LAPORAN AKHIR

PENYUSUNAN KAJIAN ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2025

Kerjasama

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN PASURUAN

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyampaikan Laporan Kegiatan Penyusunan Kajian Analisa Kualitas Pelayanan Publik bidang Sosial dan Kependudukan pada 51 instansi Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan Tahun 2025. Laporan awal kegiatan ini disusun sebagai bentuk penyampaian progress kegiatan Penyusunan Kajian Analisa Kualitas Pelayanan Publik bidang Sosial dan Kependudukan pada fasilitas pelayanan publik di 51 instansi yang dilaksanakan pada tahun 2025.

Kegiatan ini merupakan bentuk Kerjasama anatara Badan Perencanaan Pembangunan, Peneltian dan Pengembangan Daerah dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember, sehingga pelaksanaannya dilakukan oleh tim ahli dan tim enumerator Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember serta koordinasi dan pertanggung jawabannya dilakukan dengan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini, untuk itu penyusun 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 Jember

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan.

Jember, November 2025

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR DIAGRAM ..... **xiii**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Maksud dan tujuan 2
1.3 Manfaat Kajian 3
1.4 Dasar Hukum 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Kualitas Pelayanan Publik 6
2.2 Kepuasan 7
2.2.1 Definisi Kepuasan 7
2.2.2 Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Masyarakat 8
2.2 Pelayanan Publik 8
2.3 Survei Kepuasan Publik/Masyarakat 10
2.4 Landasan Hukum 11
2.5 Metode *Service Quality (SERVQUAL)* 11
BAB 3 METODE PENELITIAN **15**
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 15
3.1.1 Pendekatan penelitian 15
3.1.2 Jenis Penelitian 15
3.2 Lokasi penelitian/Setting Penelitian 16
3.3 Populasi dan Sampel 16
3.3.1 Sampel untuk Penelitian Kuantitatif 16
3.3.2 Informan Peneltian Untuk Penelitian Kualitatif 17
3.3.3 Instrumen dan Informan Penelitian 17
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 18
3.5 Teknik Pengumpulan data 19

3.6 Instrumen Penelitian 19
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data 20
BAB 4 HARAPAN MASYARAKAT BIDANG PUBLIK 21
4.1 Pengantar 21
4.2 Kehandalan (*Reliability*) 22
4.3 Ketanggapan (*Responsiveness*) 23
4.4 Keyakinan/Jaminan (*Assurance*) 24
4.5 Perhatian (*Empathy*)..... 25
4.6 Penampilan (*Tangible*) 27
4.7 Kualitas Sumber Daya Manusia (*Availability*) 28
4.8 Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi .. 29
4.9 Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik (*Accessibility*) 30
4.10 Penutup..... 31
BAB 5 PELAYANAN BIDANG PUBLIK..... 33
5.1 Pengantar 33
BAB 6 KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK..... 34
6.1 Pengantar 34
6.2 Kepuasan Bidang Pelayanan Publik..... 34
6.3 Kehandalan (*Reliability*) 35
6.4 Ketanggapan (*Responsiveness*)..... 37
6.5 Keyakinan/Jaminan (*Assurance*)..... 38
6.6 Perhatian (*Empathy*)..... 39
6.7 Penampilan (*Tangible*) 40
6.8 Kualitas Sumber Daya Manusia (*Availability*) 41
6.9 Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi .. 43
6.10 Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik (*Accessibility*) 44
BAB 7 KARAKTERISTIK & KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK.. 46
7.1 Umur terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik..... 46

7.2 Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik 46
7.3 Pendidikan Terakhir terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik 47
7.4 Agama terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik 47
7.5 Pekerjaan terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik . 48
7.6 Penghasilan terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik 49
BAB 8 HASIL PENGUKURAN DIMENSI SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMACE ANALYSIS* 90
8.1 Pengukuran Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis* 90
8.1.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 94
8.1.2 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil..... 102
8.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika 106
8.1.4 Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah..... 114
8.1.5 Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang 120
8.1.6 Dinas Pendidikan..... 125
8.1.7 Dinas Sosial 132
8.1.8 Dinas Kesehatan 137
8.1.9 RSUD Bangil..... 144
8.1.10 Puskesmas Tosari 148
8.1.11 Puskesmas Pasrepan 152
8.1.12 Puskesmas Gempol 158
8.1.13 Puskesmas Lekok 163
8.1.14 Puskesmas Pandaan 168
8.1.15 MPP MINI Kecamatan Tosari..... 177
8.1.16 MPP MINI Kecamatan Pasrepan 182
8.1.17 MPP MINI Kecamatan Gempol..... 187
8.1.18 MPP MINI Kecamatan Lekok 191

8.1.19 MPP MINI Kecamatan Pandaan 194
8.1.20 Dinas Tenaga Kerja 197
8.1.21 BKPSDM..... 207
8.1.22 Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga)..... 213
8.1.23 DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)220
BAB 9 STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK 228
9.1 Kehandalan pelayanan (*Reliability*) 228
9.2 Ketanggapan petugas pelayanan (*Responsiveness*)..... 229
9.3 Keyakinan/Jaminan dari petugas pelayanan (*Assurance*)229
9.4 Perhatian dari petugas layanan (*Empathy*)..... 230
9.5 Penampilan petugas dan tempat pelayanan (*Tangible*) . 230
9.6 Kualitas Sumber Daya Manusia 230
9.7 Ketersediaan sarana dan prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi 231
9.8 Optimalisasi peran PPID 231
BAB 10 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 232
10.1 KESIMPULAN..... 232
10.2 REKOMENDASI..... 233
DAFTAR PUSTAKA.....238
DOKUMENTASI KEGIATAN.....240

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Harapan terhadap kehandalan (*Reliability*) Bidang Publik 22
Tabel 4.2 Harapan Terhadap Ketanggapan (*Responsiveness*) Bidang Publik 23
Tabel 4.3 Harapan Terhadap Keyakinan/Jaminan (*Assurance*) Bidang Publik 24
Tabel 4.4 Harapan Terhadap Perhatian (*Empathy*) Bidang Publik .. 26
Tabel 4.5 Harapan Terhadap Penampilan (*Tangible*) Bidang Publik 27
Tabel 4.6 Harapan Terhadap Ketersediaan SDM (*Availability*) Bidang Publik 28
Tabel 4.7 Harapan Terhadap Sarpras yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi..... 29
Tabel 4.8 Harapan Terhadap Optimalisasi Peran PPID..... 30
Tabel 6.1 Kepuasan Bidang Pelayanan Publik..... 34
Tabel 6.2 Kepuasan terhadap Kehandalan (*Reliability*) Bidang Publik 35
Tabel 6.3 Kepuasan terhadap Ketanggapan (*Responsiveness*) Bidang Publik 37
Tabel 6.4 Kepuasan terhadap Keyakinan/Jaminan (*Assurance*) Bidang Publik 38
Tabel 6.5 Kepuasan terhadap Perhatian (*Empathy*) Bidang Publik . 39
Tabel 6.6 Kepuasan terhadap Penampilan (*Tangible*) Bidang Publik 41
Tabel 6.7 Kepuasan terhadap Kualitas SDM (*Availability*) Bidang Publik 42
Tabel 6.8 Kepuasan terhadap Sarpras yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi..... 43
Tabel 6.9 Kepuasan terhadap Optimalisasi Peran PPID..... 44
Tabel 7.1 Umur terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik..... 46
Tabel 7.2 Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik 46
Tabel 7.3 Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik 47
Tabel 7.4 Agama terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik 48
Tabel 7.5 Pekerjaan terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik . 48
Tabel 7.6 Penghasilan terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik 49
Tabel 8.1 Pengkategorian Unsur Penilaian ke dalam Dimensi ServQual 91

Tabel 8.2 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 94
Tabel 8.3 *Paired Samples Test* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 98
Tabel 8.4 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 100
Tabel 8.5 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil... 102
Tabel 8.6 *Paired Samples Test* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 104
Tabel 8.7 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 106
Tabel 8.8 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika 106
Tabel 8.9 *Paired Samples Test* Dinas Komunikasi dan Informatika 111
Tabel 8.10 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dinas Komunikasi dan Informatika . 113
Tabel 8.11 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah115
Tabel 8.12 *Paired Samples Test* Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah..... 118
Tabel 8.13 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah..... 119
Tabel 8.14 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang 120
Tabel 8.15 *Paired Samples Test* Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang..... 123
Tabel 8.16 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang..... 124
Tabel 8.17 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan..... 125
Tabel 8.18 *Paired Samples Test* Dinas Pendidikan..... 129
Tabel 8.19 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Dinas Pendidikan 130

Tabel 8.20 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial 133
Tabel 8.21 *Paired Samples Test* Dinas Sosial 135
Tabel 8.22 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Dinas Sosial 136
Tabel 8.23 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan 137
Tabel 8.24 *Paired Samples Test* Dinas Kesehatan..... 141
Tabel 8.25 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Dinas Kesehatan..... 142
Tabel 8.26 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Bangil..... 144
Tabel 8.27 *Paired Samples Test* RSUD Bangil..... 146
Tabel 8.28 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tosari 148
Tabel 8.29 *Paired Samples Test* Puskesmas Tosari 150
Tabel 8.30 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Puskesmas Tosari..... 152
Tabel 8.31 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pasrepan..... 152
Tabel 8.32 *Paired Samples Test* Puskesmas Pasrepan..... 155
Tabel 8.33 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Puskesmas Pasrepan 156
Tabel 8.34 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gempol 158
Tabel 8.35 *Paired Samples Test* Puskesmas Gempol 161
Tabel 8.36 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Puskesmas Gempol..... 162
Tabel 8.37 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Lekok..... 163
Tabel 8.38 Paired Samples Test Puskesmas Lekok..... 166
Tabel 8.39 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Puskesmas Lekok 167
Tabel 8.40 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pandaan 168
Tabel 8.41 *Paired Samples Test* Puskesmas Pandaan 173
Tabel 8.42 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Puskesmas Pandaan..... 174
Tabel 8.43 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Tosari .. 177

Tabel 8.44 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Tosari 180
Tabel 8.45 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di MPP MINI Kecamatan Tosari 181
Tabel 8.46 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Pasrepan182
Tabel 8.47 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Pasrepan 185
Tabel 8.48 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di MPP MINI Kecamatan Pasrepan 186
Tabel 8.49 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Gempol 187
Tabel 8.50 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Gempol 189
Tabel 8.51 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di MPP MINI Kecamatan Pasrepan 191
Tabel 8.5 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Lekok... 191
Tabel 8.53 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Lekok 193
Tabel 8.54 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Pandaan 194
Tabel 8.55 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Pandaan 196
Tabel 8.56 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja 198
Tabel 8.57 *Paired Samples Test* Dinas Tenaga Kerja 203
Tabel 8.58 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dinas Tenaga Kerja 204
Tabel 8.59 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di BKPSDM..... 207
Tabel 8.60 *Paired Samples Test* BKPSDM..... 210
Tabel 8.61 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di BKPSDM 211
Tabel 8.62 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga).... 213
Tabel 8.63 *Paired Samples Test* Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga)..... 217
Tabel 8.64 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga) 218
Tabel 8.65 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)..... 220

Tabel 8.66 *Paired Samples Test* DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa) 224
Tabel 8.67 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa) 225

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 7.1 Kepuasan terhadap Kinerja Presiden dan Wakil Presiden secara Umum 50
Diagram 7.2 Kepuasan terhadap Makanan Bergizi Gratis (MBG) di Kabupaten Pasuruan 50
Diagram 7.3 Kepuasan terhadap Koperasi Desa Merah Putih di Kabupaten Pasuruan 51
Diagram 7.4 Kepuasan terhadap Lumbung Pangan di Kabupaten Pasuruan 51
Diagram 7.5 Kepuasan terhadap Program 3 Juta Rumah di Kab Pasuruan 52
Diagram 7.6 Kepuasan terhadap Sekolah Rakyat di Kabupaten Pasuruan 52
Diagram 7.7 Kepuasan terhadap Sekolah Unggul Garuda di Kabupaten Pasuruan 53
Diagram 7.8 Kepuasan terhadap Rehabilitasi Sekolah di Kabupaten Pasuruan 54
Diagram 7.9 Kepuasan terhadap Cek Kesehatan Gratis di Kab Pasuruan 54
Diagram 7.10 Kepuasan terhadap Penuntasan Tuberkulosis di Kabupaten Pasuruan 55
Diagram 7.11 Kepuasan terhadap Pembangunan Rumah Sakit Berkualitas di Kabupaten Pasuruan 55
Diagram 7.12 Kepuasan terhadap Pembangunan Bendungan dan Irigasi di Kabupaten Pasuruan 56
Diagram 7.13 Kepuasan terhadap Kinerja Bupati dan Wakil Bupati .. 57
Diagram 7.14 Kepuasan terhadap Pelayanan dalam Pengurusan KTP Beasiswa untuk Santri/Siswa Berprestasi, Olahragawan/Pemuda Berprestasi serta Beasiswa untuk Anak Yatim dan Anak Tidak Mampu 57
Diagram 7.15 Kepuasan terhadap Klinik Kesehatan/Ambulance untuk Pondok Pesantren 58
Diagram 7.16 Kepuasan terhadap *Santripreneur*/Wirausahawan Baru dan Hibah Produktif Berbasis Pondok Pesantren 58
Diagram 7.17 Kepuasan terhadap Dukungan Pembangunan dan Operasional Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) 59

Diagram 7.18 Kepuasan terhadap Bantuan Kelembagaan Untuk Ormas, Pondok Pesantren, Sekolah Keagamaan, dan Tempat Ibadah 59
Diagram 7.19 Kepuasan terhadap Peningkatan Kesejahteraan Pendidik Baik Formal Maupun Non Formal 60
Diagram 7.20 Kepuasan terhadap Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana, Akses serta Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Bidang Pendidikan dan Kesehatan 61
Diagram 7.21 Kepuasan terhadap Peningkatan layanan UHC dan Ambulance Gratis di Semua Tingkatan Pelayanan Kesehatan 61
Diagram 7.22 Kepuasan terhadap Perlindungan Sosial Bagi Kelompok Masyarakat Rentan (Orang Lanjut Usia, Anak-Anak, Fakir Miskin, Wanita Hamil, Dan Penyandang Cacat/Disabilitas) serta Peningkatan Pendapatan Masyarakat Miskin dan Berpenghasilan Rendah..... 62
Diagram 7.23 Kepuasan terhadap Merdeka Pupuk, Petani Milenial, Eco Farming dan Pengembangan Teknologi Pertanian Untuk Petani..... 63
Diagram 7.24 Kepuasan terhadap Penataan Kawasan Kumuh/Kawasan Nelayan dan Pembangunan Infrastruktur Pendukung (Tambatan Perahu, Tangkis Laut, Dan Sarana Pendukung Lainnya) Untuk Petani Tambak dan Nelayan 63
Diagram 7.25 Kepuasan terhadap IPAL Komunal, Biogas dan Mandiri Pakan Untuk Peternak..... 64
Diagram 7.26 Kepuasan terhadap Peningkatan Infrastruktur Jalan Menuju Pusat-Pusat Produksi Pertanian, Peternakan Dan Perikanan Serta Dukungan Infrastruktur Menuju Daerah Wisata 65
Diagram 7.27 Kepuasan Terhadap Pembangunan/Pengadaan Sarana Pendukung Dalam Rangka Mengatasi Banjir Yang Terintegrasi Dari Hulu Sampai Hilir 65
Diagram 7.28 Kepuasan Terhadap Pencarian Sumber Mata Air Baru Dan Pipanisasi Air Bersih (PPAB) Untuk Mengatasi Kebutuhan Air Bersih Di Daerah Kekurangan Air 66
Diagram 7.29 Kepuasan Terhadap Bantuan Keuangan Khusus (BKK) Untuk Desa Secara Merata..... 67

Diagram 7.30 Kepuasan Terhadap Peningkatan kesejahteraan ASN dan Aparatur Pemerintahan Desa (Perangkat Desa, RT/RW, Kader Desa, Linmas dan BPD) 67
Diagram 7.31 Kepuasan Terhadap Penciptaan Lapangan Kerja Baru Dengan Memprioritaskan Tenaga Kerja Asli Pasuruan . 68
Diagram 7.32 Kepuasan Terhadap Kemudahan Perizinan Berusaha Dan Menjaga Hubungan Industrial Yang Harmonis Dan Saling Menguntungkan 68
Diagram 7.33 Kepuasan Terhadap Pengembangan Pusat Lembaga Sertifikasi Profesi Berbasis Kebutuhan Dunia Kerja Baik Nasional Maupun Internasional 69
Diagram 7.34 Kepuasan Terhadap Pembangunan Pasuruan *Coaching and Creativity* (Pusat pelatiha dan kreatifitas) dalam rangka pengembangan kreatifitas anak muda, optimalisasi ekonomi kreatif dan sertifikasi produk Unggulan/produk UMKM 70
Diagram 7.35 Kepuasan Terhadap Usaha Mikro Kecil Naik Kelas Berbasis Potensi Keunggulan Daerah 71
Diagram 7.36 Kepuasan Terhadap Fasilitasi Temu Usaha dan Sinergi Pola Kemitraan Antara Dunia Industri Dengan Kelompok Ekonomi Masyarakat (Kelompok Tani, Kelompok Ternak, Kelompok Nelayan) dan BUMDES... 71
Diagram 7.37 Kepuasan Terhadap Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan/atau Taman Bermain di Tingkat Kecamatan 72
Diagram 7.38 Kepuasan Terhadap 1 (Satu) Kecamatan 1 (Satu) Sekolah Olahraga 73
Diagram 7.39 Kepuasan Terhadap Persekabpas Naik Kelas 73
Diagram 7.40 Kepuasan Terhadap Penataan Kawasan Ibukota Bangil 74
Diagram 7.41 Kepuasan Terhadap Revitalisasi Pasar Tradisional 74
Diagram 7.42 Kepuasan Terhadap *Islamic Center* dan Perpustakaan Daerah yang Representatif 75
Diagram 7.43 Kepuasan Terhadap Pengembangan, Perlindungan dan Pelestarian Seni Budaya Berbasis Kearifan Lokal..... 75
Diagram 7.44 Kepuasan Terhadap Pembangunan Jalan Poros Kabupaten Dengan Standart Hotmix/Cor 76
Diagram 7.45 Kepuasan Terhadap Optimalisasi Peran Organisasi Pengusaha Dan Serikat Pekerja/Buruh Untuk Perlindungan Dan Peningkatan Kesejahteraan Pekerja/Buruh 76

Diagram 7.46 Kepuasan Terhadap Digitalisasi layanan publik, Pengembangan Pasuruan satu data dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 77
Diagram 7.47 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan KTP 78
Diagram 7.48 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan SKCK 78
Diagram 7.49 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan Pernikahan 79
Diagram 7.50 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan IMB 79
Diagram 7.51 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan Ijin Usaha 80
Diagram 7.52 Kepuasan Terhadap Pelayanan Pengurusan SIM & STNK 80
Diagram 7.53 Kepuasan Terhadap Pelayanan Kartu Keluarga 81
Diagram 7.54 Kepuasan Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran 81
Diagram 7.55 Kepuasan Terhadap Pelayanan Akta Kematian 82
Diagram 7.56 Kepuasan Terhadap Pelayaan PBB..... 82
Diagram 7.57 Kepuasan Terhadap Pelayanan Pajak Daerah Lainnya, Seperti Pajak Hotel, Restoran, Dan Reklame 83
Diagram 7.58 Kepuasan Terhadap Layanan Bantuan Sosial Untuk Lansia, Penyandang Disabilitas, Atau Korban Bencana 83
Diagram 7.59 Kepuasan Terhadap Layanan Konsultasi Kesehatan.... 84
Diagram 7.60 Kepuasan Terhadap Penerbitan Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)..... 84
Diagram 7.61 Kepuasan Terhadap Pelayanan Yang Terkait Dengan Penyediaan Sarana Dan Prasarana Dasar Masyarakat, Seperti Air, Listrik, Dan Transportasi 85
Diagram 7.62 Kepuasan Terhadap Pengaduan Dan Penanganan Keluhan Masyarakat 86
Diagram 7.63 Kepuasan Terhadap Pelayanan Terkait Lingkungan Hidup 86
Diagram 7.64 Kepuasan Terhadap Pelayanan Pendidikan..... 87
Diagram 7.65 Kepuasan Terhadap Pelayanan Puskesmas 87
Diagram 7.66 Kepuasan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit 88
Diagram 7.67 Kepuasan Terhadap Pelayanan Satu Pintu di DPMPTSP 88
Diagram 7.68 Kepuasan Terhadap Pelayanan Kominfo *Call Center* 112 89
Diagram 8.1 IPA Matriks DPMPTPSP..... 99
Diagram 8.2 IPA Matriks Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil... 105
Diagram 8.3 IPA Matriks Dinas Komunikasi dan Informatika 112

Diagram 8.4 IPA Matriks Dinas Usaha Kecil dan Menengah 118
Diagram 8.5 IPA Matriks Dinas SDA, Cipta Karya, dan Tata Ruang . 124
Diagram 8.6 IPA Matriks Dinas Pendidikan..... 130
Diagram 8.7 IPA Matriks Dinas Sosial 136
Diagram 8.8 IPA Matriks Dinas Kesehatan..... 142
Diagram 8.9 IPA Matriks RSUD Bangil..... 147
Diagram 8.10 IPA Matriks Puskesmas Tosari 151
Diagram 8.11 IPA Matriks Puskesmas Pasrepan..... 156
Diagram 8.12 IPA Matriks Puskesmas Gempol 161
Diagram 8.13 IPA Matriks Puskesmas Lekok..... 167
Diagram 8.14 IPA Matriks Puskesmas Pandaan 174
Diagram 8.15 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Tosari 180
Diagram 8.16 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Pasrepan 185
Diagram 8.17 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Gempol 190
Diagram 8.18 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Lekok 194
Diagram 8.19 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Pandaan 197
Diagram 8.20 IPA Matriks Dinas Tenaga Kerja 204
Diagram 8.21 IPA Matriks BKPSDM..... 211
Diagram 8.22 IPA Matriks Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga)..... 217
Diagram 8.23 IPA Matriks DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)..... 225

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 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.

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.

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.

Namun demikian, 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.

1.2 Maksud dan tujuan

Maksud dari kegiatan ini adalah untuk melakukan kajian analitis mengenai kualitas layanan publik di Kabupaten Pasuruan dengan menekankan pada pemahaman faktor-faktor strategis yang berpengaruh, persepsi masyarakat, efektivitas kebijakan pelayanan yang telah dijalankan, kebutuhan penguatan kompetensi SDM, ketersediaan sarana-prasarana berbasis digitalisasi terintegrasi, serta optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Tujuan dari kajian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kondisi kualitas layanan publik di Kabupaten Pasuruan dari berbagai aspek, baik kelembagaan, prosedural, maupun pengalaman masyarakat dalam menerima layanan.
2. Menganalisis faktor-faktor internal (kinerja aparatur, tata kelola, inovasi pelayanan) dan eksternal (tuntutan masyarakat,

perkembangan teknologi, dinamika sosial) yang berpengaruh terhadap kualitas layanan publik.

3. Mengevaluasi kesesuaian antara kebijakan pelayanan publik dengan implementasi di lapangan, termasuk hambatan dan peluang yang dihadapi.
4. Menggali kebutuhan peningkatan kompetensi SDM aparatur sebagai penentu utama keberhasilan pelayanan publik.
5. Menilai ketersediaan sarana-prasarana pelayanan publik, khususnya digitalisasi yang terintegrasi antar perangkat daerah, sebagai bagian dari modernisasi layanan publik.
6. Menganalisis peran PPID pada masing-masing perangkat daerah dalam menjamin keterbukaan informasi publik yang akuntabel dan mendukung kepercayaan masyarakat.
7. Menyusun rekomendasi strategis yang dapat digunakan Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.3 Manfaat Kajian

Manfaat yang didapatkan dari kajian analisis kualitas layanan public ini adalah sebagai berikut:

a. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public.
b. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan sebagai upaya perbaikan layanan publik.
d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang telah dan akan dimanfaatkan.

e. Sebagai bentuk kerjasama antara LP2M Universitas Jember dengan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pasuruan.

1.4 Dasar Hukum

a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
c. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
d. 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);
e. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 4 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kabupaten Pasuruan Tahun 2025-2045;
f. Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Pasuruan Tahun 2024-2026;
g. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
h. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025;
i. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 27 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Panduan Teknis Pelaksanaan Kegiatan Tahun Anggaran 2025 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 39 Tahun 2024;

j. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 107 Tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025;

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian sesuai dengan harapan pelanggan dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan. Sebagai penyedia jasa, pemberi pelayanan juga harus mempertimbangkan keinginan setiap pelanggan saat memberikan layanan. Hal ini disebabkan karena pelanggan mempunyai peranan penting dalam mengevaluasi kriteria pelayanan, baik dari segi kualitas pelayanan yang diberikan maupun kemampuan perusahaan dalam menyediakannya. Unsur-unsur kualitas pelayanan meliputi upaya untuk memenuhi persyaratan; kualitas mencakup produk/jasa, layanan, manusia, dan lingkungan; dan kualitas merupakan suatu kondisi yang berkelanjutan. Jika penyedia jasa memberikan apa yang diharapkan pelanggan, maka penyedia jasa tersebut dikatakan mempunyai kualitas jasa yang baik. Demikian pula, jika pelanggan menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya, layanan tersebut dianggap berkualitas buruk. Kualitas suatu instansi atau pemberi layanan akan naik di mata pelanggan apabila pelayanannya berkualitas. Pelanggan akan semakin puas terhadap produk/jasa yang digunakannya apabila kualitasnya sesuai dengan keinginan dan harapannya.

Terselenggaranya tata kelola pemerintahan (*goverment governance*) yang baik merupakan tuntutan masyarakat yang harus terpenuhi di era keterbukaan saat ini. Pelaksanaan tata kelola pemerintahan melalui upaya penciptaan aparatur pemerintah yang bersih, bebas dari tindakan yang tidak terpuji serta yang berpihak pada kepentingan masyarakat diharapkan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur negara. Saat ini, konsep kualitas layanan (*service quality*) telah menjadi salah satu faktor penting

sebagai pengukur kinerja organisasi, seperti perusahaan, lembaga, dan instansi pemerintah dalam mencapai kualitas layanan publik yang prima.

Melakukan optimalisasi layanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan yang mudah karena budaya organisasi pemerintahan yang sejak dulu tidak mengedepankan layanan prima kepada masyarakat dan hanya memberikan layanan seadanya, bahkan di beberapa lembaga terlihat buruknya layanan yang diberikan Masyarakat yang merupakan pengguna layanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja layanan publik yang memuaskan. Sehingga, tugas pemerintah baik di pusat maupun di daerah adalah bagaimana memberikan layanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

2.2 Kepuasan

2.2.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membadingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya, maka tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011). Menurut Asmuji (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pengguna jasa pelayanan Publik dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan Publik dengan harapan Masyarakat (masyarakat atau kelompok masyarakat). Dari penjelasan ini, kepuasan Masyarakat (*customer satisfaction*). Tingkat kepuasan Masyarakat institusi pelayanan Publik adalah dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan Publik. Masyarakat yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga, dan tetangga. Ini akan menjadi referensi yang baik kepada institusi penyedia

pelayanan Publik. Diduga, masih banyak petugas Publik yang kurang atau belum memahami prinsip-prinsip kepuasan Masyarakat (Muninjaya, 2012).

2.2.2 Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat sangat tergantung pada persepsi dan harapan Masyarakat, dimana perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan Masyarakat. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh Masyarakat saat Masyarakat sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan Masyarakat yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
c. Pengalaman teman-teman, cerita teman tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang didapat dari pengalamannya setelah mengkonsumsi produk dan layanan tersebut.
d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

2.2 Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai

dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah individu, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan apartur pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana dan keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Untuk itu penyelengara pelayanan publik harus mempunyai, menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Komponen standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum
b. Persyaratan
c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
d. Jangka waktu penyelesaian
e. Biaya/ tarif
f. Produk pelayanan
g. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas
h. Kompetensi pelaksana
i. Pengawasan internal

j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
k. Jumlah pelaksana
l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan
n. Evaluasi kinerja pelaksana

Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas dan menetapkan standar pelayanan adalah mengubah paradigma. Dalam pelayanan publik, instansi pemberi pelayanan publik tidak terlepas dari paradigma lama yang berbunyi "Kalau bisa diperlambat kenapa harus dipercepat". Paradigma ini yang tertanam dalam pemikiran petugas pemberi pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan pun akan menjadi lambat dan berbelit-belit. Hal inilah yang harus diubah. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur struktur berfikir (mindset) para pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti stuktur organisasi, sistem pertanggungjawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi.

2.3 Survei Kepuasan Publik/Masyarakat

Kajian Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan Tahun 2025 ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam meyelenggarakan pelayanan publik;

d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.
e. Pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara
f. pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

2.4 Landasan Hukum

Landasan hukum yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public (Lembaga Negara Republic Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
c. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

2.5 Metode *Service Quality (SERVQUAL)*

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* atau *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Servqual dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke

mulut (*word of mouth*), kebuutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (promosi dan berbagai bentuk promosi instansi lainnya).

Lima (lima) dimensi kualitas pelayanan membentuk Metode Kualitas Pelayanan (*servqual*), suatu pendekatan peningkatan kualitas pelayanan. Karena sering digunakan, *Servqual* dianggap valid secara statistik. Keunggulan metode *servqual* adalah mempermudah dalam mengekstraksi persepsi atau sudut pandang dari hasil pengumpulan data kuesioner. serta unggul dalam menentukan variabel mana yang harus diprioritaskan untuk peningkatan pelayanan. Metode *servqual* digunakan dalam hal ini untuk mengukur tingkat kepuasan karena merupakan model pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan.

Lembaga pemberi layanan dapat menggunakan Kualitas Layanan, sebuah skala ringkas dengan tingkat kepercayaan dan kebenaran yang cukup tinggi, untuk lebih memahami bagaimana pelanggan memandang dan mengharapkan layanan yang mereka terima. *Servqual* memiliki lima dimensi, khususnya:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari staf pelayanan. Penampilan fisik instansi akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan instansi.
2. Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh instansi memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya

pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

4. Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untukmenumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Berikut yakni langkah-langkah perhitungan memakai teknik servqual yaitu:

1. Menghitung hasil harapan ataupun harapan konsumen terkait pelayanan jasa memakai perhitungan seperti dibawah:

$$\Sigma yi = \left((\Sigma STTx1) + (\Sigma TTx2) + (\Sigma CTx3) + (\Sigma Tx4) + (\Sigma STx5)\right) \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

Σyi : Total bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
ΣSTT : Total orang yang memilih jawaban sangat tidak setuju
ΣTT : Total orang yang memilih jawaban tidak setuju
ΣCT : Total orang yang memilih jawaban netral
ΣT : Total orang yang memilih jawaban setuju
ΣST : Total orang yang memilih jawaban sangat setuju
1,2,3,4 : Skor atas skala linkert

2. Hitung hasil rata-rata jawaban responden atas pernyataan harapan dan memakai persamaan seperti dibawah:

$$Yi = \frac{\Sigma yi}{n} \dots\dots\dots\dots (2)$$

Dimana:

Yi : Rata-rata jawaban responden atas pernyataan harapan ke-i

Σyi : Total bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke –i

N : Total responden

3. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti poin 1, tentukan nilai hasil yang diantisipasi atau harapan dengan menghitung hasil aktual atau persepsi pelanggan terhadap layanan.
4. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti pada poin 2, tentukan rata-rata hasil yang diharapkan dengan menghitung tanggapan responden terhadap pernyataan kenyataan.
5. Dengan menggunakan persamaan berikut, tentukan kesenjangan kualitas layanan atau hasil kualitas suatu atribut layanan:

$$SQi = Xi - Yi \ldots\ldots\ldots\ldots (3)$$

Dimana :

SQi : Nilai gap atribut ke-i

Xi : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

Yi : Nilai rata-rata harapan ke-i

Perhitungan kesenjangan *servqual* menunjukkan bahwa kualitas layanan lebih rendah sebanding dengan besarnya kesenjangan, yang bernilai negatif. Kesenjangan ini menjadi landasan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan. Sebaliknya, pelayanan mempunyai kualitas yang lebih tinggi jika nilai kesenjangannya lebih rendah (nol atau positif).

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan penelitian

Metode pendekatan penelitian adalah kuantitatif dan kualitatif, pendekatan penelitian dengan metode kuantitatif dan kualitatif ini karena: (1) Dalam metode kuantitatif pada dasarnya permasalahannya sudah cukup jelas dan terperinci, peneliti tinggal melakukan analisis kuantitatif dari data yang didapat, pemakaian penelitian kuantitatif pada penelitian ini dipakai untuk menjawab permasalahan 5 dimensi *SERVQUAL*. (2) Dan pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena permasalahannya belum jelas, holistik, komplek, dinamis dan penuh makna, sehingga tidak mungkin pada situasi kualitas pelayanan publik tersebut dijaring dengan metode penelitian kualitaif, sehingga pemakaian pendekatan kualitatif ini untuk menjawab permasalahan perencanaan dan strategi pencapaian kualitas pelayanan publik. (3) Selain itu peneliti, bermaksud memahami situasi pelayanan publik secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori. Dengan demikian kedua pendekatan kuantitatif dan kualitatif saling mendukung sehingga hasilnya dapat digunakan untuk dasar perencanaan dan bahan penyusunan strategi pencapaian kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian tindakan (*action research*). Penelitian tindakan ini merupakan salah satu bentuk rancangan penelitian yang mendeskripsikan, menginterpretasi dan menjelaskan suatu situasi sosial Publik pada waktu yang bersamaan dengan melakukan perubahan atau intervensi pada masyarakat dan pemerintah dengan tujuan perbaikan terhadap capaian kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan. Dimana, rancangan penelitian dimulai dari peneliti

melakukan penghitungan Indeks kualitas pelayanan public, melakukan analisis potensi dan permasalahan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasusuan dikaitkan dengan 5 dimensi *SERVQUAL* dalam meningkatakan 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 stakholder.

3.2 Lokasi penelitian/Setting Penelitian

Lokasi penelitian adalah Kabupaten Pasuruan, (DPMPTSP, Dispendukcapil, BKPSDM, Kominfo, Kecamatan/MPP mini, Dinas Publik, Dinas Pendidikan, Dinas SDA CK TR).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Sampel untuk Penelitian Kuantitatif

Populasi penelitian untuk metode kuantitatif adalah seluruh penduduk Kabupaten Pasuruan sebesar 1.6400.000 (BPS Kabupaten Pasuruan, 2024). Sampel penelitian adalah sebagian dari penduduk Pasuruan yang dihitung dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{N\ Z2\ P\ (1-P)}{(N-1)\ d^2 + Z2\ P\ (1-P)]}$$

Dimana:

n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

P = proporsi = 0,5

Z2 = Derajat kepercayaan 95%, maka Z adalah 1,96

d = presisi yang diinginkan dalam penelitian ini 4,2% (0,042)

Dari hasil penghitungan rumus di atas, maka sampel penelitian ini adalah 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.

3.3.2 Informan Peneltian Untuk Penelitian Kualitatif

Penelitian ini akan dilaksanakan di OPD (DPMPTSP, Dispendukcapil, BKPSDM, Kominfo, Kecamatan/MPP mini, Dinas Publik, Dinas Pendidikan, Dinas SDA CK TR), dengan mengambil sampel untuk indept interview sebanyak 24 key informan. Teknik pengambilan sampel untuk key informan yaitu dengan teknik *purposive sampling*, dan bersifat *snowball sampling*, dimana peneliti menentukan responden yang diwawancarai berdasarkan keahliannya dibidang pelayanan publik. Kemudian apabila dalam proses tenaga ahli yang diketahui peneliti terbatas, maka untuk mengetahui beberapa tenaga ahli dibidang pelayanan publik dan lainnya, peneliti akan menanyakan ke informan pertama siapa tenaga ahli pelayanan publik dan lainnya yang diketahui informan pertama, dari petunjuk informan pertama inilah peneliti akan mendatangi dan mewawancarai responden dari petunjuk informan pertama.

3.3.3 Instrumen dan Informan Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif dari penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan berpegangan pada pedoman kuesioner terbuka (*guide quesioner*), dimana wawancara terhadap *key* informant dilakukan secara langsung melalui tatap muka dengan dipandu kuesioner yang dipersiapkan secara terbuka. Artinya, peneliti melakukan wawancara berdasarkan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan

penelitian. Meskipun begitu, daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan ini pada dasarnya hanya bersifat sebagai petunjuk, karena peneliti bisa mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh responden. Termasuk, para peneliti bisa mengembangkan pertanyaan sesuai dengan kompetensi, pengalaman, dan keahlian responden yang diwawancarai.

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.

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Bukti Fisik (Tangibles). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari staf pelayanan. Penampilan fisik instansi akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan instansi.
2. Keandalan (Reliability). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh instansi memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
3. Daya Tanggap (Responsiveness). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. Keyakinan (Assurance). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untukmenumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (Emphaty). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

3.5 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data metode kuantitatif yaitu dengan data primer dan sekunder.

A. Data Primer
   - Angket terhadap responden dengan menggunakan format kuesioner tertutup untuk mengetahui data karakteristik masyarakat dan data 5 dimesni *servqual*.
   - Observasi atau pengamatan langsung di lingkungan dimana masyarakat tinggal.

B. Data Sekunder

   Data sekunder diperoleh melalui telaah kepustakaan, Instansi atau dinas terkait, data dari instansi atau dinas sebagai penunjang data yang diperlukan data dalam penelitian ini, 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.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian metode kuantitatif dari penelitiaan ini adalah kuesioner tertutup dan lembar observasi dimana responden akan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah disediakan peneliti.

3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Data akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Adapun langkah analisa terhadap data yang telah didapatkan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menghitung hasil harapan ataupun harapan konsumen terkait pelayanan jasa yang diterima.
2. Hitung hasil rata-rata jawaban responden atas pernyataan harapan.
3. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti poin 1, tentukan nilai hasil yang diantisipasi atau harapan dengan menghitung hasil aktual atau persepsi pelanggan terhadap layanan.
4. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti pada poin 2, tentukan rata-rata hasil yang diharapkan dengan menghitung tanggapan responden terhadap pernyataan kenyataan.
5. Dengan menggunakan persamaan, tentukan kesenjangan kualitas layanan atau hasil kualitas suatu atribut layanan yang sudah ditetapkan.

Teknik analisis data yang dipakai adalah analisis data deskriptif dengan manajemen pengelolaan data, yaitu data yang telah terkumpul dilakukan editing (penyuntingan), hal ini untuk menghindari terjadinya kesalahan. Setelah itu dilakukan koding (penandaan) serta entry data sesuai dengan keperluan dan tujuan penelitian sehingga mempermudah untuk analisis. Data dianalisis dengan bantuan perangkat computer program SPSS.

Teknik analisis data secara kualitatif penelitian ini adalah dengan teknik analisis deskriptif analitik dengan memakai pendekatan *verstehen*, dimana peneliti berusaha menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam mengenai tingkat kualitas layanan di instansi pelayanan publik.

BAB 4
HARAPAN MASYARAKAT BIDANG PUBLIK

4.1 Pengantar

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. Oleh karena itu, bab ini akan menjabarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan terkait dengan harapan responden di bidang pelayanan Publik. Berbagai harapan responden di bidang pelayanan Publik, diklasifikasikan menjadi delapan variabel yang meliputi Kehandalan (*reliatibility*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan/Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*), Penampilan (*Tangible*), *Availability* (Kualitas Sumber Daya Manusia), Sarana Prasarana yang terinterasi dan terdigitalisasi, dan *Accessibility* (Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik), dimana ke delapan variabel tersebut kemudian dipecah kembali menjadi 63 parameter.

Penilaian responden pada tiap-tiap parameter dikelompokkan ke dalam lima kategori, yakni kategori 1 (sangat tidak penting), 2 (tidak penting), 3 (biasa saja), 4 (penting), dan 5 (sangat penting) dengan asumsi bahwa tingkatan penting-tidaknya suatu variabel linier dengan besarnya harapan responden terhadap variabel yang dinilai. Jadi, semakin penting penilaian responden, maka semakin besar pula harapan responden tersebut terhadap parameter yang dinilai dan begitu pula sebaliknya. Persentase yang menunjukkan harapan responden pada tiap-tiap parameter lebih lanjut akan dibahas pada sub bab – sub bab berikut.

