



EXECUTIVE SUMMARY

PENYUSUNAN KAJIAN ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2025



Kerjasama
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN PASURUAN**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER**

SEKAPUR SIRIH

Cukuplah kami panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan ridloNya sehingga Laporan *Executive Summary* tentang Penyusunan Kajian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Sosial dan Kependudukan di Kabupaten Pasuruan Tahun 2025 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kegiatan Penyusunan Kajian Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan Tahun 2025.

Seluruh rangkaian kegiatan ini dilaksanakan oleh LP2M Universitas Jember yang bekerjasama dengan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pasuruan, sehingga pelaksanaannya dilakukan oleh tim ahli dan *surveyor* dari LP2M Universitas Jember.

Banyak pihak yang telah membantu dan mendukung terlaksananya kegiatan ini, oleh karena itu kami mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pasuruan
2. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pasuruan
3. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan
4. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan
5. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan



6. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan
7. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan
8. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan
9. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Pasuruan
10. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Pasuruan
11. Kepala Camat Tosari, Kepala Camat Pandaan, Kepala Camat Lekok, Kepala Camat Gempol dan Kepala Camat Pasrepan dan seluruh jajarannya di Kabupaten Pasuruan
12. Kepala Puskesmas dan seluruh jajaran direksi 5 Puskesmas (Puskesmas Tosari, Puskesmas Pandaan, Puskesmas Lekok, Puskesmas Gempol dan Puskesmas Pasrepan) di seluruh Kabupaten Pasuruan

zinkan kami menyampaikan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan bidang kesehatan Kabupaten Jember dalam mempertahankan eksistensinya di era persaingan dunia pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif.



CONTENT

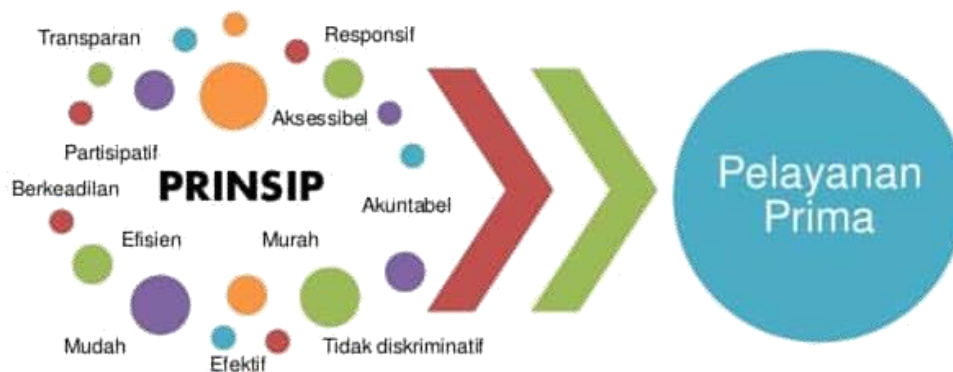
SEKAPUR SIRIH	ii
CONTENT	iv
LATAR BELAKANG.....	1
PERMASALAHAN	2
UPAYA PERBAIKAN	2
PELAKSANAAN KAJIAN ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK	3
HARAPAN MASYARAKAT BIDANG PUBLIK	4
Rekapitulasi Harapan Bidang Publik	5
Rekapitulasi Kepuasan Bidang Publik	5
KARAKTERISTIK & KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK	6
HASIL PENGUKURAN	7
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	7
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	8
Dinas Komunikasi dan Informatika	8
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	9
Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang.....	10
Dinas Pendidikan	10
Dinas Sosial.....	11
Dinas Kesehatan.....	11
RSUD Bangil	12
Puskesmas Tosari.....	13
Puskesmas Pasrepan	13
Puskesmas Gempol.....	13



Puskesmas Lekok	14
Puskesmas Pandaan	14
MPP MINI Kecamatan Tosari	15
MPP MINI Kecamatan Pasrepan	16
MPP MINI Kecamatan Gempol.....	16
MPP MINI Kecamatan Lekok.....	16
MPP MINI Kecamatan Pandaan	16
Dinas Tenaga Kerja	16
BKPSDM.....	17
Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga).....	18
DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)	18
STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK	19
DOKUMENTASI KEGIATAN	23

LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pembangunan yang berorientasi pada masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek kepatuhan terhadap standar pelayanan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah daerah memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Evaluasi mengenai kualitas layanan publik seringkali lebih banyak ditekankan pada survei kepuasan masyarakat sesuai regulasi nasional. Padahal, diperlukan pula kajian analitis yang lebih luas untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan terhadap kualitas layanan yang ada, serta kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan dengan implementasi di lapangan. Kajian analitis yang tidak hanya melihat kualitas layanan dari sisi kebijakan dan persepsi masyarakat, tetapi juga menyoroti aspek kapasitas SDM sebagai penentu utama mutu pelayanan. Kajian ini diharapkan mampu memberikan masukan strategis bagi Pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam merumuskan arah kebijakan peningkatan kualitas layanan publik yang lebih adaptif, responsif, dan berbasis pada penguatan kompetensi aparatur.



PERMASALAHAN

Kabupaten Pasuruan sebagai daerah yang memiliki potensi unggulan daerah menghadapi tantangan yang cukup besar dalam penyediaan layanan publik. Dinamika sosial, perkembangan teknologi, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat mendorong Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan publiknya.

UPAYA PERBAIKAN

Salah satu faktor kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur yang bertugas memberikan pelayanan. Aparatur yang kompeten tidak hanya memahami prosedur dan regulasi, tetapi juga memiliki keterampilan komunikasi, sikap profesional, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Tanpa peningkatan kompetensi SDM secara berkelanjutan, berbagai kebijakan maupun inovasi layanan akan sulit diimplementasikan dengan baik dan berisiko menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Selain itu faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, termasuk pemanfaatan digitalisasi yang terintegrasi guna mempercepat, mempermudah, dan mengefisienkan pelayanan public. Selain itu keterbukaan informasi publik yang diwujudkan melalui penguatan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada setiap perangkat daerah, agar masyarakat mendapatkan akses informasi yang transparan, akurat, dan akuntabel.

PELAKSANAAN KAJIAN ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Metode pendekatan penelitian adalah kuantitatif dan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian tindakan (*action research*). rancangan penelitian dimulai dari peneliti melakukan penghitungan Indeks kualitas pelayanan public, melakukan analisis potensi dan permasalahan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dikaitkan dengan 5 dimensi *SERVQUAL* dalam meningkatkan IPM, melakukan perencanaan pencapaian kualitas pelayanan public di Kabupaten Pasuruan dan Menyusun strategi pencapaian kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dan semua langkah penelitian tersebut melibatkan masyarakat, pemerintah serta semua *stakeholder*. Lokasi penelitian adalah Kabupaten Pasuruan, (DPMPTSP, Dispendukcapil, BKPSDM, Kominfo, Kecamatan/MPP mini, Dinas Publik, Dinas Pendidikan, Dinas SDA CK TR, Dispora dan DMPD).

Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh penduduk Kabupaten Pasuruan sebesar 1.6400.000 orang.

Sampel dalam kegiatan ini didapat dari perhitungan rumus sehingga didapat sebanyak 506 sampel. Teknik pengambilan sampel penelitian yaitu dengan teknik *Multistade Random Sampling*, dimana sampel diambil pada semua kecamatan, kemudian dari kecamatan diambil sampel desa yang mewakili, dari desa diambil sampel RT yang mewakili, baru kemudian diambil sampel rumah, dari sampel rumah kemudian dirandom sampel respondennya.

Informan Penelitian dalam kegiatan ini sebanyak 24 key informan. Teknik pengambilan sampel untuk key informan yaitu dengan



teknik *purposive sampling*, dan bersifat *snowball sampling*. Informan penelitian adalah orang-orang yang ahli dibidang pelayanan public yang dipilih dari berbagai organisasi LSM, kalangan perguruan tinggi, organisasi sosial keagamaan, anggota DPRD, dinas Publik, kelompok-kelompok okupasi dan stratgis, dan sebagainya

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer melalui angket dan observasi dan data sekunder melalui telaah kepustakaan, Instansi atau dinas terkait, data dari instansi atau dinas seperti Kabupaten Pasuruan dalam angka, gambaran umum dinas Publik, gambaran umum rumah sakit di Kabupaten Pasuruan, data penduduk, data SDM, fasilitas pelayanan dan lain sebagainya.

