75	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.54	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.26	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	85.35	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	85.54	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	84.16	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.06	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.54	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85.54	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.17	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.97	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.97	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.69	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	84.75	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	82.77	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.26	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	83.86	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.07	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.06	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84.85	B	Di Atas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024

Dari 31 unsur komposit yang dinilai, terdapat 30 unsur yang dinilai B atau memuaskan. Sayangnya masih terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai C. Unsur yang dimaksud adalah ketepatan waktu tunggu pelayanan. Dari 31 unsur komposit ini, 13 unsur komposit bernilai diatas rata-rata IKM Puskesmas Maja.

Grafik 4.208
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Maja (DTP)
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan

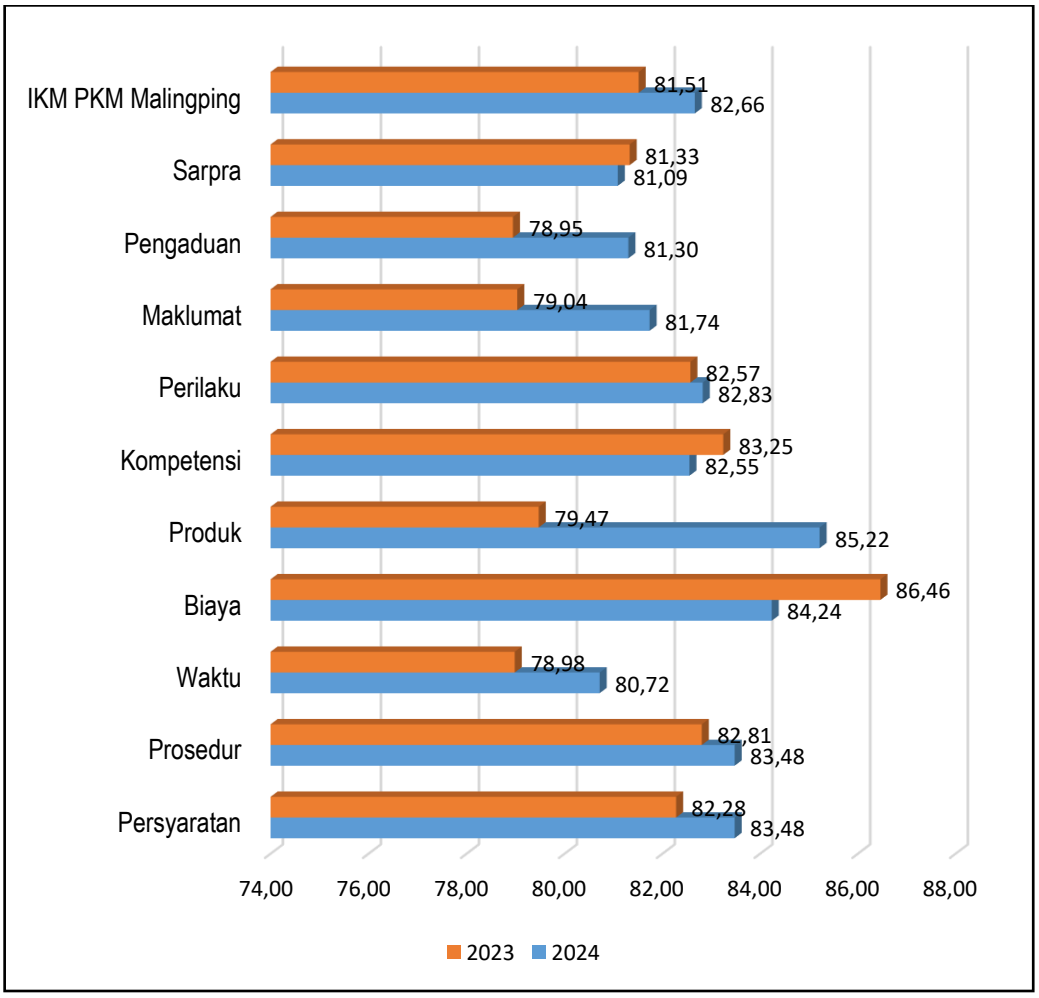
hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Maja dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

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
Pengelolaan Pengaduan	▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat ▪ Melakukan monev atas aduan yang sudah masuk sehingga ada umpan balik dari Lembaga kepada pengguna layanan. ▪ Meningkatkan jenis kanal pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat ▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
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

29. Puskesmas Malingping

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Malingping mencapai indeks sebesar 82,66, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Malingping terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat dari tahun 2023 sebesar 81,51 menjadi 82,66 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas sebesar 82,66 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit waktu pelayanan, kompetensi pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.209
IKM Puskesmas Malingping Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Malingping. Meskipun masih terdapat 5 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Malingping, yaitu waktu pelayanan, kompetensi pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan sarana prasarana pelayanan.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. 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 sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran.

Pada unsur pengelolaan pengaduan 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.

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.

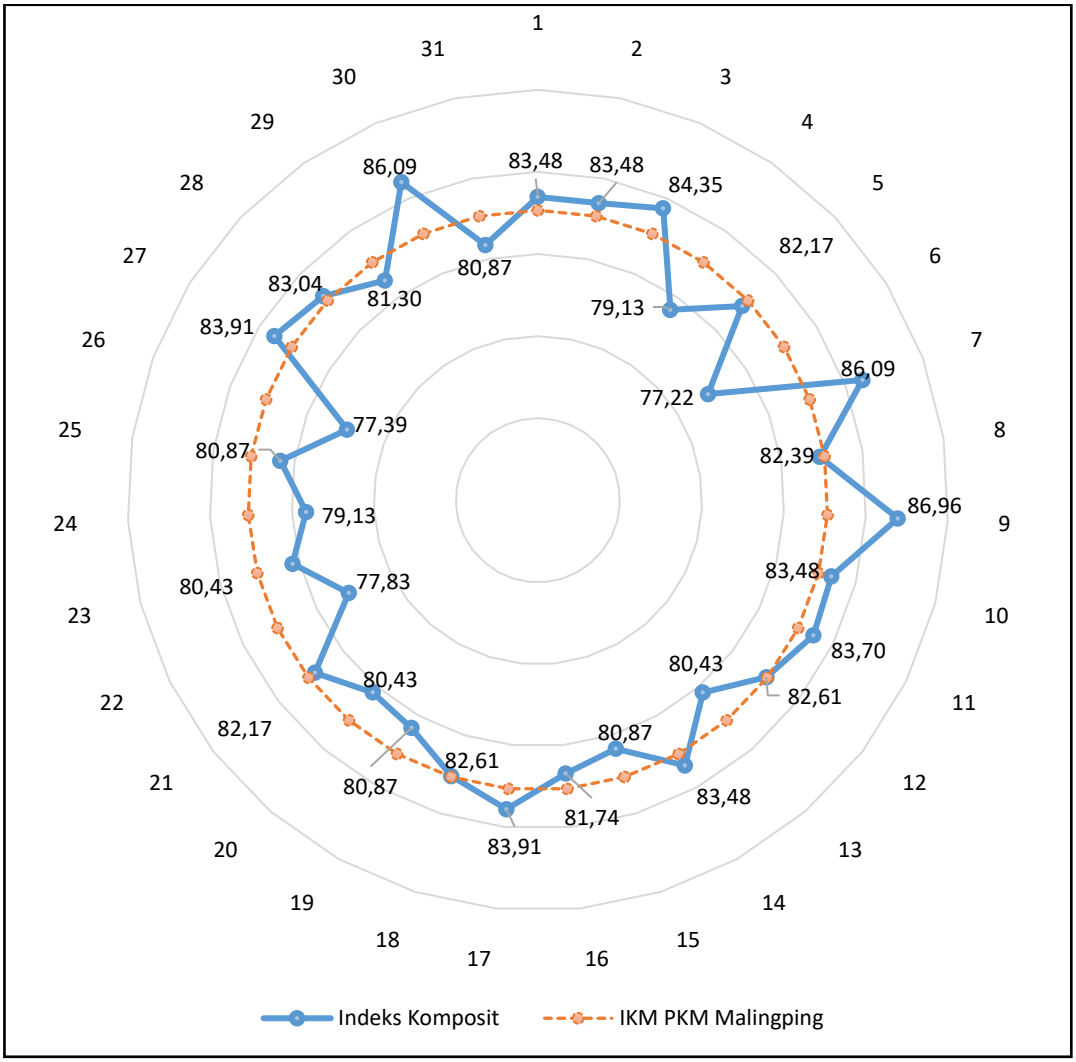
Tabel 4.100
IKM Puskesmas Malingping
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.48	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.48	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84.35	B	Di Atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	79.13	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.17	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	77.22	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.09	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	82.39	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	86.96	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	83.48	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.70	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.61	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	80.43	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.48	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	80.87	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	81.74	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	83.91	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82.61	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	80.87	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80.43	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.17	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	77.83	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	80.43	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.13	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	80.87	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	77.39	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.91	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	83.04	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81.30	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	86.09	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	80.87	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Dari 31 unsur komposit yang dinilai keseluruhannya berkinerja baik dengan mutu pelayanan B. terdapat 12 unsur yang nilainya berada diatas rerata IKM Puskesmas Malingping yaitu 82,66.

Grafik 4.210
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Malingping
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan

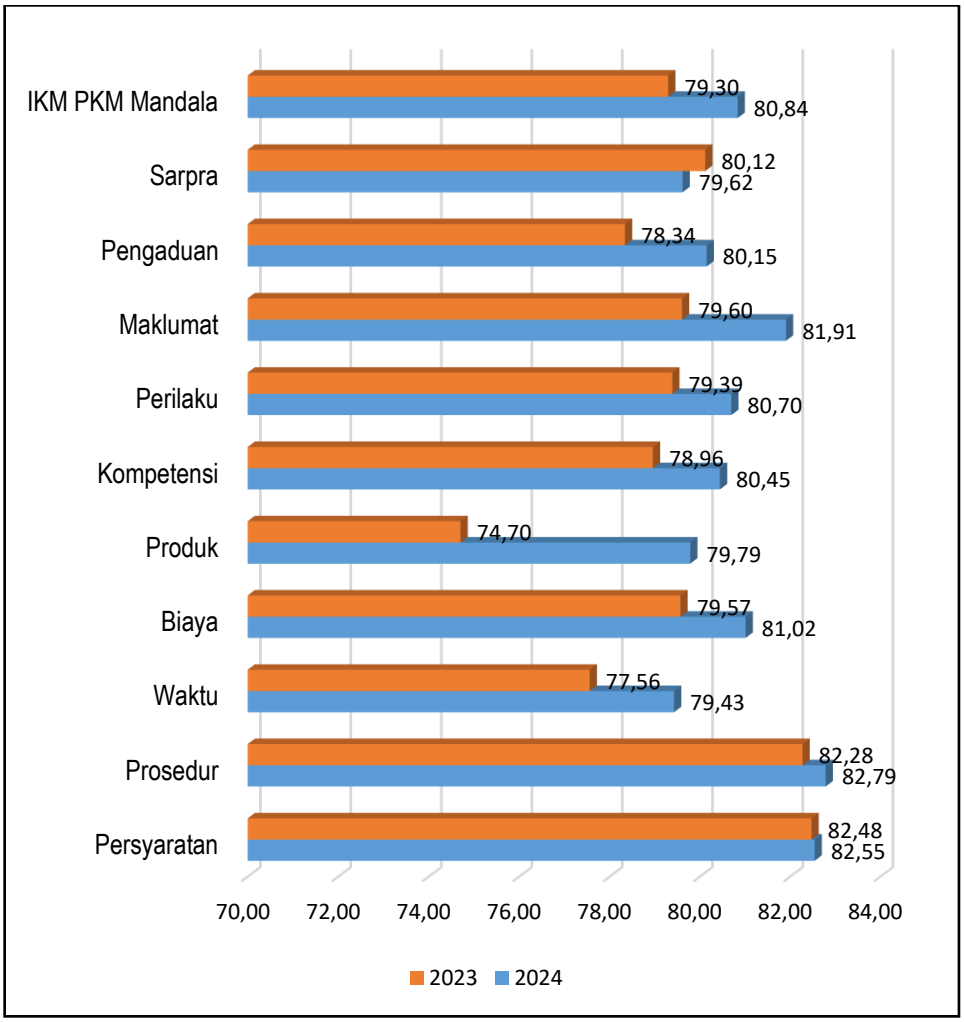
hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Malingping dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

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
Pengelolaan Pengaduan	▪ Meningkatkan jenis kanal pengaduan yang mudah diakses oleh 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 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

30. Puskesmas Mandala

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mandala mencapai indeks sebesar 80,84, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Mandala terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat dari tahun 2023 sebesar 79,30 menjadi 80,84 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Mandala sebesar 80,84 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 6 unsur komposit sarana prasarana pelayanan, pengelolaan pengaduan, perilaku pemberi layanan, kompetensi petugas layanan, produk layanan dan waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.211
IKM Puskesmas Mandala Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Mandala. Meskipun masih terdapat 6 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Mandala. Diantaranya adalah unsur komposit sarana prasarana pelayanan, pengelolaan pengaduan, perilaku pemberi layanan, kompetensi petugas layanan, produk layanan dan waktu pelayanan. Dari keenam unsur yang dibawah rerata tersebut, perlu diperhatikan 3 unsur terendahnya yaitu waktu pelayanan, sarana prasarana pelayanan dan produk layanan.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur waktu pelayanan terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. 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 sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran.

Pada unsur produk pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah adanya masyarakat yang mendengar atau mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

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

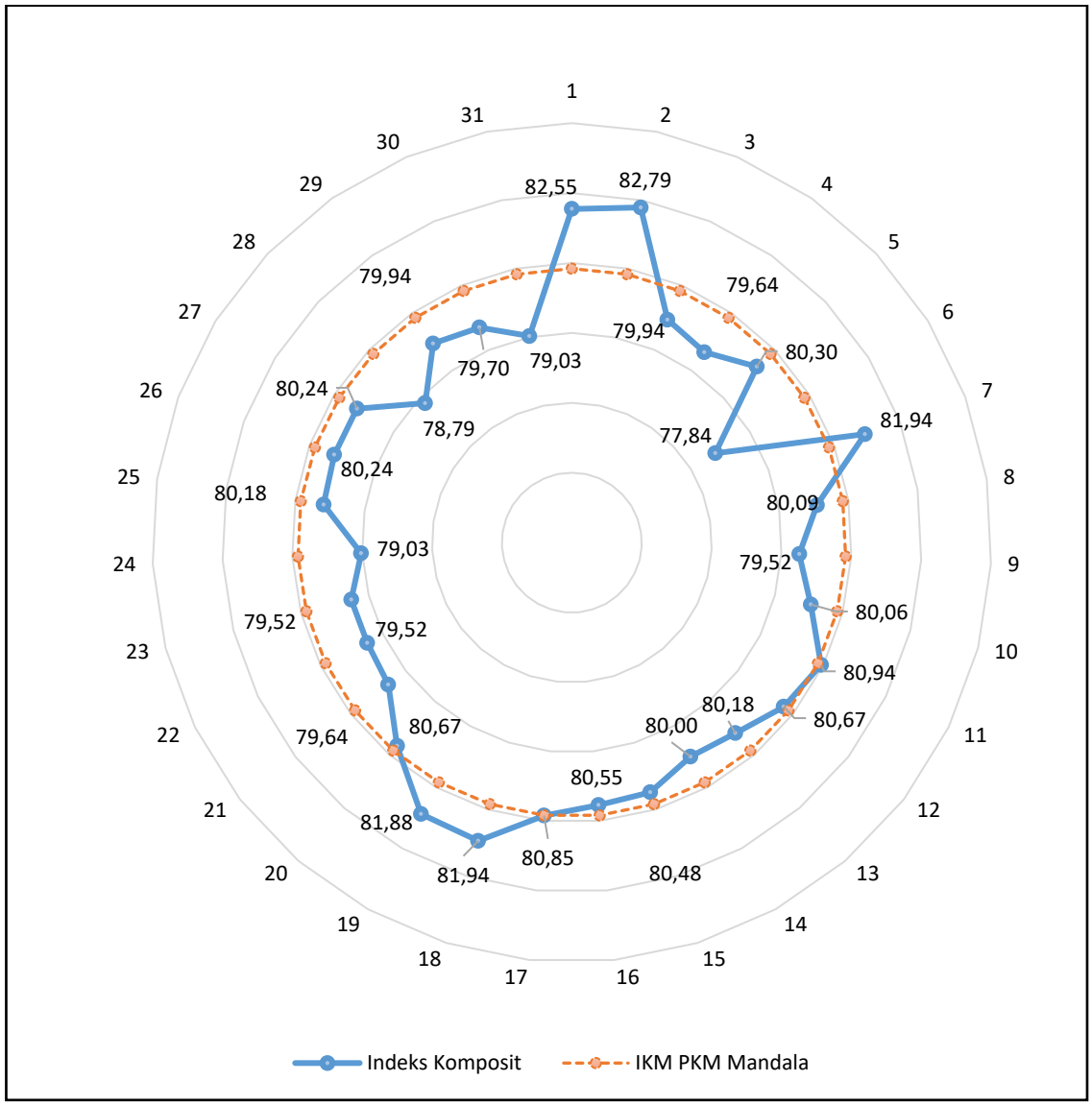
Tabel 4.101
IKM Puskesmas Mandala
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	82.55	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.79	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	79.94	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	79.64	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.30	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	77.84	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	81.94	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	80.09	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	79.52	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	80.06	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	80.94	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	80.67	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	80.18	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	80.00	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	80.48	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	80.55	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	80.85	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	81.94	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81.88	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	80.67	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	79.64	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	79.52	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	79.52	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.03	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	80.18	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.24	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	80.24	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	78.79	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79.94	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	79.70	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	79.03	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Dari 31 unsur komposit yang dinilai, keseluruhannya mendapat nilai B atau memuaskan. Dari 31 unsur, terdapat 7 unsur yang nilainya diatas rata-rata IKM Puskesmas Mandala.