4.2 Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan publik dalam memberikan pelayanan yang akurat, handal, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan. Harapan terhadap variabel kehandalan diukur melalui 12 (dua belas) parameter seperti yang tertera pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Harapan terhadap kehandalan (*Reliability*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
1	Alur pelayanan penerimaan pelayan publik yang cepat dan tepat	0	0	8,5	46,6	44,9
2	Proses penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat	0	0	5,5	49,4	45,1
3	Pelayanan pemeriksaan dan pemberkasan yang cepat dan tepat	0	0	6,5	48,5	45,0
4	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	0	0	5,5	50,3	44,2
5	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit	0	0	6,9	49,1	44,0
6	Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik	0	0	7,7	47,7	44,6
7	Informasi mengenai jenis produk pelayanan publik dapat diandalkan	0	0	7,9	47,3	44,8
8	Ketepatan tenaga pendukung pelayanan publik	0	0	8,8	46,1	45,1
9	Pelayanan berdasarkan urutan pendaftaran / kehadiran	0	0	8,6	45,3	46,1
11	Ketepatan jam buka instansi Pelayanan Publik	0	0	7,1	46,2	46,7
12	Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik	0	0	10,5	45,1	44,4
13	Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya	0	0	5,8	49,1	45,1
NILAI TOTAL		**0**	**0**	**7,4**	**47,6**	**45,0**

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

Berdasarkan hasil penilaian terhadap tingkat harapan responden pada dimensi *reliability* (keandalan) pelayanan publik, terlihat bahwa

mayoritas responden memberikan skor tinggi pada skala 4 dan 5. Nilai total menunjukkan bahwa skor tertinggi berada pada kategori “penting” (47,6%) dan “sangat penting” (45%). Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap kecepatan, ketepatan, dan keandalan pelayanan publik, terutama dalam aspek alur penerimaan, proses pemeriksaan, ketepatan jadwal, serta kemudahan prosedur. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menuntut pelayanan publik yang efisien, tepat waktu, dan tidak berbelit-belit, menunjukkan pentingnya peningkatan konsistensi dan profesionalisme petugas dalam memenuhi standar kualitas layanan yang diharapkan.

4.3 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan publik untuk membantu pengguna jasa pelayanan dan memberikan jasa dengan cepat. Harapan terhadap variabel ketanggapan diukur melalui 6 (enam) parameter seperti yang tercantum pada tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Harapan Terhadap Ketanggapan (*Responsiveness*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
1	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan	0	0	5,1	49,1	45,8
2	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	0	0	5,1	49,8	45,1
3	Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik	0	0	6,8	49,4	43,8
4	Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan	0	0	5,6	49,4	45,0
5	Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan	0	0	6,8	49,2	44,0
6	Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan	0	0	7,1	49,2	43,7
NILAI TOTAL		**0**	**0**	**6,1**	**49,4**	**44,6**

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

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat harapan responden terhadap aspek ketanggapan pelayanan publik, terlihat bahwa sebagian besar responden menilai seluruh variabel berada pada kategori "penting" (49,4%), "sangat penting" (44,6%), dan "biasa saja" (6,1%) serta tidak ada yang memilih "tidak penting" maupun "sangat tidak penting". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap kecepatan, kejelasan informasi, ketanggapan petugas, dan kenyamanan dalam pelayanan publik, terutama dalam menanggapi keluhan serta memberikan respon yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, aspek ketanggapan menjadi salah satu dimensi penting yang harus terus ditingkatkan oleh instansi pelayanan publik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat.

4.4 Keyakinan/Jaminan (*Assurance*)

Keyakinan/Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan yang dimiliki oleh pemberi jasa pelayanan yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pihak pengguna jasa pelayanan. Harapan terhadap variabel keyakinan diukur melalui 10 (sepuluh) parameter seperti yang tercantum pada tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Harapan Terhadap Keyakinan/Jaminan (*Assurance*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
1	Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan *problematic*	0	0	7,3	47,5	45,2
2	Ketrampilan petugas dalam bekerja	0	0	8,5	47,9	43,6
3	Pelayanan yang sopan dan ramah	0	0	6,0	49,1	44,9
4	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan	0	0	5,8	48,9	45,3
5	Mutu layanan yang diterima	0	0	7,1	47,7	45,2
6	Kemampuan komunikasi yang baik	0	0	6,0	45,7	48,3

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
7	Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik	0	0	6,0	46,2	47,8
8	Jaminan terhadap ketersediaan petugas	0	0	6,8	46,2	47,0
9	Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan	0	0	7,1	44,3	48,6
10	Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik	0	0	7,5	42,9	49,6
NILAI TOTAL		**0**	**0**	**6,8**	**46,6**	**46,6**

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

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat harapan responden terhadap aspek keyakinan/jaminan (*assurance*), dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi terhadap aspek-aspek jaminan pelayanan publik. Nilai tertinggi terdapat pada kategori "penting" dan "sangat penting", masing-masing dengan persentase rata-rata sebesar 46,6%. Hampir seluruh indikator menunjukkan dominasi penilaian pada dua kategori ini, seperti kemampuan komunikasi petugas (48,3% sangat penting), keterjangkauan biaya pelayanan publik (49,6% sangat penting), dan kepercayaan terhadap keamanan pelayanan (45,3% sangat penting). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat mengharapkan pelayanan publik yang ramah, profesional, terpercaya, serta transparan dalam biaya. Dengan demikian, dimensi *assurance* menjadi aspek yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik agar mampu memenuhi harapan masyarakat.

4.5 Perhatian (*Empathy*)

Wujud perhatian (*empathy*) penyedia layanan Publik yang diberikan pada pengguna layanan Publik dapat dilihat dari perhatian yang diberikan secara khusus kepada setiap masyarakat, perhatian terhadap keluhan masyarakat, dan pelayanan pada semua masyarakat tanpa memandang

status sosial. 6 (enam) wujud perhatian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Harapan Terhadap Perhatian (*Empathy*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
1	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan	0	0	8,2	46,4	45,4
2	Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik	0	0	5,2	49,1	45,7
3	Pelayanan pada semua pengguna layanan tanpa memandang status sosial	0	0	7,1	46,1	46,8
4	Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani	0	0	7,1	47,7	45,2
5	Sapaan dan salam dari petugas	0	0	7,7	45,3	47,0
6	Keramahan dan kesopanan dari petugas	0	0	6,2	46,6	47,2
NILAI TOTAL		**0**	**0**	**6,9**	**46,9**	**46,2**

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

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat harapan responden terhadap aspek perhatian (*emphaty*), dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai aspek empati dalam pelayanan publik berada pada kategori penting dan sangat penting. Hal ini terlihat dari persentase tertinggi yang berada pada kategori “penting” (46,9%) dan kategori “sangat penting” (46,2%), sementara kategori “biasa saja” hanya sebesar 6,9% dan tidak ada responden yang menilai pada kategori “tidak penting” maupun “sangat tidak penting”. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap perhatian, keramahan, dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan, baik dalam bentuk sapaan, kesabaran, maupun perlakuan tanpa membeda-bedakan status sosial. Dengan demikian, aspek empati menjadi dimensi penting yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

4.6 Penampilan (*Tangible*)

Variabel penampilan (*tangible*) yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah tampilan fisik dari personil dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan. Harapan terhadap variabel penampilan (*tangible*) diukur melalui 6 (enam) parameter seperti yang tercantum pada tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Harapan Terhadap Penampilan (*Tangible*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu	0	0	7,9	44,9	47,2
2	Penataan eksterior dan interior	0	0	10,2	44,5	45,3
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	0	0	9,6	44,3	46,1
4	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	0	0	11,1	45,5	43,4
5	Ketersediaan tempat sampah	0	0	10,0	45,5	44,5
6	Performance tempat parkir yang tersedia	0	0	8,1	48,3	43,6
NILAI TOTAL		**0**	**0**	**9,5**	**45,5**	**45,0**

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

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat harapan responden terhadap aspek penampilan (*tangible*), dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi terhadap aspek-aspek fisik pelayanan. Hal ini terlihat dari dominasi nilai pada skala 4 (penting) sebesar 45,5% dan skala 5 (sangat penting) sebesar 45,0%, sementara hanya sebagian kecil responden yang menilai pada skala 3 (biasa saja) sebesar 9,5%, dan tidak ada yang memilih skala 1 maupun 2. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menaruh perhatian besar terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta penataan fasilitas dan penampilan petugas sebagai elemen penting dalam menciptakan kesan pelayanan publik yang profesional dan memuaskan.

4.7 Kualitas Sumber Daya Manusia (*Availability*)

Kualitas sumber daya manusia (*availability*) merupakan tersedianya dan kesesuaian kualitas tenaga kerja yang dimiliki oleh unit pelayanan publik untuk mendukung pelaksanaan pelayanan secara efektif dan profesional seperti pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6 Harapan Terhadap Ketersediaan Sumber Daya Manusia (*Availability*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
1	Jumlah Staf administrasi	0	0	9,8	44,7	45,5
2	Jumlah Staf pelayanan publik	0	0	8,1	46,9	45
3	Jumlah tenaga pendukung pelayanan publik	0	0	7,8	48,5	43,7
4	Staf administrasi sesuai kompetensi	0	0	4,9	50,6	44,5
5	Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya	0	0	5,8	49,4	44,8
6	Satpam sesuai dengan kompetensinya	0	0	7,3	47,7	45,0
7	Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi	0	0	4,7	52,6	42,7
NILAI TOTAL		**0**	**0**	**6,9**	**48,6**	**44,5**

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

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat harapan responden terhadap aspek kualitas sumber daya manusia (*availability*), diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap aspek ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia. Nilai rata-rata tertinggi berada pada kategori “penting” sebesar 48,6% dan “sangat penting” sebesar 44,5%, sedangkan kategori lainnya menunjukkan persentase yang sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai keberadaan staf administrasi, tenaga pelayanan publik, tenaga pendukung, serta satpam yang sesuai dengan jumlah dan kompetensinya merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa harapan

masyarakat terhadap ketersediaan sumber daya manusia di bidang pelayanan publik tergolong sangat tinggi.

4.8 Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi

Sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi yang dimaksud dalam pembahasan ini meliputi ketersediaan layanan informasi yang berbasis digital atau online, ketersediaan fasilitas informasi, dan ketersediaan fasilitas informasi *online*. Hasil wawancara terhadap responden mengenai ketiga parameter tersebut dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Harapan Terhadap Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi Bidang Publik

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
1	Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)	0	0	9,6	46,4	44,0
2	Ketersediaan fasilitas informasi online	0	0	9,2	46,1	44,7
3	Ketersediaan fasilitas pelayanan online	0	0	9,8	46,1	44,1
NILAI TOTAL		**0**	**0**	**9,5**	**46,2**	**44,3**

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

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat harapan responden terhadap aspek sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi dapat diketahui bahwa harapan masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi di bidang publik tergolong sangat tinggi. Mayoritas responden menilai aspek-aspek seperti ketersediaan fasilitas informasi, fasilitas informasi online, dan fasilitas pelayanan *online* sebagai penting (46,2%) dan sangat penting (44,3%), dengan hanya sebagian kecil yang menilai biasa saja (9,5%) dan tidak ada yang menilai tidak penting maupun sangat tidak penting. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi besar terhadap penerapan sistem pelayanan publik yang modern, efisien, dan mudah diakses melalui sarana digital, serta

menuntut peningkatan kualitas informasi dan pelayanan berbasis teknologi untuk menunjang kemudahan dan transparansi layanan publik.

4.9 Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik (*Accessibility*)

Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (*Accessibility*) adalah faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menjangkau lokasi pelayanan Publik. Harapan terhadap variabel keterjangkauan (*asssibility*) diukur melalui 12 (empat) parameter seperti yang tercantum pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.8 Harapan Terhadap Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik (*Accessibility*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
1	Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)	0	0	13,5	45,3	41,2
2	Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)	0	0	14,1	44,2	41,7
3	Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)	0	0	15,0	43,4	41,6
4	Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)	0	0	16,5	42,1	41,4
5	Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)	0	0	16,5	40,8	42,7
6	Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)	0	0	14,5	43,9	41,6
7	Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)	0	0	15,0	42,5	42,5
8	Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)	0	0	13,2	44,9	41,9

NO	VARIABEL	HARAPAN (%)				
		1	2	3	4	5
9	Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)	0	0	14,5	44,5	41,0
10	Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)	0	0	13,9	43,9	42,2
11	Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)	0	0	14,5	43,9	41,6
12	Informasi tentang bencana alam (BPBD)	0	0	11,1	44,7	44,2
NILAI TOTAL		**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 hasil perhitungan tingkat harapan responden terhadap aspek optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (*Accessibility*), diketahui bahwa mayoritas responden menilai seluruh variabel dalam kategori "penting" dan "sangat penting". Persentase tertinggi berada pada kategori "penting" sebesar 52,4% dan "sangat penting" sebesar 50,4%, sedangkan kategori "biasa saja" hanya mencapai 17,2%, dan tidak ada responden yang memilih "tidak penting" maupun "sangat tidak penting". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi terhadap peran PPID dalam menyediakan akses informasi publik yang transparan, terutama terkait profil instansi, informasi kegiatan, keuangan, layanan akses informasi, hingga informasi kebencanaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi fungsi PPID dinilai sangat penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap badan publik.

4.10 Penutup

Secara keseluruhan, hasil analisis terhadap tingkat harapan responden pada berbagai dimensi pelayanan publik meliputi keandalan

(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), penampilan (*tangible*), kualitas sumber daya manusia (*availability*), sarana dan prasarana yang terintegrasi serta terdigitalisasi, dan optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (*accessibility*) menunjukkan bahwa masyarakat memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori "penting" dan "sangat penting". Hasil ini menegaskan bahwa masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang cepat, tepat, ramah, dan transparan, tetapi juga mengharapkan peningkatan kualitas sumber daya manusia serta pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan publik tergolong sangat tinggi, sehingga instansi penyelenggara perlu berupaya maksimal dalam menjaga konsistensi, profesionalisme, serta melakukan inovasi berkelanjutan agar pengalaman yang dirasakan masyarakat dapat memenuhi bahkan melampaui harapan tersebut, guna tercapainya tingkat kepuasan yang optimal.

BAB 5
PELAYANAN BIDANG PUBLIK

5.1 Pengantar

Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan (pengalaman) dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan, apabila penampilan/pengalaman kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Apabila penampilan/harapan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan/pengalaman melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Oleh sebab itu, dalam kaitannya dengan penilaian tingkat kepuasaan pelayanan bidang Publik, setelah melakukan pengukuran terhadap harapan, selanjutnya perlu dilakukan pengukuran dan penjabaran hasil pengukuran terhadap pengalaman tentang pelayanan bidang Publik.

Berdasarkan uraian di atas, bab ini akan membahas mengenai hasil penilaian yang diberikan masyarakat terhadap variabel-variabel yang terdapat di bidang pelayanan Publik sesuai dengan pengalaman responden ketika menggunakan jasa layanan Publik. Seperti pada bab sebelumnya, variabel yang dinilai diklasifikasikan menjadi delapan variabel yang meliputi Kehandalan (*reliatibility*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan/Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*), Penampilan (*Tangible*), *Availability* (Kualitas Sumber Daya Manusia), Sarana Prasarana yang terinterasi dan terdigitalisasi, dan *Accessibility* (Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik), dimana ke delapan variabel tersebut kemudian dipecah kembali menjadi 63 parameter. Penilaian responden pada tiap-tiap parameter dikelompokkan ke dalam lima kategori, yakni kategori 1 (sangat tidak baik), 2 (tidak baik), 3 (biasa saja), 4 (baik), dan 5 (sangat baik) Persentase yang menunjukkan harapan responden pada tiap-tiap parameter lebih lanjut akan dibahas pada sub bab – sub bab berikut.

BAB 6
KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK

6.1 Pengantar

Pengukuran kepuasan pengguna jasa pelayanan publik merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan publik. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk. Beberapa penelitian menemukan bahwa masyarakat yang merasa puas atas pelayanan publik berminat melakukan kunjungan ulang. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik perorangan di publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran antara barang dan jasa. Produk publik adalah jasa pelayanan publik.

6.2 Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

Tingkat kepuasan bidang pelayanan publik dihitung berdasarkan penilaian dari 8 elemen dengan 63 indikator. Dari 8 elemen tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap bidang kesehatan yang tidak puas sebanyak 122 responden (22,9%), puas sebanyak 338 responden (63,5%), dan sangat puas sebanyak 72 responden (13,6%). Lihat Tabel. 6.1.

Tabel 6.1 Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

NO	VARIABEL	FREKUENSI	%
1	Tidak Puas	122	20,2
2	Puas	411	67,9
3	Sangat Puas	72	11,9
TOTAL		**605**	**100**

Berdasarkan Tabel 6.1 mengenai Kepuasan Bidang Pelayanan Publik, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan publik yang diterima. Hal ini ditunjukkan oleh persentase tertinggi pada kategori “puas” sebesar 63,5%, diikuti oleh kategori “tidak puas” sebesar 22,9%, dan “sangat puas” sebesar 13,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sudah berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat sebagian responden yang merasa kurang puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik telah mampu memenuhi sebagian besar harapan masyarakat, namun tetap diperlukan peningkatan kualitas secara berkelanjutan, khususnya pada aspek-aspek yang masih menimbulkan ketidakpuasan agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.

6.3 Kehandalan (*Reliability*)

Elemen kehandalan (*reliability*) pada tingkat kepuasan didapat dari 12 parameter. Dari 12 parameter tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yaitu tidak puas 17,4%, puas 66%, dan sangat puas 16,6%.

Tabel 6.2 Kepuasan terhadap Kehandalan (*Reliability*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Alur pelayanan penerimaan pelayan publik yang cepat dan tepat	15,4	67,9	16,7
2	Proses penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat	16,0	68,4	15,6
3	Pelayanan pemeriksaan dan pemberkasan yang cepat dan tepat	17,3	65,6	17,1
4	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	16,5	68,8	14,7
5	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit	16,7	65,8	17,5
6	Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik	18,0	65,4	16,5

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
7	Informasi mengenai jenis produk pelayanan publik dapat diandalkan	17,7	64,8	17,5
8	Ketepatan tenaga pendukung pelayanan publik	17,1	65,4	17,5
9	Pelayanan berdasarkan urutan pendaftaran / kehadiran	16,2	67,1	16,7
11	Ketepatan jam buka instansi Pelayanan Publik	18,6	65,8	15,6
12	Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik	19,2	62,6	18,2
13	Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya	19,9	64,7	15,4
Kehandalan (*Reliability*)		**17,4**	**66,0**	**16,6**

Berdasarkan Tabel 6.2 mengenai Kepuasan terhadap Kehandalan (Reliability) pada bidang publik, terlihat bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek-aspek keandalan pelayanan publik. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan responden berada pada kategori puas sebesar 66,0%, diikuti oleh kategori sangat puas sebesar 16,6%, dan tidak puas sebesar 17,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dinilai sudah berjalan dengan cukup baik, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, serta keteraturan proses pelayanan. Variabel dengan tingkat kepuasan tertinggi berada pada aspek jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat (68,8% puas) dan proses penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat (68,4% puas), sedangkan tingkat ketidakpuasan tertinggi terdapat pada informasi mengenai prosedur pelayanan publik dan kemudahannya (19,9%). Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum masyarakat puas terhadap keandalan pelayanan, masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam hal penyampaian informasi yang lebih jelas, mudah diakses, dan dapat diandalkan. Dengan demikian, peningkatan konsistensi waktu pelayanan dan transparansi informasi

menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap keandalan pelayanan publik.

6.4 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Elemen ketanggapan (*responsiveness*) pada tingkat kepuasan didapat dari 6 parameter. Dari 6 parameter tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yaitu tidak puas 19,7%, puas 62,9%, dan sangat puas 17,4%.

Tabel 6.3 Kepuasan terhadap Ketanggapan (*Responsiveness*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan	18,2	64,7	17,1
2	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	19,4	63,7	16,9
3	Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik	19,5	61,3	19,2
4	Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan	20,7	62,2	17,1
5	Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan	20,7	62,2	17,1
6	Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan	19,9	63,3	16,7
Ketanggapan (*Responsiveness*)		**19,7**	**62,9**	**17,4**

Berdasarkan Tabel 6.2 mengenai kepuasan terhadap ketanggapan (responsiveness) pelayanan publik, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menilai layanan pada kategori “puas” dengan rata-rata 62,9%, diikuti kategori “sangat puas” sebesar 17,4%, dan kategori “tidak puas” sebesar 19,7%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa cukup puas dengan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan, memberikan informasi yang jelas, serta memberikan pelayanan cepat dan nyaman. Meskipun demikian, adanya responden yang merasa

tidak puas menunjukkan masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal kecepatan tanggapan, kejelasan informasi, dan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan respon instansi. Dengan demikian, dimensi ketanggapan perlu terus ditingkatkan agar pengalaman pengguna layanan dapat semakin mendekati atau bahkan melampaui harapan mereka.

6.5 Keyakinan/Jaminan (*Assurance*)

Elemen keyakinan/jaminan (*assurance*) pada tingkat kepuasan didapat dari 10 parameter. Dari 10 parameter tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yaitu tidak puas 19,2%, puas 64,9%, dan sangat puas 15,9%.

Tabel 6.4 Kepuasan terhadap Keyakinan/Jaminan (*Assurance*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan *problematic*	21,2	60,9	17,9
2	Ketrampilan petugas dalam bekerja	17,3	63,9	18,8
3	Pelayanan yang sopan dan ramah	19,9	63,7	16,4
4	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan	19,7	63,7	16,5
5	Mutu layanan yang diterima	19,9	63,0	17,1
6	Kemampuan komunikasi yang baik	19,4	66,2	14,5
7	Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik	19,0	66,5	14,5
8	Jaminan terhadap ketersediaan petugas	19,4	64,8	15,8
9	Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan	17,7	68,2	14,1
10	Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik	18,2	68,4	13,3
Keyakinan/Jaminan (*Assurance*)		**19,2**	**64,9**	**15,9**

Berdasarkan Tabel 6.4 mengenai kepuasan terhadap Keyakinan/Jaminan (*Assurance*) di bidang publik, dapat diketahui bahwa

mayoritas responden merasa puas dengan aspek-aspek jaminan pelayanan publik. Kepuasan keseluruhan berada pada kategori “puas” sebesar 64,9%, diikuti kategori “sangat puas” sebesar 15,9%, dan kategori “tidak puas” sebesar 19,2%. Kepuasan tertinggi terlihat pada variabel jaminan terhadap keterjangkauan biaya/tarif pelayanan publik (68,4% puas) dan jaminan kesesuaian biaya di lapangan (68,2% puas), sedangkan variabel dengan persentase “tidak puas” relatif lebih tinggi terdapat pada pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic (21,2% tidak puas). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan publik telah memberikan jaminan yang baik terkait kemampuan, keamanan, kesopanan, kenyamanan, dan keterjangkauan biaya, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang merasa belum puas. Dengan demikian, dimensi assurance menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, namun tetap perlu perhatian lebih untuk meningkatkan kompetensi petugas dan kualitas komunikasi agar tingkat kepuasan masyarakat dapat lebih optimal.

6.6 Perhatian (*Empathy*)

Elemen perhatian (*empathy*) pada tingkat kepuasan didapat dari 6 parameter. Dari 6 parameter tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yaitu tidak puas 47,8%, puas 64,5%, dan sangat puas 16,4%.

Tabel 6.5 Kepuasan terhadap Perhatian (*Empathy*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan	18,8	66,0	15,2
2	Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik	19,4	66,2	14,5
3	Pelayanan pada semua pengguna layanan tanpa memandang status sosial	19,5	62,8	17,7

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
4	Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani	18,0	64,7	17,3
5	Sapaan dan salam dari petugas	19,9	62,4	17,7
6	Keramahan dan kesopanan dari petugas	19,2	65,0	15,8
Perhatian (*Empathy*)		**47,8**	**64,5**	**16,4**

Berdasarkan Tabel 6.5 mengenai kepuasan terhadap aspek Perhatian (Empathy) dalam pelayanan publik, terlihat bahwa mayoritas responden menilai pelayanan pada kategori “puas” dengan persentase sebesar 64,5%, diikuti kategori “sangat puas” sebesar 16,4%, dan kategori “tidak puas” sebesar 47,8%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum cukup puas dengan perhatian yang diberikan oleh petugas, termasuk kesabaran, ketelatenan, keramahan, kesopanan, serta sapaan dan salam kepada pengguna layanan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian responden yang merasa tidak puas, terutama pada variabel pemberian perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan dan sapaan dari petugas. Dengan demikian, aspek empati tetap menjadi area yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, agar pelayanan publik lebih responsif, ramah, dan mampu memberikan perhatian personal kepada seluruh pengguna layanan tanpa membeda-bedakan status sosial.

6.7 Penampilan (*Tangible*)

Elemen penampilan (*tangible*) pada tingkat kepuasan didapat dari 6 parameter. Dari 6 parameter tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yaitu tidak puas 15,4%, puas 66,5%, dan sangat puas 18,1%.

Tabel 6.6 Kepuasan terhadap Penampilan (*Tangible*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu	15,8	68,4	15,8
2	Penataan eksterior dan interior	14,7	67,5	17,9
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	14,7	69,0	16,4
4	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	15,4	65,4	19,2
5	Ketersediaan tempat sampah	16,4	63,9	19,7
6	Performance tempat parkir yang tersedia	15,6	64,8	19,5
Penampilan (*tangible*)		**15,4**	**66,5**	**18,1**

Berdasarkan Tabel 6.6 mengenai kepuasan terhadap penampilan (tangible) di bidang publik, mayoritas responden memberikan penilaian puas, dengan persentase sebesar 66,5%, diikuti kategori sangat puas sebesar 18,1%, dan kategori tidak puas sebesar 15,4%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai aspek-aspek fisik pelayanan publik, seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu, penataan interior dan eksterior, kelengkapan serta kebersihan alat yang digunakan, penampilan petugas, ketersediaan tempat sampah, dan fasilitas parkir, secara keseluruhan sudah memenuhi harapan. Meskipun sebagian kecil responden masih merasa kurang puas, secara umum dimensi penampilan dinilai cukup baik dan memuaskan, mencerminkan upaya instansi dalam menjaga fasilitas, lingkungan, dan penampilan petugas untuk mendukung kesan profesional dan nyaman bagi pengguna layanan publik.

6.8 Kualitas Sumber Daya Manusia (*Availability*)

Kualitas sumber daya manusia (*availability*) pada tingkat kepuasan didapat dari 7 parameter. Dari 7 parameter tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yaitu tidak puas 15,8%, puas 66,5%, dan sangat puas 17,8%.

Tabel 6.7 Kepuasan terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia (*Availability*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Jumlah Staf administrasi	16,0	64,8	19,2
2	Jumlah Staf pelayanan publik	15,2	66,0	18,8
3	Jumlah tenaga pendukung pelayanan publik	13,7	67,3	19,0
4	Staf administrasi sesuai kompetensi	13,5	68,6	17,9
5	Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya	17,5	67,7	14,8
6	Satpam sesuai dengan kompetensinya	17,7	63,7	18,6
7	Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi	16,9	67,1	16,0
Kualitas Sumber Daya Manusia (*Availability*)		**15,8**	**66,5**	**17,8**

Berdasarkan Tabel 6.7 mengenai kepuasan terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia (*Availability*) di bidang publik, terlihat bahwa mayoritas responden merasa puas dengan ketersediaan dan kompetensi tenaga pelayanan publik. Secara keseluruhan, kepuasan berada pada kategori “puas” sebesar 66,5%, diikuti kategori “sangat puas” 17,8%, dan kategori “tidak puas” 15,8%. Kepuasan tertinggi terdapat pada staf administrasi sesuai kompetensi (68,6%) dan tenaga pendukung pelayanan publik (67,3%), sementara kepuasan terendah terlihat pada tenaga pelayanan sesuai kompetensi (14,8% sangat puas) dan satpam sesuai kompetensi (63,7% puas, 17,7% tidak puas). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia di instansi publik cukup memadai, namun masih terdapat beberapa area yang memerlukan peningkatan, khususnya dalam memastikan seluruh tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk mendukung kualitas pelayanan publik secara optimal.

6.9 Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi

Sarana prasarana yang terinterasi dan terdigitalisasi pada tingkat kepuasan didapat dari 3 parameter. Dari 3 parameter tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yaitu tidak puas 12%, puas 66,4%, dan sangat puas 21,6%.

Tabel 6.8 Kepuasan terhadap Sarana Prasarana yang Terinterasi dan Terdigitalisasi Bidang Publik

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)	11,8	66,4	21,8
2	Ketersediaan fasilitas informasi online	13,9	61,1	25,0
3	Ketersediaan fasilitas pelayanan online	10,2	71,8	18,0
Sarana Prasarana yang Terinterasi dan Terdigitalisasi		**12,0**	**66,4**	**21,6**

Berdasarkan Tabel 6.8 mengenai kepuasan terhadap sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi di bidang publik, terlihat bahwa mayoritas responden merasa puas dengan fasilitas yang tersedia. Kepuasan tertinggi berada pada ketersediaan fasilitas pelayanan online dengan persentase puas sebesar 71,8%, diikuti ketersediaan fasilitas informasi online (61,1%) dan fasilitas informasi fisik seperti pamflet atau petunjuk (66,4%). Persentase responden yang sangat puas berkisar antara 18,0% hingga 25,0%, sedangkan yang tidak puas relatif rendah, berkisar antara 10,2% hingga 13,9%. Secara keseluruhan, kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi mencapai rata-rata 66,4% puas dan 21,6% sangat puas, menunjukkan bahwa masyarakat menilai penyediaan fasilitas digital dan fisik cukup baik dalam mendukung pelayanan publik. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam memperluas akses dan meningkatkan kualitas fasilitas agar lebih optimal dan mampu memenuhi ekspektasi semua pengguna layanan.

6.10 Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik (*Accessibility*)

Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (*Accessibility*) pada tingkat kepuasan didapat dari 12 parameter. Dari 12 parameter tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat yaitu tidak puas 18,8%, puas 65,1%, dan sangat puas 16,1%.

Tabel 6.9 Kepuasan terhadap Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik (*Accessibility*) Bidang Publik

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
1	Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)	35,5	50,8	13,7
2	Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)	35,3	51,3	13,3
3	Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)	35,5	51,9	12,6
4	Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)	36,8	49,1	14,1
5	Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)	36,8	52,1	11,1
6	Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)	36,8	50,8	12,4
7	Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)	36,1	51,9	12,0
8	Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)	35,5	53,4	11,1
9	Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)	38,0	48,5	13,5

NO	VARIABEL	KEPUASAN		
		Tidak puas	Puas	Sangat puas
10	Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)	26,7	50,4	13,0
11	Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)	35,9	51,7	12,4
12	Informasi tentang bencana alam (BPBD)	38,3	50,8	10,9
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik (*Accessibility*)		**35,6**	**51,1**	**12,5**

Berdasarkan Tabel 6.9 mengenai kepuasan terhadap optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (*accessibility*) di bidang publik, terlihat bahwa mayoritas responden menilai variabel-variabel terkait berada pada kategori “puas”, dengan persentase rata-rata mencapai 51,1%. Sementara itu, kategori “sangat puas” hanya mencapai 12,5%, dan kategori “tidak puas” masih cukup signifikan, yaitu sekitar 35,6%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat merasakan adanya keterbukaan informasi dan akses terhadap berbagai informasi publik seperti profil instansi, profil pimpinan, kegiatan kinerja, keuangan, layanan informasi publik, perizinan, dan informasi kebencanaan, kepuasan yang dirasakan sebagian besar masih bersifat sedang (puas), belum mencapai tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran PPID sudah mulai terlihat efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik, tetapi masih terdapat ruang untuk peningkatan agar akses informasi menjadi lebih mudah, cepat, dan memenuhi harapan masyarakat secara maksimal.

BAB 7
KARAKTERISTIK & KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK

7.1 Umur terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

Variabel umur dari 532 responden, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 30-39 tahun sebanyak 30,6%, disusul kemudian umur 40 – 49 tahun sebanyak 21,1%, dan responden paling sedikit adalah berumur > 50 tahun yaitu hanya sebanyak 9,2%. Lihat Tabel. 7.1.

Tabel 7.1 Umur terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

UMUR	n	%
<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
TOTAL	**605**	**100**

Berdasarkan Tabel 7.1 mengenai distribusi umur responden terhadap kepuasan bidang pelayanan publik, terlihat bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 30–39 tahun (29,1%) dan 40–49 tahun (28,9%), diikuti kelompok <20 tahun (16,7%), 20–29 tahun (16,2%), dan >50 tahun (9,1%).

7.2 Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

Variabel jenis kelamin dari 532 responden, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin pria sebanyak 50,6% sedangkan wanita sebanyak 49,4%. Lihat Tabel. 7.2.

Tabel 7.2 Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

JENIS KELAMIN	n	%
Pria	319	52.7
Wanita	286	47.3
TOTAL	**605**	**100**

Berdasarkan Tabel 7.2 mengenai distribusi jenis kelamin responden terhadap kepuasan bidang pelayanan publik, terlihat bahwa jumlah

responden pria sedikit lebih banyak dibandingkan wanita, yaitu 319 orang (52,7%) berbanding 286 orang (47,3%). Perbedaan proporsi antara kedua kelompok ini relatif kecil, menunjukkan bahwa survei ini seimbang dari segi jenis kelamin.

7.3 Pendidikan Terakhir terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

Variabel pendidikan terakhir dari 532 responden, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SLTA dan sederajat sebanyak 62,6%, disusul kemudian PT dan sederajat sebanyak 23,1%, dan responden paling sedikit tidak sekolah yaitu hanya sebanyak 0,9%. Lihat Tabel. 7.3.

Tabel 7.3 Pendidikan Terakhir terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

PENDIDIKAN TERAKHIR	n	%
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
TOTAL	**605**	**100**

Berdasarkan Tabel 7.3 mengenai jenis kelamin terhadap kepuasan bidang pelayanan publik, terlihat bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SLTA atau sederajat, yaitu sebanyak 360 orang (59,5%). Responden dengan pendidikan perguruan tinggi (PT) dan sederajat menempati urutan kedua dengan 131 orang (21,7%), diikuti SLTP atau sederajat sebanyak 71 orang (11,7%), SD atau sederajat 38 orang (6,3%), dan tidak sekolah sebanyak 5 orang (8%).

7.4 Agama terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

Variabel agama dari 532 responden, menunjukkan bahwa sebagian besar responden beragama Islam sebanyak 98,9%, dan responden paling sedikit beragama Kristen sebanyak 0,8% dan Katolik sebanyak 0,2%. Lihat Tabel. 7.4.

Tabel 7.4 Agama terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

AGAMA	n	%
Islam	599	99
Kristen	4	0.7
Katolik	1	0.2
Lain-lain	1	0.2
TOTAL	**605**	**100**

Berdasarkan Tabel 7.4 mengenai distribusi agama responden terhadap kepuasan bidang pelayanan publik, terlihat bahwa mayoritas besar responden beragama Islam, yaitu sebanyak 599 orang atau 99% dari total 605 responden. Sementara itu, responden yang beragama Kristen hanya 4 orang (0,7%), Katolik 1 orang (0,2%), dan agama lain 1 orang (0,2%).

7.5 Pekerjaan terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

Variabel pekerjaan dari 532 responden, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan karyawan swasta sebanyak 27,6%, disusul kemudian pedagang sebanyak 11,7% dan responden paling sedikit merupakan TNI-POLRI sebanyak 0,2%. Lihat Tabel. 7.5.

Tabel 7.5 Pekerjaan terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

PEKERJAAN	n	%
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
TOTAL	**605**	**100**

Berdasarkan Tabel 7.5 mengenai distribusi pekerjaan responden terhadap kepuasan di bidang pelayanan publik, terlihat bahwa mayoritas responden berasal dari kategori “lain-lain” sebesar 41,8%, diikuti oleh

karyawan swasta sebesar 25,5% dan pedagang sebesar 10,4%. Kelompok pengusaha dan pegawai negeri sipil masing-masing memiliki proporsi yang hampir sama, yakni sekitar 6–7%, sedangkan petani, sektor informal, dan TNI-POLRI memiliki proporsi yang lebih kecil, masing-masing di bawah 6%.

7.6 Penghasilan terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

Variabel penghasilan dari 532 responden, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan >Rp2.000.000 sebanyak 38%, disusul kemudian Rp1.500.000 - <Rp2.000.000 sebanyak 22% dan responden paling berpenghasilan <Rp500.000 sebanyak 1,3%. Lihat Tabel. 7.6.

Tabel 7.6 Penghasilan terhadap Kepuasan Bidang Pelayanan Publik

PENGHASILAN	n	%
<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**

Berdasarkan Tabel 7.6 mengenai penghasilan responden terhadap kepuasan bidang pelayanan publik, terlihat bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan lebih dari Rp2.000.000 per bulan, yaitu sebanyak 225 orang (37,2%). Kelompok penghasilan Rp1.500.000–<Rp2.000.000 juga cukup signifikan, yakni 121 orang (20%). Sementara itu, responden yang belum memiliki penghasilan mencapai 178 orang (29,4%), dan sisanya tersebar pada kelompok penghasilan rendah di bawah Rp1.500.000.

Berdasarkan tabel karakteristik responden diatas, maka dapat tersajikan pada beberapa diagram pie berikut ini.

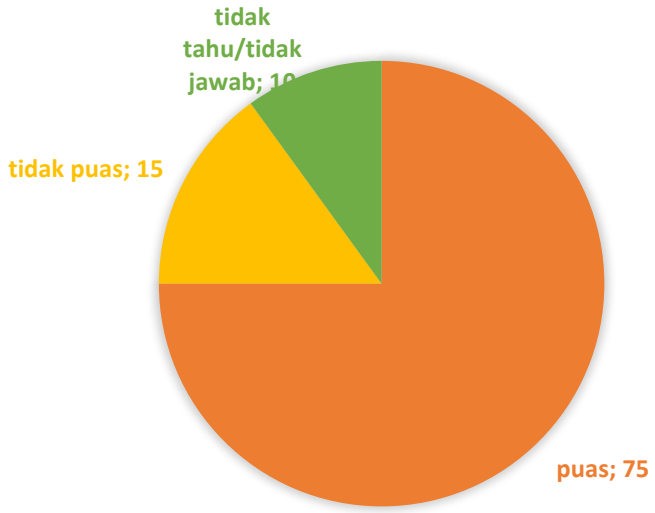

Diagram 7. 1 Kepuasan terhadap Kinerja Presiden dan Wakil Presiden secara Umum

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap kinerja Presiden dan Wakil Presiden secara umum didominasi oleh jawaban puas sebesar 75% dan paling sedikit menjawab tidak tahu/tidak jawab sebesar 10%.

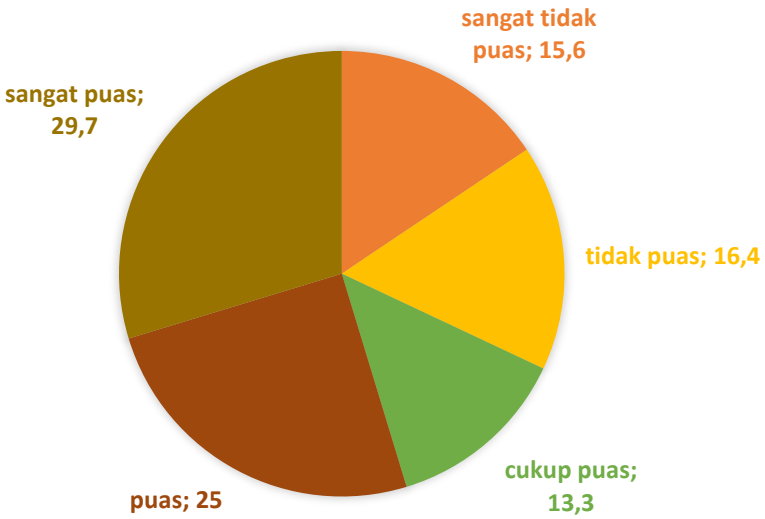

Diagram 7.2 Kepuasan terhadap Makanan Bergizi Gratis (MBG) di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Makanan Bergizi Gratis

(MBG)) di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 29,7% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 13,30%.