HARAPAN MASYARAKAT BIDANG PUBLIK

Dalam rangka menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap penyedia layanan Publik, terlebih dahulu dilakukan pengukuran terhadap harapan pengguna layanan Publik. Hal ini ditegakkan mengingat penentuan tingkat kepuasan seseorang dilakukan dengan cara membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pengguna dengan harapan yang dimilikinya.

Rekapitulasi Harapan Bidang Publik

NO	DIMENSI	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	0	0	7,4	47,6	45,0
2	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	0	0	6,1	49,4	44,6
3	Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	0	0	6,8	46,6	46,6
4	Perhatian (<i>empathy</i>)	0	0	6,9	46,9	46,2
5	Penampilan (<i>tangible</i>)	0	0	9,5	45,5	45,0
6	Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	0	0	6,9	48,6	44,5
7	Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	0	0	9,5	46,2	44,3
8	Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	0	0	17,2	52,4	50,4

Ket: 1 = sangat tidak penting, 2 = tidak penting, 3 = biasa saja, 4 = penting, 5 = sangat penting

Berdasarkan rekapitulasi tingkat harapan masyarakat terhadap berbagai dimensi pelayanan publik, terlihat bahwa mayoritas responden menempatkan nilai harapan pada kategori 4 (penting) dan kategori 5 (sangat penting) di seluruh dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan publik.

Rekapitulasi Kepuasan Bidang Publik

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	17,4	66,0	16,6
2	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	19,7	62,9	17,4
3	Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	19,2	64,9	15,9
4	Perhatian (<i>empathy</i>)	47,8	64,5	16,4
5	Penampilan (<i>tangible</i>)	15,4	66,5	18,1
6	Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	15,8	66,5	17,8

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
7	Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	12,0	66,4	21,6
8	Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	35,6	51,1	12,5

Berdasarkan data kepuasan pada delapan dimensi pelayanan, terlihat bahwa sebagian besar masyarakat berada pada kategori **puas** terhadap bidang pelayanan publik.

KARAKTERISTIK & KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK

KARAKTERISTIK	n	%
Umur		
<20 tahun	101	16.7
20 - 29 tahun	98	16.2
30 - 39 tahun	176	29.1
40 - 49 tahun	175	28.9
>50 tahun	55	9.1
Jenis kelamin		
Pria	319	52.7
Wanita	286	47.3
Pendidikan Terakhir		
Tidak sekolah	5	8
SD dan sederajat	38	6.3
SLTP dan sederajat	71	11.7
SLTA dan sederajat	360	59.5
PT dan sederajat	131	21.7
Agama		
Islam	599	99
Kristen	4	0.7
Katolik	1	0.2
Lain-lain	1	0.2



KARAKTERISTIK	n	%
Pekerjaan		
Pegawai negeri sipil	40	6.3
TNI-POLRI	2	0.3
Pengusaha	36	6
Pedagang	63	10.4
Karyawan swasta	154	25.5
Petani	41	6.8
Sektor informal	16	2.6
Lain-lain	253	41.8
Penghasilan		
<Rp500.000	11	1.8
Rp500.000 - <Rp1.000.000	23	3.8
Rp1.000.000 - <Rp1.500.000	47	7.8
Rp1.500.000 - <Rp2.000.000	121	20
>Rp2.000.000	225	37.2
Belum berpenghasilan	178	29.4
TOTAL	605	100

HASIL PENGUKURAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	3 indikator	Kecepatan alur pelayanan dan ketepatan kehadiran staf.
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	6 indikator	Kecepatan tanggapan petugas, kejelasan informasi, dan kecepatan menangani pengaduan.
Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	7 indikator	Kemampuan komunikasi petugas, kesopanan, serta jaminan biaya layanan.
Perhatian (<i>empathy</i>)	3 indikator	Perhatian personal dan keramahan petugas.
Penampilan (<i>tangible</i>)	4 indikator	Kebersihan alat, penampilan petugas, dan ketersediaan tempat sampah.