Grafik 4.212
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Mandala
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

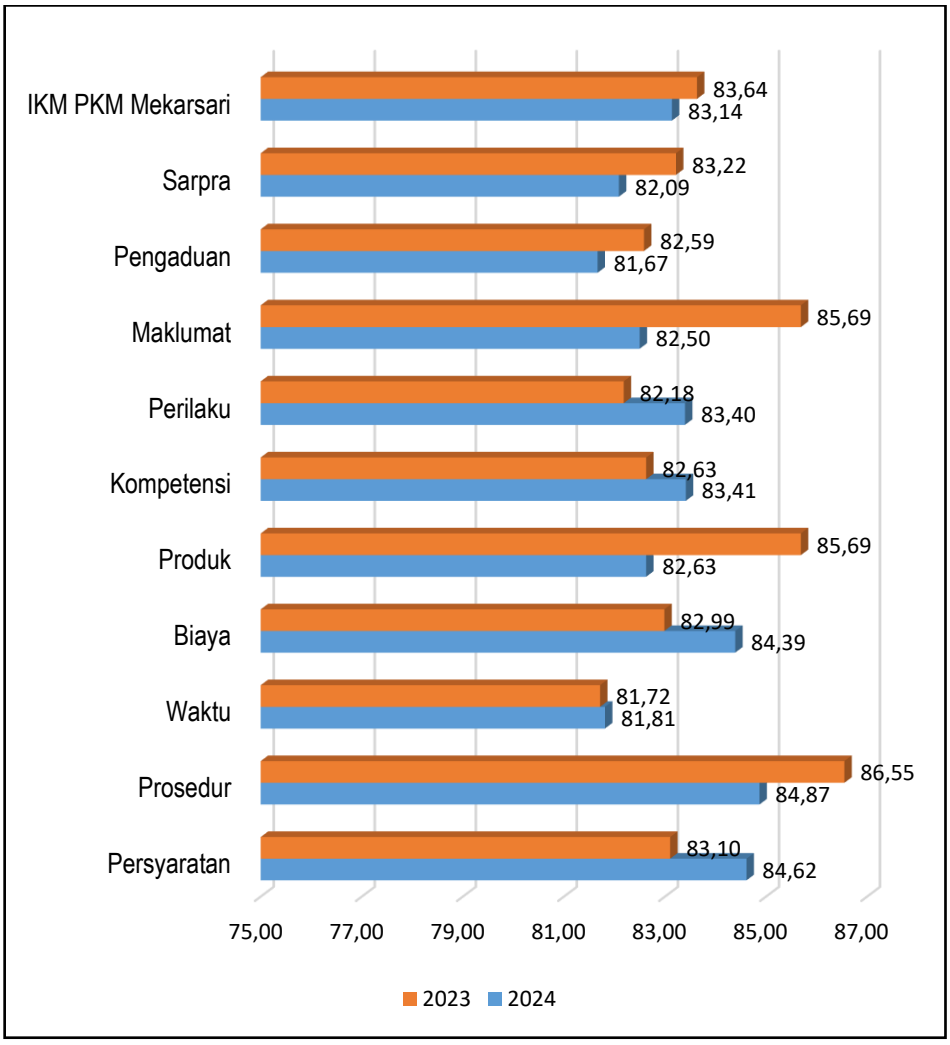
Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Mandala dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut:

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
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
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners;

31. Puskesmas Mekarsari

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mekarsari mencapai indeks sebesar 83,14, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Mekarsari terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini sedikit menurun dari tahun 2023 sebesar 83,64 menjadi 83,14 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Mekarsari sebesar 83,14 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 4 unsur komposit waktu pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.213
IKM Puskesmas Mekarsari Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Mekarsari. Meskipun masih terdapat 4 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Mekarsari. Unsur tersebut adalah unsur sarana prasarana layanan, layanan pengelolaan pengaduan, produk layanan dan waktu 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 pelayanan permasalahan yang teridentifikasi adalah adanya masyarakat yang mendengar atau mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur waktu pelayanan ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. 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 sarana dan prasarana permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kebersihan lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu kebersihan toilet bagi pengguna layanan juga harus diperhatikan agar rapi dan bersih. Kenyamanan ruang tunggu seperti kursi yang layak, kesejukan ruangan juga perlu diperhatikan. Efektivitas larangan merokok disekitar lokasi pelayanan juga harus diperhatikan, jika masih terlihat pengguna layanan atau petugas layanan yang terlihat merokok di lokasi pelayanan harus diberi teguran.

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.

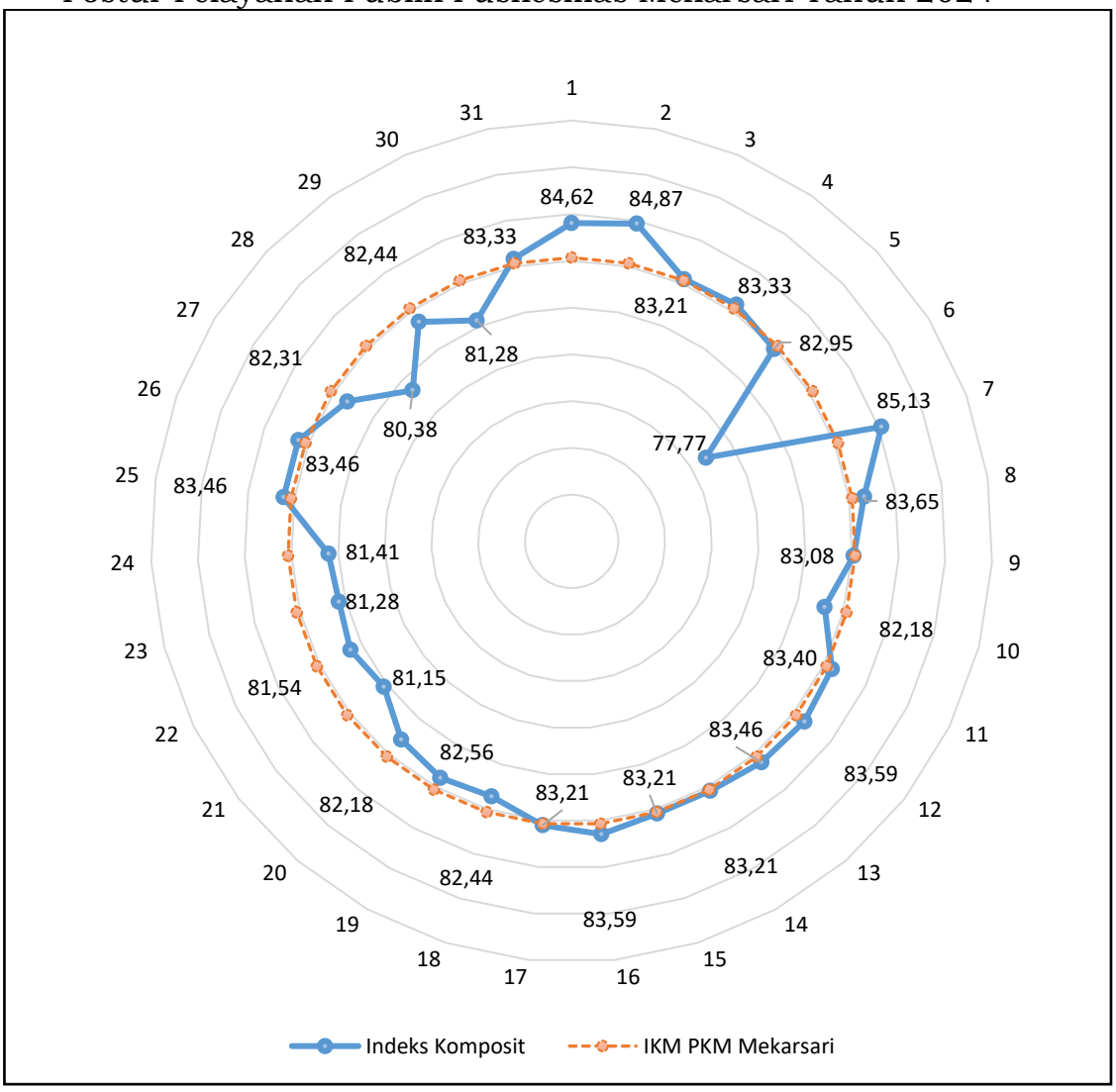
Tabel 4.102
IKM Puskesmas Mekarsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.62	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	84.87	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	83.21	B	Di Atas Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.33	B	Di Atas Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.95	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	77.77	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.13	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.65	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.08	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	82.18	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.40	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.59	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.46	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.21	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	83.21	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	83.59	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	83.21	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	82.44	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.56	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.18	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	81.15	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81.54	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.28	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.41	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.46	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83.46	B	Di Atas Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.31	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	80.38	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82.44	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81.28	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	83.33	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Dari 31 unsur komposit yang dinilai keseluruhannya mendapatkan nilai baik atau memuaskan dengan mutu pelayanan B. dari 31 unsur ini, 16 dinilai diatas rata-rata IKM Puskesmas Mekarsari.

Grafik 4.214
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Mekarsari Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan

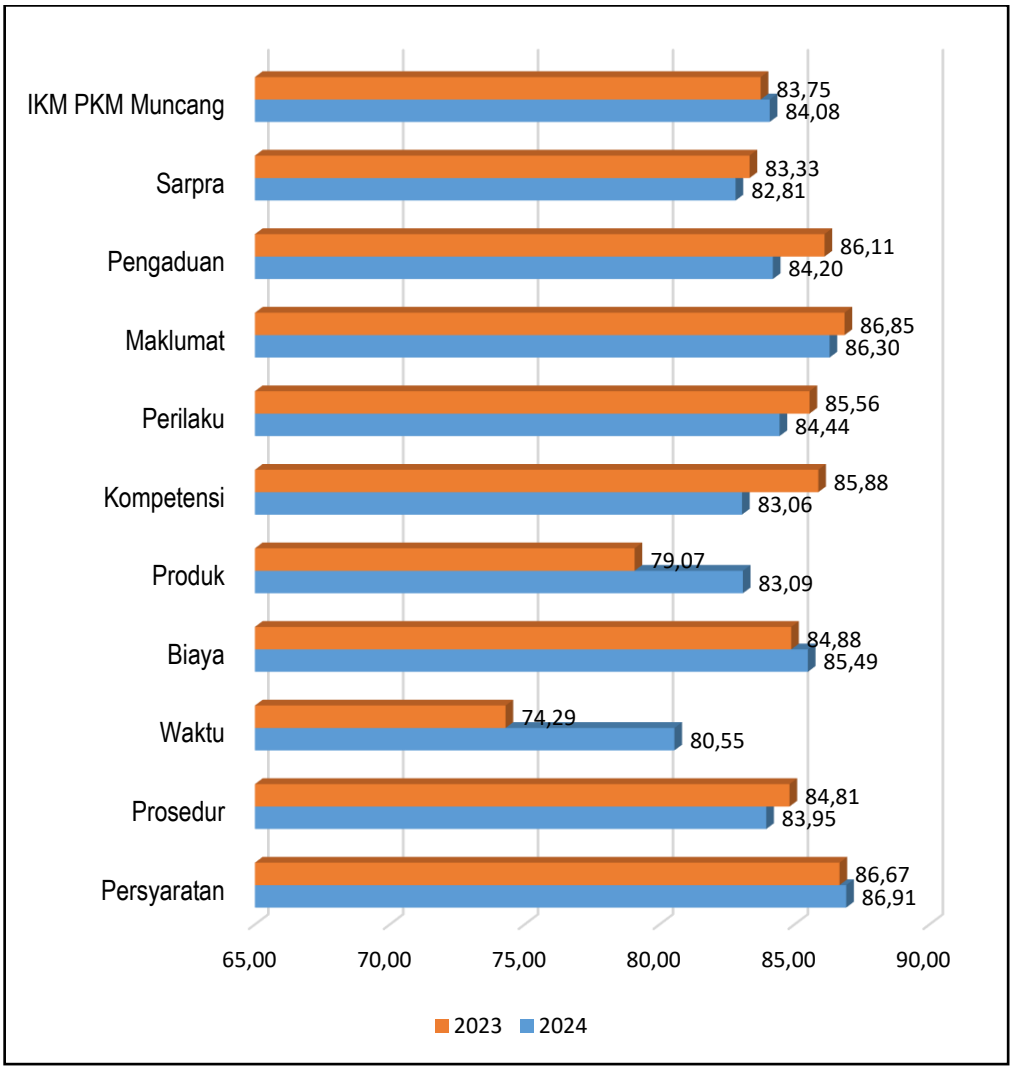
publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Mekarsari dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

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
Pengelolaan Pengaduan	▪ Meningkatkan jenis kanal pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat ▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners;
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

32. Puskesmas Muncang

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Muncang mencapai indeks sebesar 84,04, 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 2023 sebesar 83,75 menjadi 84,04 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Muncang sebesar 84,04 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 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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. 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 10 unsur pelayanan yang dinilai terdapat 60% unsur yang mengalami penurunan indeks, diantaranya adalah prosedur pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, pengelolaanan pengaduan, maklumat pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana. Dan terdapat 40% unsur pelayanan yang mengalami peningkatan nilai indeks diantaranya adalah persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prpduk pelayanan.

Sementara unsur produk pelayanan meliputi hasil pelayanan sudah sesuai harapan 83,21 dan angka komplain sebesar 82,96. Pada unsur ini yang perlu mendapat perhatian adalah soal tingginya angka komplain pengguna layanan terutama pada respon cepat/penanganan atas komplain yang diterima.

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.

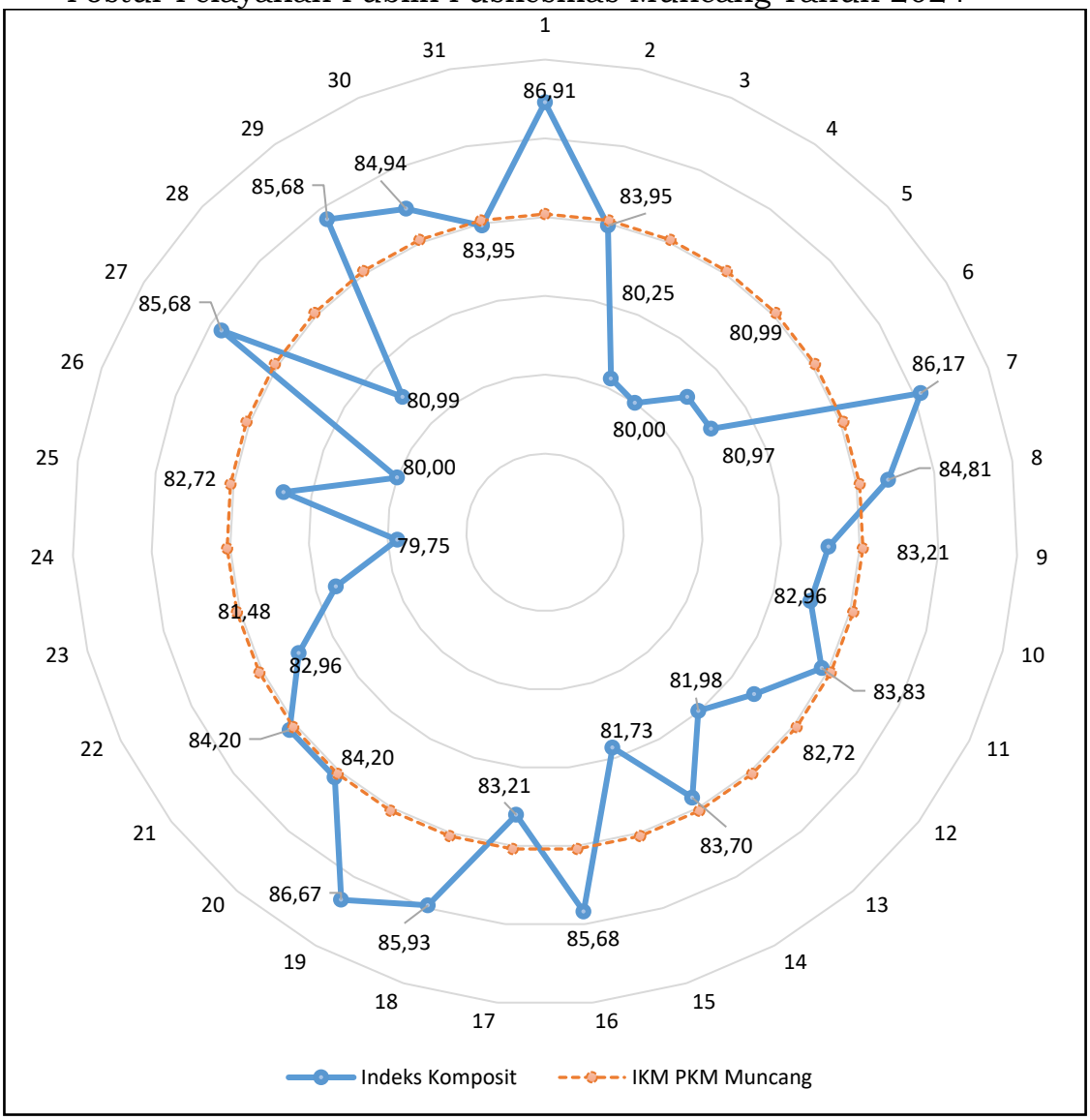
Tabel 4.103
IKM Puskesmas Muncang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.91	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.95	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.25	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.00	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.99	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	80.97	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.17	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.81	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.21	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	82.96	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.83	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	82.72	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	81.98	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.70	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	81.73	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	85.68	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	83.21	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	85.93	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.67	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.20	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.20	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.96	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.48	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.75	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.72	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.00	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.68	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	80.99	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.68	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.94	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	83.95	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 indikator dinilai dengan kualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Muncang. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.216
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Muncang Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Muncang dapat difokuskan melalui upaya-upaya berikut:

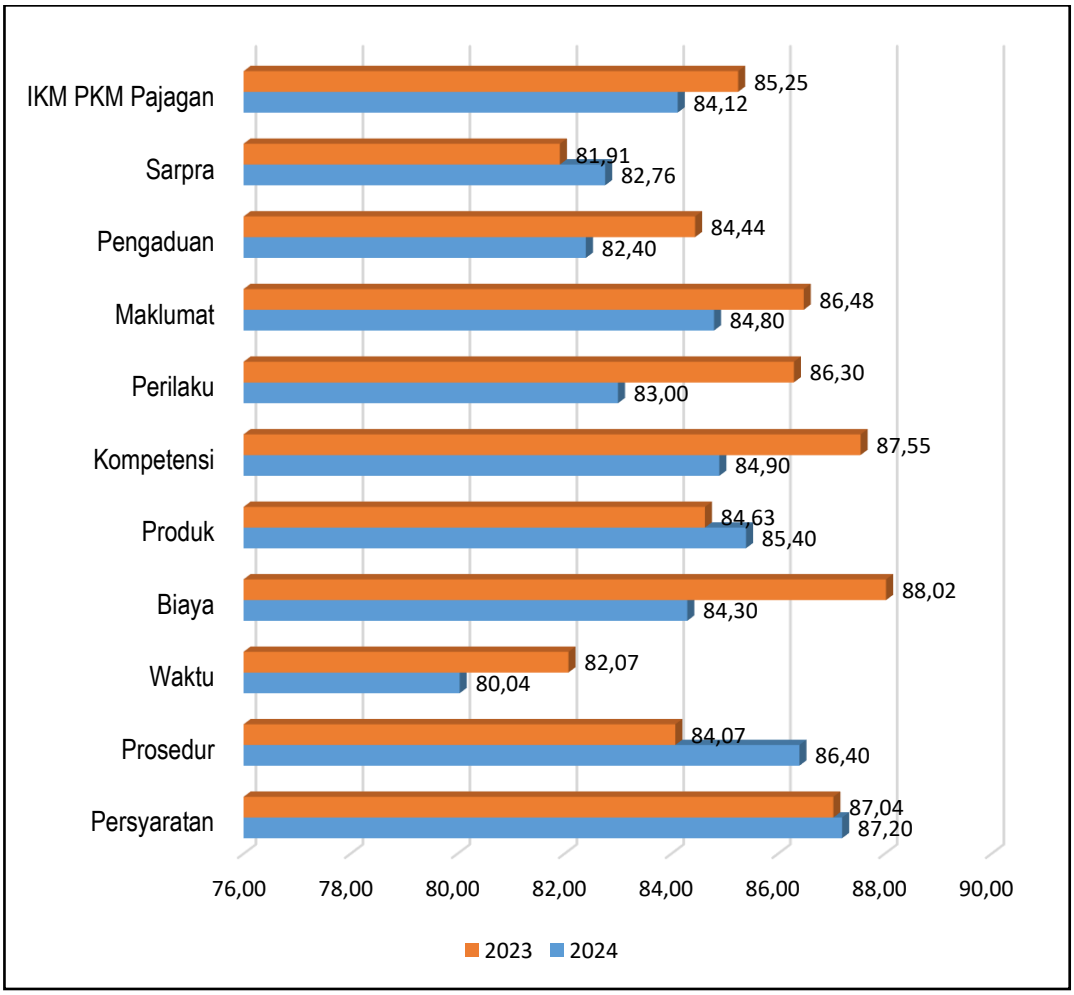
Pertama, meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, diantaranya dengan mengadakan pelatihan dalam rangka peningkatan kapasitas petugas pelayanan khususnya pada ketrampilan, perilaku dan tanggungjawab.