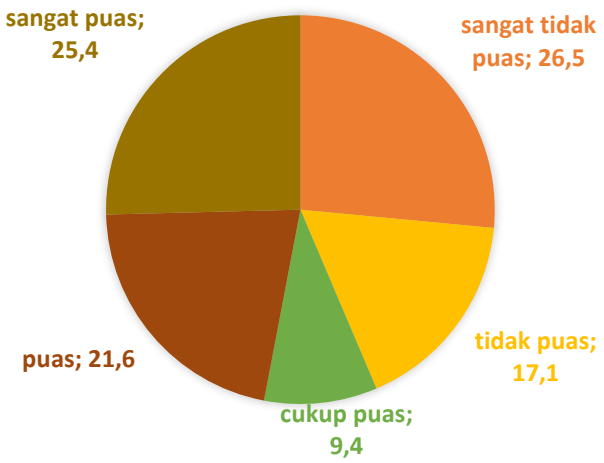

Diagram 7.3 Kepuasan terhadap Koperasi Desa Merah Putih di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Koperasi Desa Merah Putih di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat tidak puas sebesar 26,50% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9,40%.

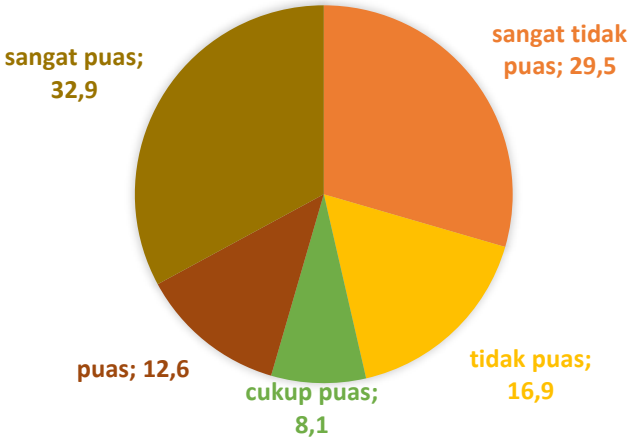

Diagram 7.4 Kepuasan terhadap Lumbung Pangan di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Lumbung Pangan di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 32,90% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,10%.

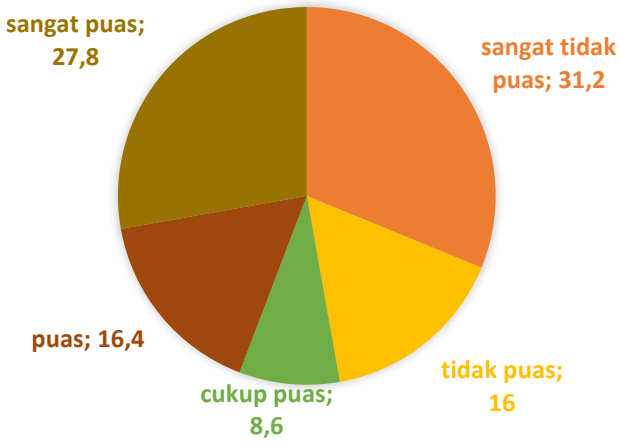

Diagram 7. 5 Kepuasan terhadap Program 3 Juta Rumah di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Program 3 Juta Rumah di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat tidak puas sebesar 31,20% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,60%.

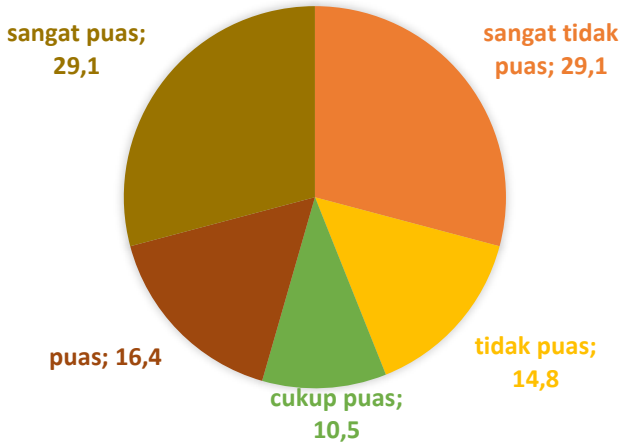

Diagram 7.6 Kepuasan terhadap Sekolah Rakyat di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Sekolah Rakyat di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat puas dan sangat tidak puas masing-masing sebesar 29,10% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 10,50%.

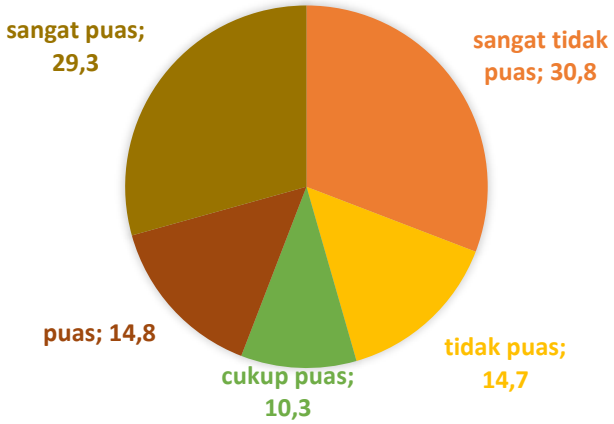

Diagram 7.7 Kepuasan terhadap Sekolah Unggul Garuda di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Sekolah Unggul Garuda di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat tidak puas sebesar 30,80% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 10,30%.

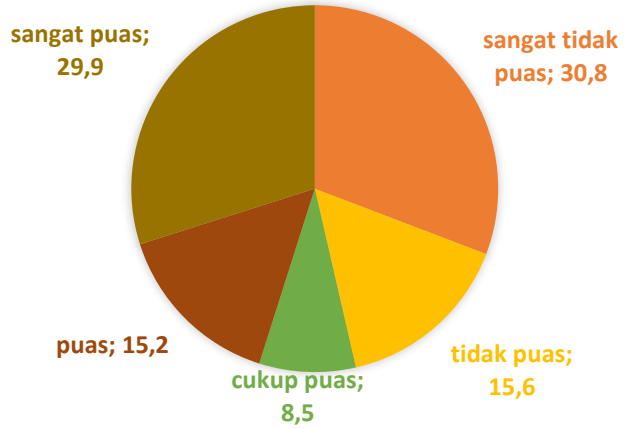

Diagram 7.8 Kepuasan terhadap Rehabilitasi Sekolah di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Rehabilitasi Sekolah di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat tidak puas sebesar 30,80% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,50%.

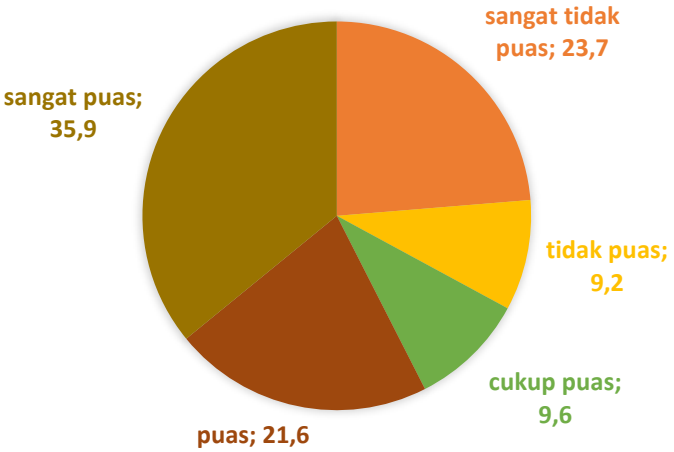

Diagram 7.9 Kepuasan terhadap Cek Kesehatan Gratis di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Cek Kesehatan Gratis di

Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 35,90% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9,60%.

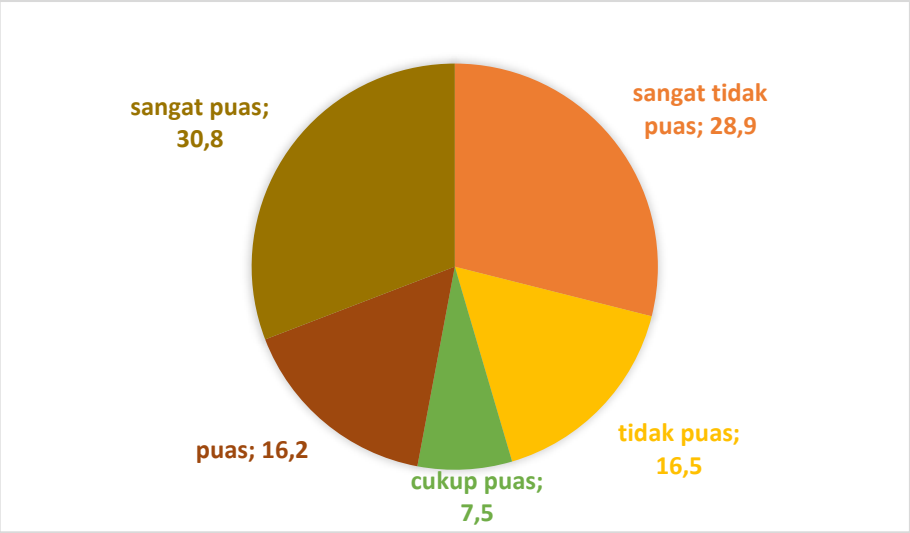

Diagram 7.10 Kepuasan terhadap Penuntasan Tuberkulosis di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Penuntasan Tuberkulosis di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 30,80% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 7,50%.

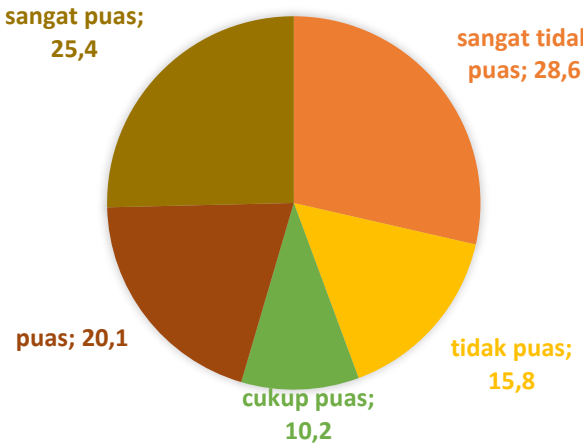

Diagram 7.11 Kepuasan terhadap Pembangunan Rumah Sakit Berkualitas di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pembangunan Rumah Sakit Berkualitas di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat tidak puas sebesar 28,60% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 10,20%.

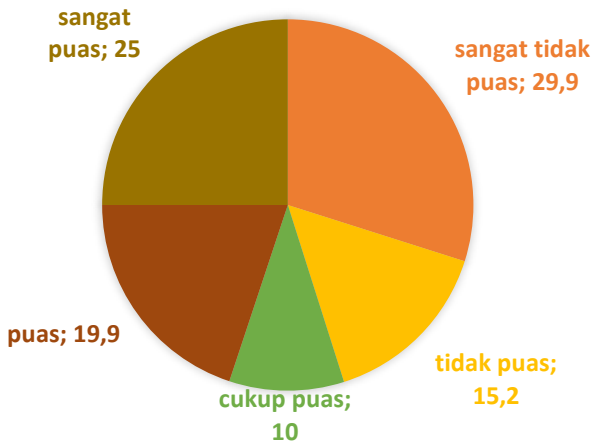

Diagram 7.12 Kepuasan terhadap Pembangunan Bendungan dan Irigasi di Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pembangunan Bendungan dan Irigasi di Kabupaten Pasuruan didominasi oleh jawaban sangat tidak puas sebesar 29,90% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 10,0%.

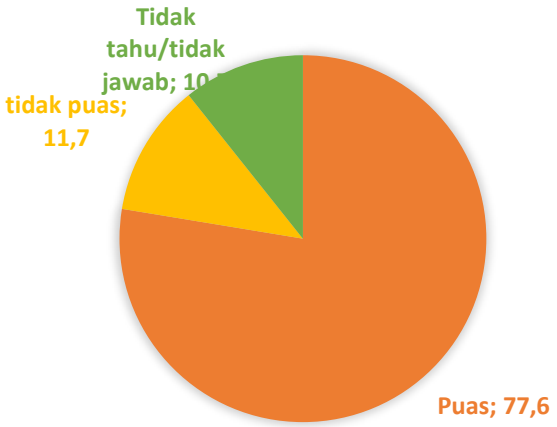

Diagram 7.13 Kepuasan terhadap Kinerja Bupati dan Wakil Bupati Secara Umum

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Kinerja Bupati dan Wakil Bupati Secara Umum didominasi oleh jawaban puas sebesar 77,6% dan paling sedikit menjawab tidak tahu/tidak jawab sebesar 10,7%.

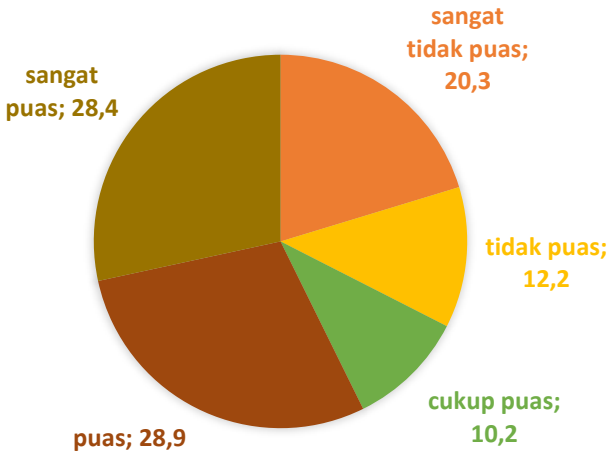

Diagram 7.14 Kepuasan terhadap Pelayanan dalam Pengurusan KTP Beasiswa untuk Santri/SiswaBerprestasi, Olahragawan/Pemuda Berprestasi serta Beasiswa untuk Anak Yatim dan Anak Tidak Mampu

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan dalam Pengurusan KTP Beasiswa untuk Santri/Siswa Berprestasi, Olahragawan/Pemuda Berprestasi serta Beasiswa untuk Anak Yatim dan

Anak Tidak Mampu didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 28,40% dan paling sedikit menjawab puas sebesar 10,20%.

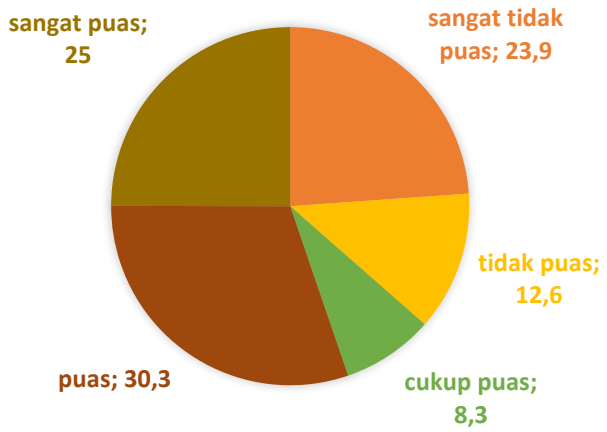

Diagram 7.15 Kepuasan terhadap Klinik Kesehatan/Ambulance untuk Pondok Pesantren

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Klinik Kesehatan/Ambulance untuk Pondok Pesantren didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 25% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,30%.

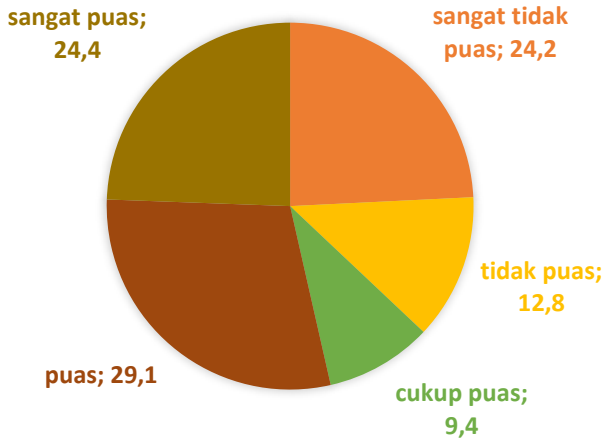

Diagram 7.16 Kepuasan terhadap *Santripreneur*/Wirausahawan Baru dan Hibah Produktif Berbasis Pondok Pesantren

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap

Santripreneur/Wirausahawan Baru dan Hibah Produktif Berbasis Pondok Pesantren didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 24,40% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9,40%.

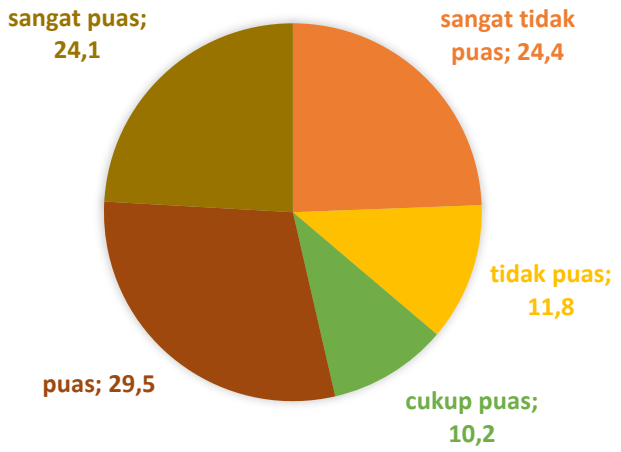

Diagram 7.17 Kepuasan terhadap Dukungan Pembangunan dan Operasional Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU)

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Dukungan Pembangunan dan Operasional Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) didominasi oleh jawaban sangat tidak puas sebesar 24,4% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 10,2%.

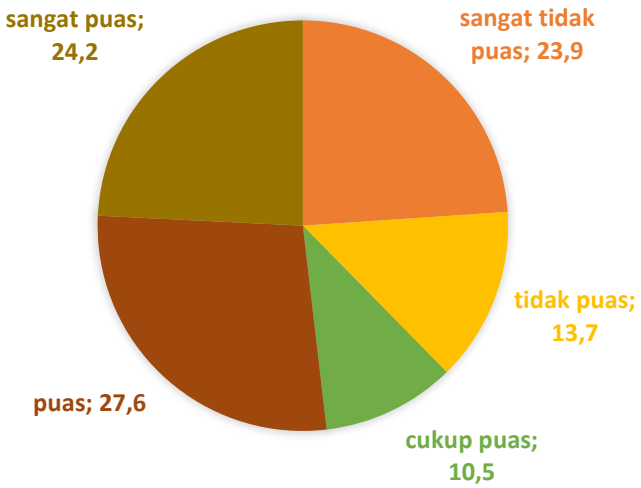

Diagram 7.18 Kepuasan terhadap Bantuan Kelembagaan Untuk Ormas, Pondok Pesantren, Sekolah Keagamaan, dan Tempat Ibadah

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Bantuan Kelembagaan Untuk Ormas, Pondok Pesantren, Sekolah Keagamaan, dan Tempat Ibadah didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 24,2% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 10,5%.

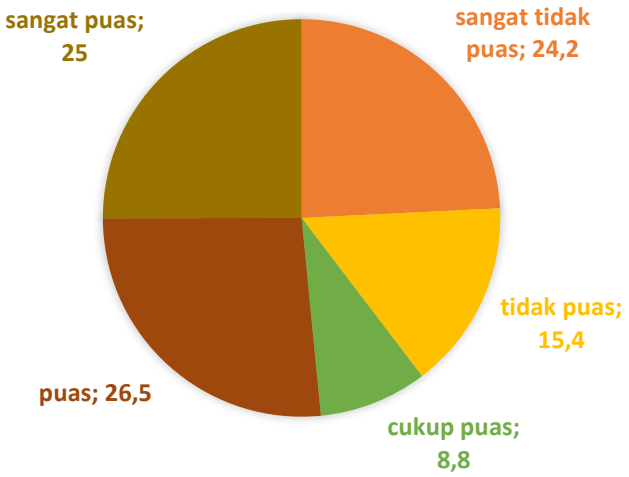

Diagram 7.19 Kepuasan terhadap Peningkatan Kesejahteraan Pendidik Baik Formal Maupun Non Formal

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Peningkatan Kesejahteraan Pendidik Baik Formal Maupun Non Formal didominasi oleh jawaban puas sebesar 26,5% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,8%.

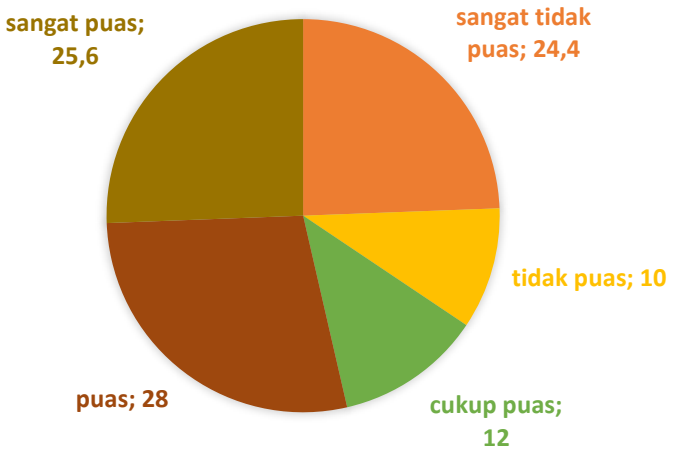

Diagram 7.20 Kepuasan terhadap Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana, Akses serta Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Bidang Pendidikan dan Kesehatan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana, Akses serta Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Bidang Pendidikan dan Kesehatan didominasi oleh jawaban puas sebesar 28% dan paling sedikit menjawab tidak puas sebesar 10%.

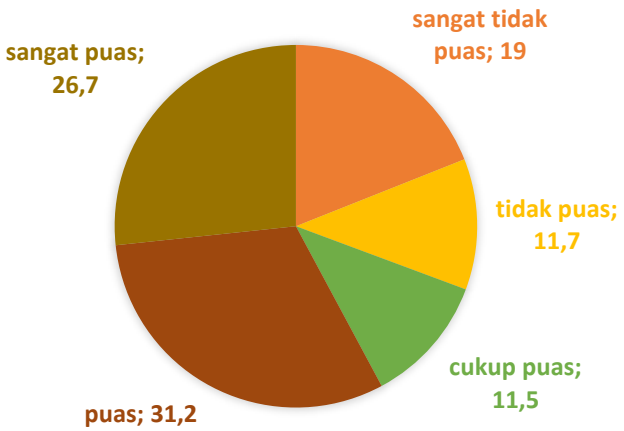

Diagram 7.21 Kepuasan terhadap Peningkatan layanan UHC dan Ambulance Gratis di Semua Tingkatan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Peningkatan layanan UHC

dan Ambulance Gratis di Semua Tingkatan Pelayanan Kesehatan di Bidang Pendidikan dan Kesehatan didominasi oleh jawaban puas sebesar 31,2% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 11,5%.

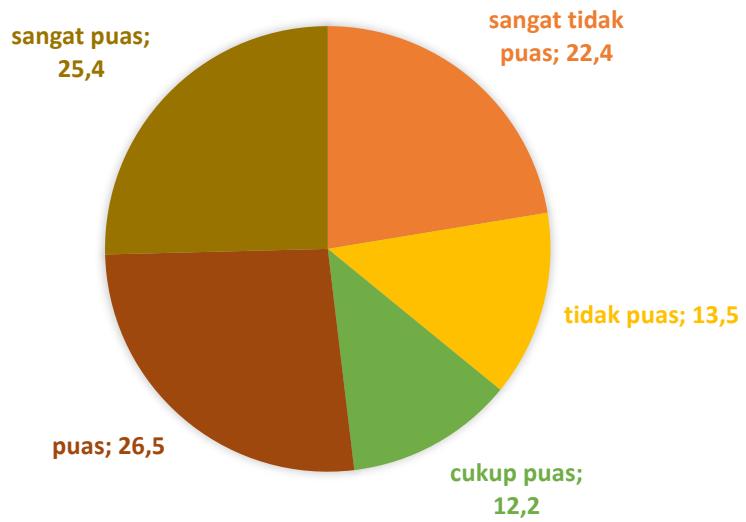

Diagram 7.22 Kepuasan terhadap Perlindungan Sosial Bagi Kelompok Masyarakat Rentan (Orang Lanjut Usia, Anak-Anak, Fakir Miskin, Wanita Hamil, Dan Penyandang Cacat/Disabilitas) serta Peningkatan Pendapatan Masyarakat Miskin dan Berpenghasilan Rendah

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Perlindungan Sosial Bagi Kelompok Masyarakat Rentan (Orang Lanjut Usia, Anak-Anak, Fakir Miskin, Wanita Hamil, Dan Penyandang Cacat/Disabilitas) serta Peningkatan Pendapatan Masyarakat Miskin dan Berpenghasilan Rendah didominasi oleh jawaban puas sebesar 26,5% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 12,2%.

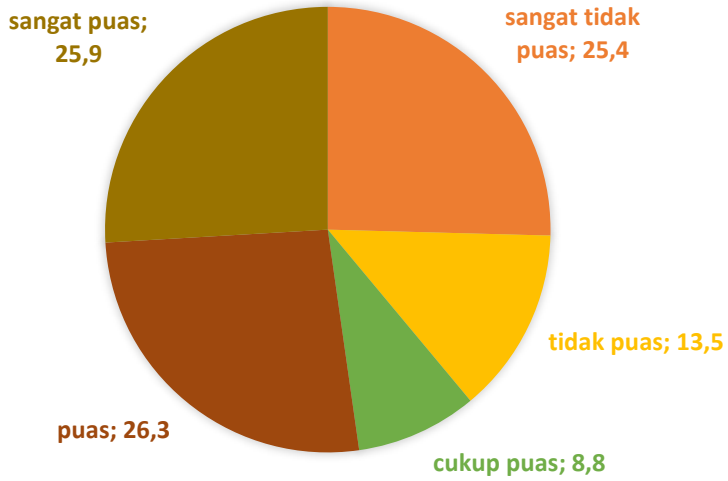

Diagram 7.23 Kepuasan terhadap Merdeka Pupuk, Petani Milenial, Eco Farming dan Pengembangan Teknologi Pertanian Untuk Petani

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Merdeka Pupuk, Petani Milenial, Eco Farming dan Pengembangan Teknologi Pertanian Untuk Petani didominasi oleh jawaban puas sebesar 26,3% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,8%.

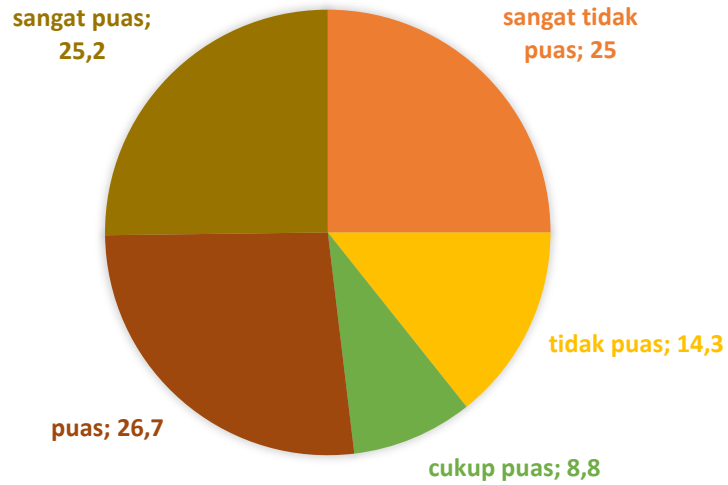

Diagram 7.24 Kepuasan terhadap Penataan Kawasan Kumuh/Kawasan Nelayan dan Pembangunan Infrastruktur Pendukung (Tambatan Perahu,

Tangkis Laut, Dan Sarana Pendukung Lainnya) Untuk Petani Tambak dan Nelayan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Penataan Kawasan Kumuh/Kawasan Nelayan dan Pembangunan Infrastruktur Pendukung (Tambatan Perahu, Tangkis Laut, Dan Sarana Pendukung Lainnya) Untuk Petani Tambak dan Nelayan didominasi oleh jawaban puas sebesar 26,7% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,8%.

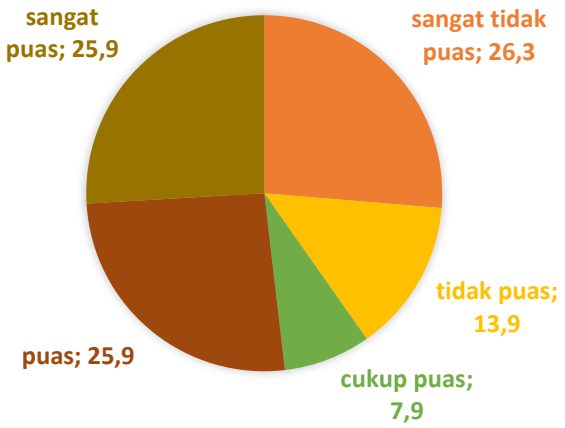

Diagram 7.25 Kepuasan terhadap IPAL Komunal, Biogas dan Mandiri Pakan Untuk Peternak

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap IPAL Komunal, Biogas dan Mandiri Pakan Untuk Peternak didominasi oleh jawaban sangat tidak puas sebesar 26,3% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 7,9%.

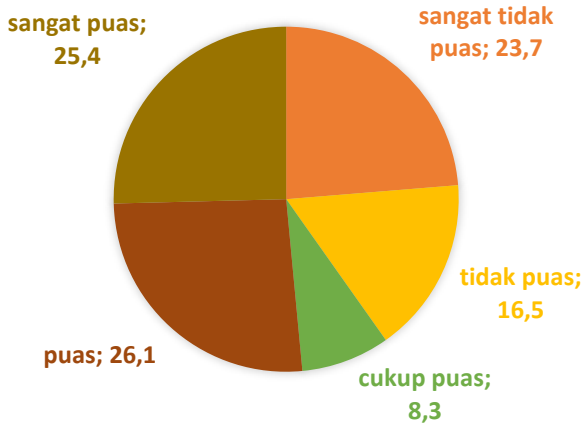

Diagram 7.26 Kepuasan terhadap Peningkatan Infrastruktur Jalan Menuju Pusat-Pusat Produksi Pertanian, Peternakan Dan Perikanan Serta Dukungan Infrastruktur Menuju Daerah Wisata

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Peningkatan Infrastruktur Jalan Menuju Pusat-Pusat Produksi Pertanian, Peternakan Dan Perikanan Serta Dukungan Infrastruktur Menuju Daerah Wisata didominasi oleh jawaban puas sebesar 26,1% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,3%.

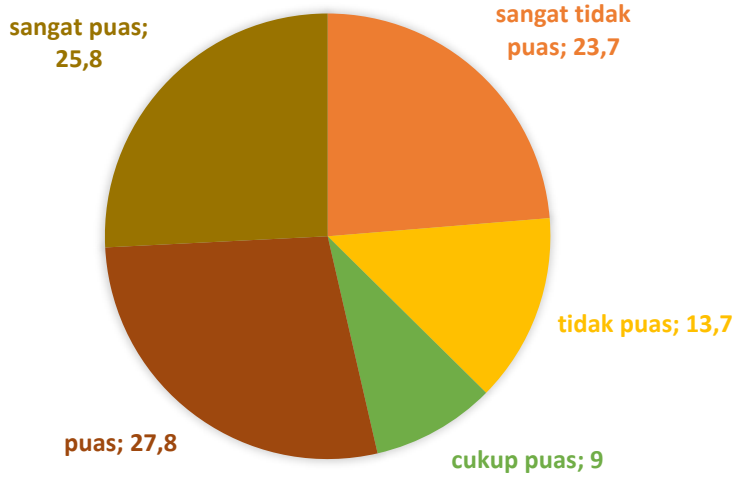

Diagram 7.27 Kepuasan Terhadap Pembangunan/Pengadaan Sarana Pendukung Dalam Rangka Mengatasi Banjir Yang Terintegrasi Dari Hulu Sampai Hilir

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pembangunan/Pengadaan Sarana Pendukung Dalam Rangka Mengatasi Banjir Yang Terintegrasi Dari Hulu Sampai Hilir didominasi oleh jawaban puas sebesar 27,8% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9%.

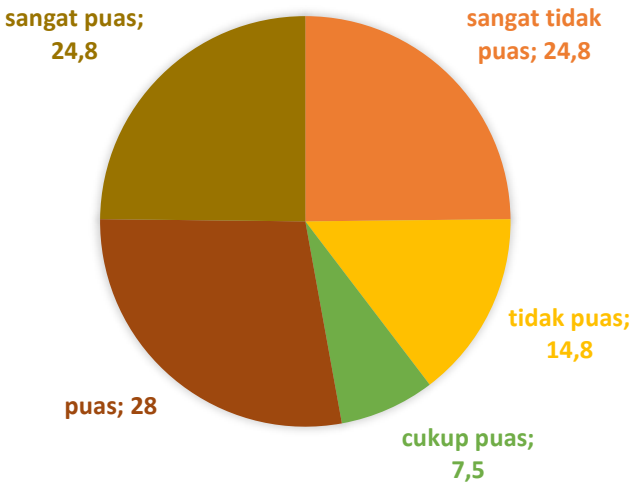

Diagram 7.28 Kepuasan Terhadap Pencarian Sumber Mata Air Baru Dan Pipanisasi Air Bersih (PPAB) Untuk Mengatasi Kebutuhan Air Bersih Di Daerah Kekurangan Air

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pencarian Sumber Mata Air Baru Dan Pipanisasi Air Bersih (PPAB) Untuk Mengatasi Kebutuhan Air Bersih Di Daerah Kekurangan Air didominasi oleh jawaban puas sebesar 28% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 7,5%.

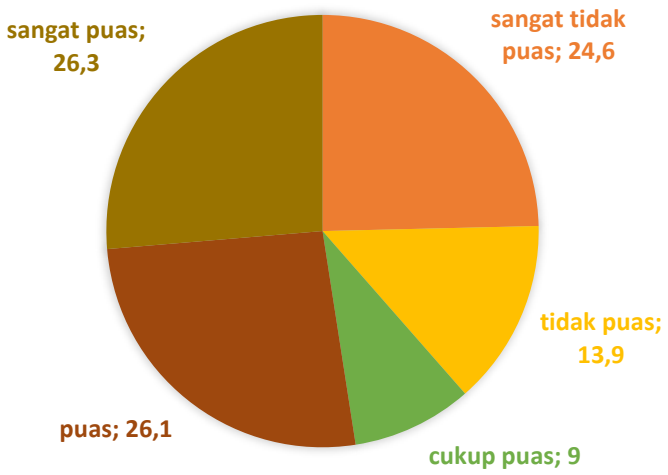

Diagram 7.29 Kepuasan Terhadap Bantuan Keuangan Khusus (BKK) Untuk Desa Secara Merata

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Bantuan Keuangan Khusus (BKK) Untuk Desa Secara Merata didominasi oleh jawaban sangat tidak puas sebesar 24,6% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9%

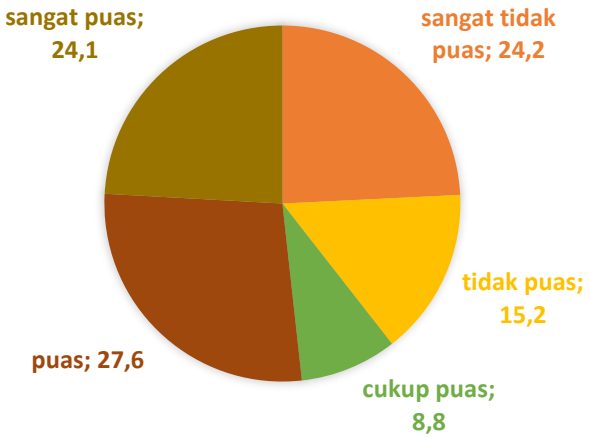

Diagram 7.30 Kepuasan Terhadap Peningkatan kesejahteraan ASN dan Aparatur Pemerintahan Desa (Perangkat Desa, RT/RW, Kader Desa, Linmas dan BPD)

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Peningkatan kesejahteraan ASN dan Aparatur Pemerintahan Desa (Perangkat Desa, RT/RW, Kader

Desa, Linmas dan BPD) didominasi oleh jawaban puas sebesar 27,6% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,8%.

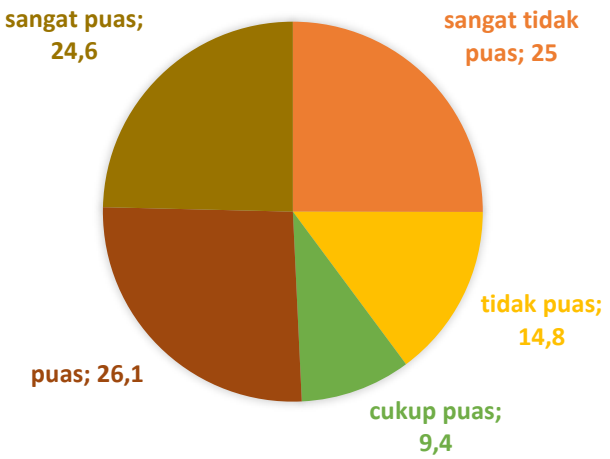

Diagram 7.31 Kepuasan Terhadap Penciptaan Lapangan Kerja Baru Dengan Memprioritaskan Tenaga Kerja Asli Pasuruan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Penciptaan Lapangan Kerja Baru Dengan Memprioritaskan Tenaga Kerja Asli Pasuruan didominasi oleh jawaban puas sebesar 26,1% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9,4%.

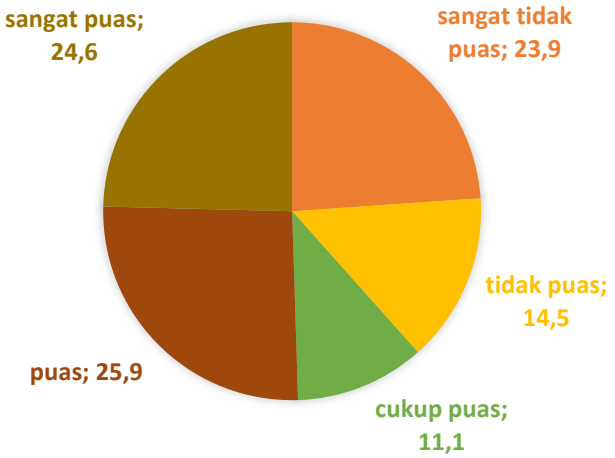

Diagram 7.32 Kepuasan Terhadap Kemudahan Perizinan Berusaha Dan Menjaga Hubungan Industrial Yang Harmonis Dan Saling Menguntungkan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Kemudahan Perizinan Berusaha Dan Menjaga Hubungan Industrial Yang Harmonis Dan Saling Menguntungkan didominasi oleh jawaban puas sebesar 25,9% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 11,1%.

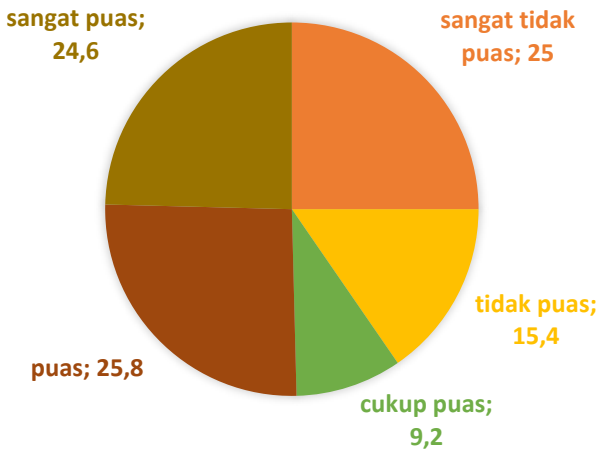

Diagram 7.33 Kepuasan Terhadap Pengembangan Pusat Lembaga Sertifikasi Profesi Berbasis Kebutuhan Dunia Kerja Baik Nasional Maupun Internasional

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pengembangan Pusat Lembaga Sertifikasi Profesi Berbasis Kebutuhan Dunia Kerja Baik Nasional Maupun Internasional didominasi oleh jawaban puas sebesar 25,8% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9,2%.