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	7 indikator	Kecukupan jumlah staf dan kesesuaian kompetensi tenaga pelayanan.
Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	2 indikator	Fasilitas informasi dan pelayanan online.
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Transparansi informasi publik, dokumen layanan publik, dan profil instansi.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

Dinas Komunikasi dan Informatika

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	12 indikator	Alur pelayanan yang belum cepat dan tepat, ketidaktepatan jadwal dan kehadiran staf, informasi prosedur dan layanan belum mudah diandalkan.
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	6 indikator	Respons lambat terhadap keluhan, informasi yang diberikan tidak jelas dan kurang mudah dipahami, tindakan cepat saat dibutuhkan masih belum optimal.
Keyakinan/ Jaminan (<i>assurance</i>)	12 indikator	Komunikasi petugas kurang baik, sikap sopan dan ramah belum konsisten, jaminan ketersediaan



DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
		petugas dan kepercayaan layanan rendah, transparansi biaya masih bermasalah.
Perhatian (<i>empathy</i>)	6 indikator	Perhatian personal sangat kurang, kesabaran, keramahan, dan ketelatenan petugas dinilai masih rendah, pelayanan belum merata untuk semua kalangan.
Penampilan (<i>tangible</i>)	6 indikator	Ruang tunggu kurang nyaman, alat pelayanan kurang lengkap/bersih, penampilan petugas belum rapi, ketersediaan tempat sampah dan kualitas parkir masih kurang optimal.
Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	3 indikator	Tenaga pelayanan dan tenaga pendukung belum sesuai kompetensi, satpam belum menunjukkan kompetensi optimal.
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	10 indikator	Kecepatan proses pelayanan, ketepatan jadwal, kehadiran staf, serta keandalan informasi pelayanan. Beberapa GAP yang muncul antara lain pada proses penerimaan layanan, kelengkapan pemberkasan, ketepatan jadwal buka-tutup, serta kejelasan informasi prosedur.

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	6 indikator	Kemampuan petugas dalam memberikan respons cepat, informasi yang jelas, serta penanganan pengaduan.
Keyakinan/ Jaminan (<i>assurance</i>)	4 indikator	Pengetahuan petugas dalam menetapkan masalah, kesopanan dan keramahan pelayanan, jaminan keamanan, serta mutu layanan yang diterima pengguna.

Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

Dinas Pendidikan

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	2 indikator	Ketepatan jam tutup instansi dan keandalan informasi prosedur pelayanan publik.
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	2 indikator	Respon petugas terhadap pengaduan serta kesesuaian antara harapan masyarakat dengan respon instansi
Keyakinan/ Jaminan (<i>assurance</i>)	2 indikator	Jaminan kesesuaian biaya dan keterjangkauan tarif pelayanan publik
Perhatian (<i>empathy</i>)	1 indikator	Keramahan dan kesopanan petugas.
Penampilan (<i>tangible</i>)	1 indikator	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu.

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	4 indikator	Jumlah staf administrasi, jumlah tenaga pendukung, dan kesesuaian kompetensi SDM.
Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	2 indikator	Ketersediaan fasilitas informasi dan fasilitas informasi online.
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

Dinas Sosial

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

Dinas Kesehatan

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	6 indikator	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan, kejelasan informasi, tindakan cepat saat layanan

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
		dibutuhkan, serta kualitas respons terhadap pengaduan.
Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	7 indikator	Kompetensi petugas, kesopanan, jaminan keamanan layanan, kejelasan biaya, dan kemampuan komunikasi.
Perhatian (<i>empathy</i>)	3 indikator	Perhatian petugas, kesetaraan perlakuan tanpa memandang status sosial, serta keramahan dalam pelayanan.
Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	5 indikator	Kecukupan jumlah staf administrasi, kesesuaian kompetensi tenaga pelayanan, serta profesionalitas petugas keamanan.
Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	1 indikator	Ketersediaan fasilitas informasi.
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

RSUD Bangil

Hasil analisis menyatakan bahwa tidak ada GAP di RSUD Bangil.