Kedua, meningkatkan perhatian kepada kebersihan sarana pelayanan, diantaranya, kebersihan toilet umum, kebersihan lingkungan kantor pelayanan. Kemudian monitoring dan evaluasi juga perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan efektivitas larangan merokok.

33. Puskesmas Pajagan

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pajagan mencapai indeks sebesar 84,12, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Pajagan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini sedikit menurun dari tahun 2023 sebesar 85,25 menjadi 84,12 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Pajagan sebesar 84,12 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada unsur komposit sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan, pengelolaan pengaduan dan waktu layanan. sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.217
IKM Puskesmas Pajagan Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Pajagan. Meskipun masih terdapat 3 unsur yang masih berada di bawah indeks IKM Puskesmas Pajagan. Unsur yang dimaksud adalah unsur sarana dan prasarana layanan, pengelolaan pengaduan dan waktu layanan.

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, dan pelayanan online.

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.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur waktu pelayanan ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. 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

Dari 31 unsur komposit yang dinilai terdapat 30 unsur yang berkinerja baik dengan mutu pelayanan B. Kemudian masih terdapat 1 unsur yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu unsur kewajaran waktu tunggu pelayanan. Sejumlah 30 unsur 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 Pajagan berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

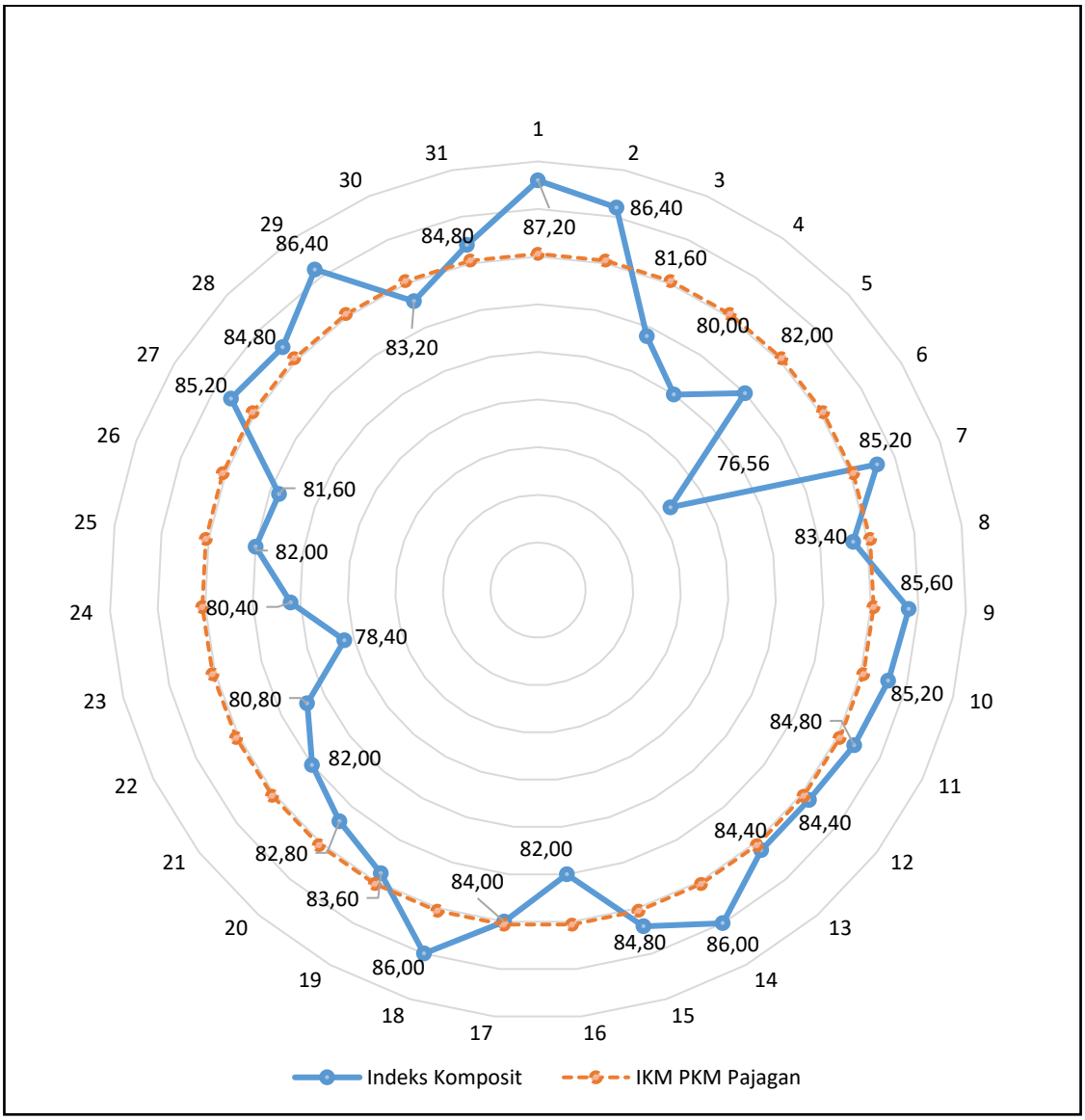
Tabel 4.104
IKM Puskesmas Pajagan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.20	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.40	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.60	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.00	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.00	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	76.56	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.20	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.40	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.60	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	85.20	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.80	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.40	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84.40	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	86.00	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	84.80	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	82.00	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	84.00	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.00	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.60	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.80	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.00	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	80.80	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	78.40	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.40	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.00	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81.60	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.20	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	84.80	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86.40	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.20	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84.80	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Pajagan. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4.218
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Pajagan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

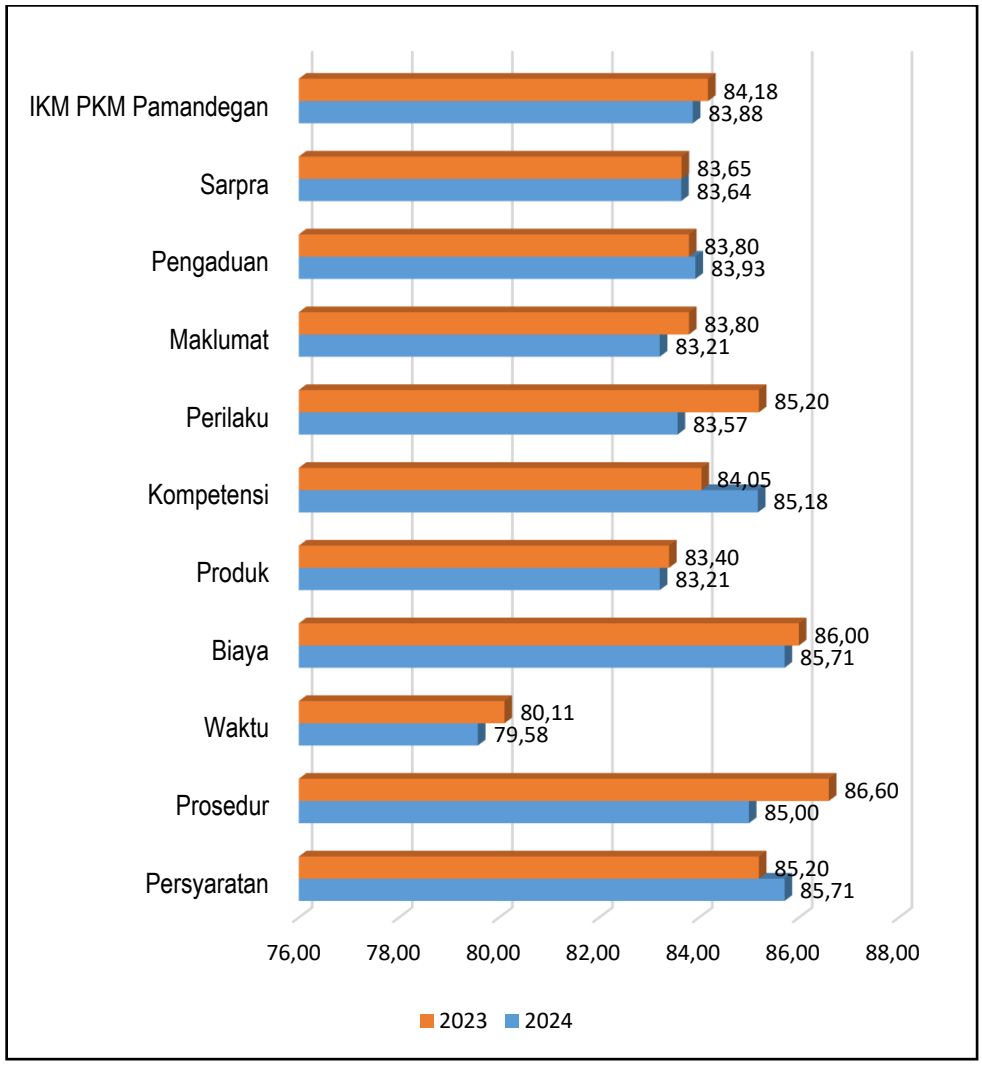
Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Pajagan dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut:

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
Pengelolaan Pengaduan	▪ Membentuk unit / petugas khusus pengelola pengaduan masyarakat ▪ Membentuk task force / reaksi cepat penanganan pengaduan masyarakat ▪ Melakukan monev atas aduan yang sudah masuk sehingga ada umpan balik dari Lembaga kepada pengguna layanan. ▪ Meningkatkan jenis kanal pengaduan yang mudah diakses oleh 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 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

34. Puskesmas Pamandegan

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pamandegan mencapai indeks sebesar 83,88, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Pamandegan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini mengalamai sedikit penurunan dari tahun 2023 sebesar 84,18 menjadi 83,88 di tahun 2023 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Pamandegan sebesar 83,88 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 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 79,58.

Permasalahan yang teridentifikasi pada unsur waktu pelayanan ini terutama adalah ketersediaan ambulan yang tidak 24 jam tersedia. 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

Dari 31 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. 30 unsur komposit mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B dan 1 unsur komosit mendapatkan nilai C yang 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.

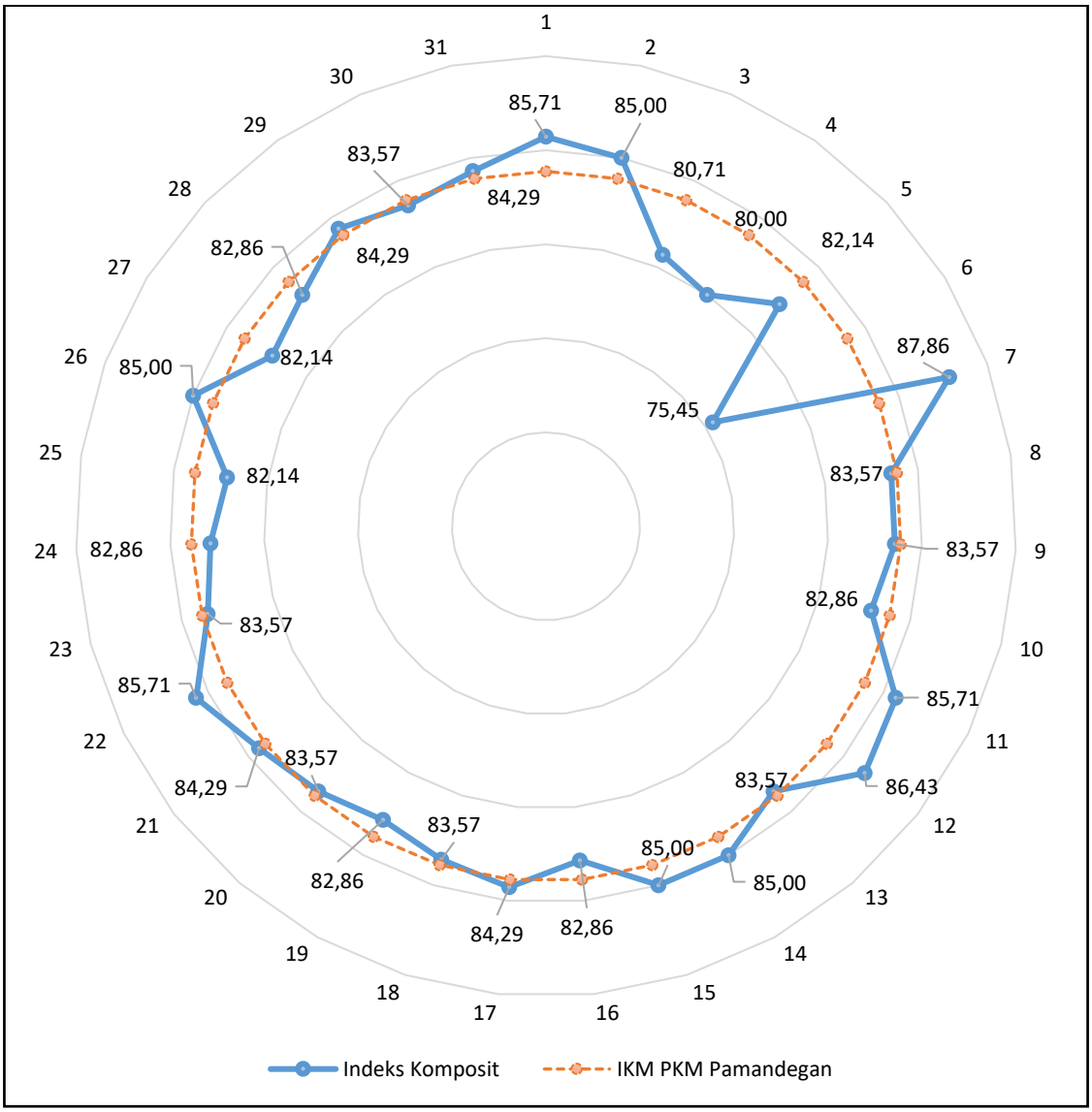
Tabel 4.105
IKM Puskesmas Pamandegan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.71	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.00	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.71	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.00	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.14	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	75.45	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	87.86	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.57	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.57	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	82.86	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.71	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	86.43	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.57	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	85.00	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	85.00	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	82.86	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	84.29	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.57	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.86	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.57	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.29	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.71	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.57	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	82.86	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.14	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	85.00	B	Di Atas Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.14	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	82.86	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	84.29	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu Mitigasi Bencana	83.57	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84.29	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Pamadegan. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.220
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Pamandegan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

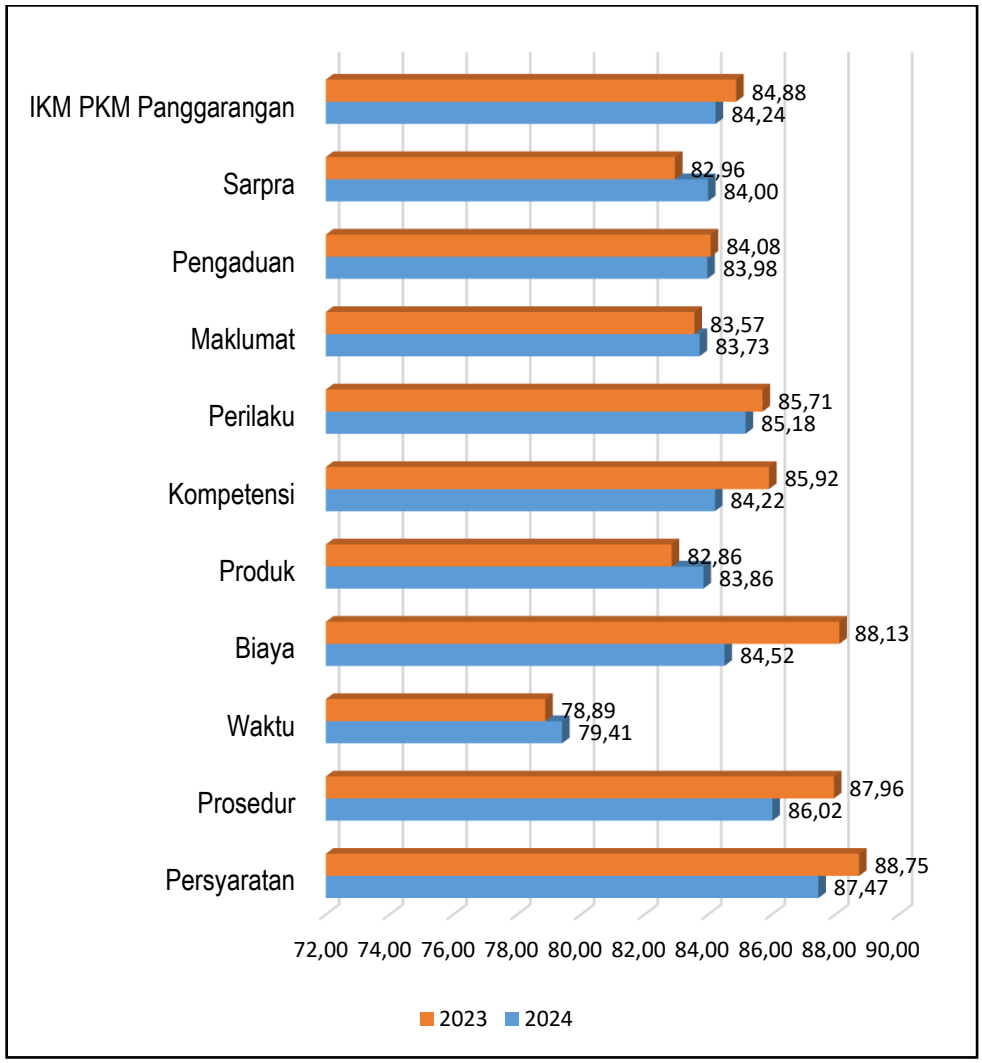
Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Pamandegan dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

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
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners
Maklumat Pelayanan	▪ Redesigning media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat

35. Puskesmas Panggarangan

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Panggarangan mencapai indeks sebesar 84,24, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Panggarangan terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini menurun dari tahun 2023 sebesar 84,88 menjadi 84,24 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Panggarangan sebesar 84,24 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.222
IKM Puskesmas Panggarangan Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 79,41. Unsur ini mengalami kenaikan bila dibandingkan dengan tahun 2023.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 80,72, kesesuaian waktu istirahat sebesar 81,20, pelayanan penuh waktu sebesar 80,48 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 75,24. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur 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 31 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Mayoritas unsur PKM Puskesmas Panggarangan dinilai B. Kemudian 1 unsur komposit lainnya mendapat kategori kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C, yaitu 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.