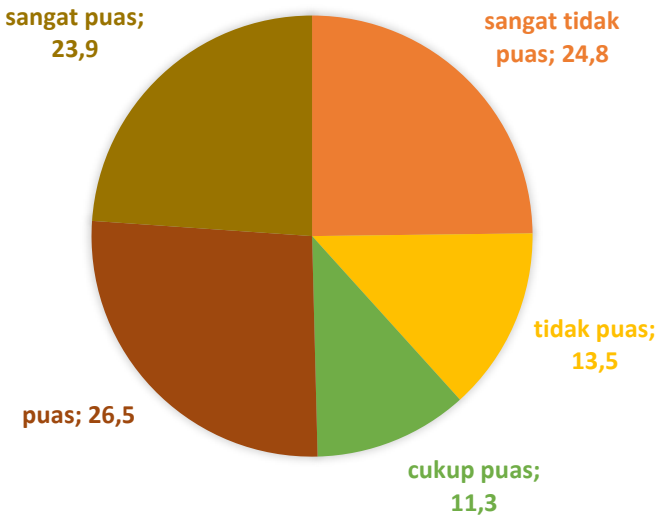

Diagram 7.34 Kepuasan Terhadap Pembangunan Pasuruan *Coaching and Creativity* (Pusat pelatiha dan kreatifitas) dalam rangka pengembangan kreatifitas anak muda, optimalisasi ekonomi kreatif dan sertifikasi produk Unggulan/produk UMKM

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pembangunan Pasuruan *Coaching and Creativity* (Pusat pelatiha dan kreatifitas) dalam rangka pengembangan kreatifitas anak muda, optimalisasi ekonomi kreatif dan sertifikasi produk Unggulan/produk UMKM didominasi oleh jawaban puas sebesar 26,5% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 11,3%.

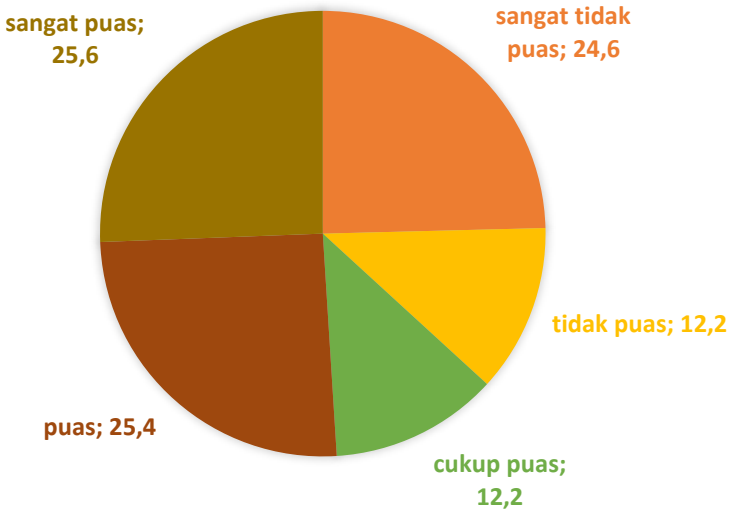

Diagram 7.35 Kepuasan Terhadap Usaha Mikro Kecil Naik Kelas Berbasis Potensi Keunggulan Daerah

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Usaha Mikro Kecil Naik Kelas Berbasis Potensi Keunggulan Daerah didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 25,6% dan paling sedikit menjawab cukup puas dan tidak puas masing-masing sebesar 12,2%.

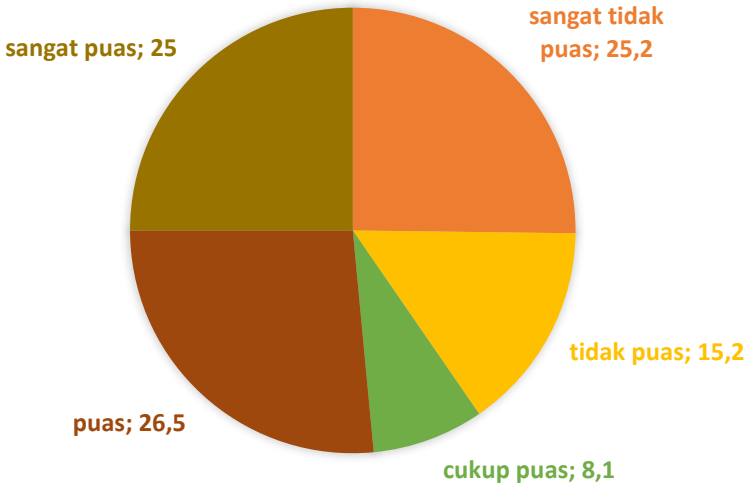

Diagram 7.36 Kepuasan Terhadap Fasilitasi Temu Usaha dan Sinergi Pola Kemitraan Antara Dunia Industri Dengan Kelompok Ekonomi Masyarakat (Kelompok Tani, Kelompok Ternak, Kelompok Nelayan) dan BUMDES

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Fasilitasi Temu Usaha dan Sinergi Pola Kemitraan Antara Dunia Industri Dengan Kelompok Ekonomi Masyarakat (Kelompok Tani, Kelompok Ternak, Kelompok Nelayan) dan BUMDES didominasi oleh jawaban puas sebesar 26,5% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,1%.

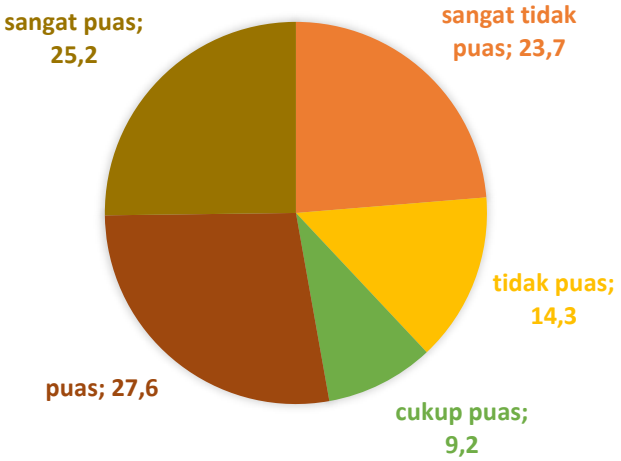

Diagram 7.37 Kepuasan Terhadap Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan/atau Taman Bermain di Tingkat Kecamatan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan/atau Taman Bermain di Tingkat Kecamatan didominasi oleh jawaban puas sebesar 27,6% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9,2%.

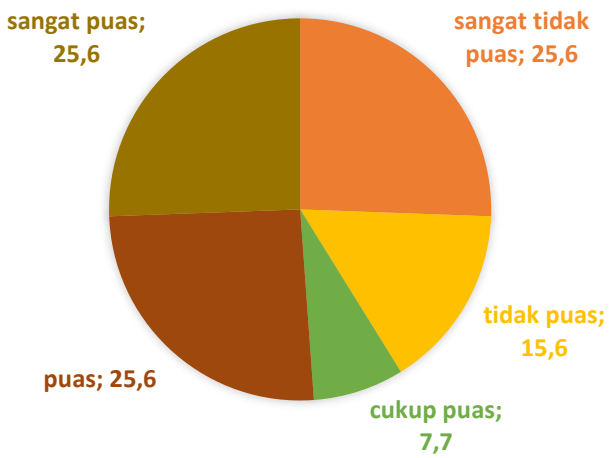

Diagram 7.38 Kepuasan Terhadap 1 (Satu) Kecamatan 1 (satu) Sekolah Olahraga

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap 1 (Satu) Kecamatan 1(satu) Sekolah Olahraga didominasi oleh jawaban sangat tidak puas, sangat puas dan puas masing-masing sebesar 25,6% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 7,7%.

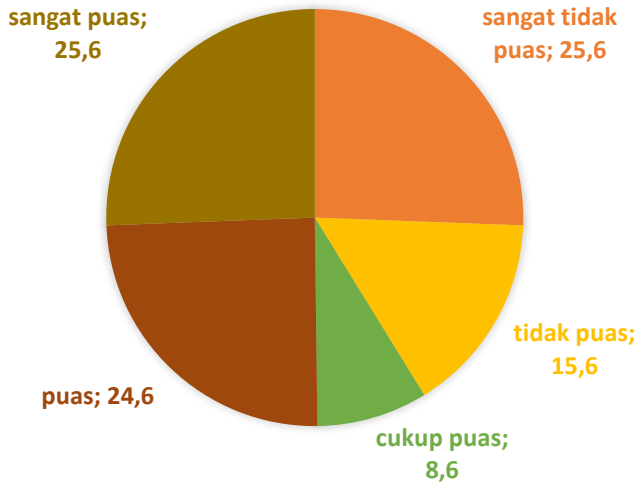

Diagram 7.39 Kepuasan Terhadap Persekabpas Naik Kelas

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Persekabpas Naik Kelas didominasi oleh jawaban sangat tidak puas, sangat puas masing-masing sebesar 25,6% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,6%.

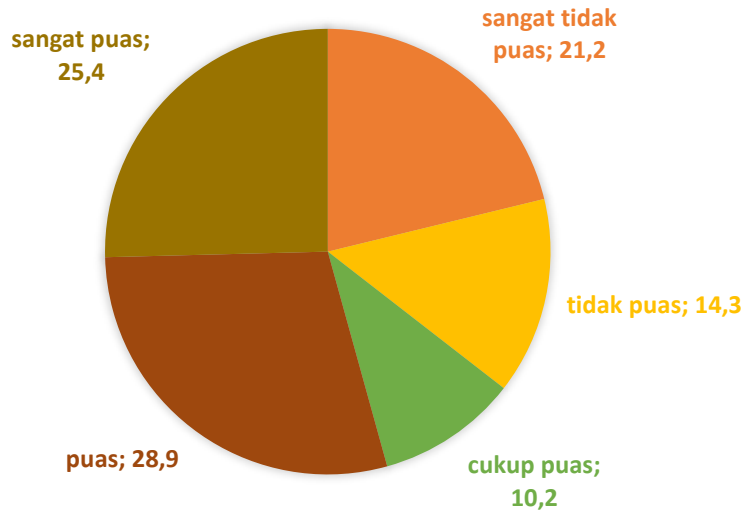

Diagram 7.40 Kepuasan Terhadap Penataan Kawasan Ibukota Bangil

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Penataan Kawasan Ibukota Bangil didominasi oleh jawaban puas sebesar 28,9% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 10,2%.

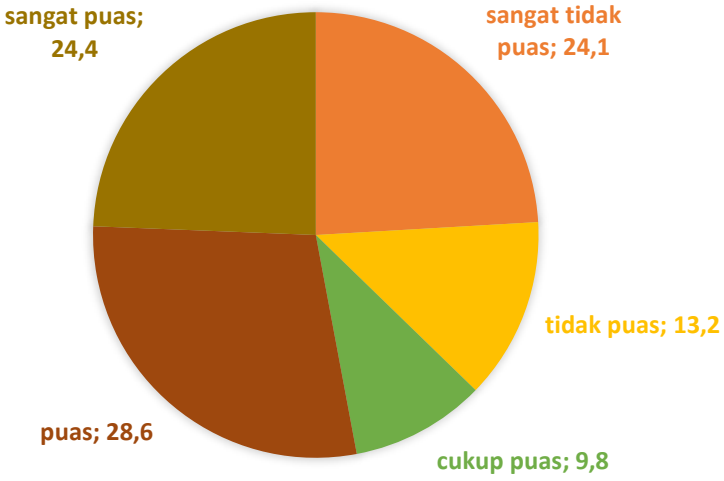

Diagram 7.41 Kepuasan Terhadap Revitalisasi Pasar Tradisional

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Revitalisasi Pasar Tradisional didominasi oleh jawaban puas sebesar 28,6% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9,8%.

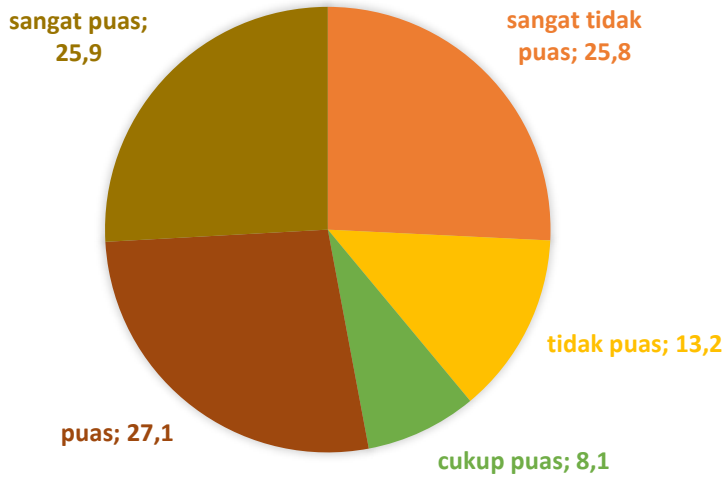

Diagram 7.42 Kepuasan Terhadap *Islamic Center* dan Perpustakaan Daerah yang Representatif

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap *Islamic Centre* dan Perpustakaan Daerah yang Representatif didominasi oleh jawaban puas sebesar 27,1% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,1%.

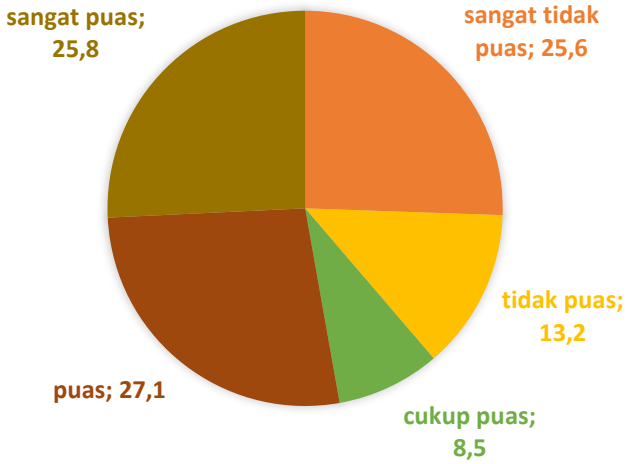

Diagram 7.43 Kepuasan Terhadap Pengembangan, Perlindungan dan Pelestarian Seni Budaya Berbasis Kearifan Lokal

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pengembangan, Perlindungan dan Pelestarian Seni Budaya Berbasis Kearifan Lokal

didominasi oleh jawaban puas sebesar 27,1% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,5%.

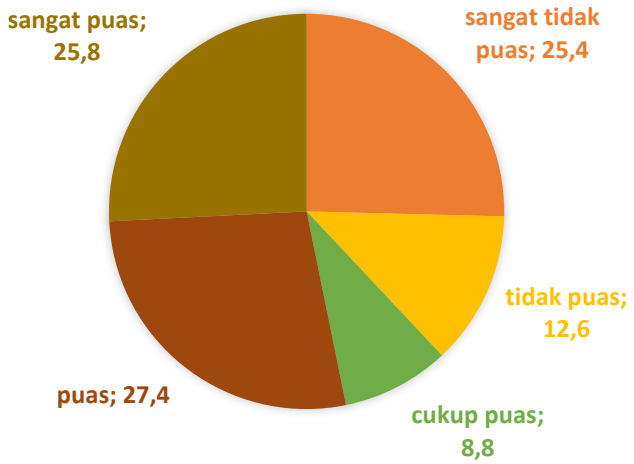

Diagram 7.44 Kepuasan Terhadap Pembangunan Jalan Poros Kabupaten Dengan Standart Hotmix/Cor

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pembangunan Jalan Poros Kabupaten Dengan Standart Hotmix/Cor didominasi oleh jawaban puas sebesar 27,4% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 8,8%.

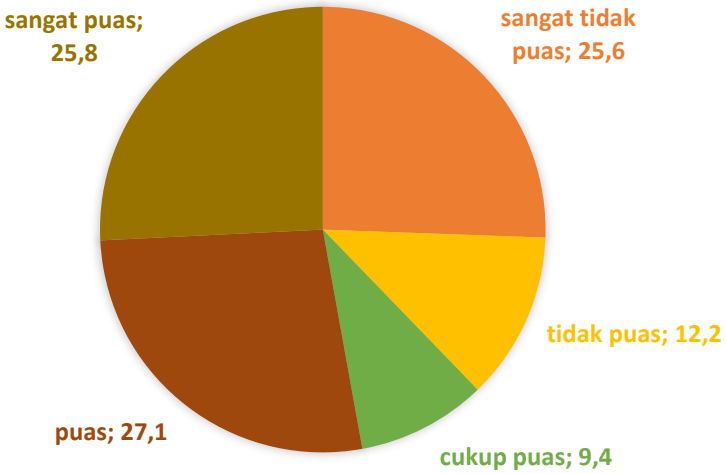

Diagram 7.45 Kepuasan Terhadap Optimalisasi Peran Organisasi Pengusaha Dan Serikat Pekerja/Buruh Untuk Perlindungan Dan Peningkatan Kesejahteraan Pekerja/Buruh

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Optimalisasi Peran Organisasi Pengusaha Dan Serikat Pekerja/Buruh Untuk Perlindungan Dan Peningkatan Kesejahteraan Pekerja/Buruh didominasi oleh jawaban puas sebesar 27,1% dan paling sedikit menjawab cukup puas sebesar 9,4%.

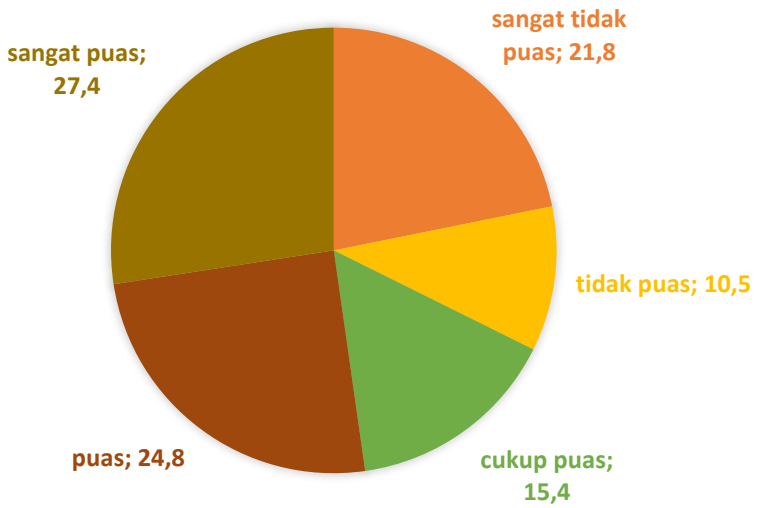

Diagram 7.46 Kepuasan Terhadap Digitalisasi layanan publik, Pengembangan Pasuruan satu data dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Digitalisasi layanan publik, Pengembangan Pasuruan satu data dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 27,4% dan paling sedikit menjawab tidak puas sebesar 10,5%.

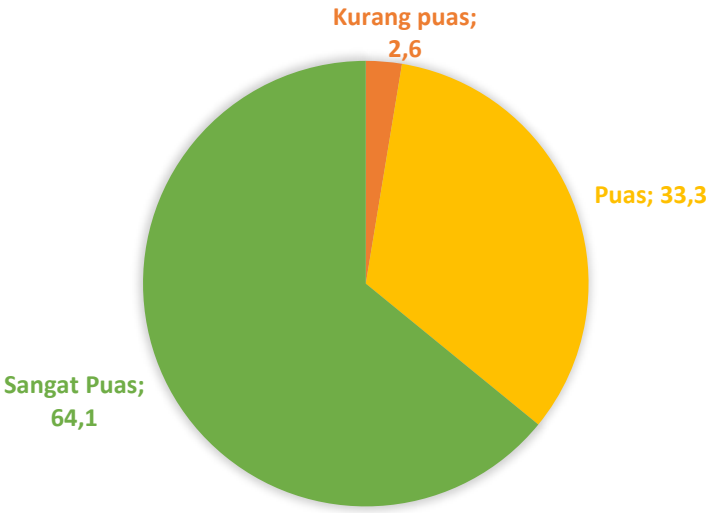

Diagram 7.47 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan KTP

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan KTP didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 64,1% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 2,6%.

Diagram 7.48 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan SKCK

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan SKCK didominasi oleh jawaban puas sebesar 53,4% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 1,1%.

Diagram 7.49 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan Pernikahan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan Pernikahan didominasi oleh jawaban puas sebesar 53,8% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,9%.

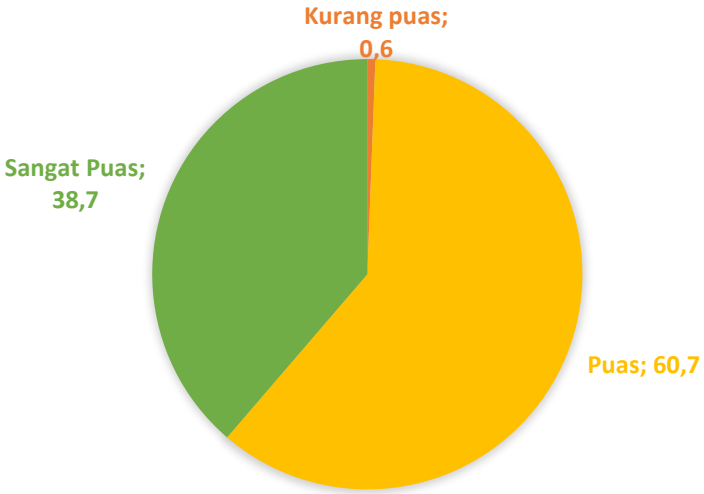

Diagram 7.50 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan IMB

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan IMB didominasi oleh jawaban puas sebesar 60,7% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,6%.

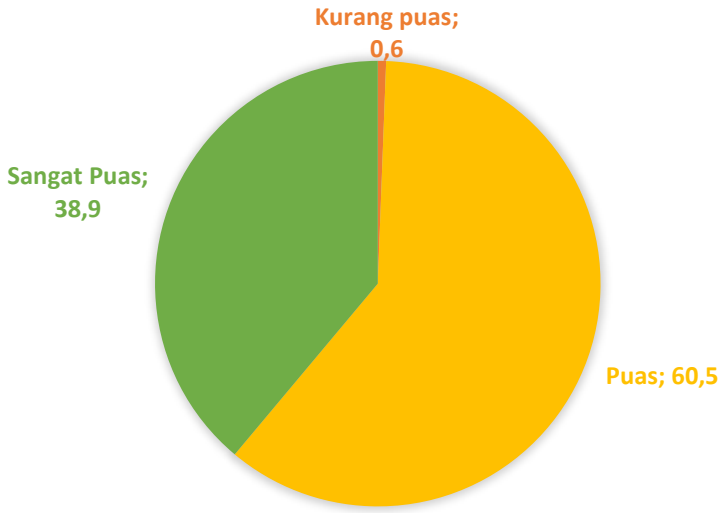

Diagram 7. 51 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan Ijin Usaha

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan Ijin Usaha didominasi oleh jawaban puas sebesar 60,5% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,6%.

Diagram 7.52 Kepuasan Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan SIM & STNK

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan SIM & STNK didominasi oleh jawaban puas sebesar 51,1% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 3,8%.

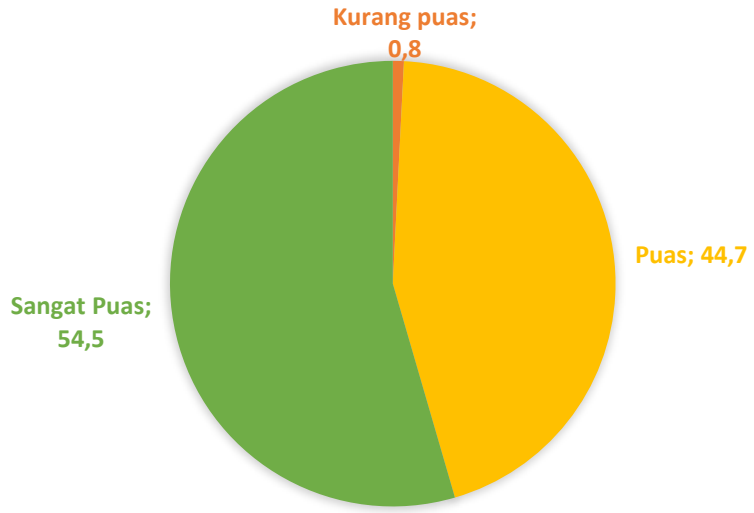

Diagram 7.53 Kepuasan Terhadap Pelayanan Kartu Keluarga

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Kartu Keluarga didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 54,5% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,8%.

Diagram 7.54 Kepuasan Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Akta Kelahiran didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 50,2% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,8%.

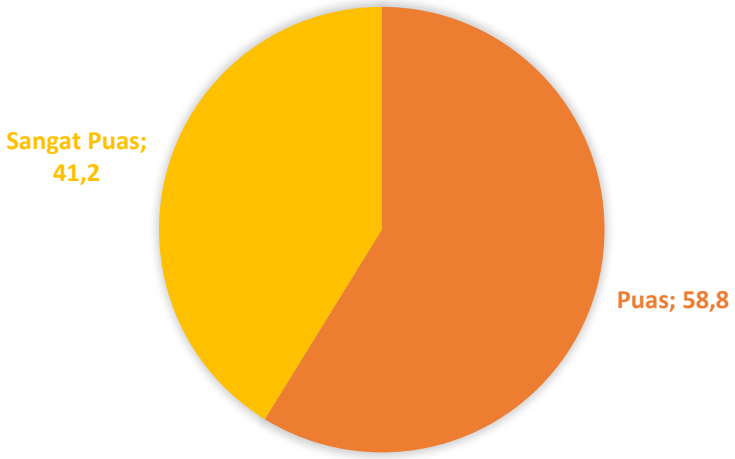

Diagram 7.55 Kepuasan Terhadap Pelayanan Akta Kematian

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Akta Kematian didominasi oleh jawaban puas sebesar 58,8% dan paling sedikit menjawab sangat puas sebesar 41,2%.

Diagram 7.56 Kepuasan Terhadap Pelayaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) didominasi oleh jawaban puas sebesar 58,6% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,2%.

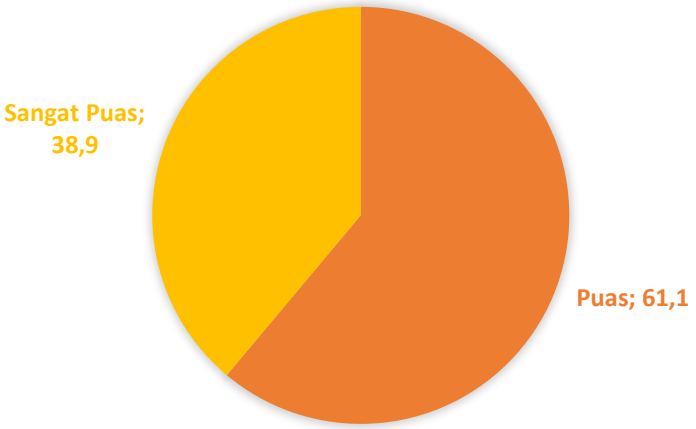

Diagram 7.57 Kepuasan Terhadap Pelayanan Pajak Daerah Lainnya, Seperti Pajak Hotel, Restoran, Dan Reklame

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Pajak Daerah Lainnya, Seperti Pajak Hotel, Restoran, Dan Reklame didominasi oleh jawaban puas sebesar 61,1% dan paling sedikit menjawab sangat puas sebesar 38,9%.

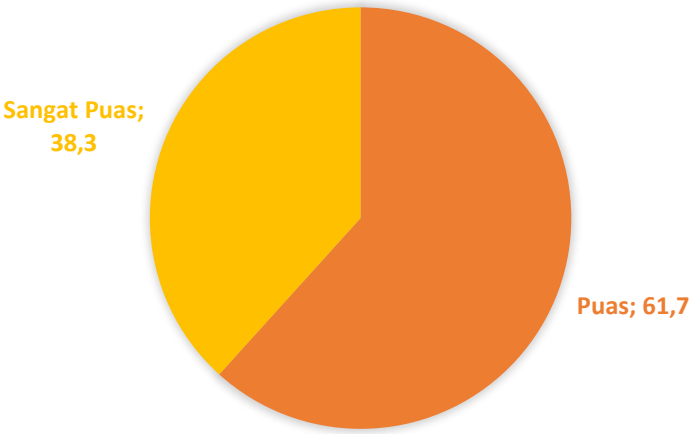

Diagram 7.58 Kepuasan Terhadap Layanan Bantuan Sosial Untuk Lansia, Penyandang Disabilitas, Atau Korban Bencana

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Layanan Bantuan Sosial

Untuk Lansia, Penyandang Disabilitas, Atau Korban Bencana didominasi oleh jawaban puas sebesar 61,7% dan paling sedikit menjawab sangat puas sebesar 38,3%.

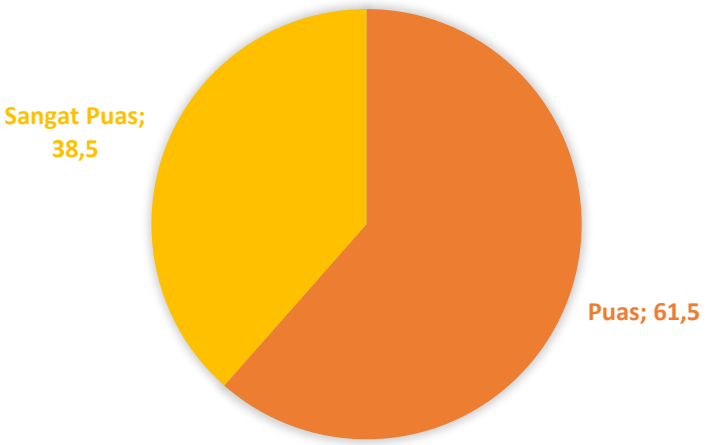

Diagram 7.59 Kepuasan Terhadap Layanan Konsultasi Kesehatan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Layanan Konsultasi Kesehatan didominasi oleh jawaban puas sebesar 61,5% dan paling sedikit menjawab sangat puas sebesar 38,5%.

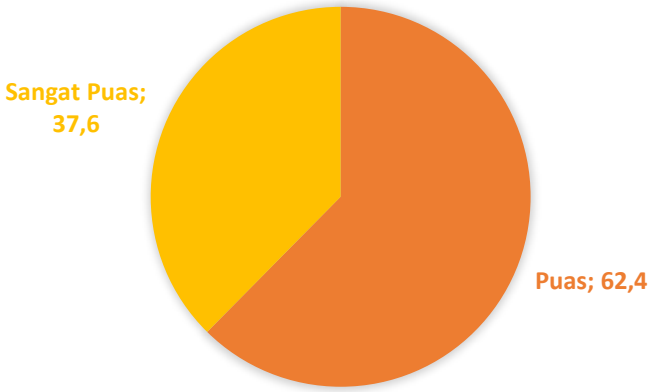

Diagram 7.60 Kepuasan Terhadap Penerbitan Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Penerbitan Surat

Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) didominasi oleh jawaban puas sebesar 62,4% dan paling sedikit menjawab sangat puas sebesar 37,6%.

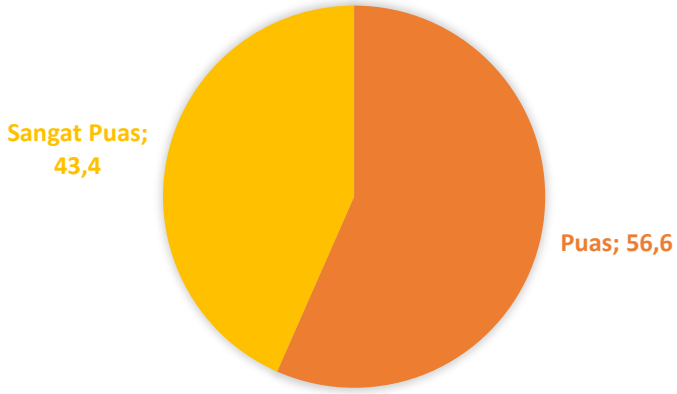

Diagram 7.61 Kepuasan Terhadap Pelayanan Yang Terkait Dengan Penyediaan Sarana Dan Prasarana Dasar Masyarakat, Seperti Air, Listrik, Dan Transportasi

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Yang Terkait Dengan Penyediaan Sarana Dan Prasarana Dasar Masyarakat, Seperti Air, Listrik, Dan Transportasi didominasi oleh jawaban puas sebesar 56,6% dan paling sedikit menjawab sangat puas sebesar 43,4%.

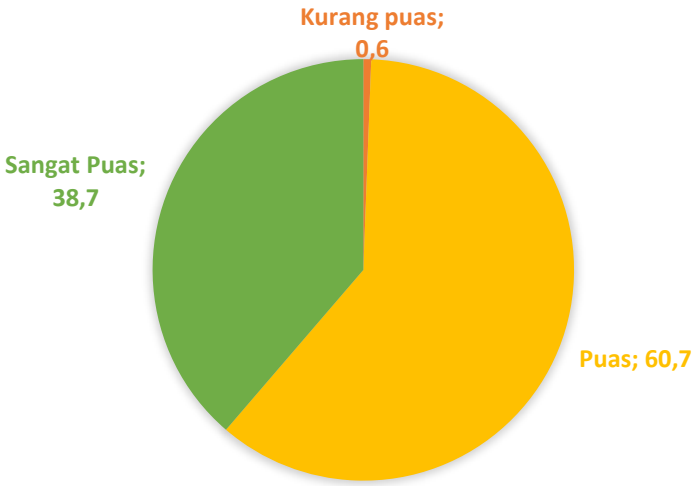

Diagram 7.62 Kepuasan Terhadap Pengaduan Dan Penanganan Keluhan Masyarakat

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pengaduan Dan Penanganan Keluhan Masyarakat didominasi oleh jawaban puas sebesar 60,7% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,6%.

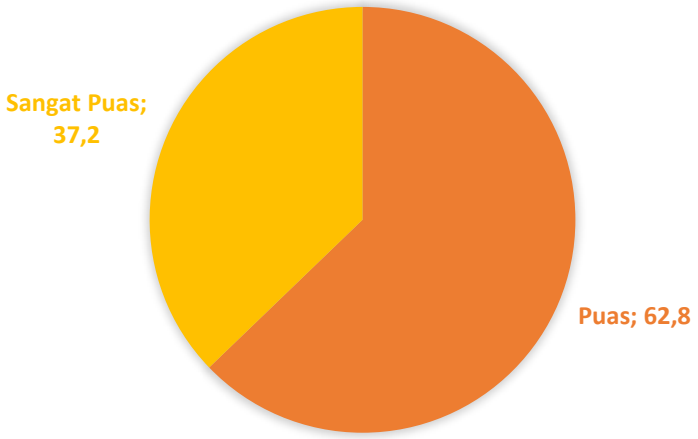

Diagram 7.63 Kepuasan Terhadap Pelayanan Terkait Lingkungan Hidup

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Terkait Lingkungan Hidup didominasi oleh jawaban puas sebesar 62,8% dan paling sedikit menjawab sangat puas sebesar 37,2%.

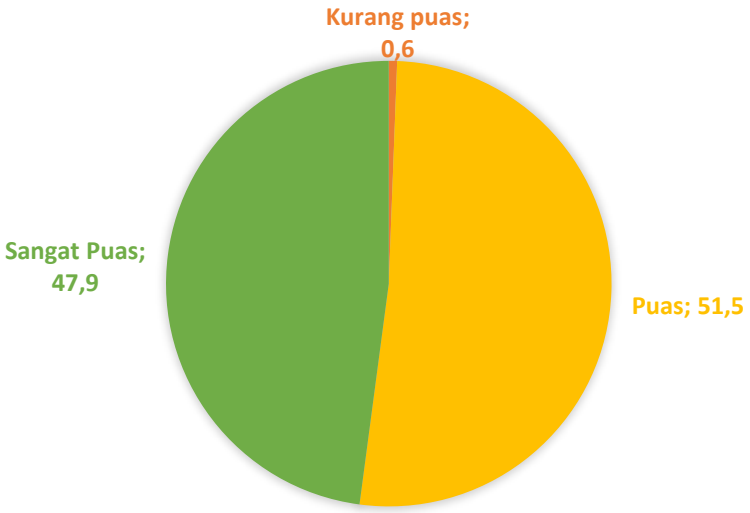

Diagram 7.64 Kepuasan Terhadap Pelayanan Pendidikan

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Pendidikan didominasi oleh jawaban puas sebesar 51,5% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,6%.

Diagram 7.65 Kepuasan Terhadap Pelayanan Puskesmas

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Puskesmas didominasi oleh jawaban puas sebesar 52,3% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 3,4%.

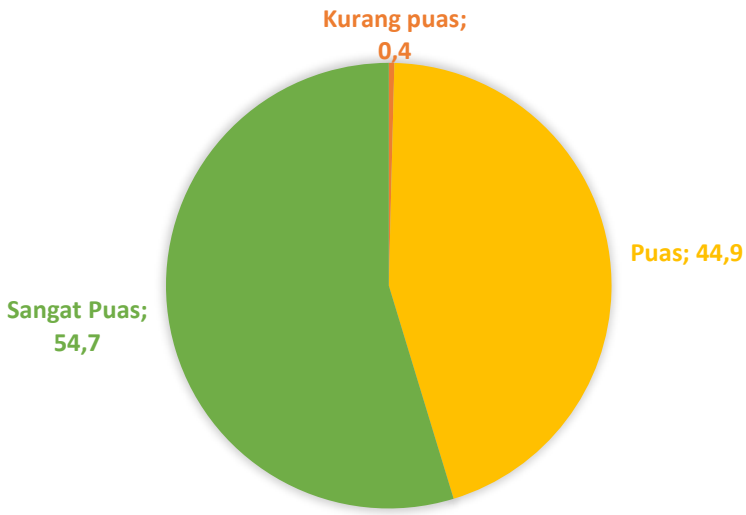

Diagram 7.66 Kepuasan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Rumah Sakit didominasi oleh jawaban sangat puas sebesar 54,7% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,4%.

Diagram 7.67 Kepuasan Terhadap Pelayanan Satu Pintu di DPMPTSP

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Satu Pintu di DPMPTSP didominasi oleh jawaban puas sebesar 59,2% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,4%.

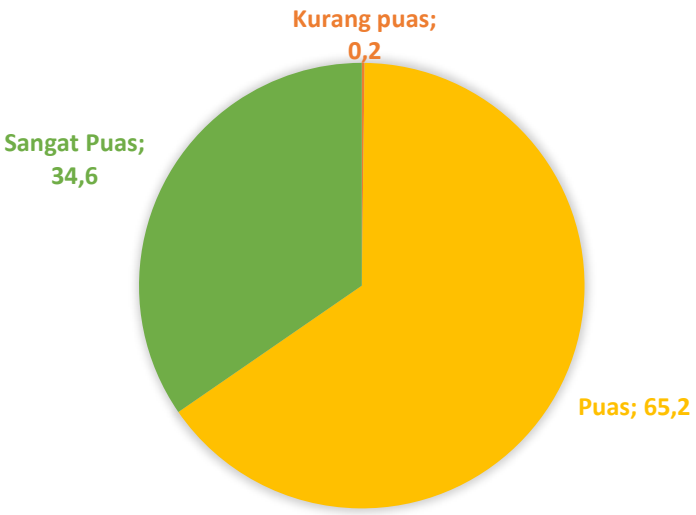

Diagram 7.68 Kepuasan Terhadap Pelayanan Kominfo Terkait *Call Center* 112

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, diketahui bahwa kepuasan terhadap Pelayanan Kominfo Terkait *Call Center* 112 didominasi oleh jawaban puas sebesar 65,2% dan paling sedikit menjawab kurang puas sebesar 0,2%.

BAB 8
HASIL PENGUKURAN DIMENSI SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMACE ANALYSIS*

8.1 Pengukuran Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

Dalam mendapatkan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) maka sebelumnya dalam riset ini akan membagi 8 unsur penilaian yang terdiri dari 62 pertanyaan/indikator ke dalam 8 dimensi ServQual sehingga dapat diketahui komponen apa yang perlu diperbaiki/ ditingkatkan mutunya. Dimensi ServQual terdiri atas 8 dimensi yang dapat pula menggambarkan kepuasan pelanggan.

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan publik dalam memberikan pelayanan yang akurat, handal, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan publik untuk membantu pengguna jasa pelayanan dan memberikan jasa dengan cepat. Keyakinan/Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan yang dimiliki oleh pemberi jasa pelayanan yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pihak pengguna jasa pelayanan. Wujud perhatian (*empathy*) penyedia layanan Publik yang diberikan pada pengguna layanan Publik dapat dilihat dari perhatian yang diberikan secara khusus kepada setiap masyarakat, perhatian terhadap keluhan masyarakat, dan pelayanan pada semua masyarakat tanpa memandang status sosial. Penampilan (*tangible*) adalah tampilan fisik dari personil dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan. Kualitas sumber daya manusia (*availability*) merupakan tersedianya dan kesesuaian kualitas tenaga kerja yang dimiliki oleh unit pelayanan publik untuk mendukung pelaksanaan pelayanan secara efektif dan profesional. Sarana prasarana yang terinterasi dan terdigitalisasi yang dimaksud dalam pembahasan ini meliputi ketersediaan layanan informasi yang berbasis digital atau online, ketersediaan fasilitas informasi, dan ketersediaan fasilitas informasi

online. Optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik (*Accessibility*) adalah faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menjangkau lokasi pelayanan publik.