Puskesmas Tosari

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

Puskesmas Pasrepan

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	4 indikator	Kecepatan tindakan, kenyamanan layanan, serta kualitas respon terhadap pengaduan masyarakat
Keyakinan/ Jaminan (<i>assurance</i>)	4 indikator	Jaminan keamanan, kemampuan komunikasi, dan kenyamanan dalam menerima penjelasan dari petugas
Perhatian (<i>empathy</i>)	2 indikator	Keramahan dan sikap personal petugas

Puskesmas Gempol

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	10 indikator	Ketepatan waktu pelayanan, keandalan informasi, serta kesiapan petugas dalam memberikan layanan
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	5 indikator	Ketanggapan petugas dalam menyelesaikan keluhan, kenyamanan selama proses layanan, serta kesesuaian respon instansi dengan harapan masyarakat.
Keyakinan/ Jaminan (<i>assurance</i>)	5 indikator	Kemampuan, keterampilan, sikap petugas, serta

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
		kepercayaan dan kualitas layanan yang diterima.

Puskesmas Lekok

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

Puskesmas Pandaan

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	8 indikator	Ketepatan pelaksanaan jadwal, kedisiplinan petugas, keandalan informasi layanan, serta prosedur pelayanan publik.
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	6 indikator	Kecepatan respon petugas, kejelasan informasi, kenyamanan pelayanan, serta kesesuaian respon terhadap pengaduan masyarakat.
Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	12 indikator	kemampuan petugas, kesopanan, jaminan keamanan layanan, mutu layanan, ketersediaan petugas, hingga kepastian biaya.
Perhatian (<i>empathy</i>)	6 indikator	Perhatian petugas, kesabaran, kesetaraan dalam melayani, keramahan, dan sikap sopan petugas.
Penampilan (<i>tangible</i>)	6 indikator	Kebersihan, kenyamanan fasilitas, kelengkapan alat, penampilan petugas,

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
		ketersediaan tempat sampah, serta kondisi area parkir.
Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	7 indikator	Jumlah staf, kompetensi administrasi, tenaga pelayanan, satpam, serta tenaga pendukung lainnya
Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	3 indikator	Ketersediaan fasilitas informasi, informasi online, dan layanan online.
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPSTP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

MPP MINI Kecamatan Tosari

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	3 indikator	Konsistensi waktu operasional dan kejelasan prosedur layanan.
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	6 indikator	Daya tanggap, kenyamanan, dan kualitas respon terhadap pengguna layanan.
Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	5 indikator	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menetapkan permasalahan, keterampilan petugas bekerja, kesopanan dan keramahan petugas, jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan, mutu layanan

MPP MINI Kecamatan Pasrepan

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	7 indikator	Jaminan mutu pelayanan, keterampilan komunikasi, serta kepastian biaya dan ketersediaan petugas.
Perhatian (<i>empathy</i>)	6 indikator	Kurang optimalnya perhatian personal, sikap ramah, dan perlakuan setara kepada pengguna layanan.

MPP MINI Kecamatan Gempol

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	2 indikator	Ketepatan waktu dalam pelayanan
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	1 indikator	Penyampaian informasi oleh petugas

MPP MINI Kecamatan Lekom

Hasil analisis menyatakan bahwa tidak ada GAP di MPP MINI Kecamatan Lekom.

MPP MINI Kecamatan Pandaan

Hasil analisis menyatakan bahwa tidak ada GAP di MPP MINI Kecamatan Pandaan.