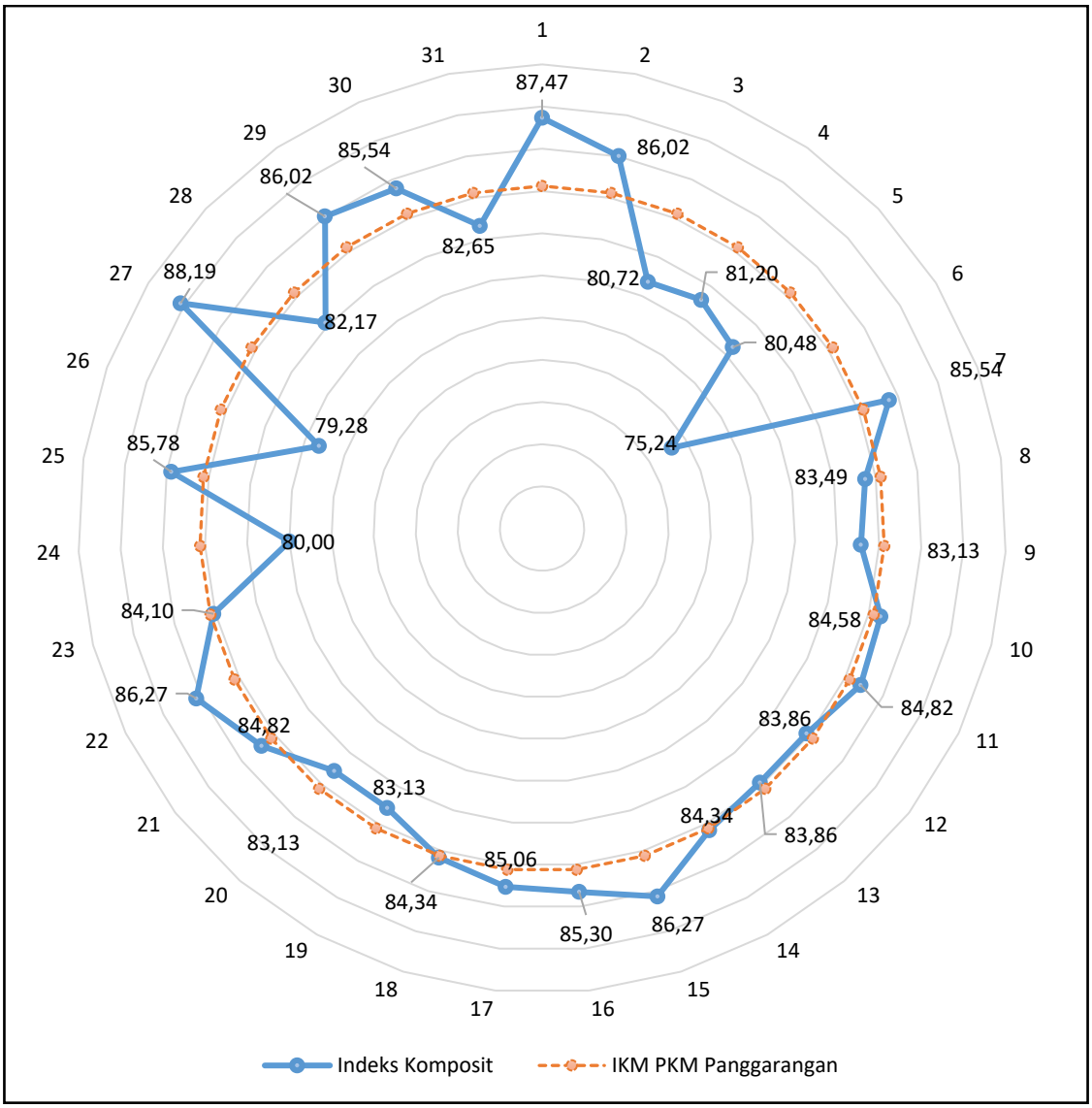
Tabel 4.106
IKM Puskesmas Panggarangan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	87.47	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.02	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.72	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.20	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.48	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	75.24	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.54	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.49	B	Di Bawah Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.13	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	84.58	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.82	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.86	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.86	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.34	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	86.27	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	85.30	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.06	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.34	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.13	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.13	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.82	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86.27	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.10	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.00	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	85.78	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.28	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88.19	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	82.17	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	86.02	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	85.54	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	82.65	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 16 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Panggarangan. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.222
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Panggarangan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

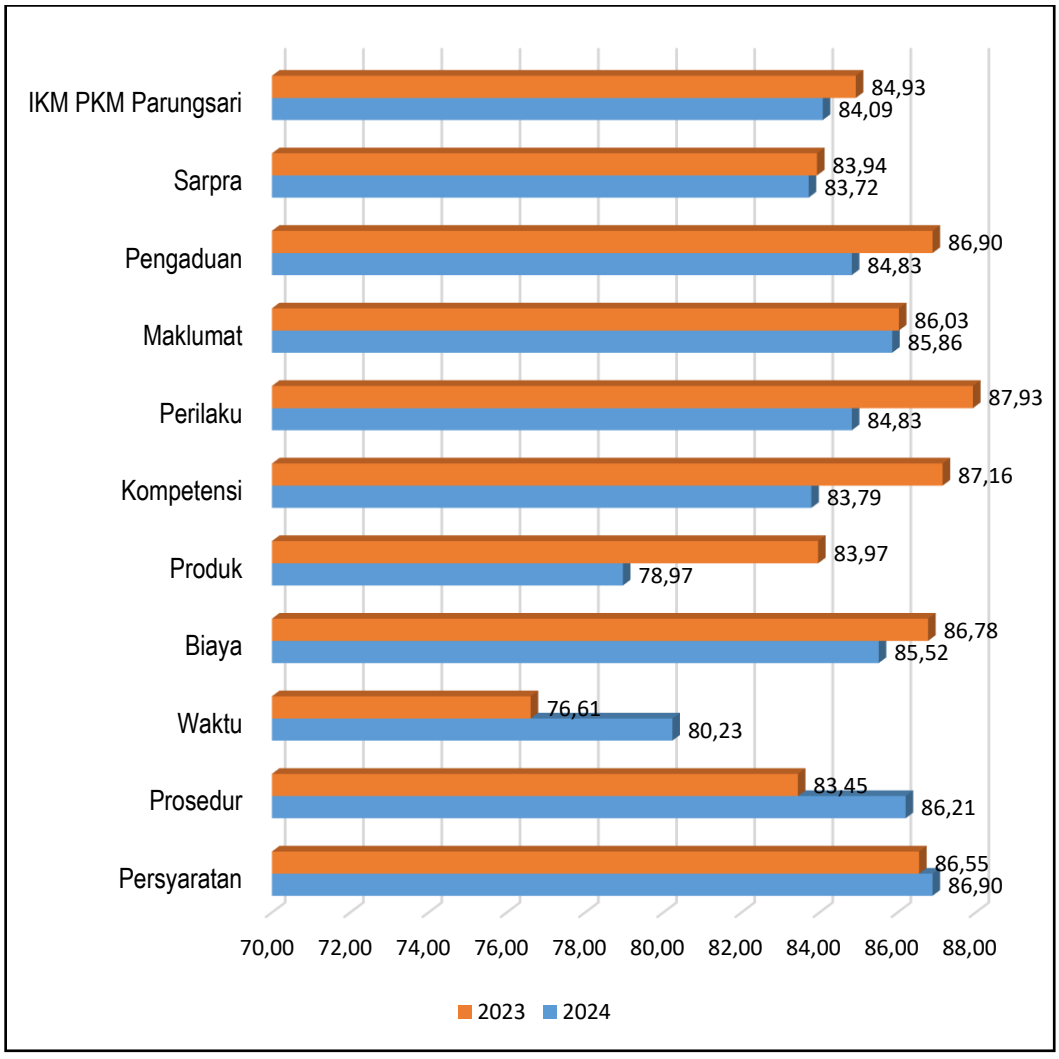
Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indicatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Panggarangan dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

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
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners
Maklumat Pelayanan	▪ Redesigning media publikasi maklumat pelayanan yang lebih efektif ▪ Efektivasi pembinaan pegawai melalui fungsi supervisi agar tiap petugas pelayanan menjiwai esensi dari maklumat

36. Puskesmas Parungsari

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Parungsari mencapai indeks sebesar 84,09, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Parungsari terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini sedikit menurun dari tahun 2023 sebesar 84,93 menjadi 84,09 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Parungsari sebesar 84,09 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan dan produk pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.223
IKM Puskesmas Parungsari Berdasar Unsur
Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan Grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Puskesmas Parungsari. Meskipun masih terdapat 2 unsur yang perlu mendapat perhatian karena paling rendah berada di bawah indeks IKM Puskesmas Parungsari. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 80,23 dan unsur produk pelayanan sebesar 78,97.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 81,38, kesesuaian waktu istirahat sebesar 82,07, pelayanan penuh waktu sebesar 82,07 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 75,41. 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.

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 yang menyebabkan tingginya angka complain.

Dari 31 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 kewajaran waktu tunggu dan tingginya angka komplain. Kemudian 29 unsur komposit lainnya mendapat apresiasi dalam kategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Namun demikian nilai terendah terdapat pada unsur waktu tunggu pelayanan dan angka komplain.

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.

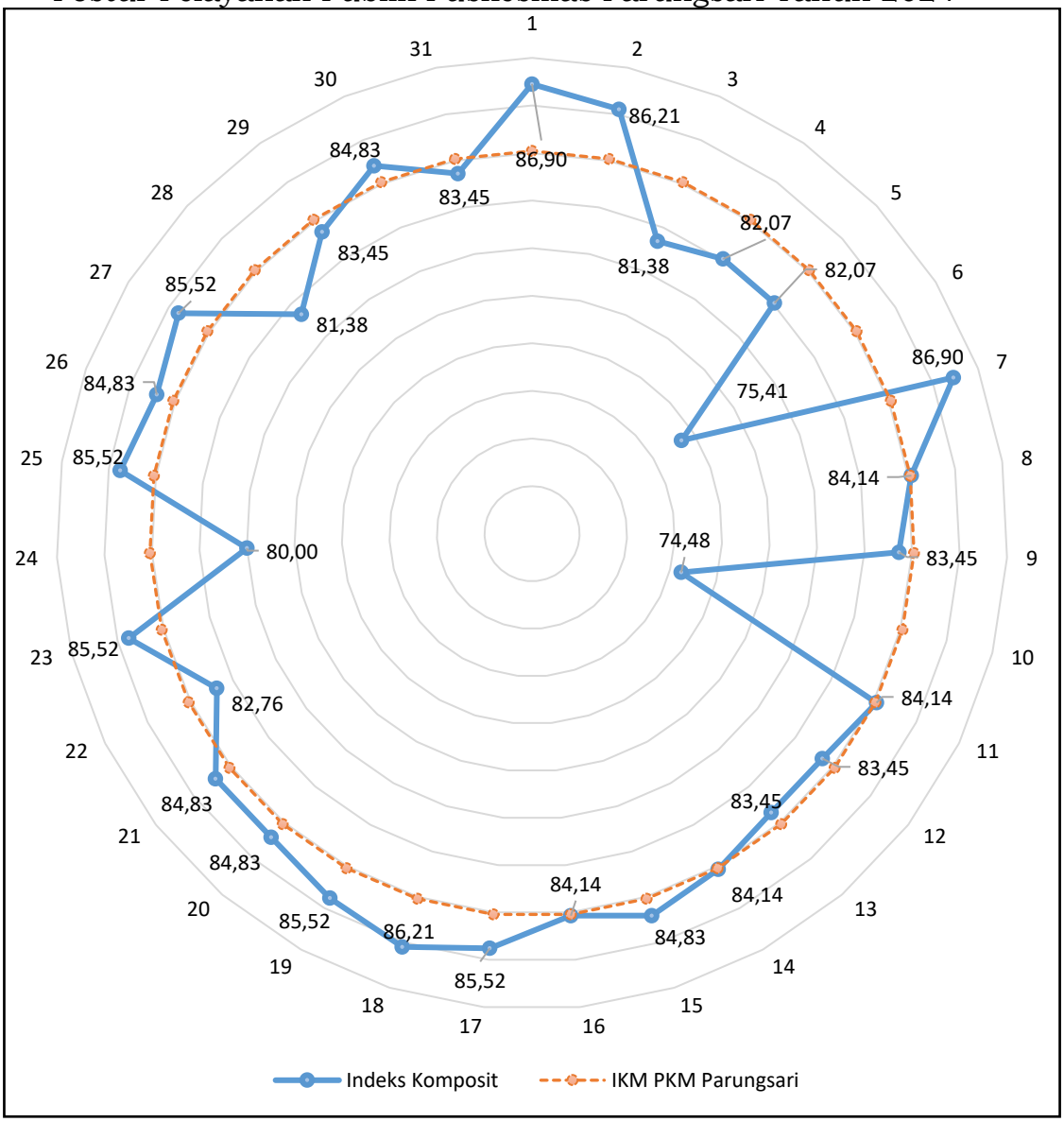
Tabel 4.107
IKM Puskesmas Parungsari
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.90	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.21	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.38	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	82.07	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.07	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	75.41	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.90	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.14	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.45	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	74.48	C	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.14	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.45	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.45	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.14	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	84.83	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	84.14	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.52	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.21	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.52	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.83	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.83	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.76	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85.52	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.00	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	85.52	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	84.83	B	Di Atas Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.52	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	81.38	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.45	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.83	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	83.45	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 29 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 2 indikator lainnya berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 17 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Parungsari. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.224
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Parungsari Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

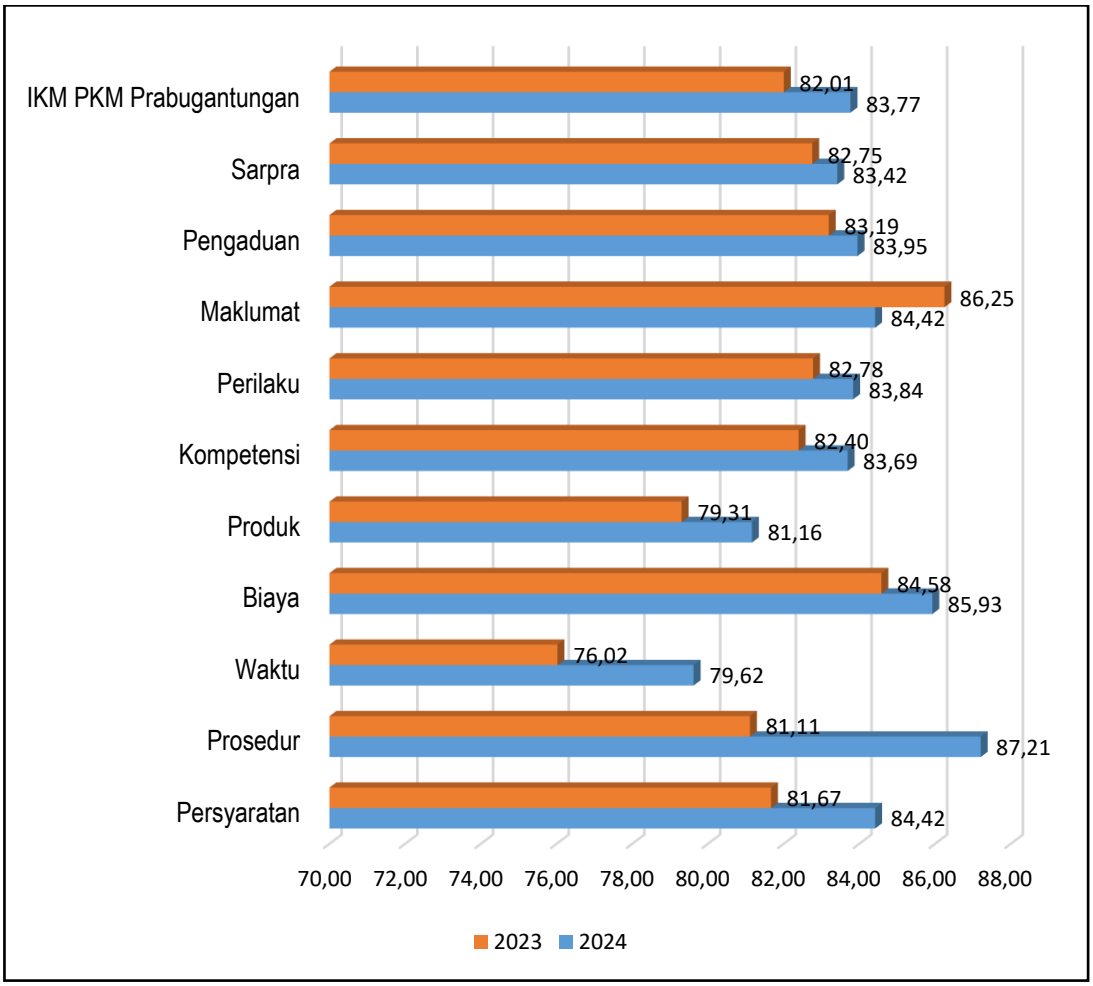
Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Parungsari dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

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
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners

37. Puskesmas Prabugantungan

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Prabugantungan mencapai indeks sebesar 83,77, 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 2023 sebesar 82,01 menjadi 83,77 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Prabugantungan sebesar 83,77 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 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 79,62 dan unsur produk layanan sebesar 81,16.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 82,56, kesesuaian waktu istirahat sebesar 81,40, pelayanan penuh waktu sebesar 83,72 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 70,81. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur 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 layanan meliputi produk sesuai harapan sebesar 83,95 dan angka complain sebesar 78,37.

Dari 31 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat 1 unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu 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.

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 Prabugantungan berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.