Dalam pengukuran CSI, delapan dimensi ini akan membantu dalam memetakan kesenjangan yang ada antara *importance* / harapan dengan *performance* / penilaian realita pelayanan.

Tabel 8.1 Pengkategorian Unsur Penilaian ke dalam Dimensi ServQual

DIMENSI	PERTANYAAN	DEFINISI OPERASIONAL
Reliability	D1.1	Alur pelayanan penerimaan pelayan publik yang cepat dan tepat
	D1.2	Proses penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat
	D1.3	Pelayanan pemeriksaan dan pemberkasan yang cepat dan tepat
	D1.4	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat
	D1.5	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit
	D1.6	Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik
	D1.7	Informasi mengenai jenis produk pelayanan publik dapat diandalkan
	D1.8	Ketepatan tenaga pendukung pelayanan publik
	D1.9	Pelayanan berdasarkan urutan pendaftaran / kehadiran
	D1.11	Ketepatan jam buka instansi Pelayanan Publik
	D1.12	Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik
	D1.13	Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya
Responsiveness	D2.1	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan
	D2.2	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti
	D2.3	Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik
	D2.4	Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan
	D2.5	Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan

DIMENSI	PERTANYAAN	DEFINISI OPERASIONAL
	D2.6	Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan
Assurance	D3.1	Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan *problematic*
	D3.2	Ketrampilan petugas dalam bekerja
	D3.3	Pelayanan yang sopan dan ramah
	D3.4	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan
	D3.5	Mutu layanan yang diterima
	D3.6	Kemampuan komunikasi yang baik
	D3.7	Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik
	D3.8	Jaminan terhadap ketersediaan petugas
	D3.9	Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan
	D3.10	Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik
Emphaty	D4.1	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan
	D4.2	Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik
	D4.3	Pelayanan pada semua pengguna layanan tanpa memandang status sosial
	D4.4	Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani
	D4.5	Sapaan dan salam dari petugas
	D4.6	Keramahan dan kesopanan dari petugas
Tangible	D5.1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu
	D5.2	Penataan eksterior dan interior
	D5.3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai
	D5.4	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas
	D5.5	Ketersediaan tempat sampah
	D5.6	Performance tempat parkir yang tersedia
Availability	D6.1	Jumlah Staf administrasi
	D6.2	Jumlah Staf pelayanan publik
	D6.3	Jumlah tenaga pendukung pelayanan publik
	D6.4	Staf administrasi sesuai kompetensi

DIMENSI	PERTANYAAN	DEFINISI OPERASIONAL
	D6.5	Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya
	D6.6	Satpam sesuai dengan kompetensinya
	D6.7	Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi Bidang Publik	D7.1	Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)
	D7.2	Ketersediaan fasilitas informasi online
	D7.3	Ketersediaan fasilitas pelayanan online
Accessibility	D8.1	Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)
	D8.2	Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)
	D8.3	Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)
	D8.4	Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)
	D8.5	Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)
	D8.6	Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)
	D8.7	Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)
	D8.8	Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)
	D8.9	Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)
	D8.10	Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)
	D8.11	Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)
	D8.12	Informasi tentang bencana alam (BPBD)

8.1.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.2 **Kesenjangan** Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.27	4.24	-0.03
	D1.2	4.26	4.37	0.11
	D1.3	4.24	4.26	0.02
	D1.4	4.27	4.31	0.03
	D1.5	4.21	4.27	0.06
	D1.6	4.29	4.27	-0.02
	D1.7	4.21	4.26	0.05
	D1.8	4.19	4.37	0.18
	D1.9	4.18	4.32	0.15
	D1.11	4.32	4.32	0.00
	D1.12	4.26	4.26	0.00
	D1.13	4.31	4.27	-0.03
Responsiveness	D2.1	4.23	4.11	-0.11
	D2.2	4.34	4.15	-0.19
	D2.3	4.27	4.19	-0.08
	D2.4	4.32	4.18	-0.15
	D2.5	4.24	4.21	-0.03
	D2.6	4.32	4.23	-0.10
Assurance	D3.1	4.19	4.15	-0.05
	D3.2	4.29	4.24	-0.05
	D3.3	4.34	4.23	-0.11
	D3.4	4.32	4.32	0.00
	D3.5	4.26	4.26	0.00
	D3.6	4.37	4.32	-0.05
	D3.7	4.31	4.11	-0.19
	D3.8	4.31	4.34	0.03
	D3.9	4.32	4.23	-0.10
	D3.10	4.31	4.26	-0.05
Emphaty	D4.1	4.24	4.15	-0.10
	D4.2	4.34	4.24	-0.10
	D4.3	4.24	4.24	0.00
	D4.4	4.18	4.34	0.16
	D4.5	4.26	4.31	0.05
	D4.6	4.31	4.29	-0.02
Tangible	D5.1	4.19	4.27	0.08
	D5.2	4.29	4.27	-0.02
	D5.3	4.21	4.13	-0.08
	D5.4	4.29	4.24	-0.05
	D5.5	4.24	4.21	-0.03

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D5.6	4.19	4.24	0.05
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.21	4.10	-0.11
	D6.2	4.32	4.15	-0.18
	D6.3	4.18	4.08	-0.10
	D6.4	4.34	4.10	-0.24
	D6.5	4.26	4.13	-0.13
	D6.6	4.27	4.21	-0.06
	D6.7	4.26	4.16	-0.10
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.24	4.23	-0.02
	D7.2	4.24	4.27	0.03
	D7.3	4.21	4.15	-0.06
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.24	3.77	-0.47
	D8.2	4.32	3.77	-0.55
	D8.3	4.24	3.77	-0.47
	D8.4	4.27	3.82	-0.45
	D8.5	4.27	3.79	-0.48
	D8.6	4.29	3.76	-0.53
	D8.7	4.29	3.79	-0.50
	D8.8	4.35	3.92	-0.44
	D8.9	4.95	3.85	-1.10
	D8.10	4.29	3.87	-0.42
	D8.11	4.34	3.76	-0.58
	D8.12	4.31	3.77	-0.53

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.1 (Alur pelayanan penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D1.6 (Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,02, indikator D1.13 (Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya) dengan GAP sebesar -0,03.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya

seperti indikator D2.1 (Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D2.2 (Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti) dengan GAP sebesar -0,11, indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D2.4 (Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,08, indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -0,15, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,03.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 7 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.1 (Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic) dengan GAP sebesar -0,05, indikator D3.2 (Ketrampilan petugas dalam bekerja) dengan GAP sebesar -0,05, indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -0,11, indikator D3.6 (Kemampuan komunikasi yang baik) dengan GAP sebesar -0,05, indikator D3.7 (Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D3.9 (Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D3.10 (Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,05.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.1 (Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D4.2 (Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D4.6 (Keramahan dan kesopanan dari petugas) dengan GAP sebesar -0,02.

Pada dimensi *Tangible* diketahui ada 4 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D5.2 (Penataan eksterior dan interior) dengan GAP sebesar -0,02, indikator D5.3 (Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai) dengan GAP sebesar -0,08, indikator D5.4 (Kerapian dan kebersihan penampilan petugas) dengan GAP sebesar -0,05, indikator D5.5 (Ketersediaan tempat sampah) dengan GAP sebesar -0,03.

Pada dimensi kualitas sumber daya manusia diketahui ada 7 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D6.1 (Jumlah Staf administrasi) dengan GAP sebesar -0,11, indikator D6.2 (Jumlah Staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,18, indikator D6.3 (Jumlah tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D6.4 (Staf administrasi sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,24, indikator D6.5 (Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,13, indikator D6.6 (Satpam sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,06, indikator D6.7 (Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,10.

Pada dimensi sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D7.1 (Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)) dengan GAP sebesar -0,02, indikator D7.3 (Ketersediaan fasilitas pelayanan online) dengan GAP sebesar -0,06.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator

D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,55, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,45, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,48, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,53, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,50, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -0,44, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,10, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,42, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,58 , indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,53.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.3 *Paired Samples Test* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	Importance - Performance	.13258	.23110	.02935	.07389	.19127	4.517	61	.000

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu digambarkan pada Diagram berikut:

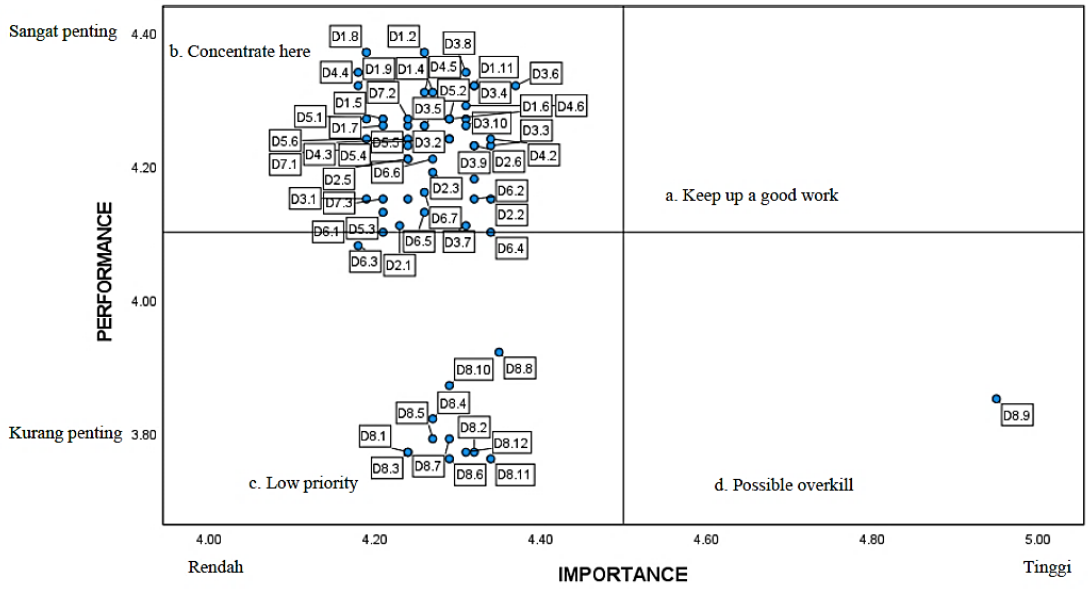

Diagram 8.1 IPA Matriks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang

komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi *ServQual*.

Tabel 8.4 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

RELIABILITY 1. Lakukan evaluasi alur pelayanan untuk mengidentifikasi bagian proses yang memperlambat pelayanan, lalu sederhanakan dengan sistem antrean digital atau sistem nomor antrian otomatis. 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.
RESPONSIVENESS 1. Tingkatkan pelatihan layanan pelanggan bagi petugas agar mampu memberikan respon cepat dan komunikatif. 2. Kembangkan layanan pengaduan online terintegrasi (misalnya melalui WhatsApp Business, website, atau aplikasi). 3. Pastikan setiap keluhan masyarakat memiliki tindak lanjut yang tercatat dan dipantau oleh supervisor. 4. Buat SOP tanggapan maksimal 1x24 jam terhadap setiap aduan masyarakat.
ASSURANCE 1. Laksanakan pelatihan etika pelayanan publik dan customer approach secara berkala untuk meningkatkan sikap sopan, ramah, dan komunikatif. 2. Pastikan transparansi biaya layanan dengan memajang tarif resmi di area publik dan media daring. 3. Perkuat sistem pengawasan internal agar tidak terjadi perbedaan biaya di lapangan. 4. Gunakan skrip komunikasi layanan standar agar seluruh staf memberikan jawaban yang konsisten, jelas, dan menenangkan bagi pengguna layanan.
EMPHATY 1. Dorong petugas untuk lebih personal dalam interaksi (misalnya menyebut nama, menyapa, menanyakan kebutuhan). 2. Terapkan pelatihan komunikasi empatik dan pengendalian emosi.

3. Ciptakan budaya kerja ramah publik melalui *reward* bagi petugas berperilaku sopan dan empatik.
TANGIBLE 1. Lakukan penataan ulang ruang pelayanan agar lebih rapi, nyaman, dan sesuai standar pelayanan publik. 2. Tingkatkan kebersihan alat dan penampilan petugas, termasuk penyediaan perlengkapan kebersihan yang memadai. 3. Tambah tempat sampah di setiap titik strategis dan pastikan petugas kebersihan melakukan pemeliharaan rutin.
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA 1. Lakukan analisis kebutuhan tenaga kerja (workload analysis) 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. Lengkapi media informasi fisik (pamflet, petunjuk arah, banner) di area pelayanan. 2. Perkuat transformasi digital layanan dengan portal pelayanan online terpadu, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan tanpa harus datang langsung. 3. Pastikan fasilitas digital selalu diperbarui dan mudah digunakan (*user-friendly*).
OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Lakukan revitalisasi portal PPID Utama agar seluruh informasi publik (profil, kegiatan, keuangan, aset, dan kebijakan) dapat diakses masyarakat dengan mudah. 2. Terapkan standar keterbukaan informasi publik sesuai UU No. 14 Tahun 2008 dan pedoman Komisi Informasi. 3. Jadwalkan pembaruan rutin data dan dokumen publik minimal setiap triwulan. 4. Bentuk tim khusus pengelola informasi publik lintas perangkat daerah untuk memastikan konsistensi dan keakuratan data.

5. Gunakan media sosial resmi instansi sebagai kanal informasi tambahan agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi aktual.

8.1.2 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.5 **Kesenjangan** Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.55	4.55	0.00
	D1.2	4.55	4.55	0.00
	D1.3	4.55	4.55	0.00
	D1.4	4.55	4.55	0.00
	D1.5	4.55	4.75	0.20
	D1.6	4.55	4.85	0.30
	D1.7	4.55	4.65	0.10
	D1.8	4.55	4.66	0.11
	D1.9	4.55	4.58	0.03
	D1.11	4.55	4.6	0.05
	D1.12	4.55	4.59	0.04
	D1.13	4.55	4.65	0.10
Responsiveness	D2.1	4.55	4.77	0.22
	D2.2	4.55	4.78	0.23
	D2.3	4.55	4.65	0.10
	D2.4	4.55	4.62	0.07
	D2.5	4.55	4.59	0.04
	D2.6	4.55	4.77	0.22
Assurance	D3.1	4.55	4.89	0.34
	D3.2	4.55	4.57	0.02
	D3.3	4.58	4.6	0.02
	D3.4	4.61	4.65	0.04
	D3.5	4.56	4.61	0.05
	D3.6	4.58	4.63	0.05
	D3.7	4.58	4.66	0.08
	D3.8	4.58	4.75	0.17
	D3.9	4.58	4.79	0.21
	D3.10	4.61	4.7	0.09
Emphaty	D4.1	4.6	4.63	0.03
	D4.2	4.61	4.65	0.04

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D4.3	4.61	4.85	0.24
	D4.4	4.56	4.75	0.19
	D4.5	4.61	4.85	0.24
	D4.6	4.58	4.65	0.07
Tangible	D5.1	4.55	4.66	0.11
	D5.2	4.55	4.65	0.10
	D5.3	4.55	4.75	0.20
	D5.4	4.55	4.66	0.11
	D5.5	4.55	4.62	0.07
	D5.6	4.55	4.85	0.30
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.55	4.65	0.10
	D6.2	4.55	4.62	0.07
	D6.3	4.55	4.61	0.06
	D6.4	4.55	4.76	0.21
	D6.5	4.55	4.65	0.10
	D6.6	4.55	4.59	0.04
	D6.7	4.55	4.56	0.01
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.55	4.88	0.33
	D7.2	4.55	4.65	0.10
	D7.3	4.55	4.66	0.11
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.55	4.35	-0.20
	D8.2	4.55	4.35	-0.20
	D8.3	4.55	4.35	-0.20
	D8.4	4.55	4.35	-0.20
	D8.5	4.55	4.35	-0.20
	D8.6	4.55	4.35	-0.20
	D8.7	4.55	4.35	-0.20
	D8.8	4.55	4.35	-0.20
	D8.9	4.55	4.35	-0.20
	D8.10	4.55	4.35	-0.20
	D8.11	4.55	4.35	-0.20
	D8.12	4.55	4.35	-0.20

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -

0,19, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,19.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.6 *Paired Samples Test* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

		Paired Differences							
					95% Confidence Interval of the Difference				
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	-.05339	.15042	.01910	-.09159	-.01519	-2.795	61	.007

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,007. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil digambarkan pada tabel berikut:

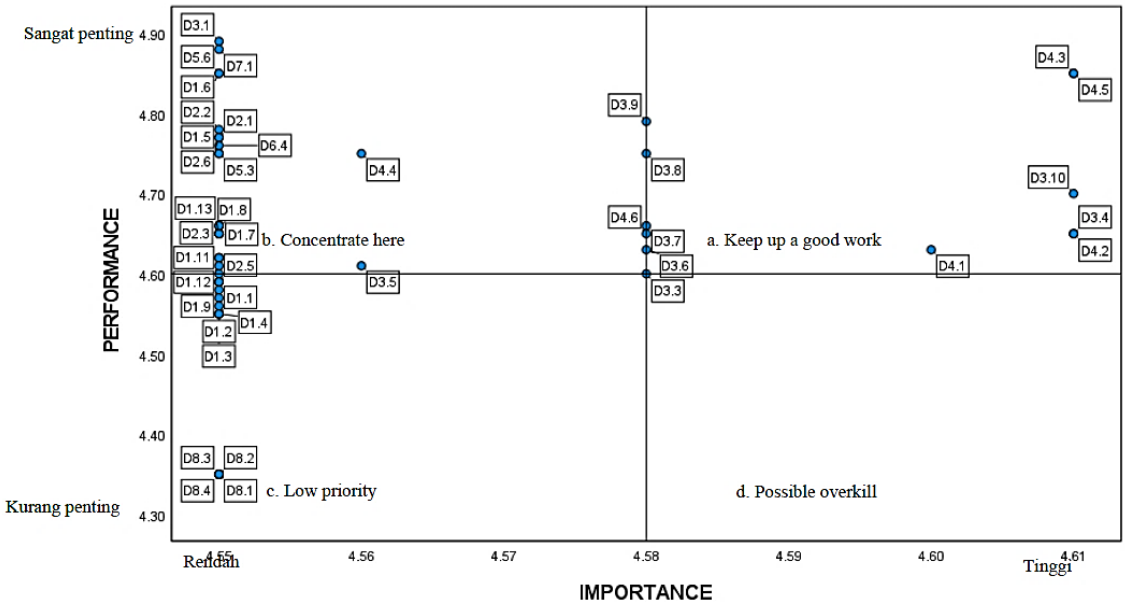

Diagram 8.2 IPA Matriks Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP

antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.7 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Membentuk tim khusus monitoring keterbukaan informasi publik yang bertugas memperbarui data secara periodik. 2. Melakukan evaluasi berkala terhadap portal PPID menggunakan survei kepuasan pengguna. 3. Mengadakan pelatihan peningkatan kapasitas SDM PPID terkait keterbukaan informasi, manajemen data, dan pelayanan publik digital.

8.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.8 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.15	3.45	-0.70
	D1.2	4.15	3.42	-0.73
	D1.3	4.11	3.34	-0.77
	D1.4	4.13	3.39	-0.74
	D1.5	4.05	3.40	-0.65
	D1.6	4.06	3.44	-0.62
	D1.7	4.06	3.34	-0.72
	D1.8	4.05	3.42	-0.63
	D1.9	4.05	3.47	-0.58
	D1.11	4.06	3.40	-0.66
	D1.12	4.13	3.37	-0.76
	D1.13	4.13	3.35	-0.78
Responsiveness	D2.1	4.11	3.52	-0.59
	D2.2	4.11	3.50	-0.61
	D2.3	4.10	3.47	-0.63
	D2.4	4.05	3.55	-0.50
	D2.5	4.05	3.52	-0.53
	D2.6	4.11	3.42	-0.69

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Assurance	D3.1	4.13	3.42	-0.71
	D3.2	4.13	3.47	-0.66
	D3.3	4.08	3.50	-0.58
	D3.4	4.15	3.45	-0.70
	D3.5	4.06	3.39	-0.67
	D3.6	4.15	3.40	-0.75
	D3.7	4.15	3.39	-0.76
	D3.8	4.08	3.40	-0.68
	D3.9	4.15	3.69	-0.46
	D3.10	4.08	3.71	-0.37
Emphaty	D4.1	4.15	3.35	-0.80
	D4.2	4.16	3.35	-0.81
	D4.3	4.16	3.35	-0.81
	D4.4	4.08	3.32	-0.76
	D4.5	4.08	3.32	-0.76
	D4.6	4.15	3.32	-0.83
Tangible	D5.1	4.19	3.82	-0.37
	D5.2	4.19	3.84	-0.35
	D5.3	4.19	3.84	-0.35
	D5.4	4.10	3.74	-0.36
	D5.5	4.13	3.81	-0.32
	D5.6	4.16	3.81	-0.35
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.11	4.22	0.11
	D6.2	4.13	4.23	0.10
	D6.3	4.11	4.14	0.03
	D6.4	4.15	4.25	0.10
	D6.5	4.08	3.55	-0.53
	D6.6	4.06	3.60	-0.46
	D6.7	4.08	3.48	-0.60
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.06	4.10	0.04
	D7.2	4.06	4.15	0.09
	D7.3	4.00	4.20	0.20
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.08	2.15	-1.93
	D8.2	4.08	2.13	-1.95
	D8.3	4.02	2.18	-1.84
	D8.4	4.02	2.06	-1.96
	D8.5	4.02	2.13	-1.89
	D8.6	3.94	2.06	-1.88
	D8.7	3.94	2.06	-1.88
	D8.8	3.94	2.10	-1.84
	D8.9	4.00	2.06	-1.94
	D8.10	4.00	1.98	-2.02
	D8.11	4.00	2.02	-1.98
	D8.12	4.00	2.05	-1.95

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.1 (Alur pelayanan penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,69, indikator D1.2 (Proses penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,73, indikator D1.3 (Pelayanan pemeriksaan dan pemberkasan yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,77, indikator D1.4 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -0,74, indikator D1.5 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -0,65, indikator D1.6 (Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,63, indikator D1.7 (Informasi mengenai jenis produk pelayanan publik dapat diandalkan) dengan GAP sebesar -0,73, indikator D1.8 (Ketepatan tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,63, indikator D1.9 (Pelayanan berdasarkan urutan pendaftaran / kehadiran) dengan GAP sebesar -0,58, indikator D1.11 (Ketepatan jam buka instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,74, indikator D1.12 (Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,76, indikator D1.13 (Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya) dengan GAP sebesar -0,77.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.1 (Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,60, indikator D2.2 (Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah

dimengerti) dengan GAP sebesar -0,61, indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,63, indikator D2.4 (Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,50, indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -0,53, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,69.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.1 (Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic) dengan GAP sebesar -0,71, indikator D3.2 (Ketrampilan petugas dalam bekerja) dengan GAP sebesar -0,66, indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -0,58, indikator D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan) dengan GAP sebesar -0,69, indikator D3.5 (Mutu layanan yang diterima) dengan GAP sebesar -0,68, indikator D3.6 (Kemampuan komunikasi yang baik) dengan GAP sebesar -0,74, indikator D3.7 (Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,76, indikator D3.8 (Jaminan terhadap ketersediaan petugas) dengan GAP sebesar -0,68, indikator D3.9 (Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan) dengan GAP sebesar -0,45, indikator D3.10 (Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,37.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.1 (Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan) dengan GAP sebesar -0,79, indikator D4.2 (Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,81, indikator D4.3 (Pelayanan pada semua pengguna layanan tanpa memandang status sosial) dengan GAP sebesar -0,81, indikator D4.4

(Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani) dengan GAP sebesar -0,76, indikator D4.5 (Sapaan dan salam dari petugas) dengan GAP sebesar -0,76, indikator D4.6 (Keramahan dan kesopanan dari petugas) dengan GAP sebesar -0,82.

Pada dimensi *Tangible* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D5.1 (Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu) dengan GAP sebesar -0,37, indikator D5.2 (Penataan eksterior dan interior) dengan GAP sebesar -0,35, indikator D5.3 (Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai) dengan GAP sebesar -0,35, indikator D5.4 (Kerapian dan kebersihan penampilan petugas) dengan GAP sebesar -0,35, indikator D5.5 (Ketersediaan tempat sampah) dengan GAP sebesar -0,32, indikator D5.6 (Performance tempat parkir yang tersedia) dengan GAP sebesar -0,35.

Pada dimensi kualitas sumber daya manusia diketahui ada 7 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D6.5 (Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,53, indikator D6.6 (Satpam sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D6.7 (Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,60.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,94, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -1,95, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala

Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -1,84, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -1,95, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,89, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,87, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -1,87, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -1,84, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,94, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -2,02, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -1,98, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -1,95.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.9 *Paired Samples Test* Dinas Komunikasi dan Informatika

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.79161	.61534	.07815	.63535	.94788	10.130	61	.000

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan**

pelanggan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Komunikasi dan Informatika digambarkan pada tabel berikut:

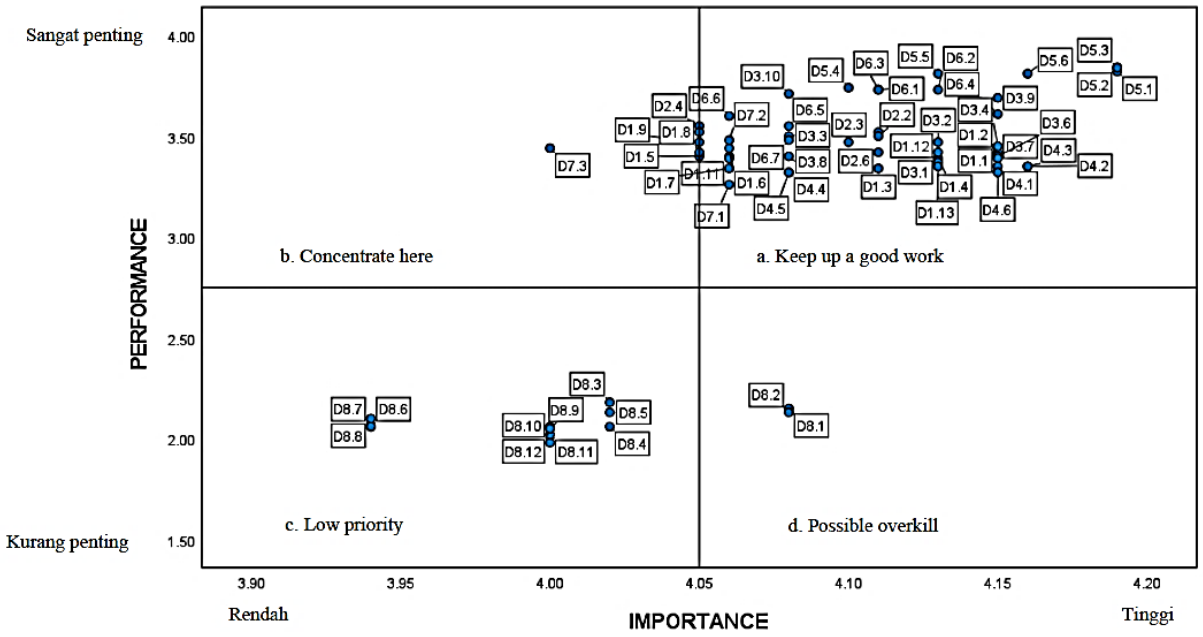

Diagram 8.3 IPA Matriks Dinas Komunikasi dan Informatika

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.10 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dinas Komunikasi dan Informatika

RELIABILITY 1. Perbaiki alur dan SOP pelayanan agar lebih sederhana, cepat, dan tidak berbelit. 2. Lakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap ketepatan jadwal serta kehadiran petugas. 3. Gunakan sistem antrean digital agar pelayanan lebih adil dan sesuai urutan. 4. Pastikan ketersediaan informasi layanan (produk, jadwal, prosedur) melalui media online maupun papan informasi yang mudah diakses. 5. Tingkatkan disiplin waktu petugas dalam jam buka dan tutup layanan
RESPONSIVENESS 1. Latih petugas agar proaktif dan cepat tanggap dalam menangani keluhan. 2. Bangun sistem penanganan pengaduan digital (e-Complaint) agar setiap laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti cepat dan transparan. 3. Perkuat komunikasi internal antar petugas agar koordinasi pelayanan lebih efektif. 4. Tingkatkan pelayanan berbasis empati untuk menumbuhkan kenyamanan pengguna layanan.
ASSURANCE 1. Selenggarakan pelatihan kompetensi dan etika pelayanan secara berkala. 2. Tingkatkan transparansi biaya dan prosedur layanan dengan publikasi yang jelas. 3. Pastikan ketersediaan petugas pada jam kerja penuh untuk menjamin kepastian layanan. 4. Tingkatkan kemampuan komunikasi petugas agar penjelasan kepada pengguna lebih meyakinkan dan informatif.
EMPHATY 1. Adakan pelatihan pelayanan prima berbasis sikap dan empati. 2. Bangun budaya pelayanan ramah dan menghargai masyarakat tanpa membeda-bedakan status sosial. 3. Terapkan standar layanan sapaan dan salam (5S – Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).

4. Evaluasi kinerja petugas berdasarkan kepuasan masyarakat, bukan hanya kecepatan.
TANGIBLE 1. Tingkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dengan perawatan rutin. 2. Perbaiki tata ruang dan fasilitas publik (toilet, tempat parkir, tempat sampah). 3. Pastikan kerapian dan penampilan petugas sesuai standar pelayanan publik. 4. Lakukan audit kebersihan dan fasilitas minimal sebulan sekali.
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA 1. Lakukan evaluasi kompetensi seluruh tenaga pelayanan dan pendukung. 2. Susun program pelatihan dan sertifikasi sesuai bidang tugas. 3. Pastikan penempatan SDM sesuai latar belakang pendidikan dan keterampilan. 4. Perkuat peran satpam dan tenaga pendukung agar memahami etika pelayanan publik.
OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Segera perbarui dan publikasikan seluruh profil, dokumen, dan informasi publik di website PPID. 2. Bangun portal informasi yang mudah diakses masyarakat dan ramah pengguna. 3. Pastikan setiap perangkat daerah menyediakan laporan kinerja, keuangan, dan kegiatan secara transparan. 4. Tingkatkan sinergi antar instansi (PPID Utama, DPMPTSP, BPKPD, BPBD, dll.) agar informasi saling terintegrasi. 5. Lakukan sosialisasi hak akses informasi publik kepada masyarakat. 6. Tunjuk petugas khusus PPID yang kompeten dalam pengelolaan dan penyajian informasi.

8.1.4 Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.11 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.87	4.87	0.00
	D1.2	4.87	4.80	-0.07
	D1.3	4.87	4.77	-0.10
	D1.4	4.87	4.80	-0.07
	D1.5	4.87	4.80	-0.07
	D1.6	4.87	4.80	-0.07
	D1.7	4.87	4.83	-0.03
	D1.8	4.87	4.83	-0.03
	D1.9	4.87	4.87	0.00
	D1.11	4.87	4.83	-0.03
	D1.12	4.87	4.83	-0.03
	D1.13	4.87	4.80	-0.07
Responsiveness	D2.1	4.87	4.83	-0.03
	D2.2	4.87	4.83	-0.03
	D2.3	4.87	4.83	-0.03
	D2.4	4.87	4.83	-0.03
	D2.5	4.87	4.83	-0.03
	D2.6	4.87	4.83	-0.03
Assurance	D3.1	4.87	4.80	-0.07
	D3.2	4.87	4.87	0.00
	D3.3	4.87	4.83	-0.03
	D3.4	4.87	4.80	-0.07
	D3.5	4.87	4.83	-0.03
	D3.6	4.87	4.87	0.00
	D3.7	4.87	4.87	0.00
	D3.8	4.87	4.87	0.00
	D3.9	4.87	4.87	0.00
	D3.10	4.87	4.87	0.00
Emphaty	D4.1	4.87	4.87	0.00
	D4.2	4.87	4.87	0.00
	D4.3	4.87	4.87	0.00
	D4.4	4.87	4.87	0.00
	D4.5	4.87	4.87	0.00
	D4.6	4.87	4.87	0.00
Tangible	D5.1	4.87	4.87	0.00
	D5.2	4.87	4.87	0.00
	D5.3	4.87	4.87	0.00
	D5.4	4.87	4.87	0.00
	D5.5	4.87	4.87	0.00
	D5.6	4.87	4.87	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.87	4.87	0.00
	D6.2	4.87	4.87	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D6.3	4.87	4.87	0.00
	D6.4	4.87	4.87	0.00
	D6.5	4.83	4.87	0.03
	D6.6	4.77	4.87	0.10
	D6.7	4.83	4.87	0.03
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.83	4.83	0.00
	D7.2	4.83	4.83	0.00
	D7.3	4.80	4.83	0.03
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.87	4.87	0.00
	D8.2	4.80	4.87	0.07
	D8.3	4.80	4.87	0.07
	D8.4	4.83	4.87	0.03
	D8.5	4.87	4.87	0.00
	D8.6	4.87	4.87	0.00
	D8.7	4.87	4.87	0.00
	D8.8	4.87	4.87	0.00
	D8.9	4.87	4.87	0.00
	D8.10	4.87	4.87	0.00
	D8.11	4.87	4.87	0.00
	D8.12	4.87	4.87	0.00

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 10 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.2 (Proses penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D1.3 (Pelayanan pemeriksaan dan pemberkasan yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D1.4 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D1.5 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D1.6 (Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D1.7 (Informasi mengenai jenis produk pelayanan publik dapat diandalkan) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D1.8 (Ketepatan tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D1.11 (Ketepatan

jam buka instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D1.12 (Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D1.13 (Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya) dengan GAP sebesar -0,07.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.1 (Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D2.2 (Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D2.4 (Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,03.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 4 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.1 (Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D3.5 (Mutu layanan yang diterima) dengan GAP sebesar -0,03.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.12 *Paired Samples Test* Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.01097	.03656	.00464	.00168	.02025	2.362	61	.021

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,021. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah digambarkan pada tabel berikut:

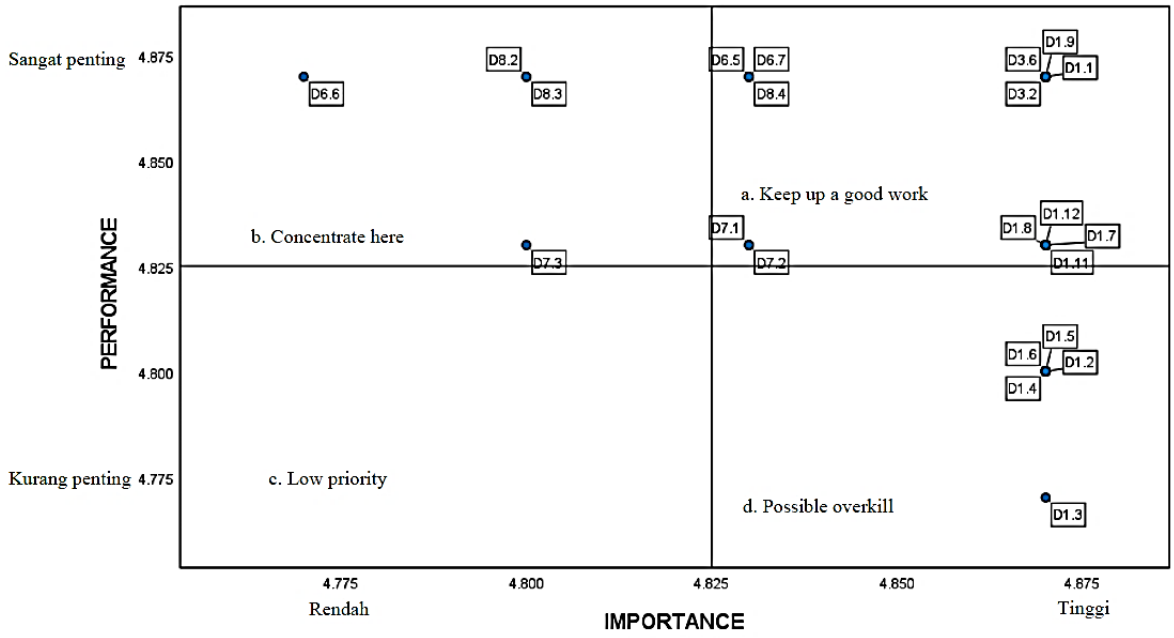

Diagram 8.4 IPA Matriks Dinas Usaha Kecil dan Menengah

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting,

namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.13 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah

RELIABILITY   1. Lakukan *review* dan penyederhanaan alur pelayanan agar tidak berbelit-belit dan dapat mempercepat proses penerimaan serta pemeriksaan dokumen.   2. Terapkan *checklist harian* dan sistem pengawasan kehadiran petugas untuk memastikan jam buka, tutup, dan jadwal pelayanan dijalankan tepat waktu.   3. Adakan *briefing* rutin setiap pagi untuk memastikan kesiapan tenaga administrasi, petugas lapangan, dan tenaga pendukung.   4. Pastikan informasi tentang produk, jenis layanan, dan prosedur pelayanan disampaikan dengan jelas melalui media cetak maupun digital (banner, brosur, situs web, media sosial).   5. Gunakan sistem antrian otomatis berbasis nomor pendaftaran untuk memastikan pelayanan dilakukan sesuai urutan kedatangan.
RESPONSIVENESS   1. Berikan pelatihan tentang customer handling, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan bagi petugas.   2. Sediakan kanal pengaduan daring (*online complaint system*) dan pastikan ada SLA (*Service Level Agreement*) 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.
ASSURANCE 1. Lakukan pelatihan rutin dan *refreshment course* bagi petugas untuk memperkuat pengetahuan teknis dan kemampuan pemecahan masalah di lapangan. 2. Terapkan *Standard Operating Behavior* (SOB) mengenai sopan santun, tutur kata, dan sikap pelayanan yang ramah. 3. Pastikan sistem keamanan layanan (terutama layanan digital) terjamin dan transparan untuk meningkatkan kepercayaan publik. 4. Buat sistem audit internal untuk memastikan mutu pelayanan tetap sesuai standar serta ada evaluasi berkala terhadap hasil kinerja petugas.