Dinas Tenaga Kerja

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	12 indikator	Ketepatan waktu, keandalan informasi, serta konsistensi proses pelayanan.
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	6 indikator	Kecepatan respon, kejelasan informasi, serta efektivitas petugas dalam menangani pengaduan.
Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	11 indikator	Keprofesionalan petugas, jaminan kualitas, serta transparansi biaya

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Perhatian (<i>empathy</i>)	6 indikator	Perhatian terhadap pengguna layanan, perlakuan tanpa diskriminasi serta keramahan dan kesopanan petugas
Penampilan (<i>tangible</i>)	5 indikator	Kebersihan, kenyamanan fasilitas, dan kelengkapan sarana.
Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	7 indikator	Jumlah SDM dan kesesuaian kompetensi.
Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	3 indikator	Ketersediaan fasilitas informasi dan layanan online.
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

BKPSDM

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Kehandalan (<i>reliability</i>)	2 indikator	Ketepatan alur pelayanan dan keandalan tenaga pendukung
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	2 indikator	Kecepatan respon petugas serta penanganan pengaduan
Keyakinan/ Jaminan (<i>assurance</i>)	1 indikator	Jaminan terhadap ketersediaan petugas
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
		perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga)

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Perhatian (<i>empathy</i>)	2 indikator	Keramahan, perhatian, dan kesabaran petugas
Penampilan (<i>tangible</i>)	3 indikator	Kenyamanan ruang tunggu, kelayakan peralatan, serta kelengkapan sarana kebersihan
Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	7 indikator	Kuantitas maupun kualitas (kompetensi) SDM
Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	3 indikator	Penyediaan informasi dan pelayanan online
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPTSP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	10 indikator	Jaminan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

DIMENSI	JUMLAH GAP NEGATIF	KETERANGAN GAP NEGATIF
Perhatian (<i>empathy</i>)	6 indikator	Empati, keramahan, kesabaran, dan kesetaraan pelayanan dalam interaksi dengan masyarakat.
Penampilan (<i>tangible</i>)	6 indikator	Peningkatan fasilitas fisik, kebersihan, dan sarana pendukung kenyamanan masyarakat.
Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	7 indikator	Penguatan kapasitas SDM, mulai dari jumlah tenaga hingga peningkatan kompetensi teknis dan pelayanan.
Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	3 indikator	Modernisasi fasilitas, penyediaan informasi yang lebih mudah diakses, serta penguatan layanan digital
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	12 indikator	Profil instansi dan profil pimpinan badan publik, Informasi kinerja, kegiatan, serta keuangan instansi, Informasi layanan akses publik, hak memperoleh informasi, dan informasi organisasi, Informasi perizinan di DPMPSTP, Dokumen kegiatan layanan informasi publik yang memuat sarpras, SDM, dan penggunaan anggaran, Informasi aset/inventaris serta informasi bencana

STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK

DIMENSI	STRATEGI
Kehandalan (<i>reliability</i>)	1. Lakukan evaluasi alur pelayanan untuk mengidentifikasi bagian proses yang memperlambat pelayanan, lalu sederhanakan dengan sistem antrean digital atau sistem nomor antrian otomatis

DIMENSI	STRATEGI
	sehingga pelayanan lebih sederhana, cepat, dan tidak berbelit 2. Terapkan disiplin kehadiran staf melalui sistem absensi elektronik berbasis lokasi (fingerprint/GPS). 3. Perbarui informasi prosedur pelayanan publik secara berkala di media resmi (banner, papan informasi, website, dan media sosial) agar mudah diakses dan dipahami masyarakat. 4. Lakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap ketepatan jadwal serta kehadiran petugas agar disiplin sesuai jam buka dan tutup layanan
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	1. Berikan pelatihan tentang customer handling, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan bagi petugas. 2. Sediakan kanal pengaduan daring (<i>online complaint system</i>) dan pastikan ada SLA (<i>Service Level Agreement</i>) untuk waktu tanggapan maksimal. 3. Buat panduan komunikasi standar agar seluruh petugas menyampaikan informasi dengan cara yang seragam dan mudah dipahami masyarakat. 4. Lakukan survei cepat (misalnya melalui QR code di loket pelayanan) untuk mengukur kepuasan harian dan menindaklanjuti keluhan dengan cepat. 5. Tingkatkan kenyamanan ruang tunggu dan interaksi agar pengguna merasa diperhatikan saat menunggu.
Keyakinan/Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Program peningkatan kompetensi dan sertifikasi pegawai, terutama terkait pemahaman masalah pelayanan publik dan komunikasi efektif. 2. Pastikan seluruh prosedur pelayanan memenuhi standar keamanan data dan privasi. 3. Sosialisasi transparansi biaya di seluruh titik layanan (banner, website, dan aplikasi) agar masyarakat percaya tidak ada pungutan liar. 4. Pelatihan etika pelayanan publik, menekankan pentingnya kesopanan, keramahan, dan rasa aman bagi pengguna layanan.