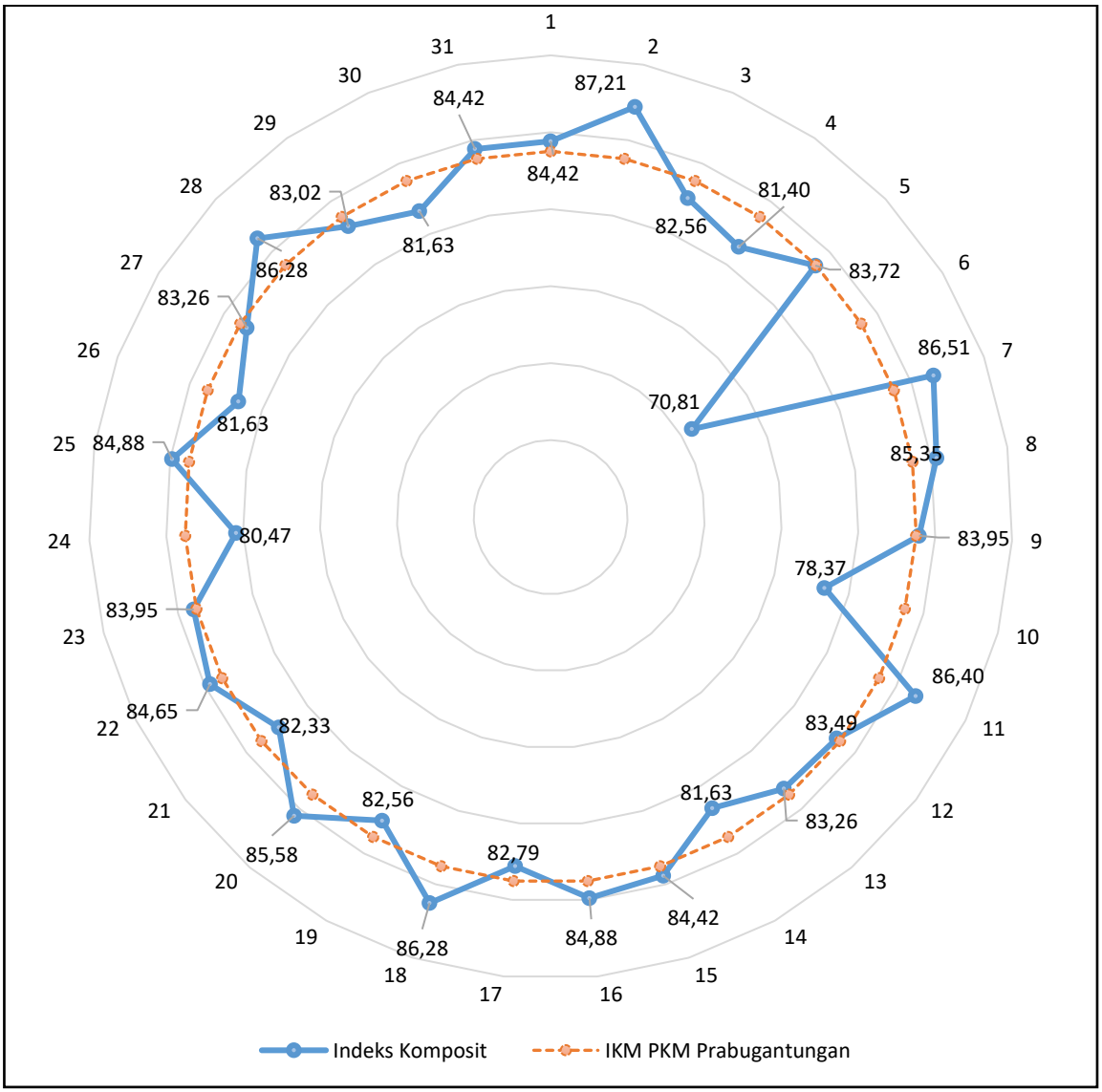
Tabel 4.108
IKM Puskesmas Prabugantungan
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.42	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	87.21	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82.56	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.40	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	83.72	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	70.81	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.51	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.35	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.95	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	78.37	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	86.40	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.49	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.26	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	81.63	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	84.42	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	84.88	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	82.79	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.28	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.56	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85.58	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.33	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	84.65	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.95	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.47	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	84.88	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81.63	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	83.26	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	86.28	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.02	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81.63	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84.42	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Prabugantungan. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.226
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Prabugantungan
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

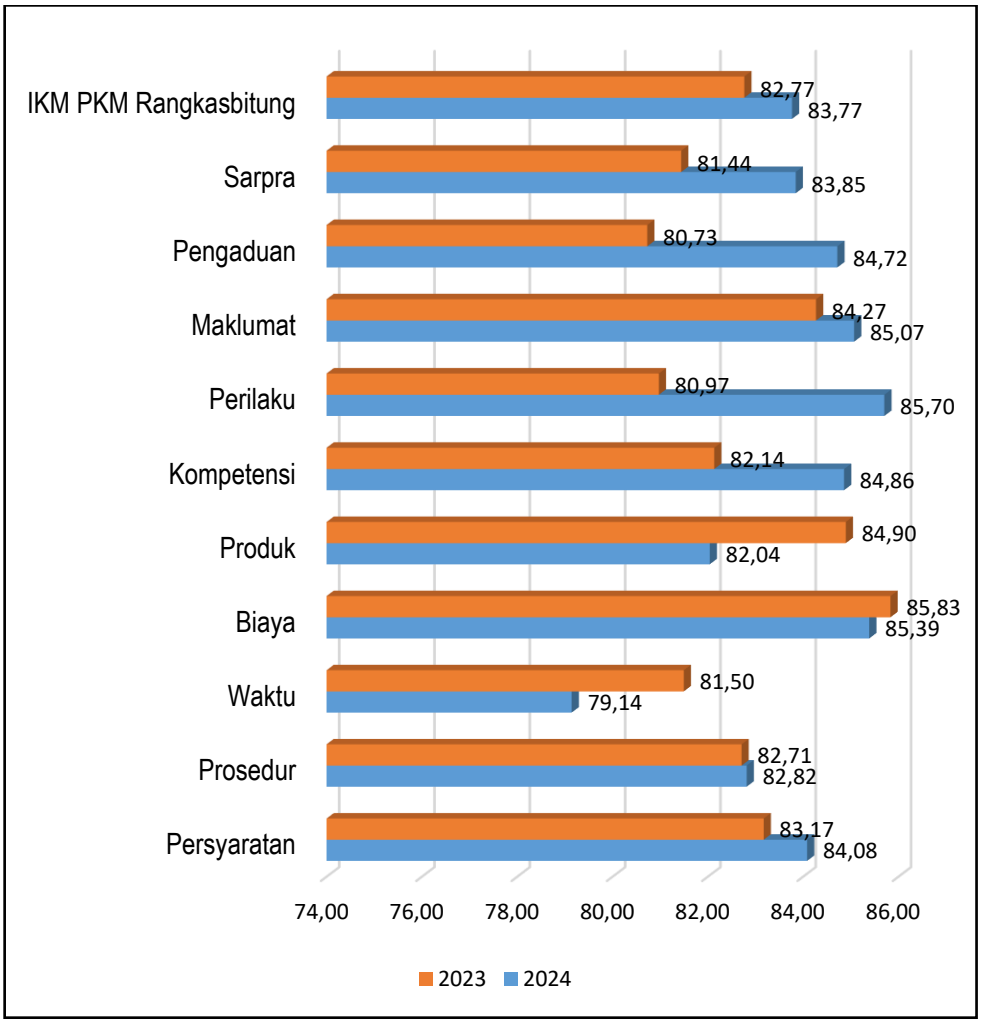
Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Prabugantungan dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut:

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
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners

38. Puskesmas Rangkasbitung

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rangkasbitung mencapai indeks sebesar 83,77, 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 2023 sebesar 82,77 menjadi 83,77 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Rangkasbitung sebesar 83,77 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan dan produk layanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.227
IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 Rangkasbitung. Unsur yang dimaksud adalah unsur waktu pelayanan sebesar 79,14 dan unsur produk layanan sebesar 82,04.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 81,55, kesesuaian waktu istirahat sebesar 80,85, pelayanan penuh waktu sebesar 82,39 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 71,79. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur 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 layanan meliputi produk sesuai harapan sebesar 83,94 dan angka complain sebesar 80,14.

Dari 31 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat 1 unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu 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.

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 Rangkasbitung berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.

Tabel 4.109
IKM Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

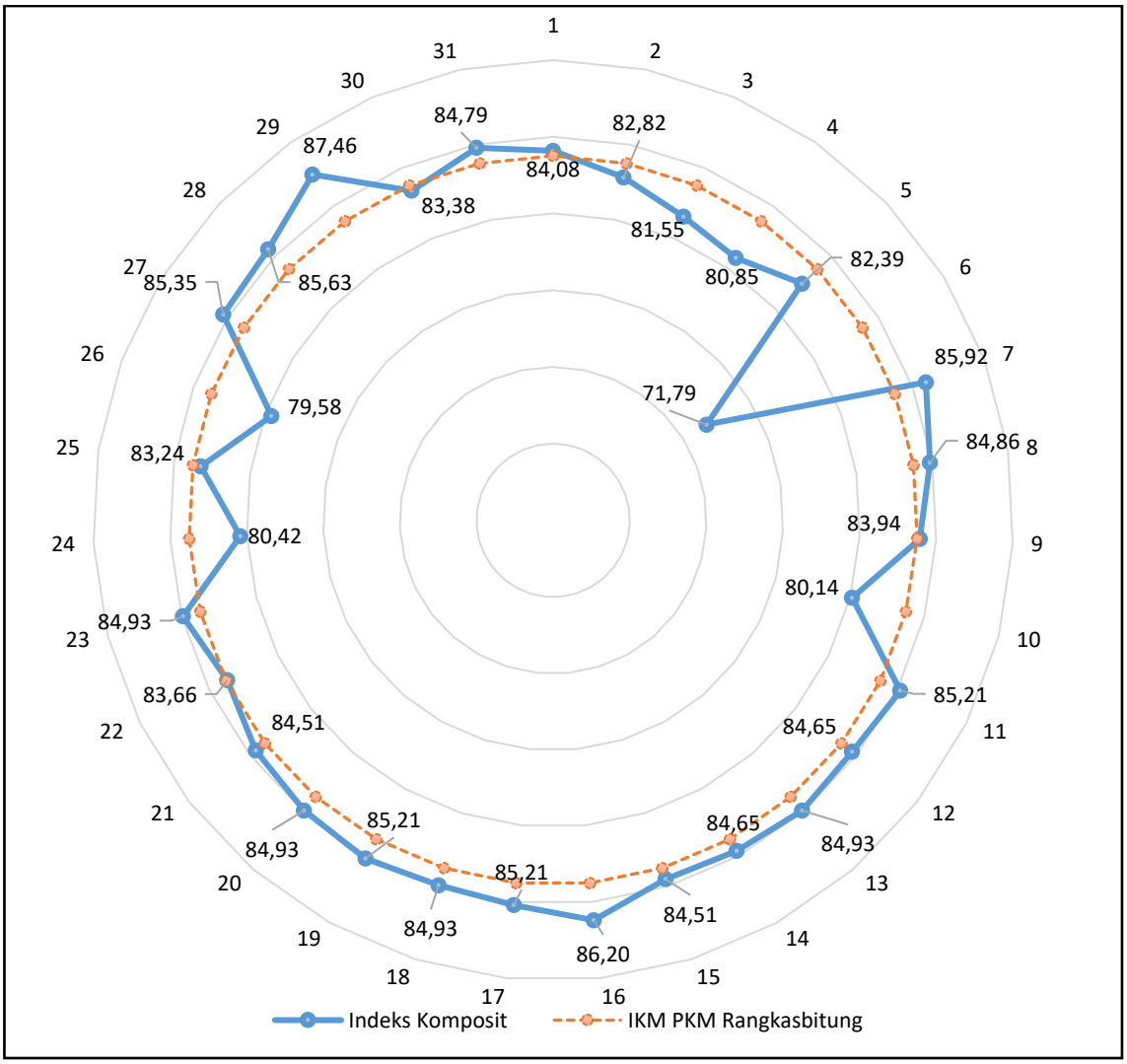
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.08	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.82	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.55	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.85	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82.39	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	71.79	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	85.92	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.86	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.94	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	80.14	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.21	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.65	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84.93	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.65	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	84.51	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	86.20	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.21	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.93	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.21	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.93	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.51	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.66	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.93	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.42	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.24	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.58	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	85.35	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	85.63	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	87.46	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.38	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84.79	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 20 indikator telah

mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Rangkasbitung. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.228
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Rangkasbitung (DTP)
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan

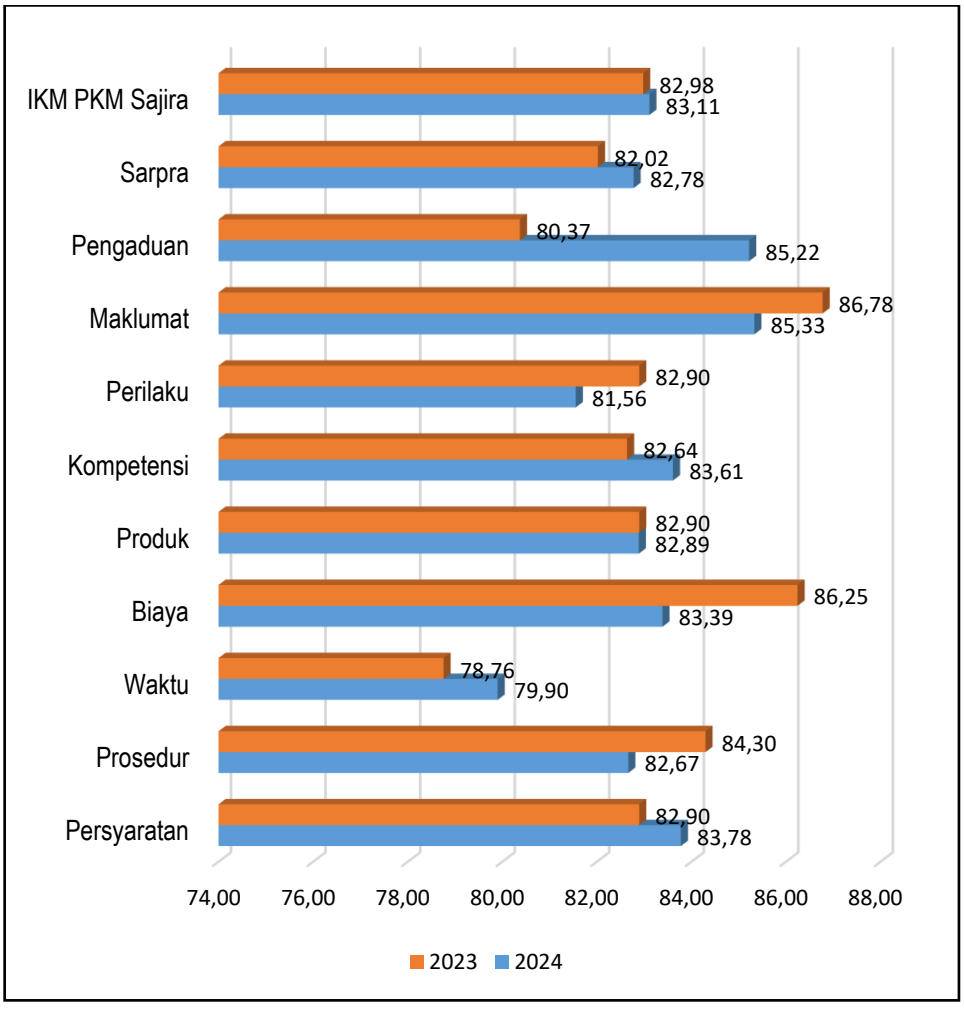
publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Rangkasbitung dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

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
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners;

39. Puskesmas Sajira

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sajira mencapai indeks sebesar 83,11, 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 2023 sebesar 82,89 menjadi 83,11 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Sajira sebesar 83,11 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan dan perilaku petugas layanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.229
IKM Puskesmas Sajira
Berdasar Unsur Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 79,90 dan unsur perilaku petugas layanan sebesar 81,56.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 80,44, kesesuaian waktu istirahat sebesar 80,89, pelayanan penuh waktu sebesar 80,00 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 78,28. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah 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 pada unsur perilaku petugas pemberi layanan 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).