8.1.5 Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.14 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.04	4.58	0.54
	D1.2	4.12	4.56	0.44
	D1.3	4.24	4.56	0.32
	D1.4	4.20	4.52	0.32
	D1.5	4.18	4.56	0.38
	D1.6	3.96	4.56	0.60
	D1.7	4.02	4.56	0.54
	D1.8	4.00	4.56	0.56
	D1.9	4.02	4.58	0.56
	D1.11	4.12	4.56	0.44
	D1.12	4.00	4.60	0.60
	D1.13	4.06	4.48	0.42
Responsiveness	D2.1	4.12	4.54	0.42

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D2.2	4.00	4.64	0.64
	D2.3	4.04	4.66	0.62
	D2.4	4.06	4.56	0.50
	D2.5	4.06	4.46	0.40
	D2.6	3.92	4.56	0.64
Assurance	D3.1	4.12	4.64	0.52
	D3.2	4.10	4.64	0.54
	D3.3	4.14	4.64	0.50
	D3.4	4.08	4.54	0.46
	D3.5	4.12	4.54	0.42
	D3.6	4.10	4.50	0.40
	D3.7	4.18	4.52	0.34
	D3.8	4.30	4.56	0.26
	D3.9	4.24	4.52	0.28
	D3.10	4.32	4.56	0.24
Emphaty	D4.1	4.24	4.62	0.38
	D4.2	4.12	4.62	0.50
	D4.3	4.24	4.64	0.40
	D4.4	4.22	4.62	0.40
	D4.5	4.26	4.62	0.36
	D4.6	4.32	4.64	0.32
Tangible	D5.1	4.22	4.64	0.42
	D5.2	4.26	4.56	0.30
	D5.3	4.32	4.52	0.20
	D5.4	4.20	4.62	0.42
	D5.5	4.30	4.62	0.32
	D5.6	4.20	4.66	0.46
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.22	4.60	0.38
	D6.2	4.24	4.50	0.26
	D6.3	4.14	4.64	0.50
	D6.4	4.26	4.64	0.38
	D6.5	4.30	4.62	0.32
	D6.6	4.30	4.66	0.36
	D6.7	4.22	4.56	0.34
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.26	4.64	0.38
	D7.2	4.24	4.82	0.58
	D7.3	4.28	4.74	0.46
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	3.96	3.74	-0.22
	D8.2	4.00	3.84	-0.16
	D8.3	4.00	3.78	-0.22
	D8.4	3.82	3.62	-0.20
	D8.5	3.80	3.46	-0.34
	D8.6	3.80	3.60	-0.20
	D8.7	3.94	3.62	-0.32
	D8.8	3.92	3.74	-0.18
	D8.9	3.88	3.54	-0.34
	D8.10	4.14	3.60	-0.54

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D8.11	4.08	3.60	-0.48
	D8.12	4.22	3.64	-0.58

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,22, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,16, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,22, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,34, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,32, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -0,18, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,34, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,54, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,48, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,58.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.15 *Paired Samples Test* Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang

		Paired Differences							
					95% Confidence Interval of the Difference				
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	-.28323	.31766	.04034	-.36390	-.20256	-7.020	61	.000

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang digambarkan pada tabel berikut:

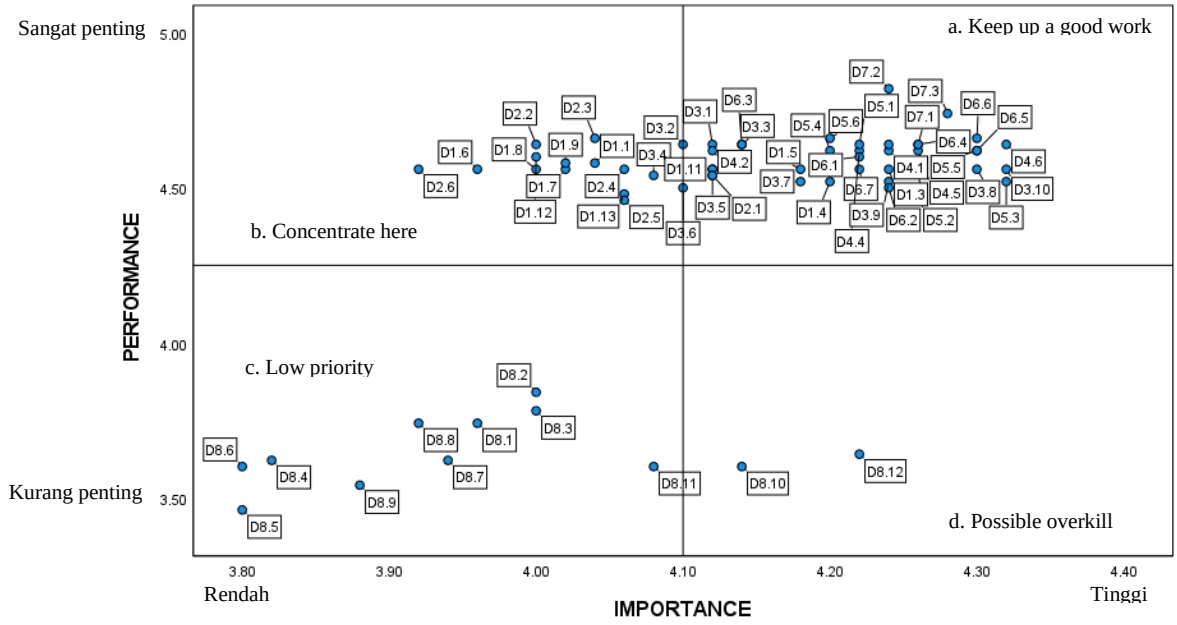

Diagram 8.5 IPA Matriks Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.16 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang

OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Lakukan pelatihan pengelolaan informasi publik bagi petugas PPID di seluruh perangkat daerah. 2. Kembangkan *dashboard monitoring* keterbukaan informasi publik yang menampilkan capaian GAP antarindikator.

3. Tingkatkan kolaborasi lintas OPD untuk memastikan konsistensi dan keterpaduan data publik.
4. Dorong digitalisasi layanan publik agar aksesibilitas dan transparansi meningkat.

8.1.6 Dinas Pendidikan

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.17 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.23	4.55	0.32
	D1.2	4.29	4.4	0.11
	D1.3	4.26	4.35	0.09
	D1.4	4.31	4.44	0.13
	D1.5	4.26	4.35	0.09
	D1.6	4.32	4.56	0.24
	D1.7	4.27	4.35	0.08
	D1.8	4.29	4.33	0.04
	D1.9	4.32	4.54	0.22
	D1.11	4.27	4.38	0.11
	D1.12	4.26	4.11	-0.15
	D1.13	4.34	4.11	-0.23
Responsiveness	D2.1	4.27	4.38	0.11
	D2.2	4.34	4.56	0.22
	D2.3	4.27	4.33	0.06
	D2.4	4.31	4.48	0.17
	D2.5	4.29	4.16	-0.13
	D2.6	4.26	4.24	-0.02
Assurance	D3.1	4.37	4.44	0.07
	D3.2	4.18	4.25	0.07
	D3.3	4.24	4.35	0.11
	D3.4	4.23	4.35	0.12
	D3.5	4.23	4.39	0.16
	D3.6	4.32	4.38	0.06
	D3.7	4.29	4.56	0.27
	D3.8	4.16	4.16	0.00
	D3.9	4.19	4.18	-0.01
	D3.10	4.29	4.13	-0.16

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Emphaty	D4.1	4.23	4.35	0.12
	D4.2	4.27	4.33	0.06
	D4.3	4.26	4.45	0.19
	D4.4	4.31	4.35	0.04
	D4.5	4.24	4.56	0.32
	D4.6	4.26	4.24	-0.02
Tangible	D5.1	4.29	4.19	-0.10
	D5.2	4.03	4.19	0.16
	D5.3	3.94	4.23	0.29
	D5.4	3.92	4.23	0.31
	D5.5	3.94	4.19	0.25
	D5.6	4.08	4.23	0.15
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.44	4.08	-0.36
	D6.2	3.97	4.03	0.06
	D6.3	4.19	4.06	-0.13
	D6.4	4.24	4.19	-0.05
	D6.5	4.23	4.26	0.03
	D6.6	4.05	4.26	0.21
	D6.7	4.26	4.18	-0.08
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.02	3.82	-0.20
	D7.2	3.9	3.79	-0.11
	D7.3	3.89	3.89	0.00
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	3.85	3.05	-0.80
	D8.2	3.84	3.02	-0.82
	D8.3	3.85	3.05	-0.80
	D8.4	3.79	3.03	-0.76
	D8.5	3.82	3	-0.82
	D8.6	3.82	2.98	-0.84
	D8.7	3.81	3	-0.81
	D8.8	3.84	3.03	-0.81
	D8.9	3.84	3.08	-0.76
	D8.10	3.84	3.1	-0.74
	D8.11	3.84	3.15	-0.69
	D8.12	4.21	3.23	-0.98

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.12 (Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik) dengan GAP

sebesar -0,15, indikator D1.13 (Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya) dengan GAP sebesar -0,23.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -0,13, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,02.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.9 (Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan) dengan GAP sebesar -0,02, indikator D3.10 (Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,16.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 1 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.6 (Keramahan dan kesopanan dari petugas) dengan GAP sebesar -0,10.

Pada dimensi *Tangible* diketahui ada 1 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D5.1 (Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu) dengan GAP sebesar -0,10.

Pada dimensi kualitas sumber daya manusia diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D6.1 (Jumlah Staf administrasi) dengan GAP sebesar -0,35, indikator D6.3 (Jumlah tenaga pendukung pelayanan publik)

dengan GAP sebesar -0,13, indikator D6.4 (Staf administrasi sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,05. indikator D6.7 (Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,08.

Pada dimensi sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D7.1 (Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D7.2 (Ketersediaan fasilitas informasi online) dengan GAP sebesar -0,11.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,81, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,82, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,81, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,76, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,82, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,84, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,81, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -0,81, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,76, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP

sebesar -0,74, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,69, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,98.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.18 *Paired Samples Test* Dinas Pendidikan

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.10226	.37268	.04733	.00761	.19690	2.160	61	.035

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,035. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Pendidikan.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Pendidikan digambarkan pada tabel berikut:

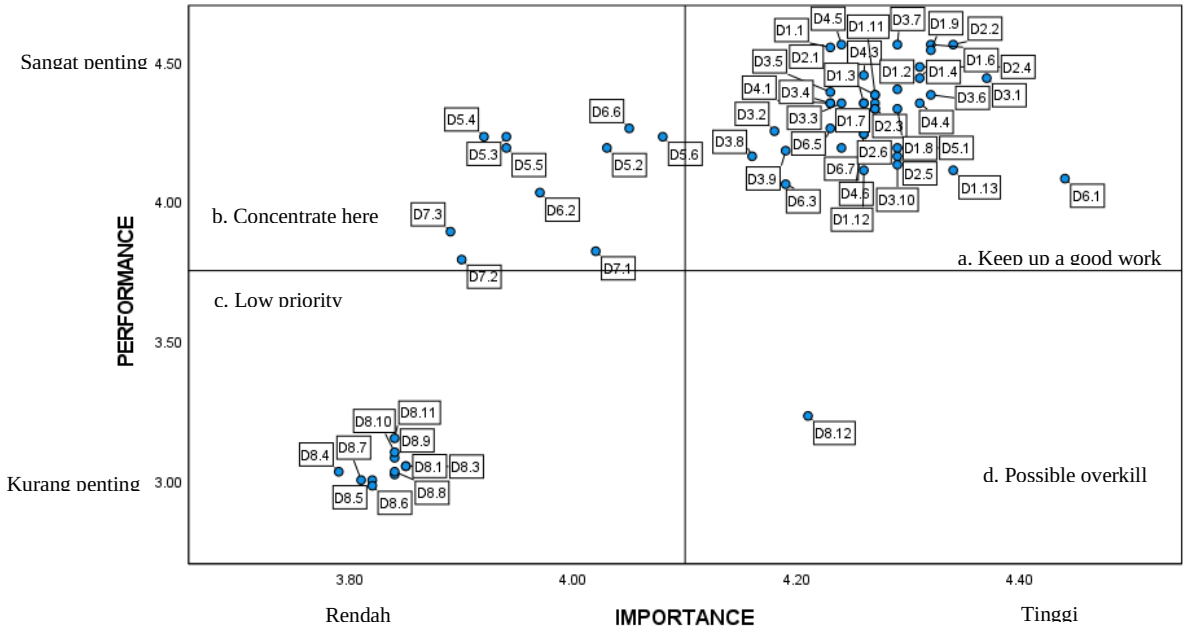

Diagram 8.6 IPA Matriks Dinas Pendidikan

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.19 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Dinas Pendidikan

RELIABILITY
1. Pastikan jadwal pelayanan dipatuhi secara konsisten oleh seluruh pegawai; buat sistem pengingat digital atau SOP disiplin waktu.

2. Tingkatkan keterbukaan informasi prosedur layanan melalui media digital (website, banner, brosur) dengan bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan selalu diperbarui. 3. Lakukan evaluasi kepatuhan jam operasional secara berkala agar tidak terjadi pelayanan tertunda atau tutup lebih awal.
RESPONSIVENESS 1. Bentuk tim khusus pengelola pengaduan dengan target waktu tanggapan maksimal (misal 1x24 jam). 2. Kembangkan sistem pengaduan online terintegrasi yang mencatat dan memantau tindak lanjut setiap keluhan. 3. Lakukan pelatihan komunikasi pelayanan publik bagi staf agar respon terhadap masyarakat lebih cepat, empatik, dan solutif.
ASSURANCE 1. Publikasikan standar biaya resmi layanan melalui papan informasi dan situs web agar masyarakat memahami tarif yang berlaku. 2. Lakukan pengawasan dan audit internal untuk memastikan tidak ada biaya tambahan di luar ketentuan. 3. Perkuat transparansi dan kepercayaan publik dengan laporan rutin mengenai pelaksanaan standar biaya layanan.
EMPHATY 1. Selenggarakan pelatihan etika pelayanan dan komunikasi publik secara berkala. 2. Terapkan penilaian kinerja berbasis kepuasan pelanggan, termasuk aspek sikap dan keramahan. 3. Dorong budaya kerja “Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun” sebagai nilai utama pelayanan publik.
TANGIBLE 1. Jadwalkan pembersihan rutin dan pengawasan kebersihan oleh petugas kebersihan. 2. Tambahkan fasilitas pendukung kenyamanan, seperti pendingin ruangan, tempat duduk memadai, dan area ramah disabilitas. 3. Gunakan penataan interior yang menenangkan agar menciptakan kesan profesional dan nyaman.
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA 1. Lakukan analisis beban kerja untuk menentukan kebutuhan ideal jumlah staf administrasi dan pendukung. 2. Tambahkan rekrutmen atau redistribusi pegawai dari unit lain jika kekurangan SDM.

3. Adakan pelatihan teknis dan peningkatan kompetensi untuk memastikan semua petugas sesuai bidangnya. 4. Evaluasi kinerja dan kompetensi secara berkala untuk menjaga profesionalitas SDM.
SARANA PRASARANA YANG TERINTEGRASI DAN TERDIGITALISASI 1. Perbaharui dan perbanyak media informasi cetak maupun digital yang mudah diakses oleh masyarakat. 2. Tingkatkan aksesibilitas informasi online melalui situs resmi, media sosial, dan aplikasi pelayanan publik. 3. Pastikan setiap layanan memiliki panduan digital interaktif agar masyarakat dapat mandiri memperoleh informasi.
OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Segera lakukan pembaruan dan pengelolaan konten informasi publik di portal PPID secara rutin dan terstruktur. 2. Tetapkan SOP pengelolaan data dan dokumen publik, termasuk siapa yang bertanggung jawab di tiap instansi/perangkat daerah. 3. Kembangkan dashboard keterbukaan informasi publik terintegrasi antar-OPD agar masyarakat mudah mengakses data seperti profil, kinerja, keuangan, aset, dan kegiatan. 4. Adakan pelatihan pengelolaan informasi publik bagi petugas PPID utama dan pembantu untuk memperkuat pemahaman terhadap UU Keterbukaan Informasi Publik. 5. Lakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kepatuhan publikasi informasi dari setiap instansi. 6. Perkuat koordinasi antarinstansi (PPID Utama, BPKPD, DPMPTSP, BPBD) agar penyajian informasi publik konsisten, cepat, dan transparan.

8.1.7 Dinas Sosial

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.20 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.47	4.60	0.13
	D1.2	4.47	4.60	0.13
	D1.3	4.47	4.53	0.07
	D1.4	4.47	4.53	0.07
	D1.5	4.47	4.53	0.07
	D1.6	4.47	4.53	0.07
	D1.7	4.47	4.53	0.07
	D1.8	4.47	4.53	0.07
	D1.9	4.47	4.53	0.07
	D1.11	4.47	4.53	0.07
	D1.12	4.47	4.53	0.07
	D1.13	4.47	4.53	0.07
Responsiveness	D2.1	4.47	4.67	0.20
	D2.2	4.47	4.67	0.20
	D2.3	4.47	4.67	0.20
	D2.4	4.47	4.67	0.20
	D2.5	4.40	4.67	0.27
	D2.6	4.47	4.67	0.20
Assurance	D3.1	4.40	4.60	0.20
	D3.2	4.47	4.60	0.13
	D3.3	4.47	4.60	0.13
	D3.4	4.47	4.60	0.13
	D3.5	4.47	4.60	0.13
	D3.6	4.47	4.60	0.13
	D3.7	4.47	4.60	0.13
	D3.8	4.47	4.60	0.13
	D3.9	4.47	4.60	0.13
	D3.10	4.47	4.60	0.13
Emphaty	D4.1	4.47	4.67	0.20
	D4.2	4.53	4.67	0.13
	D4.3	4.47	4.67	0.20
	D4.4	4.47	4.67	0.20
	D4.5	4.47	4.67	0.20
	D4.6	4.53	4.67	0.13
Tangible	D5.1	4.47	4.60	0.13
	D5.2	4.47	4.60	0.13
	D5.3	4.47	4.60	0.13
	D5.4	4.47	4.60	0.13
	D5.5	4.47	4.60	0.13
	D5.6	4.47	4.60	0.13
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.47	4.53	0.07
	D6.2	4.47	4.47	0.00
	D6.3	4.47	4.47	0.00
	D6.4	4.47	4.53	0.07
	D6.5	4.47	4.53	0.07

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D6.6	4.47	4.53	0.07
	D6.7	4.47	4.53	0.07
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.60	4.67	0.07
	D7.2	4.60	4.67	0.07
	D7.3	4.60	4.60	0.00
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	3.87	2.80	-1.07
	D8.2	3.87	2.80	-1.07
	D8.3	3.87	2.73	-1.13
	D8.4	3.87	2.73	-1.13
	D8.5	3.87	2.67	-1.20
	D8.6	3.87	2.67	-1.20
	D8.7	3.93	2.73	-1.20
	D8.8	3.93	2.73	-1.20
	D8.9	3.87	2.60	-1.27
	D8.10	3.93	2.67	-1.27
	D8.11	3.80	2.67	-1.13
	D8.12	3.93	2.93	-1.00

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,07, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -1,07, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -1,13, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -1,13, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian

(Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,27, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,27, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -1,13, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -1,00.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.21 *Paired Samples Test* Dinas Sosial

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.13032	.51113	.06491	.00052	.26013	2.008	61	.049

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,049. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Sosial.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Sosial digambarkan pada tabel berikut:

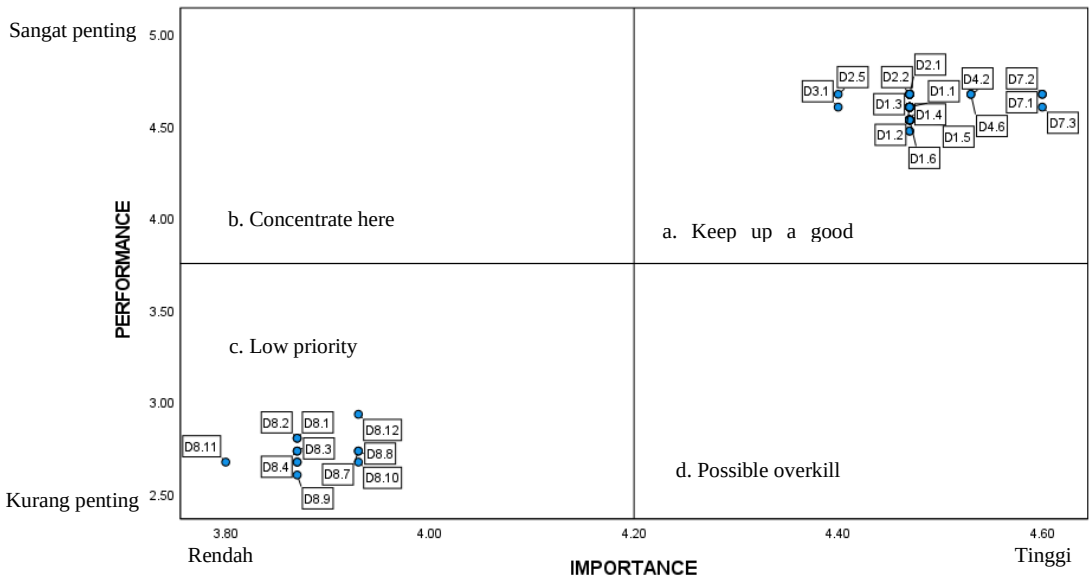

Diagram 8.7 IPA Matriks Dinas Sosial

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.22 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Dinas Sosial

OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Meningkatkan pembaruan dan integrasi data di website PPID. 2. Meningkatkan keterbukaan informasi keuangan dan kegiatan publik. 3. Mengoptimalkan koordinasi antarperangkat daerah agar informasi seragam dan mudah diakses masyarakat.

8.1.8 Dinas Kesehatan

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.23 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	3.92	4.25	0.33
	D1.2	4.08	4.25	0.17
	D1.3	4.17	4.25	0.08
	D1.4	4.17	4.25	0.08
	D1.5	4.08	4.25	0.17
	D1.6	4.00	4.25	0.25
	D1.7	4.08	4.25	0.17
	D1.8	4.08	4.25	0.17
	D1.9	4.08	4.25	0.17
	D1.11	4.17	4.25	0.08
	D1.12	4.17	4.25	0.08
	D1.13	4.25	4.25	0.00
Responsiveness	D2.1	4.25	4.08	-0.17
	D2.2	4.42	4.08	-0.33
	D2.3	4.33	4.08	-0.25
	D2.4	4.42	4.08	-0.33
	D2.5	4.42	4.08	-0.33
	D2.6	4.42	4.08	-0.33
Assurance	D3.1	4.42	4.00	-0.42
	D3.2	4.25	4.00	-0.25
	D3.3	4.25	4.00	-0.25
	D3.4	4.42	4.00	-0.42
	D3.5	4.33	5.67	1.33
	D3.6	4.42	4.00	-0.42
	D3.7	4.00	4.00	0.00
	D3.8	4.00	4.00	0.00
	D3.9	4.25	4.00	-0.25
	D3.10	4.33	4.00	-0.33
Emphaty	D4.1	3.83	4.00	0.17
	D4.2	4.17	4.00	-0.17
	D4.3	4.25	4.00	-0.25
	D4.4	3.83	4.00	0.17
	D4.5	4.00	4.00	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D4.6	4.25	4.00	-0.25
Tangible	D5.1	3.92	4.17	0.25
	D5.2	4.00	4.17	0.17
	D5.3	3.92	4.17	0.25
	D5.4	3.83	4.17	0.33
	D5.5	3.92	4.17	0.25
	D5.6	4.08	4.17	0.08
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.25	4.17	-0.08
	D6.2	4.17	4.17	0.00
	D6.3	4.17	4.17	0.00
	D6.4	4.33	4.17	-0.17
	D6.5	4.33	4.17	-0.17
	D6.6	4.50	4.17	-0.33
	D6.7	4.33	4.17	-0.17
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.25	4.17	-0.08
	D7.2	4.17	4.25	0.08
	D7.3	4.25	4.42	0.17
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.25	3.50	-0.75
	D8.2	4.33	3.42	-0.92
	D8.3	4.08	3.42	-0.67
	D8.4	4.17	3.67	-0.50
	D8.5	4.17	3.58	-0.58
	D8.6	4.17	3.58	-0.58
	D8.7	4.25	3.67	-0.58
	D8.8	4.17	3.75	-0.42
	D8.9	4.17	3.50	-0.67
	D8.10	4.17	3.50	-0.67
	D8.11	3.92	3.50	-0.42
	D8.12	4.00	3.67	-0.33

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.1 (Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D2.2 (Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat

pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,25, indikator D2.4 (Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,33.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 7 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.1 (Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic) dengan GAP sebesar -0,42, indikator D3.2 (Ketrampilan petugas dalam bekerja) dengan GAP sebesar -0,25, indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -0,25, indikator D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan) dengan GAP sebesar -0,42, indikator D3.6 (Kemampuan komunikasi yang baik) dengan GAP sebesar -0,42, indikator D3.9 (aminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan) dengan GAP sebesar -0,25, indikator D3.10 (Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,33.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.2 (Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D4.3 (Pelayanan pada semua pengguna layanan tanpa memandang status sosial) dengan GAP sebesar -0,25, indikator D4.6 (Keramahan dan kesopanan dari petugas) dengan GAP sebesar -0,25.

Pada dimensi kualitas sumber daya manusia diketahui ada 5 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D6.1 (Jumlah Staf administrasi) dengan GAP

sebesar -0,08, indikator D6.4 (Staf administrasi sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D6.5 (Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D6.6 (Satpam sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D6.7 (Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,17.

Pada dimensi sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi diketahui ada 1 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D7.1 (Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)) dengan GAP sebesar -0,08.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,75, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,92, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,67, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,50, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,58, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,58, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,58, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -0,42, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,67, indikator

D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,67, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,42, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,33.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.24 *Paired Samples Test* Dinas Kesehatan

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.12613	.35722	.04537	.03541	.21685	2.780	61	.007

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,007. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Kesehatan.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Kesehatan digambarkan pada tabel berikut:

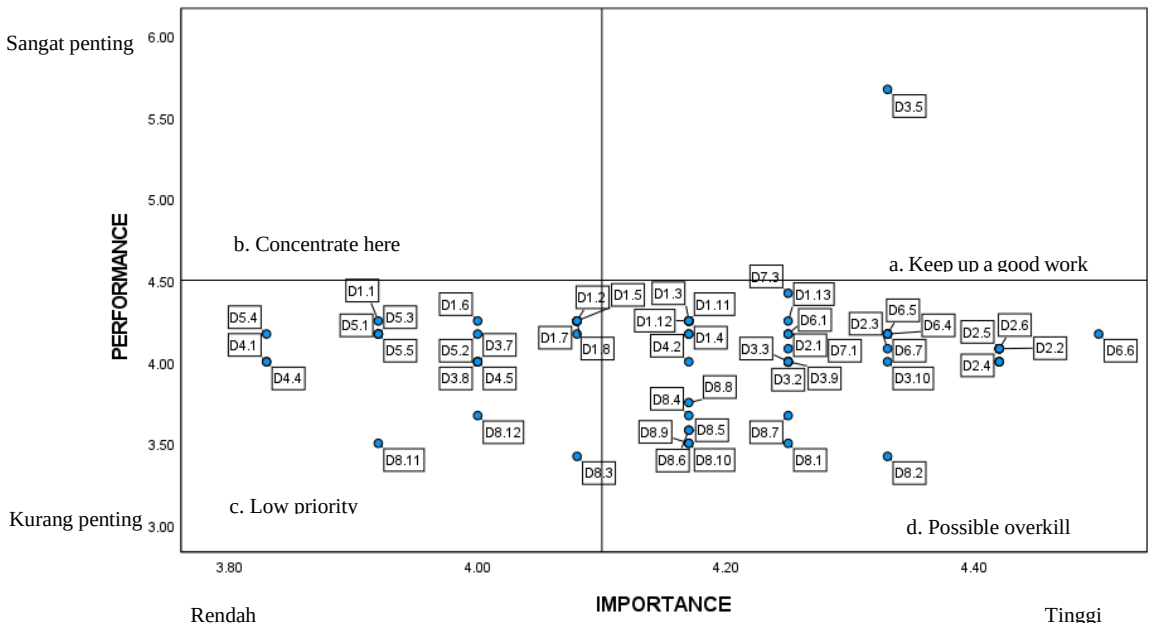

Diagram 8.8 IPA Matriks Dinas Kesehatan

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.25 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Dinas Kesehatan

RESPONSIVENESS
1. Pelatihan layanan cepat tanggap bagi petugas, fokus pada penyelesaian keluhan secara efisien dan komunikatif.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan perlu disusun dan disosialisasikan ulang agar setiap petugas tahu batas waktu respon dan langkah tindak lanjut.

3. Peningkatan kemampuan komunikasi agar penyampaian informasi mudah dipahami oleh masyarakat. 4. Penerapan sistem antrian dan monitoring digital agar keluhan dan permintaan layanan tercatat, ditindaklanjuti, dan dapat dilacak statusnya. 5. Evaluasi kepuasan pasca-layanan (feedback cepat) untuk mengukur kecepatan respon dan kenyamanan pengguna layanan.
ASSURANCE 1. Program peningkatan kompetensi dan sertifikasi pegawai, terutama terkait pemahaman masalah pelayanan publik dan komunikasi efektif. 2. Sosialisasi transparansi biaya di seluruh titik layanan (banner, website, dan aplikasi) agar masyarakat percaya tidak ada pungutan liar. 3. Pelatihan etika pelayanan publik, menekankan pentingnya kesopanan, keramahan, dan rasa aman bagi pengguna layanan. 4. Audit internal berkala untuk memastikan semua petugas menjalankan pelayanan sesuai standar mutu dan prosedur. 5. Peningkatan komunikasi interpersonal, termasuk kemampuan menjelaskan prosedur dan biaya secara meyakinkan.
EMPHATY 1. Pelatihan pelayanan humanis dan berempati, menumbuhkan kesadaran bahwa setiap masyarakat harus dilayani secara setara tanpa memandang status sosial. 2. Supervisi langsung dari pimpinan untuk mencontohkan pelayanan ramah dan sopan. 3. Penilaian kinerja berbasis kepuasan pengguna, menilai keramahan dan kesopanan petugas. 4. *Reward and recognition system* bagi petugas yang menunjukkan empati dan pelayanan prima.
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA 1. Evaluasi kebutuhan tenaga kerja untuk memastikan jumlah staf administratif dan pendukung mencukupi beban kerja pelayanan. 2. Program pelatihan teknis rutin untuk meningkatkan kompetensi staf, tenaga pelayanan, dan satpam sesuai bidangnya. 3. Rotasi pegawai berbasis kompetensi, agar posisi diisi oleh SDM yang paling sesuai keahlian. 4. Penerapan sistem rekrutmen berbasis kompetensi bagi tenaga pendukung baru.

5. Peningkatan kesejahteraan dan motivasi kerja, agar petugas lebih profesional dan fokus dalam pelayanan.
SARANA PRASARANA YANG TERINTEGRASI DAN TERDIGITALISASI 1. Perbaikan dan pembaruan media informasi, seperti pamflet, petunjuk arah, papan digital, dan brosur layanan publik. 2. Optimalisasi kanal informasi online, seperti website dan media sosial resmi, agar mudah diakses masyarakat. 3. Pembuatan sistem informasi terpadu (dashboard publik) untuk memudahkan pengguna mencari informasi layanan, biaya, dan prosedur.
OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Peningkatan kapasitas PPID Utama dan PPID Pelaksana, termasuk pelatihan pengelolaan informasi publik. 2. Pembaruan rutin laman PPID dengan informasi lengkap terkait profil instansi, kinerja, keuangan, kegiatan, hingga data aset. 3. Integrasi data antar perangkat daerah, agar informasi publik dapat diakses melalui satu portal resmi. 4. Publikasi aktif melalui media sosial dan website untuk mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas publik. 5. Pemantauan berkala keterbukaan informasi, memastikan semua dokumen wajib tersedia sesuai UU Keterbukaan Informasi Publik. 6. Peningkatan koordinasi antar instansi (BPKPD, BPBD, DPMPTSP, dan PPID) untuk sinkronisasi data dan konsistensi informasi.

8.1.9 RSUD Bangil

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.26 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Bangil

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.03	4.63	0.59
	D1.2	4.22	4.63	0.41
	D1.3	4.13	4.63	0.50
	D1.4	3.94	4.41	0.47

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D1.5	4.03	4.63	0.59
	D1.6	3.97	4.63	0.66
	D1.7	4.16	4.59	0.44
	D1.8	4.03	4.59	0.56
	D1.9	4.25	4.59	0.34
	D1.11	4.25	4.41	0.16
	D1.12	3.75	4.63	0.88
	D1.13	4.25	4.63	0.38
Responsiveness	D2.1	4.13	4.72	0.59
	D2.2	4.22	4.63	0.41
	D2.3	4.13	4.63	0.50
	D2.4	4.13	4.63	0.50
	D2.5	4.06	4.72	0.66
	D2.6	3.97	4.72	0.75
Assurance	D3.1	4.03	4.66	0.63
	D3.2	3.84	4.72	0.88
	D3.3	4.00	4.69	0.69
	D3.4	4.09	4.63	0.53
	D3.5	4.09	4.69	0.59
	D3.6	4.41	4.66	0.25
	D3.7	4.44	4.53	0.09
	D3.8	4.16	4.56	0.41
	D3.9	4.31	4.59	0.28
	D3.10	4.13	4.66	0.53
Emphaty	D4.1	4.09	4.47	0.38
	D4.2	4.25	4.47	0.22
	D4.3	4.25	4.69	0.44
	D4.4	4.31	4.66	0.34
	D4.5	4.25	4.69	0.44
	D4.6	4.25	4.63	0.38
Tangible	D5.1	4.50	4.66	0.16
	D5.2	4.03	4.72	0.69
	D5.3	4.47	4.66	0.19
	D5.4	4.06	4.63	0.56
	D5.5	4.28	4.63	0.34
	D5.6	4.25	4.56	0.31
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.50	4.47	-0.03
	D6.2	4.31	4.47	0.16
	D6.3	4.25	4.69	0.44
	D6.4	4.09	4.56	0.47
	D6.5	4.28	4.41	0.13
	D6.6	4.28	4.69	0.41
	D6.7	4.13	4.69	0.56
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	3.94	4.72	0.78
	D7.2	4.31	4.75	0.44
	D7.3	4.22	4.53	0.31

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.03	4.44	0.41
	D8.2	3.84	4.47	0.63
	D8.3	3.88	4.50	0.63
	D8.4	3.72	4.19	0.47
	D8.5	3.88	4.03	0.16
	D8.6	4.03	4.44	0.41
	D8.7	3.94	4.28	0.34
	D8.8	4.03	4.06	0.03
	D8.9	3.88	4.34	0.47
	D8.10	3.72	4.34	0.63
	D8.11	3.69	4.44	0.75
	D8.12	3.72	4.38	0.66

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Hasil analisis menyatakan bahwa tidak ada GAP di RSUD Bangil.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.27 *Paired Samples Test* RSUD Bangil

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	-.45145	.20072	.02549	-.50242	-.40048	-17.710	61	.000

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap RSUD Bangil.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian RSUD Bangil digambarkan pada tabel berikut:

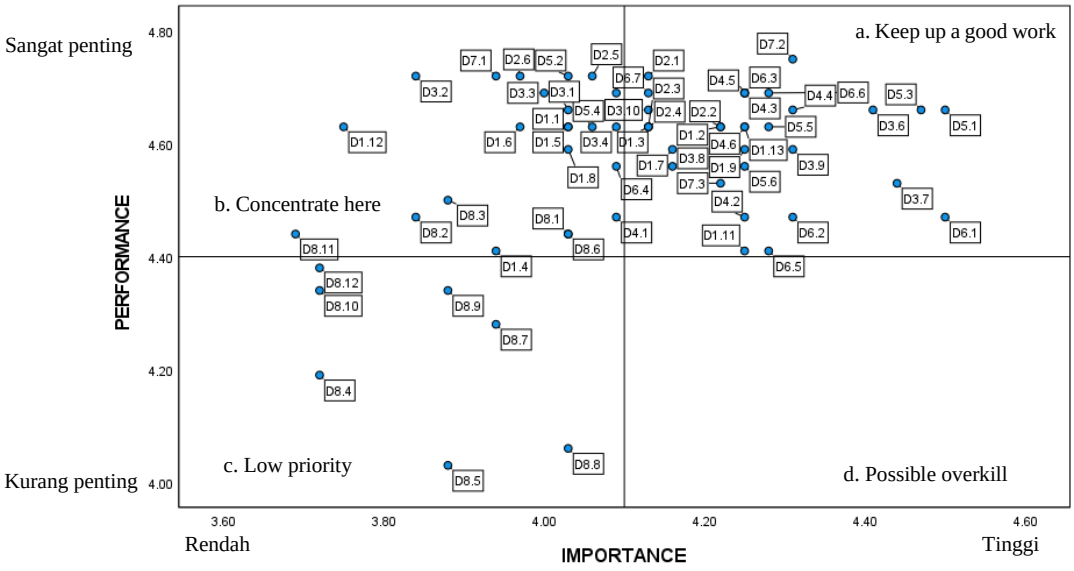

Diagram 8.9 IPA Matriks RSUD Bangil

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif.

8.1.10 Puskesmas Tosari

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.28 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tosari

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.7	4.7	0.00
	D1.2	4.7	4.7	0.00
	D1.3	4.7	4.7	0.00
	D1.4	4.7	4.7	0.00
	D1.5	4.7	4.7	0.00
	D1.6	4.7	4.7	0.00
	D1.7	4.7	4.7	0.00
	D1.8	4.7	4.7	0.00
	D1.9	4.7	4.7	0.00
	D1.11	4.7	4.7	0.00
	D1.12	4.7	4.7	0.00
	D1.13	4.7	4.7	0.00
Responsiveness	D2.1	4.7	4.7	0.00
	D2.2	4.7	4.7	0.00
	D2.3	4.7	4.7	0.00
	D2.4	4.7	4.7	0.00
	D2.5	4.7	4.7	0.00
	D2.6	4.7	4.7	0.00
Assurance	D3.1	4.7	4.7	0.00
	D3.2	4.7	4.7	0.00
	D3.3	4.7	4.7	0.00
	D3.4	4.7	4.7	0.00
	D3.5	4.7	4.7	0.00
	D3.6	4.7	4.7	0.00
	D3.7	4.7	4.7	0.00
	D3.8	4.7	4.7	0.00
	D3.9	4.7	4.7	0.00
	D3.10	4.7	4.7	0.00
Emphaty	D4.1	4.7	4.7	0.00
	D4.2	4.7	4.7	0.00
	D4.3	4.7	4.7	0.00
	D4.4	4.7	4.7	0.00
	D4.5	4.7	4.7	0.00
	D4.6	4.7	4.7	0.00
Tangible	D5.1	4.7	4.7	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D5.2	4.7	4.7	0.00
	D5.3	4.7	4.7	0.00
	D5.4	4.7	4.7	0.00
	D5.5	4.7	4.7	0.00
	D5.6	4.7	4.7	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.7	4.7	0.00
	D6.2	4.7	4.7	0.00
	D6.3	4.7	4.7	0.00
	D6.4	4.7	4.7	0.00
	D6.5	4.7	4.7	0.00
	D6.6	4.7	4.7	0.00
	D6.7	4.7	4.7	0.00
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.7	4.7	0.00
	D7.2	4.7	4.7	0.00
	D7.3	4.7	4.7	0.00
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.7	4.22	-0.48
	D8.2	4.7	4.32	-0.38
	D8.3	4.7	4.15	-0.55
	D8.4	4.7	4.04	-0.66
	D8.5	4.7	4.55	-0.15
	D8.6	4.7	4.16	-0.54
	D8.7	4.7	4.25	-0.45
	D8.8	4.7	4.24	-0.46
	D8.9	4.7	4.26	-0.44
	D8.10	4.7	4.35	-0.35
	D8.11	4.7	4.45	-0.25
	D8.12	4.7	4.65	-0.05

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,48, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,38, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala

Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,55, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,66, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,15, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,54, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,45, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -0,46, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,44, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,35, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,25, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,05.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.29 *Paired Samples Test* Puskesmas Tosari

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.05735	.15418	.01692	.02368	.09102	3.389	82	.001

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya

terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Puskesmas Tosari.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Puskesmas Tosari digambarkan pada tabel berikut:

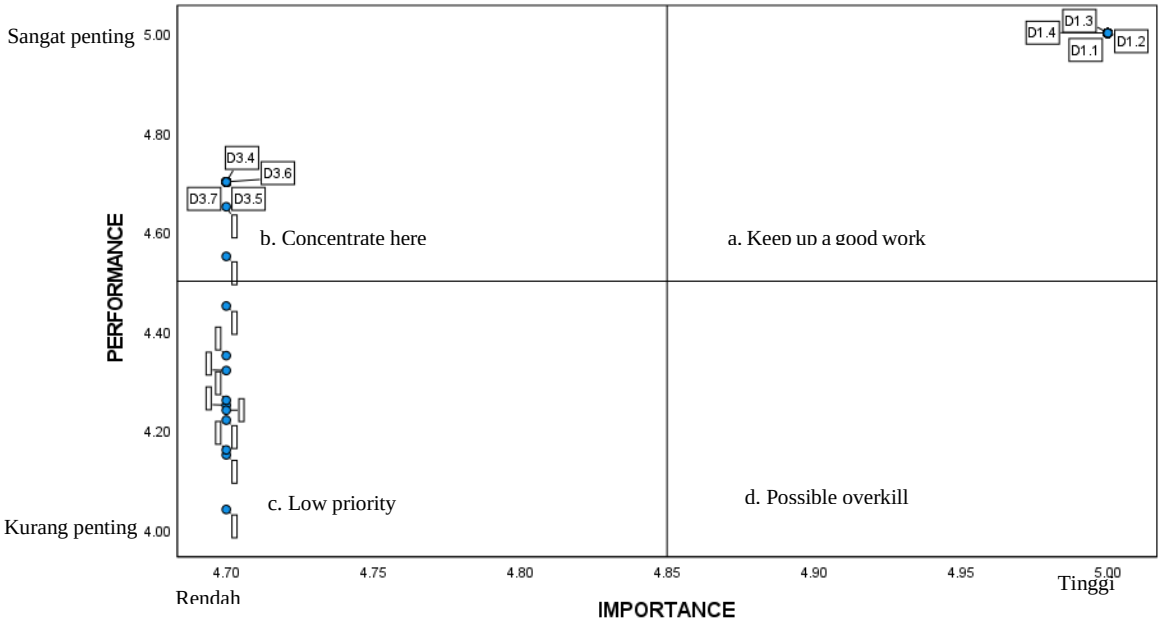

Diagram 8.10 IPA Matriks Puskesmas Tosari

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP

antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.30 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Puskesmas Tosari

OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Jadikan website PPID pusat utama informasi publik yang terintegrasi, responsif, dan diperbarui rutin. 2. Gunakan dashboard interaktif agar publik mudah menemukan data yang dibutuhkan. 3. Latih petugas PPID dan admin instansi terkait dalam pengelolaan informasi publik digital, termasuk penyusunan laporan dan manajemen data transparan. 4. Sinkronkan data antara PPID Utama, DPMPTSP, BPKPD, dan BPBD agar tidak terjadi tumpang tindih informasi dan masyarakat memperoleh data yang seragam. 5. Gunakan sistem e-PPID atau portal layanan publik online dengan fitur pencarian dan pengajuan permintaan informasi yang otomatis tercatat. 6. Lakukan kampanye edukatif (offline dan online) agar masyarakat memahami haknya dalam mengakses informasi serta tahu bagaimana prosedur permintaannya.