DIMENSI	STRATEGI
	5. Audit internal berkala untuk memastikan semua petugas menjalankan pelayanan sesuai standar mutu dan prosedur. 6. Sediakan <i>Frequently Asked Questions (FAQ)</i> atau brosur informasi untuk membantu penjelasan.
Perhatian (<i>empathy</i>)	1. Menanamkan budaya pelayanan berorientasi pada masyarakat (<i>service minded</i>) melalui pelatihan karakter dan pelayanan prima. 2. Memastikan seluruh pengguna layanan mendapatkan perlakuan setara tanpa diskriminasi. 3. Mendorong petugas untuk aktif menyapa, bersikap ramah, dan menunjukkan ketulusan dalam membantu. 4. Menyediakan program reward bagi petugas yang menunjukkan empati tinggi dalam pelayanan.
Penampilan (<i>tangible</i>)	1. Lakukan penataan ulang ruang pelayanan agar lebih rapi, nyaman, dan sesuai standar pelayanan publik. 2. Gunakan penataan interior yang menenangkan agar menciptakan kesan profesional dan nyaman. 3. Tambahkan fasilitas pendukung kenyamanan, seperti pendingin ruangan, tempat duduk memadai, dan area ramah disabilitas. 4. Tingkatkan kebersihan alat dan penampilan petugas, termasuk penyediaan perlengkapan kebersihan yang memadai. 5. Tambah tempat sampah di setiap titik strategis dan pastikan petugas kebersihan melakukan pemeliharaan rutin.
Kualitas sumber daya manusia (<i>availability</i>)	1. Lakukan analisis kebutuhan tenaga kerja (<i>workload analysis</i>) untuk menentukan jumlah staf ideal sesuai volume pelayanan. 2. Tingkatkan kompetensi staf melalui pelatihan teknis dan soft skill yang relevan. 3. Evaluasi penempatan staf berdasarkan kompetensi agar tenaga yang tersedia tepat fungsi dan efisien. 4. Terapkan program rotasi atau magang internal untuk pemerataan kemampuan di berbagai bidang pelayanan.
Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi	1. Mengembangkan platform digital terpadu yang memudahkan masyarakat mengakses informasi dan layanan publik secara online

DIMENSI	STRATEGI
	dengan tampilan yang mudah digunakan (<i>user-friendly</i>) 2. Memperbarui dan memperbanyak media informasi (pamflet, banner, petunjuk layanan) baik offline maupun online. 3. Menyediakan layanan konsultasi digital dan chat service bagi pengguna yang mengalami kesulitan. 4. Meningkatkan integrasi data antar unit pelayanan agar proses lebih efisien dan transparan.
Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (<i>Accessibility</i>)	1. Perkuat peran PPID Utama dan PPID Pembantu. Lakukan koordinasi lintas OPD agar seluruh informasi publik tersedia, mutakhir, dan seragam. 2. Bangun portal informasi publik terintegrasi. Informasi terkait profil, kegiatan, keuangan, dan perizinan dapat diakses dalam satu platform (website atau aplikasi). 3. Perbaharui konten secara berkala. Tetapkan jadwal pembaruan (misal: setiap triwulan) dan tunjuk penanggung jawab tiap jenis informasi. 4. Lakukan audit keterbukaan informasi. Evaluasi sejauh mana instansi memenuhi kewajiban keterbukaan sesuai UU KIP (No. 14 Tahun 2008). 5. Sediakan versi ringkas dan mudah dipahami publik. Gunakan infografis, video, atau e-brosur agar informasi tidak hanya formal tapi juga informatif dan menarik. 6. Tingkatkan literasi digital pegawai. Adakan pelatihan publikasi dan manajemen informasi digital bagi staf PPID.



DOKUMENTASI KEGIATAN