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. Ketiga, mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan SOP. Dan keempat lebih mengaktifkan Kembali penerapan protocol 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 4.110
IKM Puskesmas Sajira
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

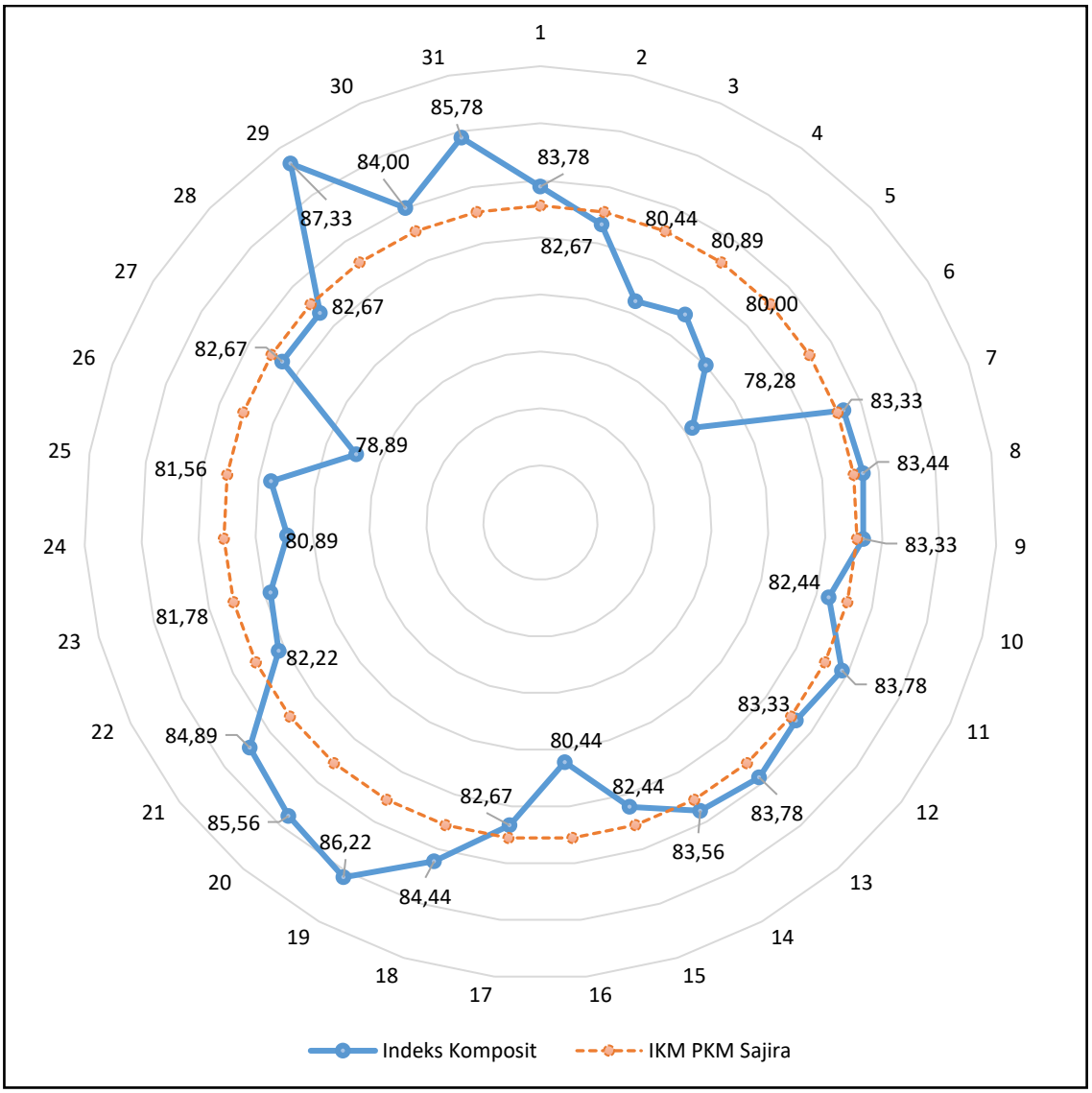
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	83.78	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.67	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.44	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.89	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.00	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	78.28	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	83.33	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.44	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.33	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	82.44	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.78	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	83.33	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.78	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.56	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	82.44	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	80.44	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	82.67	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.44	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.22	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85.56	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.89	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.22	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81.78	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.89	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	81.56	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	78.89	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.67	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	82.67	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	87.33	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.00	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	85.78	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 indikator sudah berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah

mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Sajira. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.230
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Sajira
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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

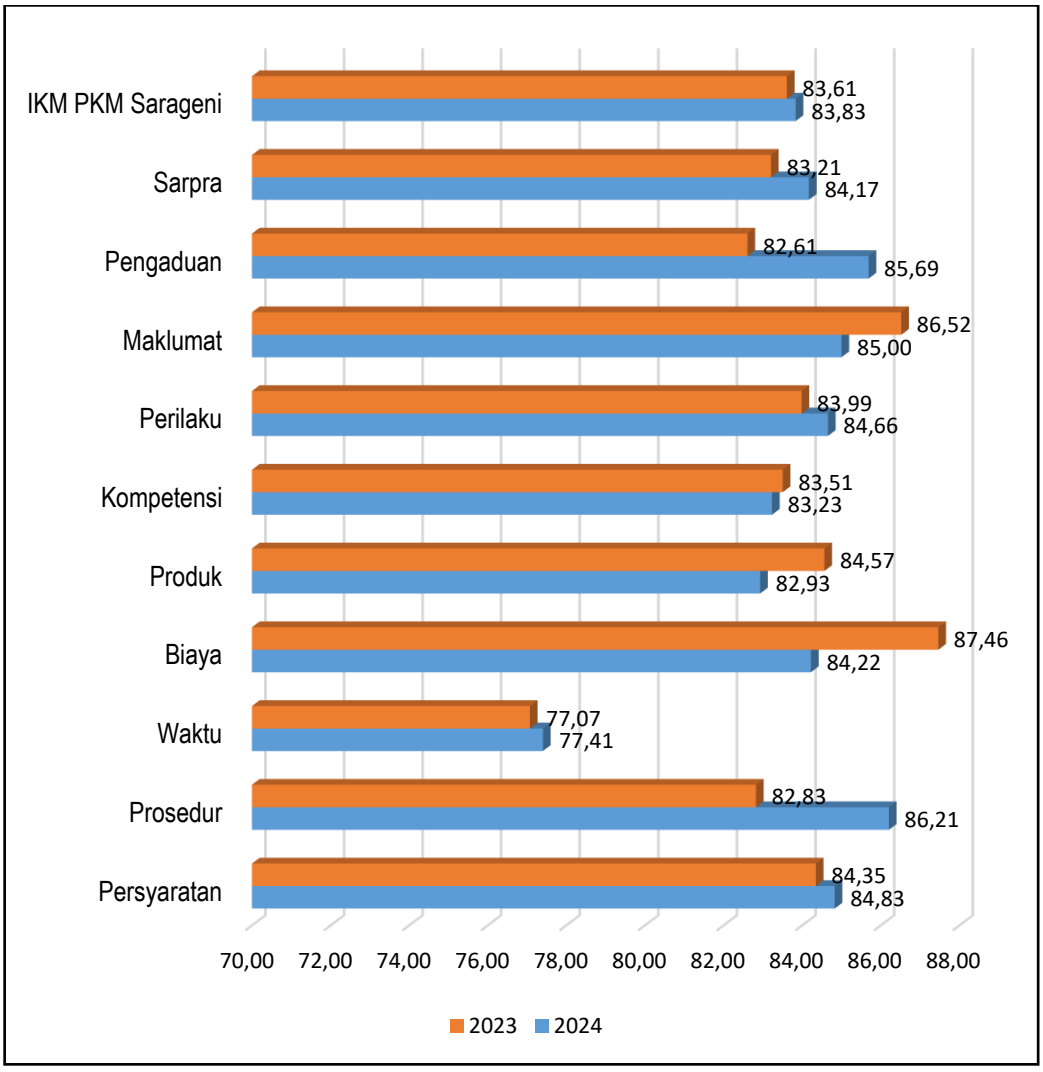
seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Sajira dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut:

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Melakukan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan agar waktu pelayanan baik jam buka, jam tutup, jam istirahat dan penyelesaian pelayanan bisa dilakukan tepat waktu
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

40. Puskesmas Sarageni

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sarageni mencapai indeks sebesar 83,83, 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 2023 sebesar 83,61 menjadi 83,83 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Sarageni sebesar 83,83 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 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 77,41.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 80,00, kesesuaian waktu istirahat sebesar 78,62, pelayanan penuh waktu sebesar 81,72 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 69,29. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur kesesuaian waktu istirahat 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 31 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat 1 unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C yaitu kewajaran waktu. 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 kewajaran waktu tunggu. Kedua, melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. Dan ketiga, mengefektif kan 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 4.111
IKM Puskesmas Sarageni
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

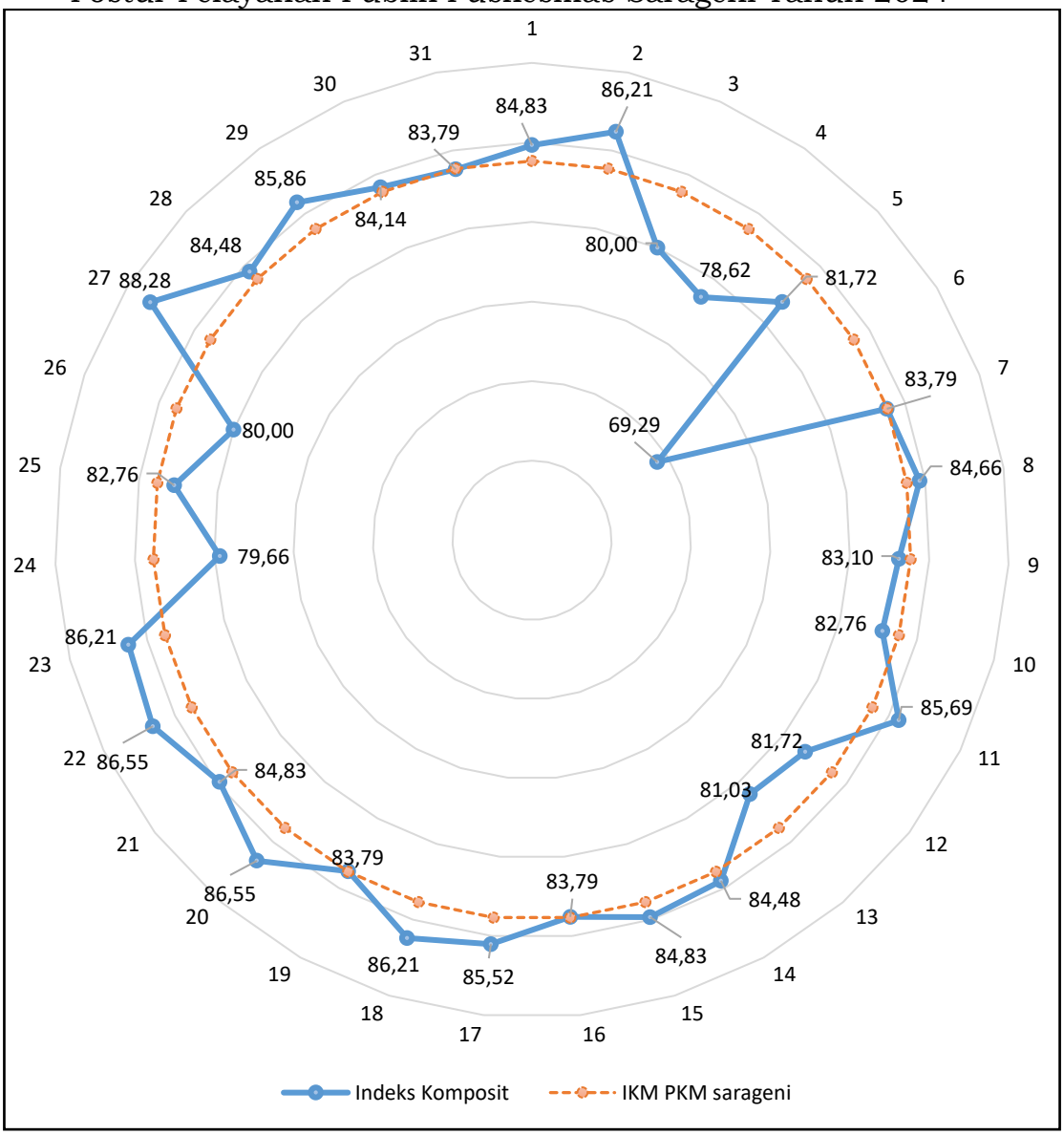
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.83	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	86.21	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.00	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	78.62	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81.72	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	69.29	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	83.79	B	Di Bawah Rerata
8	Biaya Tambahan	84.66	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.10	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	82.76	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	85.69	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	81.72	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	81.03	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.48	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	84.83	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	83.79	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	85.52	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.21	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.79	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	86.55	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.83	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	86.55	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	86.21	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	79.66	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	82.76	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.00	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	88.28	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	84.48	B	Di Atas Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.86	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.14	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	83.79	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 indikator sudah berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 16 indikator telah

mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Sarageni. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.232
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Sarageni Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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

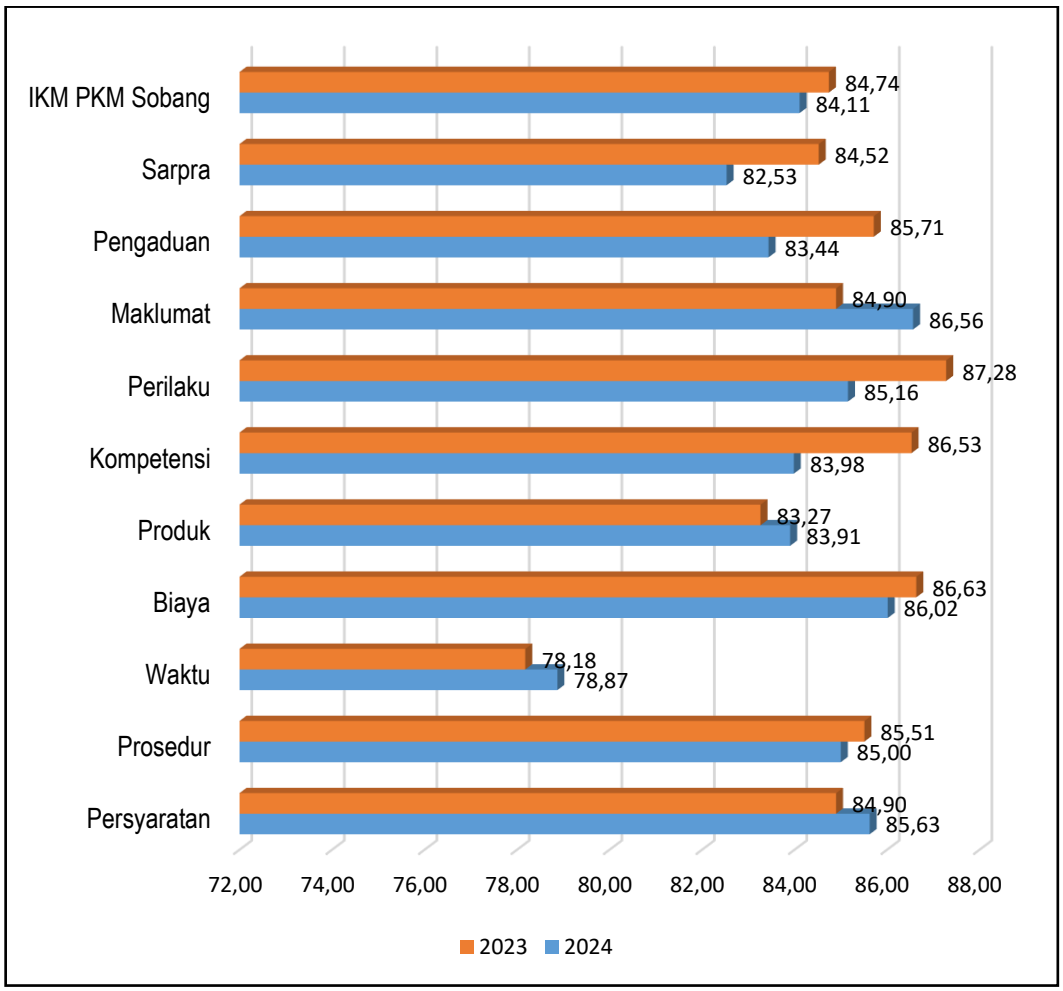
seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Sarageni dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Melakukan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan agar waktu pelayanan baik jam buka, jam tutup, jam istirahat dan penyelesaian pelayanan bisa dilakukan tepat waktu
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners;

41. Puskesmas Sobang

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sobang mencapai indeks sebesar 84,11, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Sobang terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini sedikit menurun dari tahun 2023 sebesar 84,74menjadi 84,11 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Sobang sebesar 84,11 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 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 78,87.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 80,63, kesesuaian waktu istirahat sebesar 80,94, pelayanan penuh waktu sebesar 80,00 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 73,93. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah 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 31 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat satu 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 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 4.112
IKM Puskesmas Sobang
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

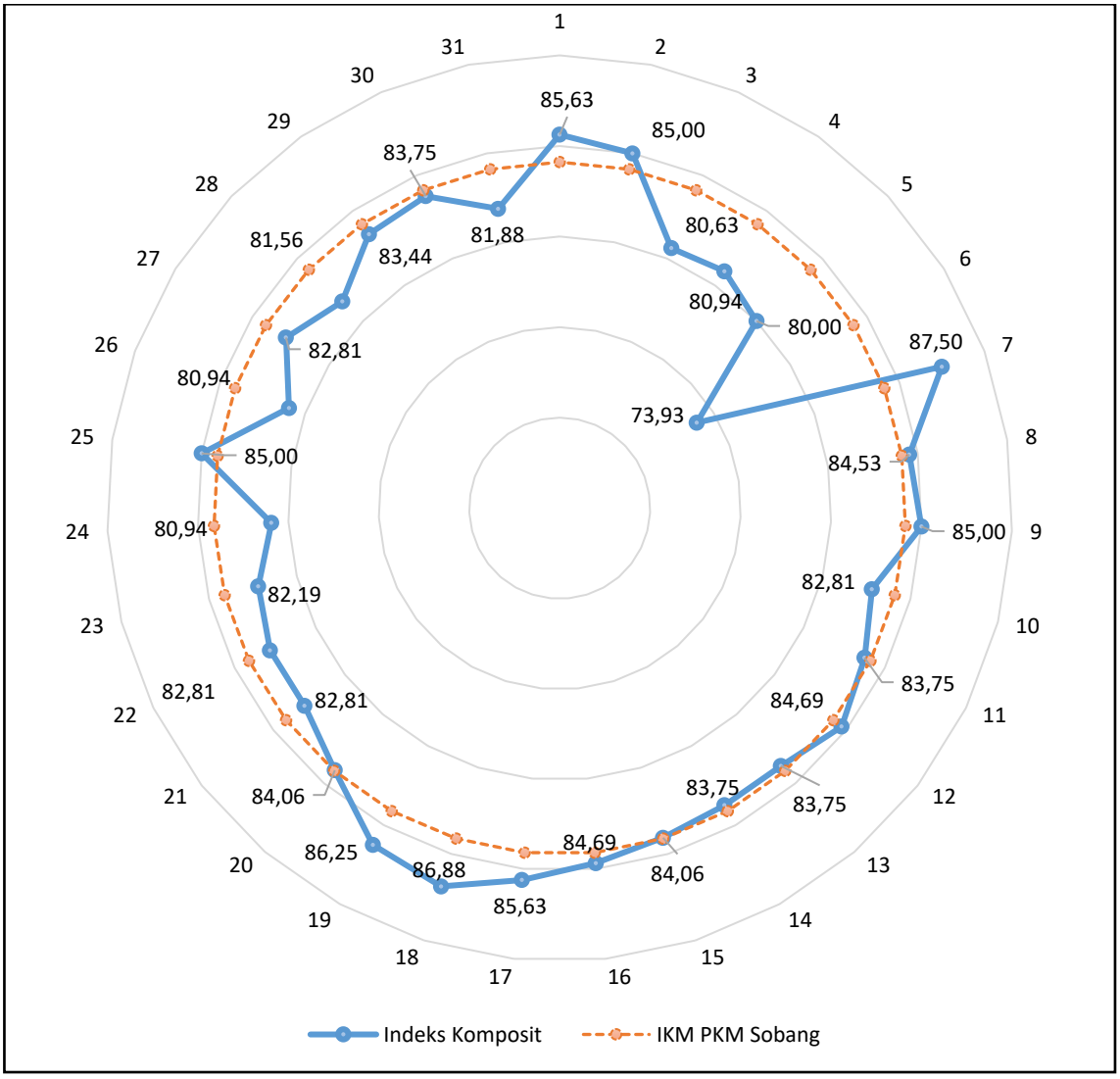
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.63	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.00	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.63	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.94	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.00	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	73.93	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	87.50	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	84.53	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85.00	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	82.81	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.75	B	Di Bawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.69	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.75	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.75	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	84.06	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	84.69	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.63	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	86.88	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	86.25	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.06	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.81	B	Di Bawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	82.81	B	Di Bawah Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.19	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.94	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	85.00	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.94	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	82.81	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	81.56	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.44	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	83.75	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	81.88	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya

berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Sobang. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.234
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Sobang
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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

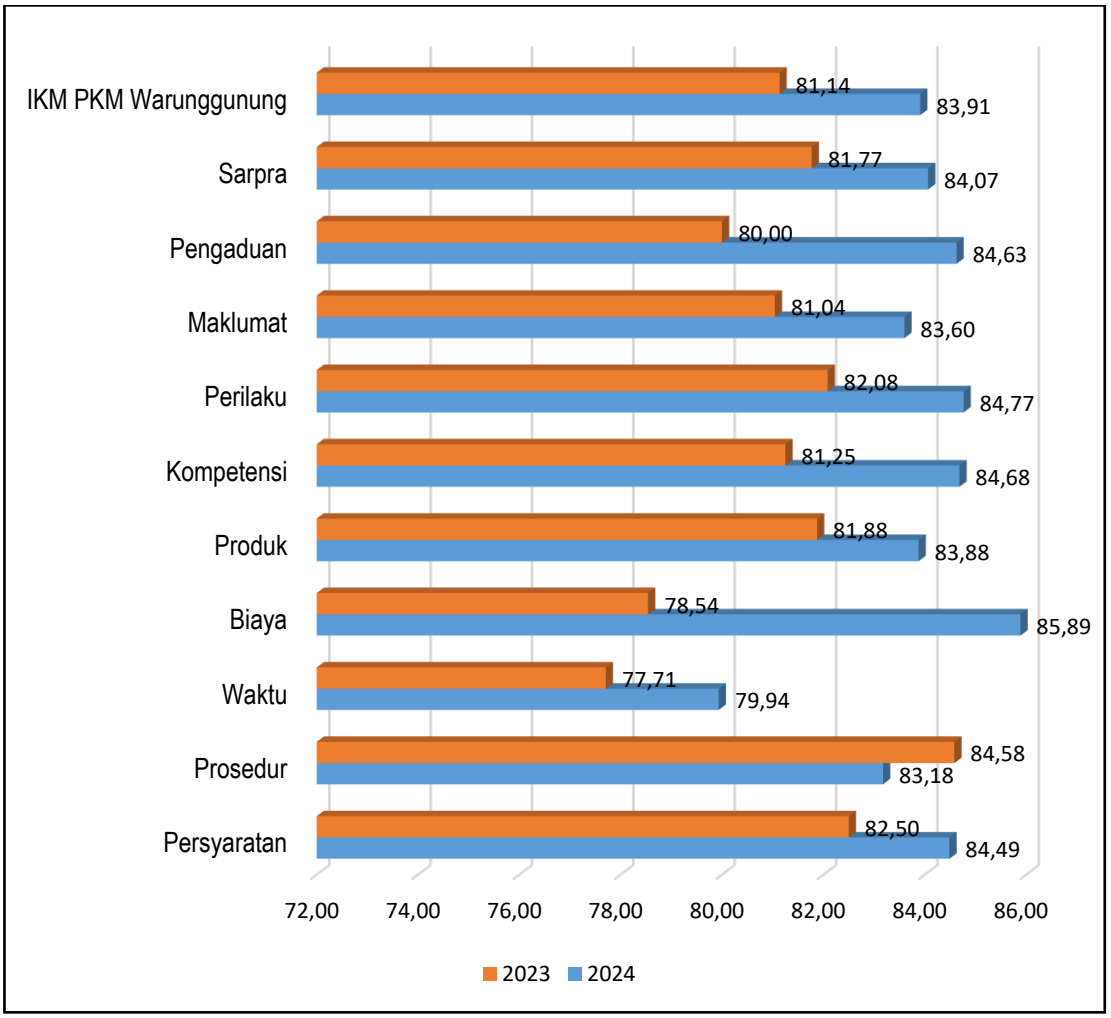
seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Sobang dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut:

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
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Melakukan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan agar waktu pelayanan baik jam buka, jam tutup, jam istirahat dan penyelesaian pelayanan bisa dilakukan tepat waktu

42. Puskesmas Warunggunung

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Warunggunung mencapai indeks sebesar 83,91, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Warunggunung terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat cukup signifikan dari tahun 2023 sebesar 81,14 menjadi 83,91 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Warunggunung sebesar 83,91 sebagai *threshold*, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.235
IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Unsur Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 79,94.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 81,50, kesesuaian waktu istirahat sebesar 81,12, pelayanan penuh waktu sebesar 81,40 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 75,72. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah unsur 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 31 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 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 Warunggunung berdasarkan unsur kompositnya, juga bagaimana postur pelayanan di puskesmas tersebut.

Tabel 4.113
IKM Puskesmas Warunggunung (DTP)
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

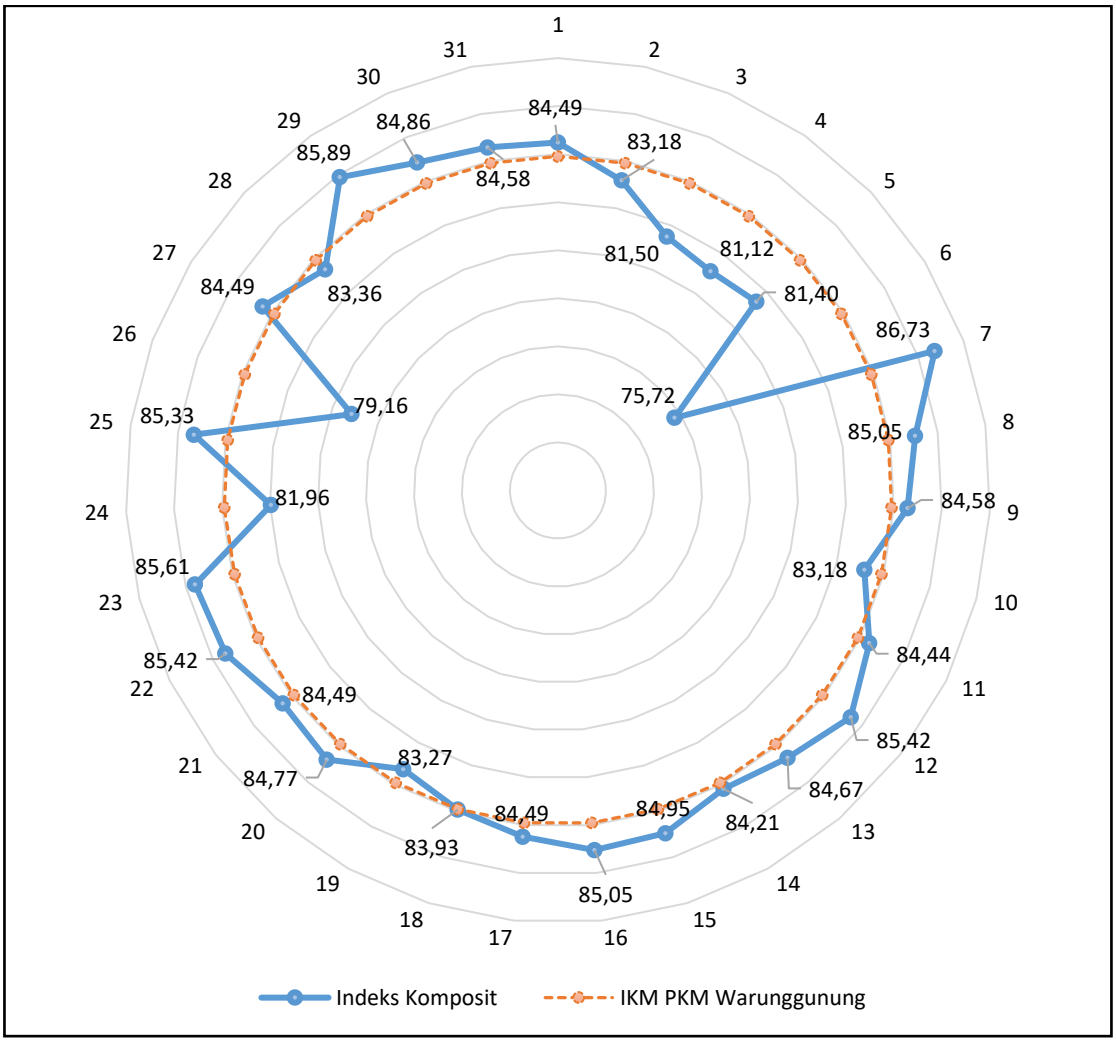
NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	84.49	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.18	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	81.50	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	81.12	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	81.40	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	75.72	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.73	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.05	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.58	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	83.18	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.44	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.42	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	84.67	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	84.21	B	Di Atas Rerata
15	Non Diskriminasi	84.95	B	Di Atas Rerata
16	Kesantunan	85.05	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	84.49	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.93	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.27	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	84.77	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.49	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.42	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	85.61	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	81.96	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	85.33	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.16	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.49	B	Di Atas Rerata
28	Keamanan	83.36	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85.89	B	Di Atas Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84.86	B	Di Atas Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	84.58	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 21 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Warunggunung.

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

Grafik 4.236
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Warunggunung (DTP)
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

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 antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan

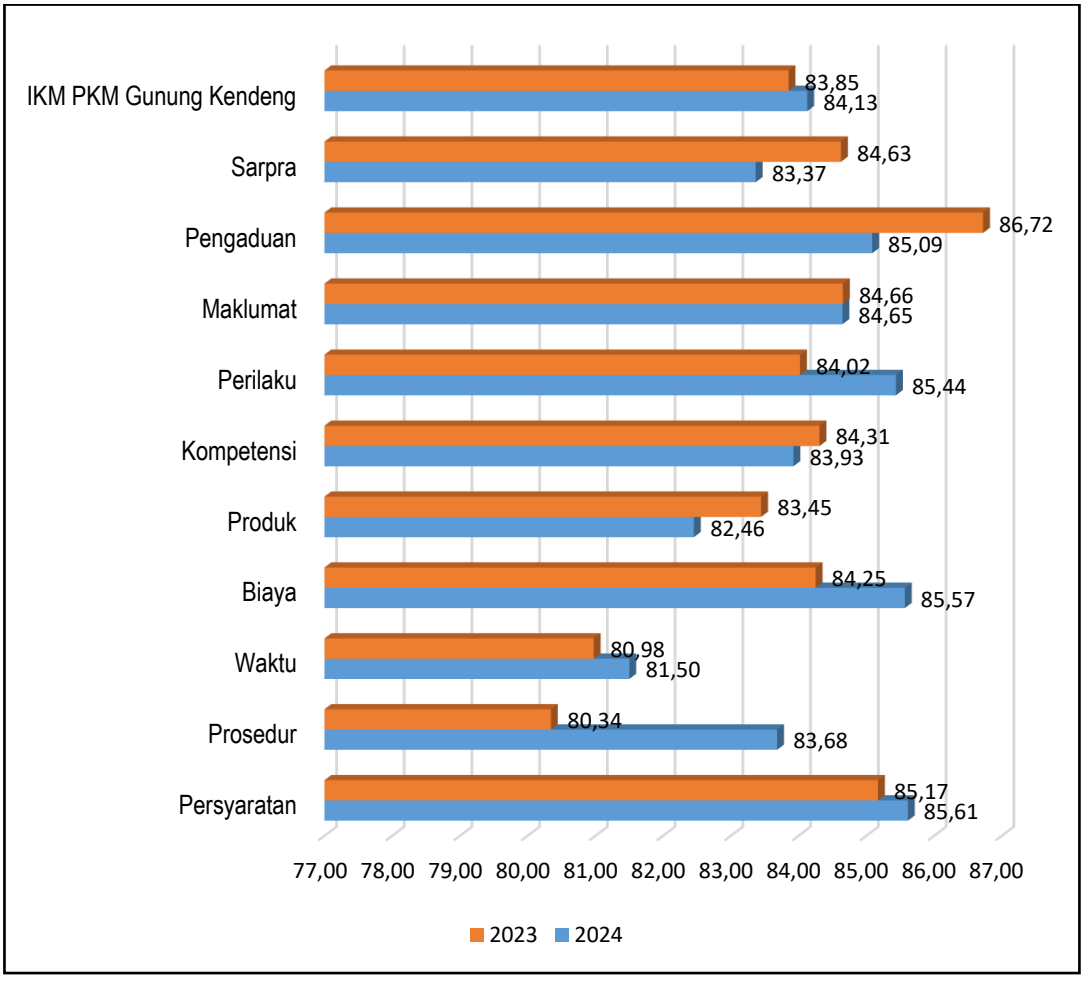
perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Warunggunung dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Melakukan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan agar waktu pelayanan baik jam buka, jam tutup, jam istirahat dan penyelesaian pelayanan bisa dilakukan tepat waktu
Prosedur Pelayanan	▪ Menyederhanakan prosedur dan persyaratan pelayanan dengan mereview SOP pelayanan ▪ Menugaskan unit / petugas khusus yang melayani informasi pelayanan

43. Puskesmas Gunung Kendeng

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Gunung Kendeng mencapai indeks sebesar 84,13, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Gunung Kendeng terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat cukup signifikan dari tahun 2023 sebesar 83,85 menjadi 84,13 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM Puskesmas Gunung Kendeng sebesar 84,13 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya sedikit permasalahan pada unsur waktu pelayanan dan produk layanan, sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 4.237
IKM Puskesmas Gunung Kendeng
Berdasar Unsur Tahun 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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 81,50 dan unsur produk layanan sebesar 82,80.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 80,18, kesesuaian waktu istirahat sebesar 84,04, pelayanan penuh waktu sebesar 85,09 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 76,71. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah 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 layanan meliputi produk sesuai harapan dengan nilai sebesar 83,86 dan angka complain sebesar 81,05.

Dari 31 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian juga tidak ada unsur komposit yang mendapat apresiasi kurang memuaskan dengan mutu pelayanan C. Seluruh 31 unsur komposit 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, mengefektif kan 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.

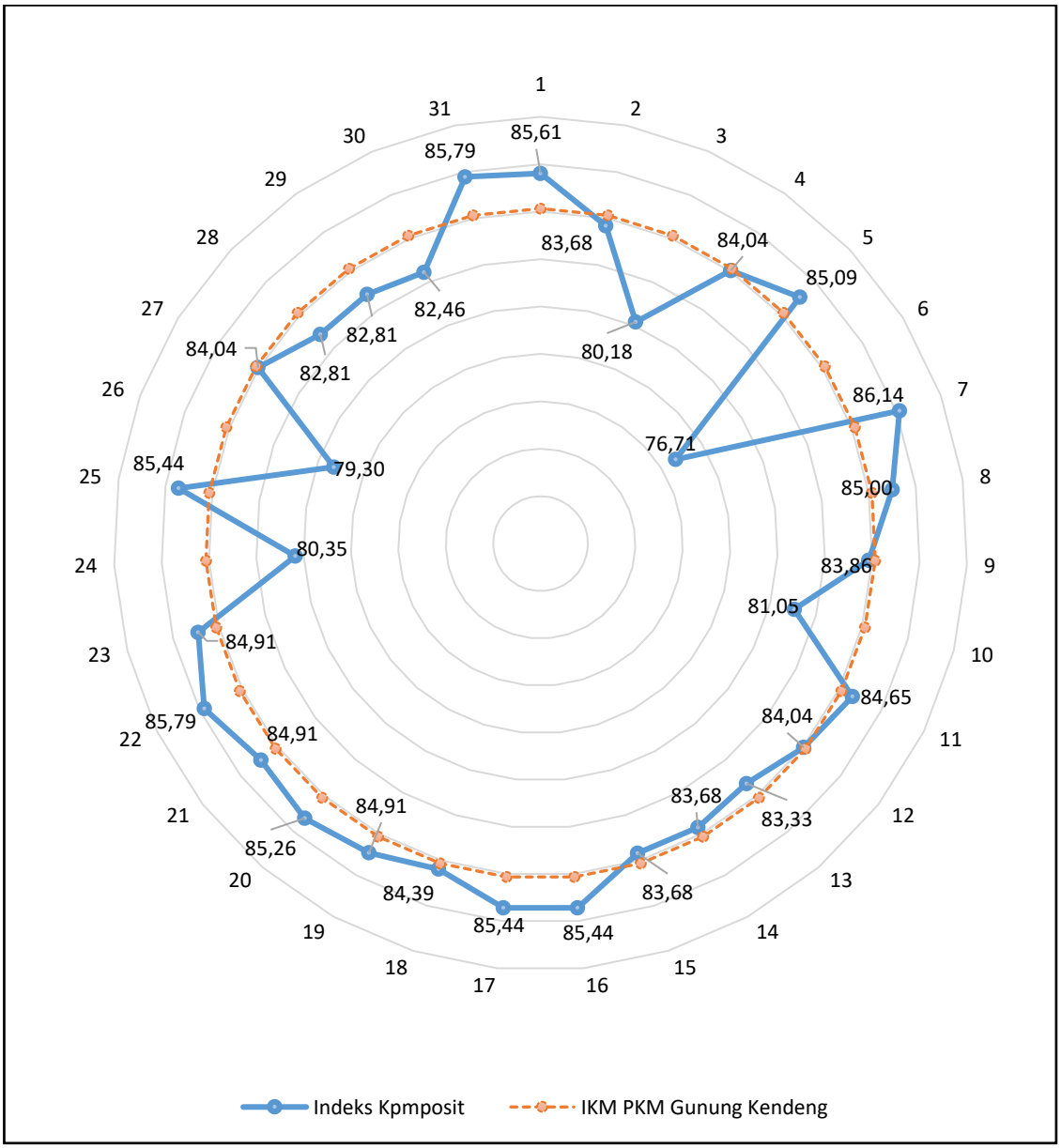
Tabel 4.114
IKM Puskesmas Gunung Kendeng
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.61	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	83.68	B	Di Bawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.18	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	84.04	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	85.09	B	Di Atas Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	76.71	B	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.14	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	85.00	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	83.86	B	Di Bawah Rerata
10	Angka Komplain	81.05	B	Di Bawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	84.65	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.04	B	Di Bawah Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.33	B	Di Bawah Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.68	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	83.68	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	85.44	B	Di Atas Rerata
17	Keramahan	85.44	B	Di Atas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	84.39	B	Di Atas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84.91	B	Di Atas Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	85.26	B	Di Atas Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	84.91	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	85.79	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	84.91	B	Di Atas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.35	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	85.44	B	Di Atas Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	79.30	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	84.04	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	82.81	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82.81	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	82.46	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	85.79	B	Di Atas Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh 31 indikator sudah berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Puskesmas Gunung Kendeng. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut

Grafik 4.238
Postur Pelayanan Publik Puskesmas Gunung Kendeng
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024
Keterangan : Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xvii

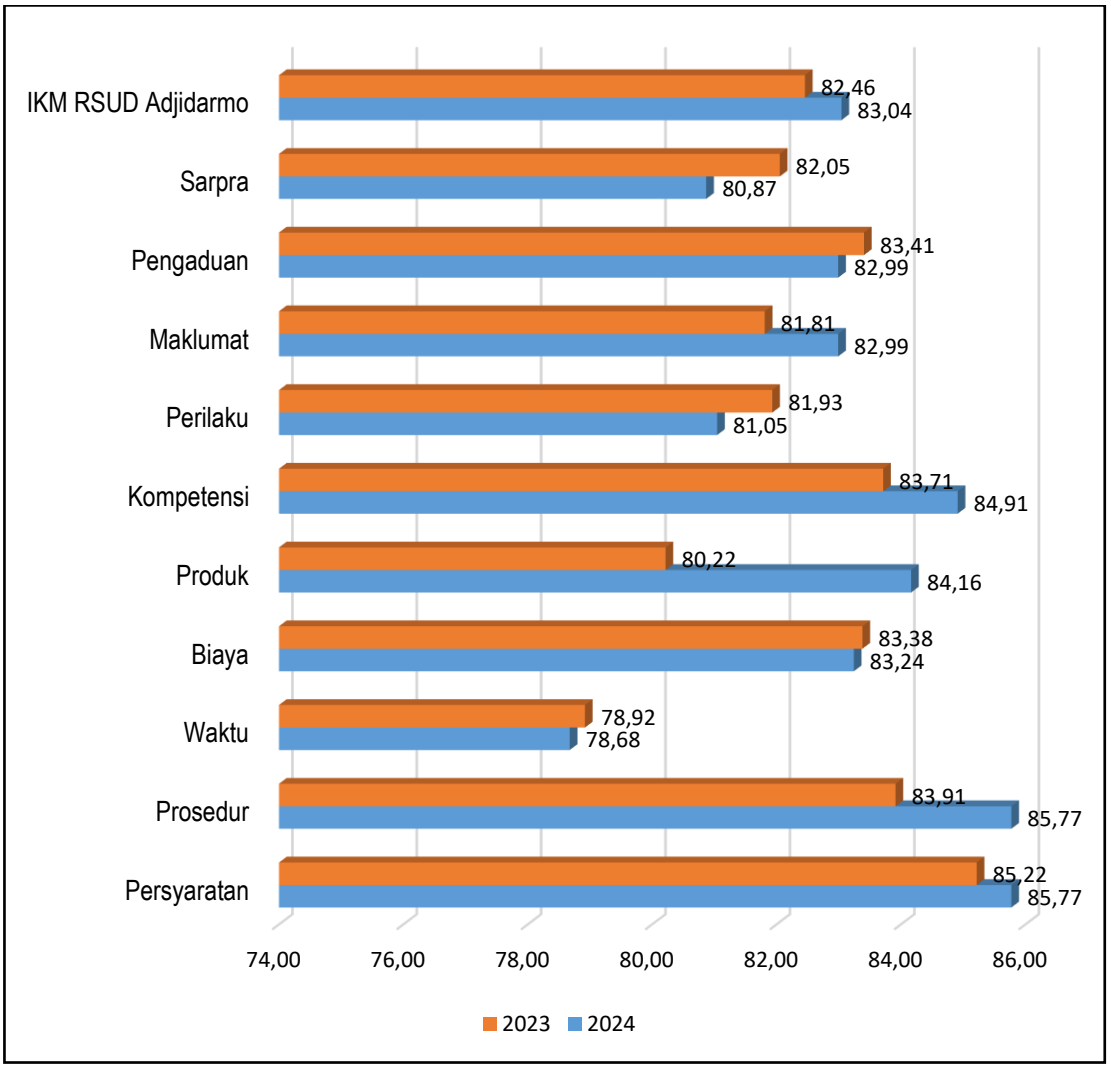
Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Gunung Kendeng dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Produk Pelayanan	▪ Memberikan informasi terkait produk pelayanan yang ada beserta mekanismenya ▪ Mengefektifkan fungsi monev dan supervisi pelaksanaan pelayanan ▪ Menyediakan informasi berkala tentang pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing petugas pelayanan, khususnya frontliners;
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Melakukan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan agar waktu pelayanan baik jam buka, jam tutup, jam istirahat dan penyelesaian pelayanan bisa dilakukan tepat waktu

44. RSUD dr. Adjidarmo

Pelayanan kesehatan pada RSUD dr. Adjidarmo mencapai indeks sebesar 83,04, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD dr. Adjidarmo terkategori baik dengan mutu pelayanan B. Capaian mutu pelayanan tahun ini meningkat dari tahun 2023 sebesar 82,46 menjadi 83,04 di tahun 2024 meski masih dalam kategori yang sama. Dengan menggunakan indeks unit IKM RSUD dr. Adjidarmo sebesar 83,04 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 2023-2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di RSUD dr. Adjidarmo. Meskipun masih terdapat 2 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 78,68 dan sarana prasarana sebesar 80,87.

Unsur waktu pelayanan meliputi waktu buka pelayanan mendapat apresiasi sebesar 80,21, kesesuaian waktu istirahat sebesar 80,46, pelayanan penuh waktu sebesar 80,54 dan kewajaran waktu tunggu pelayanan sebesar 73,49. Dari keempat unsur komposit waktu tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah 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.

Sedangkan untuk sarana prasarana meliputi kebersihan lingkungan sebesar 83,68, kenyamanan ruang pelayanan sebesar 82,34, kebersihan toilet umum sebesar 80,38, ketersediaan APAR sebesar 81,00, Efektivitas larangan merokok sebesar 80,00 dan Sarpra tidak membahayakan sebesar 79,83. Yang perlu diperhatikan dalam unsur ini adalah kebersihan toilet umum, efektivitas larangan merokok dan sarpra tidak membahayakan.

Dari 31 unsur komposit yang dinilai tidak terdapat unsur yang berkinerja sangat baik dengan mutu pelayanan A. Namun demikian masih terdapat 1 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.

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.

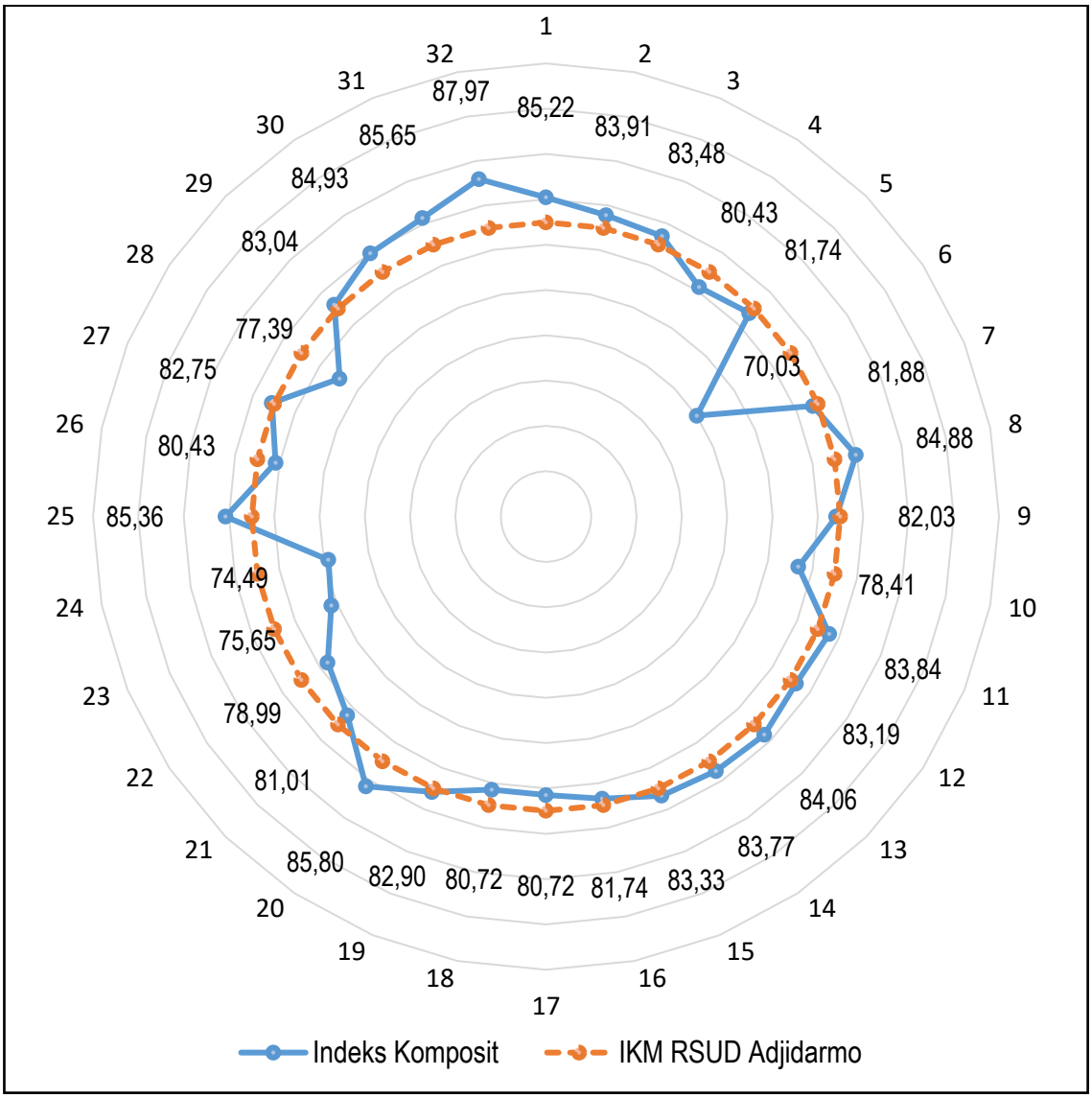
Tabel 4.115
IKM RSUD dr. Adjidarmo
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

NO	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	85.77	B	Di Atas Rerata
2	Kemudahan Prosedur	85.77	B	Di Atas Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.21	B	Di Bawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80.46	B	Di Bawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	80.54	B	Di Bawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	73.49	C	Di Bawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	83.14	B	Di Atas Rerata
8	Biaya Tambahan	83.35	B	Di Atas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.52	B	Di Atas Rerata
10	Angka Komplain	83.81	B	Di Atas Rerata
11	Ketrampilan Petugas	86.21	B	Di Atas Rerata
12	Kemampuan Kominfo	85.56	B	Di Atas Rerata
13	Pengalaman Petugas	85.98	B	Di Atas Rerata
14	Responsivitas Petugas	81.88	B	Di Bawah Rerata
15	Non Diskriminasi	82.68	B	Di Bawah Rerata
16	Kesantunan	80.96	B	Di Bawah Rerata
17	Keramahan	81.13	B	Di Bawah Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.01	B	Di Bawah Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	82.97	B	Di Bawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	82.34	B	Di Bawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.64	B	Di Atas Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.68	B	Di Atas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.34	B	Di Bawah Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80.38	B	Di Bawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	81.00	B	Di Bawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80.00	B	Di Bawah Rerata
27	Sarpra Tidak Membahayakan	79.83	B	Di Bawah Rerata
28	Keamanan	79.08	B	Di Bawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	79.87	B	Di Bawah Rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81.34	B	Di Bawah Rerata
31	Ketersediaan Pelayanan Online	81.17	B	Di Bawah Rerata

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 30 dari 31 indikator sudah berkualifikasi B dan 1 indikator lainnya berkualifikasi C. Dari 31 indikator tersebut 11 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM RSUD dr. Adjidarmo. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.240
Postur Pelayanan Publik RSUD dr. Adjidarmo
Tahun 2024



Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2024

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

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 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 menyeimbang kan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan postur pelayanan publik di atas perbaikan kinerja indikator-indikator komposit di Puskesmas Gunung Kendeng dapat difokuskan melalui Upaya-upaya berikut :

Tabel

Rekomendasi Upaya Perbaikan

Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
Waktu Pelayanan	▪ Melakukan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas ▪ Melakukan fungsi Monev guna mencegah penyimpangan agar waktu pelayanan baik jam buka, jam tutup, jam istirahat dan penyelesaian pelayanan bisa dilakukan tepat waktu
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



BAB V
P E N U T U P

5.1 Kesimpulan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, bahwa 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 2024 telah terkategori baik atau memuaskan dengan capaian indeks sebesar 83,90; meningkat bila dibandingkan dengan tahun 2023 sebesar 82,05. Meski mengalami peningkatan, namun secara kualitatif mutu pelayanan pada tahun 2024 mengalami *status quo*, yaitu tetap berada pada kategori Baik atau Memuaskan;



b. 100% unsur telah mencapai kualifikasi memuaskan dengan mutu pelayanan B, namun masih terdapat 4 unsur yang perlu mendapat perhatian karena masih berada di bawah agregat kabupaten. 4 unsur yang dimaksud yaitu: unsur waktu pelayanan dengan indeks sebesar 81,27, unsur kompetensi petugas pelayanan sebesar 83,72, unsur pengelolaan pengaduan sebesar 83,61, dan unsur sarana dan prasarana penunjang layanan sebesar 82,67, Keempat unsur ini meskipun mengalami peningkatan indeks, namun masih selalu muncul pada 3 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 unsurnya 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, produk pelayanan, maklumat 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.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan paparan pada bab sebelumnya maka secara umum terdapat beberapa rekomendasi umum yang dapat digunakan sebagai ancangan 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 84,47 pada tahun 2024, meningkat

signifikan bila dibandingkan tahun 2023 yaitu sebesar 83,18, 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 2024 yang mencapai sebesar 83,90; 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 waktu penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur ini tercatat memiliki indeks paling rendah dibandingkan dengan 9 unsur lainnya yaitu sebesar 81,39, mengalami penurunan dari tahun 2023 sebesar 82,26. Unsur ini juga berada di bawah agregat kabupaten sebesar 83,90. Waktu yang dimaksud diantaranya adalah ketepatan wakyu buka pelayanan, ketepatan waktu istirahat, ketepatan waktu tutup pelayanan dan ketepatan waktu tunggu pelayanan. Keempat indikator tersebut dinilai paling rendah oleh responden bila dibandingkan dengan indikator pada unsur yang lain, terutama pada indicator ketepatan waktu istirahat. Banyak responden mengeluhkan soal waktu istirahat yang diperpanjang sendiri oleh petugas untuk kepentingan pribadinya seperti makan di luar kantor yang menyebabkan memakan waktu istirahat.

Dari 31 indikator kompositnya, 100% indikator pada keseluruhan perangkat daerah secara agregat telah mencapai kualifikasi B. Kondisi ini masih sama dengan tahun 2023 dimana seluruh unsur kompositnya sudah berada pada mutu pelayanan B Meski demikian, komposisi indikator komposit yang mencapai 54,83% (17 indikator) masih berada di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 83,90 masih perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya.

Rekomendasi perbaikan yang disampaikan pada tahun 2023 lalu, masih berlaku pada tahun 2024 ini. Meskipun perolehan indeks pada keempat unsur yang direkomendasikan, namun masih berada di bawah agregat. Sehingga sangat perlu mendapat perhatian dari perangkat daerah di bebeberapa unsur berikut ini.

Tabel 5.1
Rekomendasi Perbaikan IKM Perangkat daerah

Kode	Unsur dan Indikator	Rekomendasi Upaya Perbaikan
1	Waktu pelayanan	▪ Menyelenggarakan briefing sebelum pelaksanaan tugas untuk memotivasi dan mengecek kesiapan petugas pelayanan. ▪ Mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi guna mencegah penyimpangan dari waktu yang telah ditetapkan. ▪ Memberikan teguran baik lisan maupun tertulis bagi petugas pelayanan yang terbukti tidak mematuhi jadwal/waktu yang telah ditentukan.
2	Kompetensi Petugas Pelayanan	▪ Mengefektifkan fungsi supervisi pelaksanaan tugas oleh petugas pelayanan. ▪ Melaksanakan/mengikuti Bintek yang relevan dengan kebutuhan lapangan. ▪ Mengefektifkan fungsi monitoring dan evaluasi untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan.
3	Pengelola-an Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan masyarakat ▪ Membentuk unit/petugas khusus pengelola pengaduan Masyarakat. ▪ Membentuk tim *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.

2. 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 memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83,56 dengan kualifikasi mutu pelayanan B, meningkat cukup signifikan dari sebesar 79,96 pada tahun 2023. Meskipun ada peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN, namun masih ditemui permasalahan pada beberapa unsur kompositnya.

Permasalahan umum yang ditemukan pada penyelenggaraan PATEN secara umum masih ditemukan pada 50% unsurnya yang bahkan tercatat memiliki indeks di bawah indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak sebesar 83,56; kecuali unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi pelayanan, yang capaiannya telah mencapai kualifikasi mutu memuaskan dan sekaligus berada di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak. Sedangkan pada level indikator, dari 31 indikator komposit IKM PATEN, 100% indikatornya telah berkualifikasi B. Di samping itu baru terdapat 10 indikator (32,25%) yang indeksnya telah berada di atas indeks IKM PATEN se-Kabupaten Lebak. Sedangkan 21 indikator lainnya (67,74%) masih berada di bawah rerata.

Rekomendasi yang dapat diberikan tahun 2024, jauh lebih sedikit bila dibandingkan dengan tahun lalu. Hal ini menunjukkan bahwa Kecamatan dan Kelurahan yang memberikan pelayanan PATEN sudah dianggap jauh lebih baik dan telah melakukan pembenahan di beberapa unsur, yang dibuktikan dengan meningkatnya indeks kepuasan Masyarakat. Berikut ini

rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan bagi penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kabupaten Lebak.

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	Pengelola-an Pengaduan	▪ Melakukan diversifikasi kanal pengaduan Masyarakat untuk memudahkan Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. ▪ Membentuk unit/petugas khusus pengelola pengaduan Masyarakat. ▪ Membentuk tim *task force*/reaksi cepat penanganan pengaduan Masyarakat.
3	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 indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 44 (empat puluh empat) Puskesmas dan RSUD telah terkategori baik atau memuaskan dengan indeks agregat sebesar 83,67 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 2024 sebesar 83,56.

Dari 10 unsur yang dinilai seluruhnya telah mencapai di atas 80,00 meskipun tetap pada kategori yang sama. Unsur paling rendah yang kemudian teridentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat Puskesmas dan RSUD secara umum terletak pada 1 (satu) unsurnya, yaitu unsur waktu. Unsur tersebut bahkan tercatat masih memiliki indeks di bawah indeks agregat kabupaten sebesar 80,66.

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.

Rekomendasi sebagai upaya perbaikan yang dapat diberikan pada tahun 2024 ini sedikit berkurang bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu pada unsur pengelolaan pengaduan. Puskesmas dan RSUD telah melaksanakan berbagai upaya untuk mendiversifikasi kanal pengaduan sehingga Masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan dan pengaduan kepada pemebri layanan.

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 *frontliners*;
3	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: Addision-Wesley Publising 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 Menaikkan 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. Braunschweiger, 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 RepubIik 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 Kekarantinaan 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 Nomor191);

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

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

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

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

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

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

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

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

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

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

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

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

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

Surat Edaran MenpanRB Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru.

Sumber Digital:

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

http://www.oxforddictionaries.com/

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

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

Microsoft® Encarta® Encyclopedia 2001.

Oxford Dictionary of Quotation, 2017

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