8.1.11 Puskesmas Pasrepan

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.31 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pasrepan

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.40	4.40	0.00
	D1.2	4.40	4.40	0.00
	D1.3	4.40	4.40	0.00
	D1.4	4.40	4.40	0.00
	D1.5	4.40	4.40	0.00
	D1.6	4.40	4.40	0.00
	D1.7	4.40	4.40	0.00
	D1.8	4.40	4.50	0.10
	D1.9	4.40	4.60	0.20
	D1.11	4.40	4.40	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D1.12	4.40	4.50	0.10
	D1.13	4.40	4.60	0.20
Responsiveness	D2.1	4.40	4.40	0.00
	D2.2	4.40	4.40	0.00
	D2.3	4.40	4.20	-0.20
	D2.4	4.40	4.10	-0.30
	D2.5	4.40	4.30	-0.10
	D2.6	4.40	4.30	-0.10
Assurance	D3.1	4.40	4.50	0.10
	D3.2	4.40	4.60	0.20
	D3.3	4.40	4.50	0.10
	D3.4	4.40	4.30	-0.10
	D3.5	4.40	4.40	0.00
	D3.6	4.40	4.30	-0.10
	D3.7	4.50	4.40	-0.10
	D3.8	4.40	4.40	0.00
	D3.9	4.40	4.40	0.00
	D3.10	4.50	4.40	-0.10
Emphaty	D4.1	4.50	4.40	-0.10
	D4.2	4.50	4.40	-0.10
	D4.3	4.40	4.40	0.00
	D4.4	4.40	4.40	0.00
	D4.5	4.50	4.40	-0.10
	D4.6	4.50	4.40	-0.10
Tangible	D5.1	4.40	4.40	0.00
	D5.2	4.40	4.40	0.00
	D5.3	4.40	4.40	0.00
	D5.4	4.40	4.40	0.00
	D5.5	4.40	4.40	0.00
	D5.6	4.40	4.40	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.40	4.40	0.00
	D6.2	4.40	4.40	0.00
	D6.3	4.40	4.40	0.00
	D6.4	4.40	4.40	0.00
	D6.5	4.40	4.40	0.00
	D6.6	4.40	4.40	0.00
	D6.7	4.40	4.40	0.00
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.40	4.40	0.00
	D7.2	4.40	4.40	0.00
	D7.3	4.40	4.40	0.00
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.40	4.40	0.00
	D8.2	4.40	4.40	0.00
	D8.3	4.40	4.40	0.00
	D8.4	4.40	4.40	0.00
	D8.5	4.40	4.40	0.00
	D8.6	4.40	4.40	0.00
	D8.7	4.40	4.40	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D8.8	4.40	4.40	0.00
	D8.9	4.40	4.40	0.00
	D8.10	4.40	4.40	0.00
	D8.11	4.40	4.40	0.00
	D8.12	4.40	4.40	0.00

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 4 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D2.4 (Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,30, indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,10.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 4 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator indikator D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D3.6 (Kemampuan komunikasi yang baik) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D3.7 (Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D3.10 (Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,10.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang

perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.5 (Sapaan dan salam dari petugas) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D4.6 (Keramahan dan kesopanan dari petugas) dengan GAP sebesar -0,10.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.32 *Paired Samples Test* Puskesmas Pasrepan

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.00806	.07954	.01010	-.01214	.02827	.798	61	.428

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig > α (0.05) yaitu sebesar 0,428. Hal ini menunjukkan bahwa Ha ditolak, artinya **tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Puskesmas Pasrepan.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Komunikasi dan Informatika digambarkan pada tabel berikut:

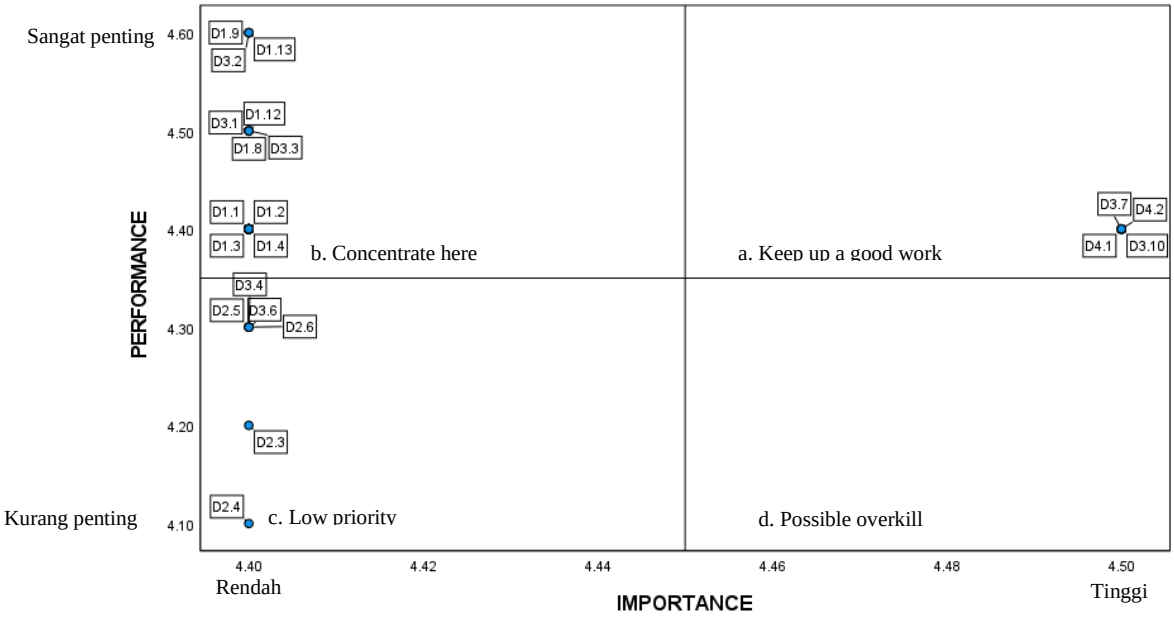

Diagram 8.11 IPA Matriks Puskesmas Pasrepan

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.33 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Puskesmas Pasrepan

RESPONSIVENESS
1. Tingkatkan kecepatan petugas dalam merespons permintaan atau kebutuhan masyarakat.

2. Terapkan sistem antrian digital atau pemantauan real-time untuk mempercepat proses pelayanan. 3. Lakukan pelatihan tentang time management dan prioritization bagi petugas. 4. Perbaiki fasilitas ruang tunggu (kursi, AC, kebersihan, pencahayaan). 5. Pastikan lingkungan pelayanan ramah pengguna, termasuk bagi lansia dan disabilitas. 6. Terapkan standar keramahan layanan seperti senyum, salam, dan sapa (3S). 7. Bentuk tim khusus atau help desk untuk menangani pengaduan masyarakat. 8. Gunakan sistem pencatatan dan tindak lanjut pengaduan berbasis digital agar tidak ada keluhan yang terlewat. 9. Evaluasi SOP penanganan pengaduan agar hasil tindak lanjut sesuai ekspektasi masyarakat. 10. Lakukan survei kepuasan pasca-penanganan pengaduan untuk melihat efektivitas respon.
ASSURANCE 1. Pastikan seluruh prosedur pelayanan memenuhi standar keamanan data dan privasi. 2. Tampilkan komitmen dan bukti legalitas (sertifikat, izin, SOP). 3. Laksanakan pelatihan komunikasi efektif dan customer service bagi seluruh staf. 4. Gunakan bahasa yang sederhana, sopan, dan mudah dipahami oleh masyarakat. 5. Tingkatkan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan secara sabar dan tuntas. 6. Sediakan *Frequently Asked Questions (FAQ)* atau brosur informasi untuk membantu penjelasan. 7. Lakukan transparansi biaya di setiap loket pelayanan dan media daring. 8. Sosialisasikan regulasi biaya agar masyarakat memahami dan mempercayai tarif yang berlaku.
EMPHATY 1. Terapkan budaya *3S* (Senyum, Salam, Sapa) sebagai standar etika pelayanan. 2. Monitoring dan evaluasi perilaku petugas secara berkala. 3. Adakan pelatihan *public service attitude* untuk meningkatkan empati dan sikap positif.

4. Beri penghargaan bagi petugas yang menunjukkan pelayanan ramah dan sopan sebagai motivasi.

8.1.12 Puskesmas Gempol

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.34 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gempol

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	5.00	5.00	0.00
	D1.2	5.00	4.80	-0.20
	D1.3	5.00	4.70	-0.30
	D1.4	5.00	4.90	-0.10
	D1.5	5.00	4.70	-0.30
	D1.6	5.00	4.80	-0.20
	D1.7	5.00	4.80	-0.20
	D1.8	5.00	4.80	-0.20
	D1.9	5.00	5.00	0.00
	D1.11	5.00	4.90	-0.10
	D1.12	5.00	4.90	-0.10
	D1.13	5.00	4.80	-0.20
Responsiveness	D2.1	5.00	4.90	-0.10
	D2.2	5.00	5.00	0.00
	D2.3	5.00	4.90	-0.10
	D2.4	5.00	4.90	-0.10
	D2.5	5.00	4.80	-0.20
	D2.6	5.00	4.70	-0.30
Assurance	D3.1	5.00	4.70	-0.30
	D3.2	5.00	4.90	-0.10
	D3.3	5.00	4.80	-0.20
	D3.4	5.00	4.70	-0.30
	D3.5	5.00	4.90	-0.10
	D3.6	5.00	5.00	0.00
	D3.7	5.00	5.00	0.00
	D3.8	5.00	5.00	0.00
	D3.9	5.00	5.00	0.00
	D3.10	5.00	5.00	0.00
Emphaty	D4.1	5.00	5.00	0.00
	D4.2	5.00	5.00	0.00
	D4.3	5.00	5.00	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D4.4	5.00	5.00	0.00
	D4.5	5.00	5.00	0.00
	D4.6	5.00	5.00	0.00
Tangible	D5.1	5.00	5.00	0.00
	D5.2	5.00	5.00	0.00
	D5.3	5.00	5.00	0.00
	D5.4	5.00	5.00	0.00
	D5.5	5.00	5.00	0.00
	D5.6	5.00	5.00	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	5.00	5.00	0.00
	D6.2	5.00	5.00	0.00
	D6.3	5.00	5.00	0.00
	D6.4	5.00	5.00	0.00
	D6.5	4.90	5.00	0.10
	D6.6	4.70	5.00	0.30
	D6.7	4.70	5.00	0.30
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.60	5.00	0.40
	D7.2	4.80	5.00	0.20
	D7.3	4.70	5.00	0.30
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.70	5.00	0.30
	D8.2	4.70	5.00	0.30
	D8.3	4.80	5.00	0.20
	D8.4	4.90	5.00	0.10
	D8.5	5.00	5.00	0.00
	D8.6	5.00	5.00	0.00
	D8.7	5.00	5.00	0.00
	D8.8	5.00	5.00	0.00
	D8.9	5.00	5.00	0.00
	D8.10	5.00	5.00	0.00
	D8.11	5.00	5.00	0.00
	D8.12	5.00	5.00	0.00

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 10 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.2 (Proses penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D1.3 (Pelayanan pemeriksaan dan pemberkasan yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,30, indikator

D1.4 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D1.5 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -0,30, indikator D1.6 (Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D1.7 (Informasi mengenai jenis produk pelayanan publik dapat diandalkan) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D1.8 (Ketepatan tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D1.11 (Ketepatan jam buka instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D1.12 (Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D1.13 (Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya) dengan GAP sebesar -0,20.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 5 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.1 (Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D2.4 (Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,30.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 5 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.1 (Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic) dengan GAP sebesar -0,30, indikator D3.2 (Ketrampilan petugas dalam bekerja) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -0,20, indikator

D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan) dengan GAP sebesar -0,30, indikator D3.5 (Mutu layanan yang diterima) dengan GAP sebesar -0,10.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.35 *Paired Samples Test* Puskesmas Gempol

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.01935	.15664	.01989	-.02043	.05913	.973	61	.334

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig > α (0.05) yaitu sebesar 0,334. Hal ini menunjukkan bahwa Ha ditolak, artinya **tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Puskesmas Gempol.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Komunikasi dan Informatika digambarkan pada tabel berikut:

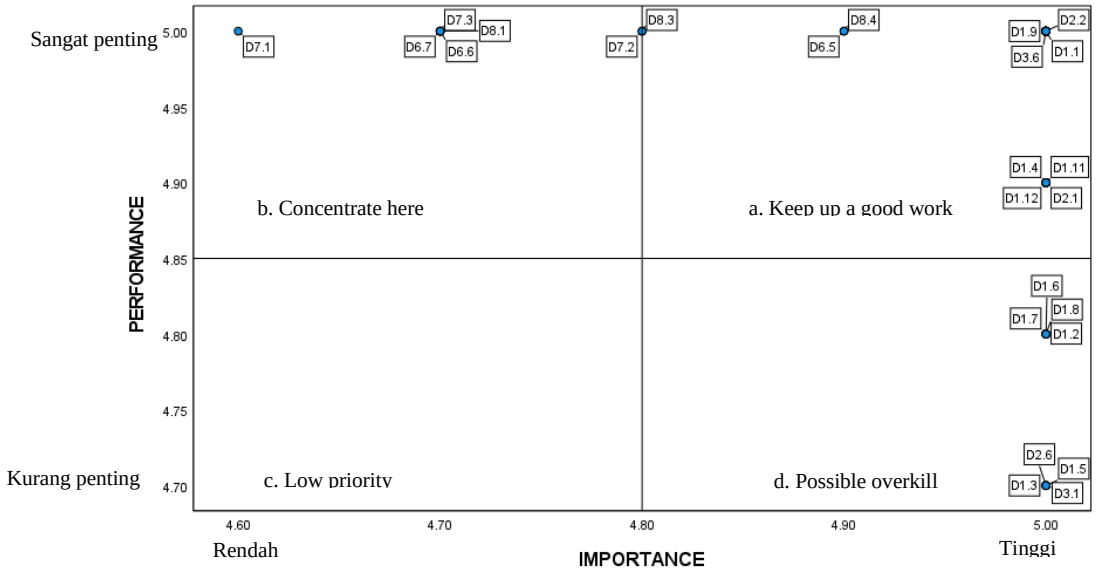

Diagram 8.12 IPA Matriks Puskesmas Gempol

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.36 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi *ServQual* di Puskesmas Gempol

RELIABILITY
1. Optimalkan standar waktu pelayanan di setiap tahapan (penerimaan, pemeriksaan, pemberkasan) dengan sistem antrean digital atau pemantauan waktu layanan agar lebih cepat dan tepat. 2. Perkuat disiplin petugas terkait jam hadir dan jam operasional dengan absensi berbasis sistem online (*fingerprint/GPS attendance*). 3. Perbarui dan publikasi informasi layanan (produk, prosedur, dan jadwal) melalui papan pengumuman digital atau media sosial resmi agar masyarakat selalu mendapatkan info terbaru dan terpercaya. 4. Lakukan pelatihan ketepatan kerja dan efisiensi waktu bagi tenaga pendukung pelayanan publik untuk meningkatkan kecepatan serta akurasi kerja. 5. Bentuk tim pengawas layanan yang secara rutin mengevaluasi kesesuaian antara jadwal, ketepatan jam buka/tutup, dan realisasi pelayanan lapangan.
RESPONSIVENESS
1. Bangun sistem pengaduan terpadu (misalnya melalui aplikasi atau *WhatsApp Center*) agar setiap keluhan segera diterima dan ditindaklanjuti dengan standar waktu penyelesaian.

2. Tingkatkan pelatihan soft skill komunikasi dan empati bagi petugas untuk mempercepat respon dan menciptakan rasa nyaman bagi pengguna layanan. 3. Lakukan monitoring real-time terhadap pengaduan masyarakat dan buat laporan mingguan mengenai jenis serta kecepatan penyelesaian keluhan. 4. Sediakan petugas frontliner khusus pengaduan agar pengguna layanan merasa didengar dan ditangani dengan cepat. 5. Evaluasi dan sesuaikan SOP respon pengaduan agar lebih selaras dengan harapan masyarakat (misalnya, respon awal maksimal 1x24 jam).
ASSURANCE 1. Adakan pelatihan peningkatan kompetensi teknis dan problem solving bagi seluruh petugas agar mampu memberikan solusi yang tepat dan cepat. 2. Perkuat budaya pelayanan ramah dan sopan melalui program "Senyum, Salam, Sapa" serta reward bagi petugas yang berperilaku baik terhadap pengguna layanan. 3. Perjelas jaminan keamanan dan kepercayaan layanan melalui papan informasi yang menunjukkan transparansi proses dan hak pengguna. 4. Tingkatkan mutu layanan dengan audit internal berkala dan survei kepuasan pengguna terhadap kualitas hasil layanan. 5. Bangun komunikasi dua arah yang efektif antara petugas dan pengguna layanan, agar masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap profesionalitas instansi.

8.1.13 Puskesmas Lekok

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.37 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Lekok

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	5.00	5.00	0.00
	D1.2	5.00	5.00	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D1.3	5.00	5.00	0.00
	D1.4	5.00	5.00	0.00
	D1.5	5.00	5.00	0.00
	D1.6	5.00	5.00	0.00
	D1.7	5.00	5.00	0.00
	D1.8	5.00	5.00	0.00
	D1.9	5.00	5.00	0.00
	D1.11	5.00	5.00	0.00
	D1.12	5.00	5.00	0.00
	D1.13	5.00	5.00	0.00
Responsiveness	D2.1	5.00	5.00	0.00
	D2.2	5.00	5.00	0.00
	D2.3	5.00	5.00	0.00
	D2.4	5.00	5.00	0.00
	D2.5	5.00	5.00	0.00
	D2.6	5.00	5.00	0.00
Assurance	D3.1	5.00	5.00	0.00
	D3.2	5.00	5.00	0.00
	D3.3	5.00	5.00	0.00
	D3.4	5.00	5.00	0.00
	D3.5	5.00	5.00	0.00
	D3.6	5.00	5.00	0.00
	D3.7	5.00	5.00	0.00
	D3.8	5.00	5.00	0.00
	D3.9	5.00	5.00	0.00
	D3.10	5.00	5.00	0.00
Emphaty	D4.1	5.00	5.00	0.00
	D4.2	5.00	5.00	0.00
	D4.3	5.00	5.00	0.00
	D4.4	5.00	5.00	0.00
	D4.5	5.00	5.00	0.00
	D4.6	5.00	5.00	0.00
Tangible	D5.1	5.00	5.00	0.00
	D5.2	5.00	5.00	0.00
	D5.3	5.00	5.00	0.00
	D5.4	5.00	5.00	0.00
	D5.5	5.00	5.00	0.00
	D5.6	5.00	5.00	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	5.00	5.00	0.00
	D6.2	5.00	5.00	0.00
	D6.3	5.00	5.00	0.00
	D6.4	5.00	5.00	0.00
	D6.5	5.00	5.00	0.00
	D6.6	5.00	5.00	0.00
	D6.7	5.00	5.00	0.00
	D7.1	5.00	5.00	0.00
	D7.2	5.00	5.00	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.3	5.00	5.00	0.00
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	5.00	4.22	-0.78
	D8.2	5.00	4.32	-0.68
	D8.3	5.00	4.15	-0.85
	D8.4	5.00	4.04	-0.96
	D8.5	5.00	4.55	-0.45
	D8.6	5.00	4.16	-0.84
	D8.7	5.00	4.25	-0.75
	D8.8	5.00	4.24	-0.76
	D8.9	5.00	4.26	-0.74
	D8.10	5.00	4.35	-0.65
	D8.11	5.00	4.45	-0.55
	D8.12	5.00	4.65	-0.35

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,78, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,68, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,85, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,96, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,45, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,84, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,75,

indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -0,76, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,74, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,65, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,55, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,35.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.38 Paired Samples Test Puskesmas Lekok

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.15807	.27732	.03044	.09752	.21863	5.193	82	.000

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Puskesmas Lekok.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Puskesmas Lekok digambarkan pada tabel berikut:

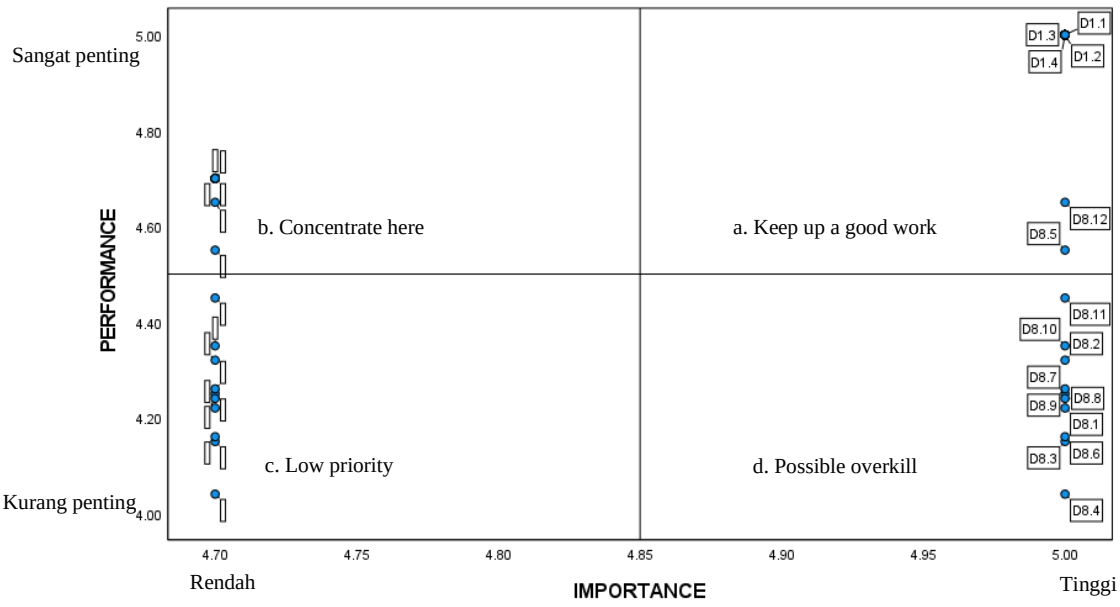

Diagram 8.13 IPA Matriks Puskesmas Lekok

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.39 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Puskesmas Lekok

OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Peningkatan keterbukaan dan transparansi informasi publik, 2. Penguatan integrasi antar instansi 3. Peningkatan kompetensi serta responsivitas petugas PPID.

8.1.14 Puskesmas Pandaan

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.40 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pandaan

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	5.00	5.00	0.00
	D1.2	5.00	5.00	0.00
	D1.3	5.00	5.00	0.00
	D1.4	5.00	5.00	0.00
	D1.5	5.00	3.80	-1.20
	D1.6	5.00	3.80	-1.20
	D1.7	5.00	3.80	-1.20
	D1.8	5.00	3.80	-1.20
	D1.9	5.00	3.80	-1.20
	D1.11	5.00	3.80	-1.20
	D1.12	5.00	3.80	-1.20
	D1.13	5.00	3.80	-1.20
Responsiveness	D2.1	5.00	3.60	-1.40
	D2.2	5.00	3.60	-1.40
	D2.3	5.00	3.60	-1.40
	D2.4	5.00	3.60	-1.40
	D2.5	5.00	3.60	-1.40
	D2.6	5.00	3.60	-1.40
Assurance	D3.1	5.00	3.80	-1.20
	D3.2	5.00	3.80	-1.20
	D3.3	5.00	3.80	-1.20
	D3.4	5.00	3.80	-1.20
	D3.5	5.00	3.80	-1.20
	D3.6	5.00	3.80	-1.20
	D3.7	5.00	3.80	-1.20
	D3.8	5.00	3.80	-1.20
	D3.9	5.00	3.80	-1.20
	D3.10	5.00	3.80	-1.20
Emphaty	D4.1	5.00	3.70	-1.30
	D4.2	5.00	3.70	-1.30
	D4.3	5.00	3.70	-1.30
	D4.4	5.00	3.70	-1.30
	D4.5	5.00	3.70	-1.30
	D4.6	5.00	3.70	-1.30
Tangible	D5.1	5.00	3.80	-1.20
	D5.2	5.00	3.80	-1.20
	D5.3	5.00	3.80	-1.20
	D5.4	5.00	3.80	-1.20

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D5.5	5.00	3.80	-1.20
	D5.6	5.00	3.80	-1.20
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	5.00	3.70	-1.30
	D6.2	5.00	3.70	-1.30
	D6.3	5.00	3.70	-1.30
	D6.4	5.00	3.70	-1.30
	D6.5	5.00	3.70	-1.30
	D6.6	5.00	3.70	-1.30
	D6.7	5.00	3.70	-1.30
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	5.00	3.80	-1.20
	D7.2	5.00	3.80	-1.20
	D7.3	5.00	3.80	-1.20
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	5.00	3.80	-1.20
	D8.2	5.00	3.80	-1.20
	D8.3	5.00	3.80	-1.20
	D8.4	5.00	3.80	-1.20
	D8.5	5.00	3.80	-1.20
	D8.6	5.00	3.80	-1.20
	D8.7	5.00	3.80	-1.20
	D8.8	5.00	3.80	-1.20
	D8.9	5.00	3.80	-1.20
	D8.10	5.00	3.80	-1.20
	D8.11	5.00	3.80	-1.20
	D8.12	5.00	3.80	-1.20

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 8 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.5 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D1.6 (Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D1.7 (Informasi mengenai jenis produk pelayanan publik dapat diandalkan) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D1.8 (Ketepatan tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D1.9 (Pelayanan berdasarkan urutan pendaftaran / kehadiran) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D1.11

(Ketepatan jam buka instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D1.12 (Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D1.13 (Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya) dengan GAP sebesar -1,20.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.1 (Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D2.2 (Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D2.4 (Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -1,20.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.1 (Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D3.2 (Ketrampilan petugas dalam bekerja) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D3.5 (Mutu layanan yang diterima) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D3.6 (Kemampuan komunikasi yang baik) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D3.7 (Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D3.8 (Jaminan terhadap ketersediaan petugas) dengan

GAP sebesar -1,20, indikator D3.9 (Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D3.10 (Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik) dengan GAP sebesar -1,20.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.1 (Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D4.2 (Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D4.3 (Pelayanan pada semua pengguna layanan tanpa memandang status sosial) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D4.4 (Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D4.5 (Sapaan dan salam dari petugas) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D4.6 (Keramahan dan kesopanan dari petugas) dengan GAP sebesar -1,20.

Pada dimensi *Tangible* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D5.1 (Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D5.2 (Penataan eksterior dan interior) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D5.3 (Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D5.4 (Kerapian dan kebersihan penampilan petugas) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D5.5 (Ketersediaan tempat sampah) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D5.6 (Performance tempat parkir yang tersedia) dengan GAP sebesar -1,20.

Pada dimensi kualitas sumber daya manusia diketahui ada 7 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D6.1 (Jumlah Staf administrasi) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D6.2 (Jumlah Staf pelayanan publik) dengan GAP

sebesar -1,20, indikator D6.3 (Jumlah tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D6.4 (Staf administrasi sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D6.5 (Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D6.6 (Satpam sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D6.7 (Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -1,20.

Pada dimensi sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D7.1 (Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D7.2 (Ketersediaan fasilitas informasi online) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D7.3 (Ketersediaan fasilitas pelayanan online) dengan GAP sebesar -1,20.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -1,20,

indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -1,20, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -1,20.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.41 *Paired Samples Test* Puskesmas Pandaan

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	1.16290	.31479	.03998	1.08296	1.24285	29.088	61	.000

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Puskesmas Pandaan.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Puskesmas Pandaan digambarkan pada tabel berikut:

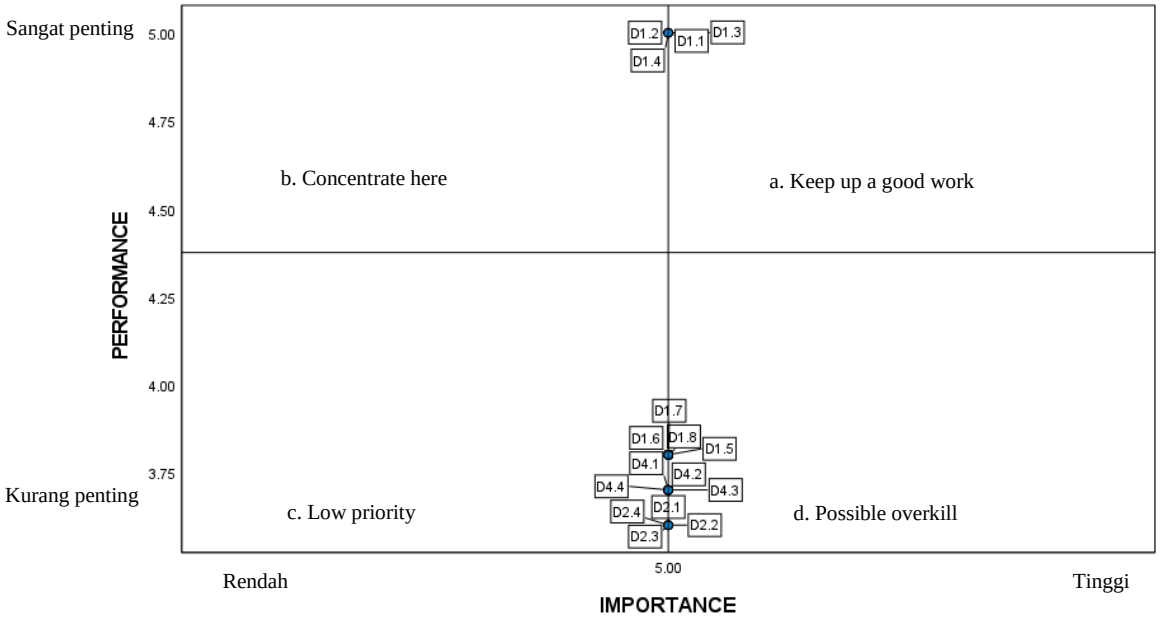

Diagram 8.14 IPA Matriks Puskesmas Pandaan

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.42 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Puskesmas Pandaan

RELIABILITY
1. Lakukan penjadwalan ulang dan pengawasan ketat terhadap jam buka, jam tutup, dan kedatangan staf agar lebih disiplin.
2. Terapkan sistem antrean digital atau berbasis nomor urut agar pelayanan sesuai urutan kedatangan.

3. Perbaiki sistem informasi layanan publik, baik secara manual (banner/pamflet) maupun online agar masyarakat mudah mendapatkan informasi produk layanan. 4. Lakukan evaluasi SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk memastikan tidak ada langkah yang berbelit-belit. 5. Tambahkan monitoring kinerja staf pendukung agar setiap tenaga pendukung bekerja sesuai jadwal dan tanggung jawabnya.
RESPONSIVENESS 1. Selenggarakan pelatihan pelayanan prima agar petugas lebih tanggap terhadap keluhan masyarakat. 2. Buat protokol penanganan pengaduan terpadu dengan batas waktu tanggapan yang jelas. 3. Gunakan layanan aduan online (WhatsApp, website, media sosial) agar keluhan cepat tersampaikan. 4. Evaluasi komunikasi publik untuk memastikan informasi layanan disampaikan dengan bahasa sederhana dan mudah dipahami. 5. Tingkatkan fasilitas pelayanan agar masyarakat merasa lebih nyaman saat menunggu atau dilayani.
ASSURANCE 1. Lakukan pelatihan berkala tentang etika pelayanan, komunikasi efektif, dan pemecahan masalah (*problem solving*). 2. Tingkatkan transparansi biaya dan prosedur melalui papan informasi, brosur, atau website resmi. 3. Pastikan setiap petugas memiliki sertifikasi kompetensi atau pelatihan teknis sesuai bidangnya. 4. Bangun mekanisme jaminan keamanan data dan transaksi publik, agar masyarakat merasa aman. 5. Terapkan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan (*quality audit*) untuk menjaga mutu dan kepercayaan publik.
EMPHATY 1. Adakan pelatihan sikap pelayanan humanis, seperti cara menyapa, bahasa tubuh positif, dan kesabaran menghadapi berbagai karakter masyarakat. 2. Terapkan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) secara konsisten. 3. Supervisi langsung oleh kepala unit agar setiap petugas benar-benar menerapkan pelayanan tanpa diskriminasi. 4. Buat program penghargaan petugas teladan untuk meningkatkan motivasi pelayanan dengan empati tinggi.

TANGIBLE 1. Tingkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu melalui petugas kebersihan yang terjadwal. 2. Lakukan penataan ulang interior dan eksterior agar area pelayanan terlihat profesional dan ramah publik. 3. Pastikan alat kerja, sarana, dan perlengkapan selalu dalam kondisi bersih dan siap digunakan. 4. Perbaiki penataan parkir dan sediakan tempat sampah yang memadai. 5. Terapkan penilaian kebersihan dan penampilan petugas setiap periode tertentu.
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA 1. Lakukan analisis kebutuhan SDM (manpower planning) agar jumlah staf sesuai dengan volume kerja. 2. Perkuat program peningkatan kapasitas (capacity building) melalui pelatihan kompetensi teknis dan pelayanan. 3. Buat rotasi atau penempatan sesuai keahlian, terutama bagi staf administrasi dan pelayanan publik. 4. Pastikan tenaga keamanan dan pendukung juga mendapat pelatihan dasar pelayanan publik.
SARANA PRASARANA YANG TERINTEGRASI DAN TERDIGITALISASI 1. Perbanyak media informasi fisik (pamflet, banner, petunjuk arah) di area publik. 2. Perkuat *platform* digital (website, aplikasi layanan, sistem antrean online) untuk mendukung pelayanan tanpa tatap muka. 3. Lakukan integrasi data antarbagian agar pelayanan lebih efisien dan transparan. 4. Tambahkan tenaga IT pendukung untuk memastikan sistem digital selalu aktif dan mudah diakses.
OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Lakukan update berkala pada website PPID dan media informasi publik dengan data terbaru tentang kegiatan, keuangan, dan struktur organisasi. 2. Sediakan portal keterbukaan informasi publik yang mudah diakses masyarakat. 3. Perkuat koordinasi antarinstansi (PPID utama dan perangkat daerah) agar seluruh data publik terintegrasi. 4. Terapkan standar transparansi BPKPD dan DPMPTSP sesuai regulasi keterbukaan informasi publik.

5. Sosialisasikan hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik melalui berbagai kanal media.

8.1.15 MPP MINI Kecamatan Tosari

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi

Tabel 8.43 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Tosari

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	5.00	5.00	0.00
	D1.2	5.00	5.00	0.00
	D1.3	5.00	5.00	0.00
	D1.4	5.00	5.00	0.00
	D1.5	5.00	5.00	0.00
	D1.6	5.00	5.00	0.00
	D1.7	5.00	5.00	0.00
	D1.8	5.00	5.00	0.00
	D1.9	5.00	5.00	0.00
	D1.11	5.00	4.90	-0.10
	D1.12	5.00	4.90	-0.10
	D1.13	5.00	4.80	-0.20
Responsiveness	D2.1	5.00	4.90	-0.10
	D2.2	5.00	4.90	-0.10
	D2.3	5.00	4.80	-0.20
	D2.4	5.00	4.50	-0.50
	D2.5	5.00	4.60	-0.40
	D2.6	5.00	4.80	-0.20
Assurance	D3.1	5.00	4.30	-0.70
	D3.2	5.00	4.70	-0.30
	D3.3	5.00	4.40	-0.60
	D3.4	5.00	4.80	-0.20
	D3.5	5.00	4.80	-0.20
	D3.6	5.00	5.00	0.00
	D3.7	5.00	5.00	0.00
	D3.8	5.00	5.00	0.00
	D3.9	5.00	5.00	0.00
	D3.10	5.00	5.00	0.00
Emphaty	D4.1	5.00	5.00	0.00
	D4.2	5.00	5.00	0.00
	D4.3	5.00	5.00	0.00
	D4.4	5.00	5.00	0.00
	D4.5	5.00	5.00	0.00
	D4.6	5.00	5.00	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Tangible	D5.1	5.00	5.00	0.00
	D5.2	5.00	5.00	0.00
	D5.3	5.00	5.00	0.00
	D5.4	5.00	5.00	0.00
	D5.5	5.00	5.00	0.00
	D5.6	5.00	5.00	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	5.00	5.00	0.00
	D6.2	5.00	5.00	0.00
	D6.3	5.00	5.00	0.00
	D6.4	5.00	5.00	0.00
	D6.5	5.00	5.00	0.00
	D6.6	5.00	5.00	0.00
	D6.7	5.00	5.00	0.00
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	5.00	5.00	0.00
	D7.2	5.00	5.00	0.00
	D7.3	5.00	5.00	0.00
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	5.00	5.00	0.00
	D8.2	5.00	5.00	0.00
	D8.3	5.00	5.00	0.00
	D8.4	5.00	5.00	0.00
	D8.5	5.00	5.00	0.00
	D8.6	5.00	5.00	0.00
	D8.7	5.00	5.00	0.00
	D8.8	5.00	5.00	0.00
	D8.9	5.00	5.00	0.00
	D8.10	5.00	5.00	0.00
	D8.11	5.00	5.00	0.00
	D8.12	5.00	5.00	0.00

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.11 (Ketepatan jam buka instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,10 indikator D1.12 (Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D1.13 (Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya) dengan GAP sebesar -0,20.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.1 (Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D2.2 (Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D2.4 (Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,50, indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,20.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 5 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.1 (Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic) dengan GAP sebesar -0,70, indikator D3.2 (Ketrampilan petugas dalam bekerja) dengan GAP sebesar -0,30, indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -0,60, indikator D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D3.5 (Mutu layanan yang diterima) dengan GAP sebesar -0,20.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.44 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Tosari

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.06290	.14847	.01886	.02520	.10061	3.336	61	.001

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap MPP MINI Kecamatan Tosari.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian MPP MINI Kecamatan Tosari digambarkan pada tabel berikut:

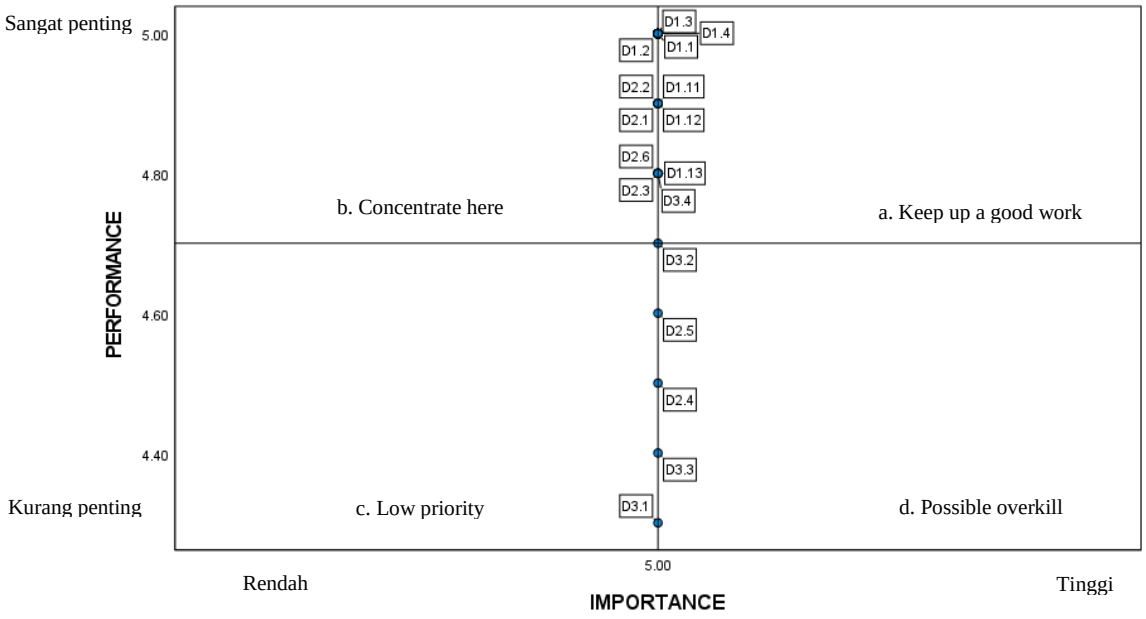

Diagram 8.15 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Tosari

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan.

Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.45 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di MPP MINI Kecamatan Tosari

RELIABILITY
1. Tingkatkan kedisiplinan jam operasional. Pastikan seluruh unit pelayanan membuka dan menutup layanan tepat waktu sesuai jadwal resmi. Penerapan sistem absensi digital atau otomatis dapat membantu pengawasan. 2. Sosialisasikan informasi jam pelayanan secara konsisten melalui media sosial, papan pengumuman, website, dan aplikasi pelayanan. 3. Perbarui dan sederhanakan informasi prosedur pelayanan. Buat panduan langkah-langkah pelayanan yang mudah diakses (misalnya infografis, video tutorial, atau QR code di area publik). 4. Lakukan survei pemahaman publik untuk memastikan informasi prosedur benar-benar dipahami masyarakat.
RESPONSIVENESS
1. Laksanakan pelatihan pelayanan prima dan komunikasi efektif secara berkala agar petugas lebih tanggap dan empatik. 2. Perkuat sistem pengaduan masyarakat. Gunakan aplikasi online atau kanal pengaduan real-time (misalnya WhatsApp resmi atau chatbot) agar respon lebih cepat. 3. Tingkatkan kenyamanan ruang layanan, seperti menambah kursi, AC, penunjuk antrian, atau sistem nomor antrian digital. 4. Buat SOP penanganan keluhan yang mengatur batas waktu respon, tindak lanjut, dan evaluasi kepuasan pelanggan setelah pengaduan selesai. 5. Berikan penghargaan bagi petugas dengan respon terbaik untuk menumbuhkan semangat pelayanan cepat.

ASSURANCE

1. Perkuat pelatihan teknis dan profesionalisme petugas, khususnya dalam pemahaman prosedur, kebijakan, dan etika pelayanan publik.
2. Bangun budaya pelayanan beretika dan berorientasi kepuasan pengguna. Supervisi langsung dari pimpinan dapat membantu memantau sikap dan komunikasi petugas.
3. Lakukan evaluasi mutu layanan secara periodik dengan melibatkan masyarakat sebagai responden atau mitra penilai independen.
4. Pastikan keamanan dan transparansi pelayanan, misalnya dengan CCTV di area pelayanan, sistem antrean yang adil, dan publikasi biaya resmi di tempat yang terlihat.
5. Berikan penghargaan bagi petugas dengan perilaku sopan dan ramah untuk meningkatkan motivasi.

8.1.16 MPP MINI Kecamatan Pasrepan

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.46 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Pasrepan

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.00	4.00	0.00
	D1.2	4.00	4.00	0.00
	D1.3	4.00	4.00	0.00
	D1.4	4.00	4.00	0.00
	D1.5	4.00	4.00	0.00
	D1.6	4.00	4.00	0.00
	D1.7	4.00	4.10	0.10
	D1.8	4.00	4.10	0.10
	D1.9	4.00	4.00	0.00
	D1.11	4.00	4.00	0.00
	D1.12	4.00	4.20	0.20
	D1.13	4.00	4.00	0.00
Responsiveness	D2.1	4.00	4.20	0.20
	D2.2	4.00	4.30	0.30
	D2.3	4.00	4.20	0.20
	D2.4	4.00	4.30	0.30
	D2.5	4.00	4.40	0.40
	D2.6	4.00	4.00	0.00
Assurance	D3.1	4.00	4.20	0.20

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D3.2	4.00	4.10	0.10
	D3.3	4.20	4.00	-0.20
	D3.4	4.40	4.10	-0.30
	D3.5	4.10	4.10	0.00
	D3.6	4.20	4.00	-0.20
	D3.7	4.10	4.00	-0.10
	D3.8	4.30	4.00	-0.30
	D3.9	4.30	4.00	-0.30
	D3.10	4.30	4.00	-0.30
Emphaty	D4.1	4.20	4.00	-0.20
	D4.2	4.30	4.00	-0.30
	D4.3	4.40	4.00	-0.40
	D4.4	4.10	4.00	-0.10
	D4.5	4.30	4.00	-0.30
	D4.6	4.10	4.00	-0.10
Tangible	D5.1	4.00	4.00	0.00
	D5.2	4.00	4.00	0.00
	D5.3	4.00	4.00	0.00
	D5.4	4.00	4.00	0.00
	D5.5	4.00	4.00	0.00
	D5.6	4.00	4.00	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.00	4.00	0.00
	D6.2	4.00	4.00	0.00
	D6.3	4.00	4.00	0.00
	D6.4	4.00	4.00	0.00
	D6.5	4.00	4.00	0.00
	D6.6	4.00	4.00	0.00
	D6.7	4.00	4.00	0.00
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.00	4.00	0.00
	D7.2	4.00	4.00	0.00
	D7.3	4.00	4.00	0.00
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.00	4.00	0.00
	D8.2	4.00	4.00	0.00
	D8.3	4.00	4.00	0.00
	D8.4	4.00	4.00	0.00
	D8.5	4.00	4.00	0.00
	D8.6	4.00	4.00	0.00
	D8.7	4.00	4.00	0.00
	D8.8	4.00	4.00	0.00
	D8.9	4.00	4.00	0.00
	D8.10	4.00	4.00	0.00
	D8.11	4.00	4.00	0.00
	D8.12	4.00	4.00	0.00

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari

pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 7 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan) dengan GAP sebesar -0,30, indikator D3.6 (Kemampuan komunikasi yang baik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D3.7 (Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D3.8 (Jaminan terhadap ketersediaan petugas) dengan GAP sebesar -0,30, indikator D3.9 (Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan) dengan GAP sebesar -0,30, indikator D3.10 (Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,30.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.1 (Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan) dengan GAP sebesar -0,79, indikator D4.2 (Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,81, indikator D4.3 (Pelayanan pada semua pengguna layanan tanpa memandang status sosial) dengan GAP sebesar -0,81, indikator D4.4 (Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani) dengan GAP sebesar -0,76, indikator D4.5 (Sapaan dan salam dari petugas) dengan GAP sebesar -0,76, indikator D4.6 (Keramahan dan kesopanan dari petugas) dengan GAP sebesar -0,82.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.47 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Pasrepan

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.01613	.14953	.01899	-.02184	.05410	.849	61	.399

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig > α (0.05) yaitu sebesar 0,399. Hal ini menunjukkan bahwa Ha ditolak, artinya **tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap MPP MINI Kecamatan Pasrepan.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian MPP MINI Kecamatan Pasrepan digambarkan pada tabel berikut:

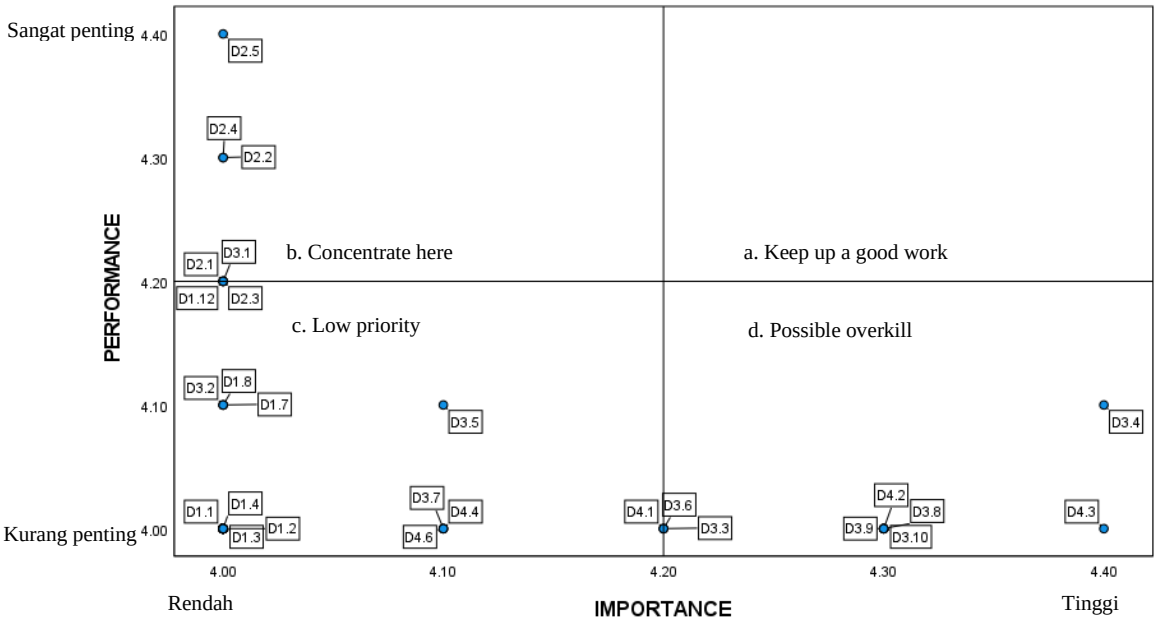

Diagram 8.16 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Pasrepan

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.48 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di MPP MINI Kecamatan Pasrepan

ASSURANCE

1. Adakan refreshment training rutin mengenai etika pelayanan, bahasa tubuh, dan komunikasi empatik agar staf lebih sopan, ramah, dan mampu menyampaikan informasi dengan jelas.
2. Simulasikan skenario pelayanan dan tanggapan terhadap keluhan.
3. Pasang daftar tarif dan alur pelayanan secara terbuka (baik fisik maupun digital) untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kesesuaian dan keterjangkauan biaya.
4. Lakukan audit internal berkala untuk memastikan tidak ada biaya tambahan yang tidak sesuai ketentuan.
5. Tingkatkan pengawasan keamanan dan kenyamanan area pelayanan (misalnya melalui CCTV, petugas keamanan yang siaga, serta sistem antrean digital untuk ketertiban).
6. Berikan feedback form bagi pengguna untuk melaporkan rasa tidak aman atau ketidaknyamanan selama proses pelayanan.
7. Evaluasi jadwal kerja agar tidak terjadi kekosongan layanan pada jam sibuk.
8. Siapkan backup staff atau sistem shift yang menjamin ketersediaan petugas setiap saat.
9. Dorong staf agar tidak hanya memberi jawaban teknis, tetapi juga menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami dan memberi rasa nyaman bagi pengguna layanan.

EMPHATY

1. Adakan customer service mindset training untuk menanamkan nilai-nilai perhatian, kesetaraan, dan keramahan.
2. Gunakan prinsip "3S": Senyum, Sapa, Salam dalam standar operasional pelayanan (SOP).
3. Terapkan sistem penilaian perilaku petugas oleh pengguna (melalui survei singkat atau kotak saran) untuk memantau sikap ramah dan kesopanan petugas.
4. Beri penghargaan kepada petugas dengan nilai pelayanan terbaik.
5. Tekankan kepada seluruh petugas agar melayani masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, atau pendidikan.
6. Lakukan rotasi petugas untuk mencegah terbentuknya perlakuan khusus kepada kelompok tertentu.
7. Pastikan waktu istirahat cukup agar petugas tidak mudah lelah atau emosional saat melayani.
8. Pastikan petugas menyapa pengguna dengan ramah, menggunakan nada bicara yang sopan, dan menjaga kontak mata.

8.1.17 MPP MINI Kecamatan Gempol

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.49 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Gempol

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	5.00	5.00	0.00
	D1.2	5.00	5.00	0.00
	D1.3	5.00	5.00	0.00
	D1.4	5.00	4.90	-0.10
	D1.5	5.00	5.00	0.00
	D1.6	5.00	4.90	-0.10
	D1.7	5.00	5.00	0.00
	D1.8	5.00	5.00	0.00
	D1.9	5.00	5.00	0.00
	D1.11	5.00	5.00	0.00
	D1.12	5.00	5.00	0.00
	D1.13	5.00	5.00	0.00
Responsiveness	D2.1	5.00	5.00	0.00
	D2.2	5.00	4.90	-0.10
	D2.3	5.00	5.00	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D2.4	5.00	5.00	0.00
	D2.5	5.00	5.00	0.00
	D2.6	5.00	5.00	0.00
Assurance	D3.1	5.00	5.00	0.00
	D3.2	5.00	5.00	0.00
	D3.3	5.00	5.00	0.00
	D3.4	5.00	5.00	0.00
	D3.5	5.00	5.00	0.00
	D3.6	5.00	5.00	0.00
	D3.7	5.00	5.00	0.00
	D3.8	5.00	5.00	0.00
	D3.9	5.00	5.00	0.00
	D3.10	5.00	5.00	0.00
Emphaty	D4.1	5.00	5.00	0.00
	D4.2	5.00	5.00	0.00
	D4.3	5.00	5.00	0.00
	D4.4	5.00	5.00	0.00
	D4.5	5.00	5.00	0.00
	D4.6	5.00	5.00	0.00
Tangible	D5.1	5.00	5.00	0.00
	D5.2	5.00	5.00	0.00
	D5.3	5.00	5.00	0.00
	D5.4	5.00	5.00	0.00
	D5.5	5.00	5.00	0.00
	D5.6	5.00	5.00	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	5.00	5.00	0.00
	D6.2	5.00	5.00	0.00
	D6.3	5.00	5.00	0.00
	D6.4	5.00	5.00	0.00
	D6.5	5.00	5.00	0.00
	D6.6	5.00	5.00	0.00
	D6.7	5.00	5.00	0.00
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	5.00	5.00	0.00
	D7.2	5.00	5.00	0.00
	D7.3	5.00	5.00	0.00
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	5.00	5.00	0.00
	D8.2	5.00	5.00	0.00
	D8.3	5.00	5.00	0.00
	D8.4	5.00	5.00	0.00
	D8.5	5.00	5.00	0.00
	D8.6	5.00	5.00	0.00
	D8.7	5.00	5.00	0.00
	D8.8	5.00	5.00	0.00
	D8.9	5.00	5.00	0.00
	D8.10	5.00	5.00	0.00
	D8.11	5.00	5.00	0.00
	D8.12	5.00	5.00	0.00

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.4 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D1.6 (Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,10.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 1 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.2 (Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti) dengan GAP sebesar -0,10.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.50 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Gempol

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.00484	.02163	.00275	-.00066	.01033	1.761	61	.083

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig > α (0.05) yaitu sebesar 0,083. Hal ini menunjukkan bahwa Ha ditolak, artinya **tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap MPP MINI Kecamatan Gempol.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian MPP MINI Kecamatan Gempol digambarkan pada tabel berikut:

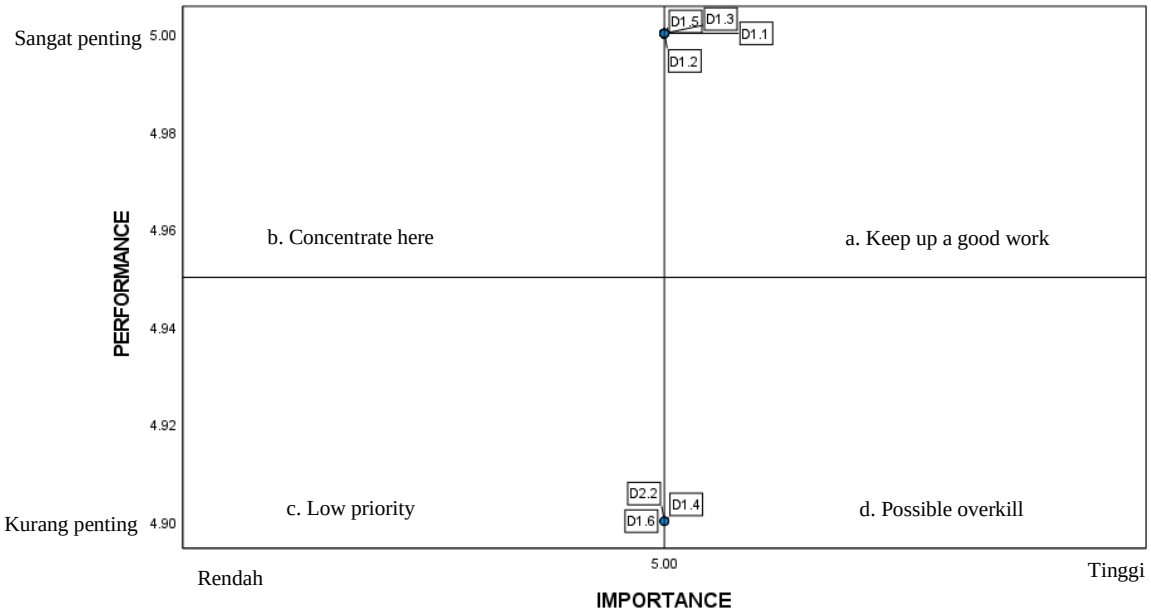

Diagram 8. 17 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Gempol

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.51 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di MPP MINI Kecamatan Pasrepan

RELIABILITY 1. Lakukan pengawasan rutin terhadap kedisiplinan waktu petugas, baik dalam hal kedatangan maupun pelaksanaan jadwal pelayanan. 2. Terapkan sistem absensi berbasis sidik jari atau GPS untuk memastikan kehadiran dan ketepatan waktu petugas. 3. Buat standar operasional (SOP) dan jadwal tetap yang dievaluasi setiap minggu agar pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan. 4. Adakan briefing pagi untuk memastikan kesiapan petugas dan kelancaran jadwal layanan harian.
RESPONSIVENESS 1. Pelatihan komunikasi publik – Adakan pelatihan bagi petugas agar mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana, ramah, dan mudah dipahami masyarakat. 2. Standarisasi informasi layanan – Buat panduan singkat atau skrip pelayanan agar setiap petugas memberikan penjelasan yang konsisten dan tidak membingungkan. 3. Penyediaan media informasi tambahan – Lengkapi pelayanan dengan brosur, papan informasi, atau infografis digital agar masyarakat mudah memahami prosedur dan persyaratan layanan. 4. Evaluasi berkala kepuasan komunikasi – Selenggarakan survei kecil setiap beberapa bulan untuk menilai apakah informasi yang diberikan petugas sudah jelas di mata pengguna layanan.

8.1.18 MPP MINI Kecamatan Lekok

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.52 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Lekok

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.00	4.00	0.00
	D1.2	4.00	4.00	0.00
	D1.3	4.00	4.00	0.00
	D1.4	4.00	4.00	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D1.5	4.00	4.00	0.00
	D1.6	4.00	4.00	0.00
	D1.7	4.00	4.00	0.00
	D1.8	4.00	4.00	0.00
	D1.9	4.00	4.00	0.00
	D1.11	4.00	4.00	0.00
	D1.12	4.00	4.00	0.00
	D1.13	4.00	4.00	0.00
Responsiveness	D2.1	4.00	4.00	0.00
	D2.2	4.00	4.00	0.00
	D2.3	4.00	4.00	0.00
	D2.4	4.00	4.00	0.00
	D2.5	4.00	4.00	0.00
	D2.6	4.00	4.00	0.00
Assurance	D3.1	4.00	4.00	0.00
	D3.2	4.00	4.00	0.00
	D3.3	4.00	4.00	0.00
	D3.4	4.00	4.00	0.00
	D3.5	4.00	4.00	0.00
	D3.6	4.00	4.00	0.00
	D3.7	4.00	4.00	0.00
	D3.8	4.00	4.00	0.00
	D3.9	4.00	4.00	0.00
	D3.10	4.00	4.00	0.00
Emphaty	D4.1	4.00	4.00	0.00
	D4.2	4.00	4.00	0.00
	D4.3	4.00	4.00	0.00
	D4.4	4.00	4.00	0.00
	D4.5	4.00	4.00	0.00
	D4.6	4.00	4.00	0.00
Tangible	D5.1	4.00	4.00	0.00
	D5.2	4.00	4.00	0.00
	D5.3	4.00	4.00	0.00
	D5.4	4.00	4.00	0.00
	D5.5	4.00	4.00	0.00
	D5.6	4.00	4.00	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.00	4.00	0.00
	D6.2	4.00	4.00	0.00
	D6.3	4.00	4.00	0.00
	D6.4	4.00	4.00	0.00
	D6.5	4.00	4.00	0.00
	D6.6	4.00	4.00	0.00
	D6.7	4.00	4.00	0.00
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.00	4.00	0.00
	D7.2	4.00	4.00	0.00
	D7.3	4.00	4.00	0.00
	D8.1	4.00	4.00	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.2	4.00	4.00	0.00
	D8.3	4.00	4.00	0.00
	D8.4	4.00	4.00	0.00
	D8.5	4.00	4.00	0.00
	D8.6	4.00	4.00	0.00
	D8.7	4.00	4.00	0.00
	D8.8	4.00	4.00	0.00
	D8.9	4.00	4.00	0.00
	D8.10	4.00	4.00	0.00
	D8.11	4.00	4.00	0.00
	D8.12	4.00	4.00	0.00

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada GAP di MPP MINI Kecamatan Lekok.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.53 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Lekok

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	IMPORTANCE	4.0000[a]	62	.00000	.00000
	PERFORMANCE	4.0000[a]	62	.00000	.00000

a. The correlation and t cannot be computed because the standard error of the difference is 0.

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa **harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap MPP MINI Kecamatan Lekok tidak dapat dilakukan uji beda karena semua responden memberikan nilai yang sama.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian MPP MINI Kecamatan Lekok digambarkan pada tabel berikut:

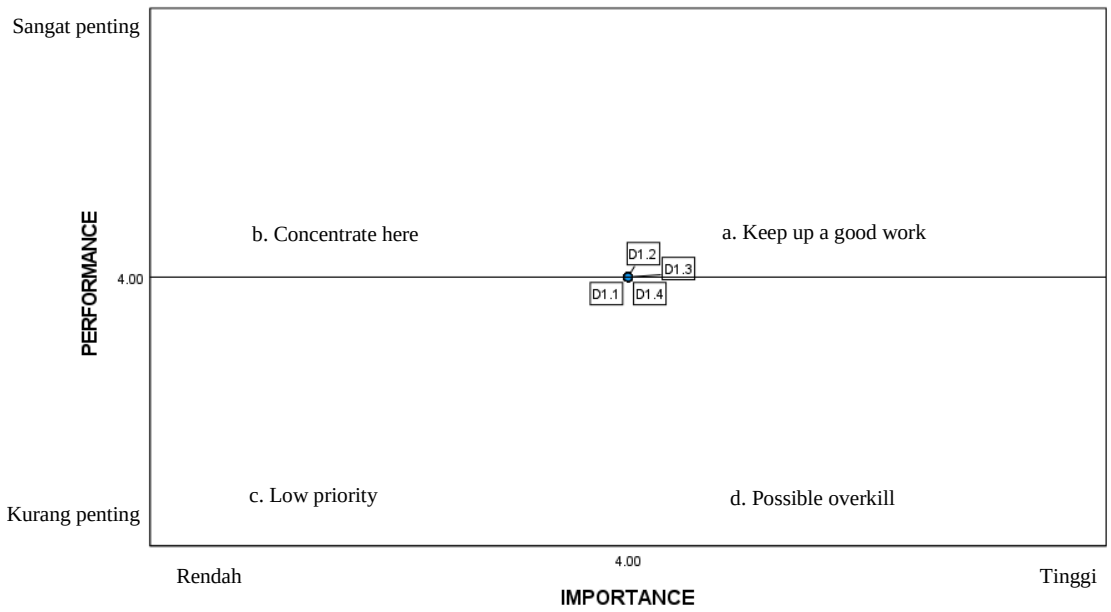

Diagram 8.18 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Lekok

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif.

8.1.19 MPP MINI Kecamatan Pandaan

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.54 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas MPP MINI Kecamatan Pandaan

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.30	4.30	0.00
	D1.2	4.30	4.30	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D1.3	4.30	4.30	0.00
	D1.4	4.30	4.30	0.00
	D1.5	4.30	4.30	0.00
	D1.6	4.30	4.30	0.00
	D1.7	4.30	4.30	0.00
	D1.8	4.30	4.30	0.00
	D1.9	4.30	4.30	0.00
	D1.11	4.30	4.30	0.00
	D1.12	4.30	4.30	0.00
	D1.13	4.30	4.30	0.00
Responsiveness	D2.1	4.30	4.30	0.00
	D2.2	4.30	4.30	0.00
	D2.3	4.30	4.30	0.00
	D2.4	4.30	4.30	0.00
	D2.5	4.30	4.30	0.00
	D2.6	4.30	4.30	0.00
Assurance	D3.1	4.30	4.30	0.00
	D3.2	4.30	4.30	0.00
	D3.3	4.30	4.30	0.00
	D3.4	4.30	4.30	0.00
	D3.5	4.30	4.30	0.00
	D3.6	4.30	4.30	0.00
	D3.7	4.30	4.30	0.00
	D3.8	4.30	4.30	0.00
	D3.9	4.30	4.30	0.00
	D3.10	4.30	4.30	0.00
Emphaty	D4.1	4.30	4.30	0.00
	D4.2	4.30	4.30	0.00
	D4.3	4.30	4.30	0.00
	D4.4	4.30	4.30	0.00
	D4.5	4.30	4.30	0.00
	D4.6	4.30	4.30	0.00
Tangible	D5.1	4.30	4.30	0.00
	D5.2	4.30	4.30	0.00
	D5.3	4.30	4.30	0.00
	D5.4	4.30	4.30	0.00
	D5.5	4.30	4.30	0.00
	D5.6	4.30	4.30	0.00
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.30	4.30	0.00
	D6.2	4.30	4.30	0.00
	D6.3	4.30	4.30	0.00
	D6.4	4.30	4.30	0.00
	D6.5	4.30	4.30	0.00
	D6.6	4.30	4.30	0.00
	D6.7	4.30	4.30	0.00
	D7.1	4.30	4.30	0.00
	D7.2	4.30	4.30	0.00

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.3	4.30	4.30	0.00
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.30	4.30	0.00
	D8.2	4.30	4.30	0.00
	D8.3	4.30	4.30	0.00
	D8.4	4.30	4.30	0.00
	D8.5	4.30	4.30	0.00
	D8.6	4.30	4.30	0.00
	D8.7	4.30	4.30	0.00
	D8.8	4.30	4.30	0.00
	D8.9	4.30	4.30	0.00
	D8.10	4.30	4.30	0.00
	D8.11	4.30	4.30	0.00
	D8.12	4.30	4.30	0.00

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada GAP di MPP MINI Kecamatan Pandaan.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.55 *Paired Samples Test* MPP MINI Kecamatan Pandaan

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	IMPORTANCE	4.0000[a]	62	.00000	.00000
	PERFORMANCE	4.0000[a]	62	.00000	.00000

a. The correlation and t cannot be computed because the standard error of the difference is 0.

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa **harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap MPP MINI Kecamatan Pandaan tidak dapat dilakukan uji beda karena semua responden memberikan nilai yang sama.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian MPP MINI Kecamatan Pandaan digambarkan pada tabel berikut:

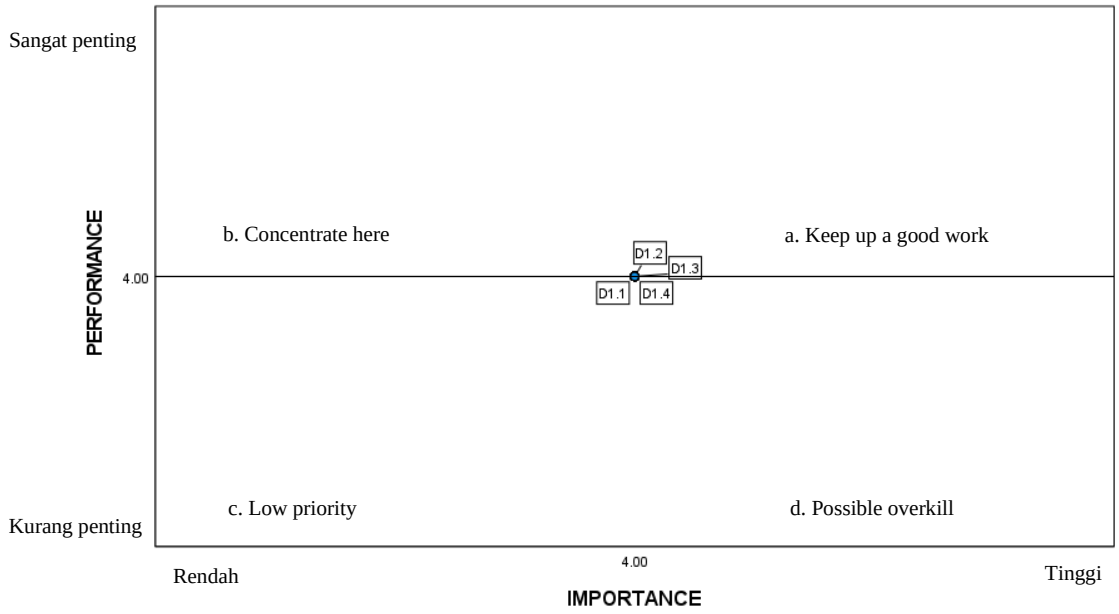

Diagram 8.19 IPA Matriks MPP MINI Kecamatan Pandaan

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif.

8.1.20 Dinas Tenaga Kerja

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.56 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Tenaga Kerja

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.23	4.03	-0.20
	D1.2	4.33	4.10	-0.23
	D1.3	4.23	4.03	-0.20
	D1.4	4.33	4.10	-0.23
	D1.5	4.23	4.07	-0.17
	D1.6	4.33	4.10	-0.23
	D1.7	4.23	4.07	-0.17
	D1.8	4.33	4.13	-0.20
	D1.9	4.23	4.10	-0.13
	D1.11	4.33	4.07	-0.27
	D1.12	4.23	4.07	-0.17
	D1.13	4.33	4.10	-0.23
Responsiveness	D2.1	4.30	3.90	-0.40
	D2.2	4.40	3.97	-0.43
	D2.3	4.30	3.93	-0.37
	D2.4	4.40	4.00	-0.40
	D2.5	4.30	3.93	-0.37
	D2.6	4.37	3.97	-0.40
Assurance	D3.1	4.33	3.87	-0.47
	D3.2	4.30	3.93	-0.37
	D3.3	4.33	3.90	-0.43
	D3.4	4.30	3.93	-0.37
	D3.5	4.37	4.57	0.20
	D3.6	4.27	3.90	-0.37
	D3.7	4.37	3.87	-0.50
	D3.8	4.30	3.93	-0.37
	D3.9	4.37	3.93	-0.43
	D3.10	4.27	3.90	-0.37
Emphaty	D4.1	4.03	3.80	-0.23
	D4.2	4.10	3.90	-0.20
	D4.3	4.00	3.83	-0.17
	D4.4	4.10	3.87	-0.23
	D4.5	4.03	3.80	-0.23
	D4.6	4.10	3.87	-0.23
Tangible	D5.1	3.93	3.90	-0.03
	D5.2	4.03	3.97	-0.07
	D5.3	3.97	3.80	-0.17
	D5.4	4.00	5.63	1.63
	D5.5	3.97	3.93	-0.03
	D5.6	4.00	3.93	-0.07
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.13	4.00	-0.13
	D6.2	4.23	4.03	-0.20
	D6.3	4.13	4.03	-0.10
	D6.4	4.23	4.00	-0.23
	D6.5	4.13	4.00	-0.13

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D6.6	4.20	3.97	-0.23
	D6.7	4.23	4.03	-0.20
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.17	4.00	-0.17
	D7.2	4.20	4.10	-0.10
	D7.3	4.17	4.00	-0.17
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.27	3.43	-0.83
	D8.2	4.27	3.43	-0.83
	D8.3	4.27	3.47	-0.80
	D8.4	4.27	3.43	-0.83
	D8.5	4.27	3.47	-0.80
	D8.6	4.27	3.43	-0.83
	D8.7	4.27	3.43	-0.83
	D8.8	4.27	3.43	-0.83
	D8.9	4.27	3.47	-0.80
	D8.10	4.27	3.43	-0.83
	D8.11	4.27	3.43	-0.83
	D8.12	4.27	3.43	-0.83

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.1 (Alur pelayanan penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D1.2 (Proses penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,23, indikator D1.3 (Pelayanan pemeriksaan dan pemberkasan yang cepat dan tepat) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D1.4 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -0,23, indikator D1.5 (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D1.6 (Ketepatan petugas/staf sampai di Instansi pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,23, indikator D1.7 (Informasi mengenai jenis produk pelayanan publik dapat diandalkan) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D1.8 (Ketepatan tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D1.9 (Pelayanan berdasarkan urutan pendaftaran /

kehadiran) dengan GAP sebesar -0,13, indikator D1.11 (Ketepatan jam buka instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,27, indikator D1.12 (Ketepatan jam tutup instansi Pelayanan Publik) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D1.13 (Informasi mengenai prosedur pelayanan public diandalkan oleh pelanggan serta kemudahannya) dengan GAP sebesar -0,23.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.1 (Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan permasalahan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D2.2 (Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti) dengan GAP sebesar -0,43, indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,37, indikator D2.4 (Kenyamanan pengguna layanan ketika mendapatkan pelayanan) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D2.5 (Respon staf petugas dalam menanggapi pengaduan) dengan GAP sebesar -0,37, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,40.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 11 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.1 (Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D3.2 (Ketrampilan petugas dalam bekerja) dengan GAP sebesar -0,37, indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -0,43, indikator D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan) dengan GAP sebesar -0,37, indikator D3.6 (Kemampuan komunikasi yang baik) dengan GAP sebesar -0,37, indikator D3.7 (Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,50, indikator D3.8 (Jaminan terhadap ketersediaan petugas) dengan

GAP sebesar -0,37, indikator D3.9 (Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan) dengan GAP sebesar -0,43, indikator D3.10 (Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,37.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.1 (Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan) dengan GAP sebesar -0,23, indikator D4.2 (Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D4.3 (Pelayanan pada semua pengguna layanan tanpa memandang status sosial) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D4.4 (Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani) dengan GAP sebesar -0,23, indikator D4.5 (Sapaan dan salam dari petugas) dengan GAP sebesar -0,23, indikator D4.6 (Keramahan dan kesopanan dari petugas) dengan GAP sebesar -0,23.

Pada dimensi *Tangible* diketahui ada 5 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D5.1 (Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D5.2 (Penataan eksterior dan interior) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D5.3 (Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D5.5 (Ketersediaan tempat sampah) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D5.6 (Performance tempat parkir yang tersedia) dengan GAP sebesar -0,07.

Pada dimensi kualitas sumber daya manusia diketahui ada 7 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D6.1 (Jumlah Staf administrasi) dengan GAP sebesar -0,13, indikator D6.2 (Jumlah Staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D6.3 (Jumlah tenaga pendukung pelayanan publik)

dengan GAP sebesar -0,10, indikator D6.4 (Staf administrasi sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,23, indikator D6.5 (Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,13, indikator D6.6 (Satpam sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,23, indikator D6.7 (Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,20.

Pada dimensi sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D7.1 (Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D7.2 (Ketersediaan fasilitas informasi online) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D7.3 (Ketersediaan fasilitas pelayanan online) dengan GAP sebesar -0,17.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,83, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,83, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,80, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,83, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,80, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,83, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,83, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP

sebesar -0,83, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,80, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,83, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,83, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,83.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.57 *Paired Samples Test* Dinas Tenaga Kerja

		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.32081	.36576	.04645	.22792	.41369	6.906	61	.000

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Tenaga Kerja.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dinas Tenaga Kerja digambarkan pada tabel berikut:

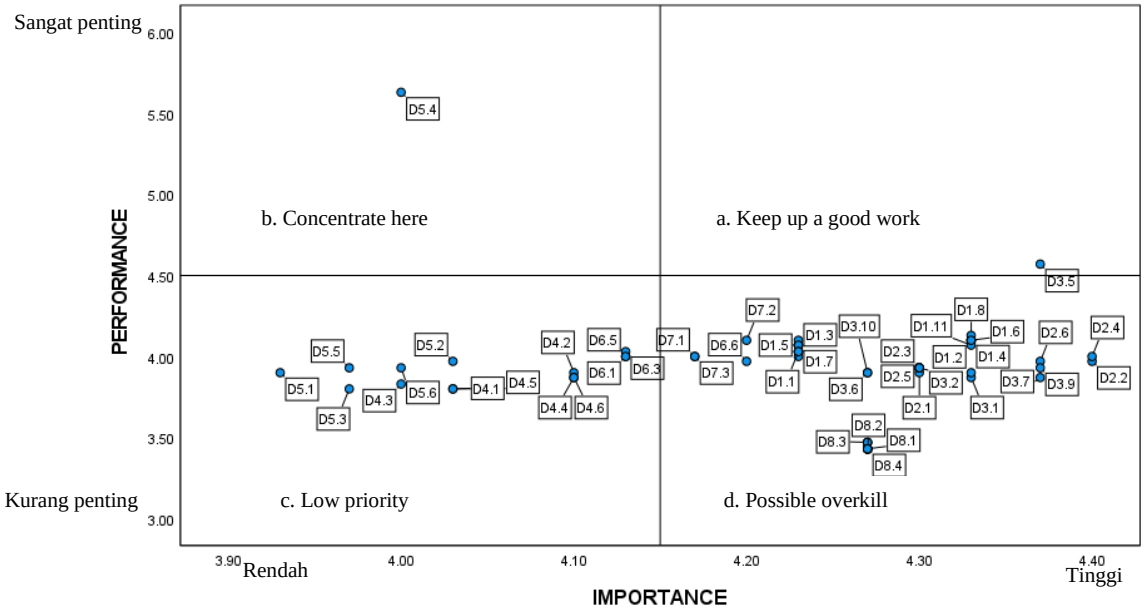

Diagram 8.20 IPA Matriks Dinas Tenaga Kerja

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.58 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dinas Tenaga Kerja

RELIABILITY
1. Melakukan evaluasi SOP pelayanan, khususnya terkait alur penerimaan, pemeriksaan, dan pemberkasan agar lebih efisien dan tidak berbelit.

2. Menetapkan standar waktu pelayanan yang realistis dan memastikan jadwal buka-tutup instansi dipatuhi secara konsisten. 3. Meningkatkan disiplin kehadiran petugas serta pengawasan terhadap ketepatan waktu pelayanan. 4. Mengoptimalkan penyediaan informasi layanan publik agar lebih mudah diakses dan terpercaya, baik secara langsung maupun digital.
RESPONSIVENESS 1. Melaksanakan pelatihan layanan cepat tanggap (service recovery training) bagi petugas untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan masyarakat. 2. Menyusun mekanisme penanganan pengaduan yang lebih terstruktur dan transparan, termasuk batas waktu penyelesaian keluhan. 3. Meningkatkan kualitas komunikasi publik agar informasi disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna layanan. 4. Menciptakan sistem umpan balik *online/offline* agar respon terhadap pengaduan dapat dipantau secara *real-time*.
ASSURANCE 1. Memberikan pelatihan kompetensi teknis dan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan profesionalisme petugas. 2. Menetapkan standar etika pelayanan publik yang mengedepankan keramahan, kesopanan, dan rasa aman bagi pengguna layanan. 3. Melakukan supervisi berkala terhadap jaminan biaya dan keterjangkauan tarif agar transparansi dan kepercayaan masyarakat meningkat. 4. Menyediakan informasi biaya dan prosedur secara terbuka untuk mencegah kesalahpahaman.
EMPHATY 1. Menanamkan budaya pelayanan berorientasi pada masyarakat (service minded) 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.

TANGIBLE 1. Melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas pelayanan, termasuk ruang tunggu, tempat parkir, dan kebersihan lingkungan. 2. Menata kembali interior dan eksterior agar memberikan kesan profesional dan nyaman. 3. Menambah fasilitas pendukung seperti tempat sampah dan area tunggu yang representatif. 4. Menetapkan standar penampilan petugas agar selalu rapi dan bersih.
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA 1. Melakukan analisis kebutuhan tenaga kerja (manpower planning) agar jumlah staf sesuai dengan beban kerja. 2. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan kompetensi teknis dan administratif. 3. Menetapkan kualifikasi minimum bagi setiap posisi pelayanan publik agar penempatan lebih tepat sasaran. 4. Melakukan rotasi atau redistribusi tenaga pendukung untuk memastikan pemerataan kemampuan di setiap bagian.
SARANA PRASARANA YANG TERINTEGRASI DAN TERDIGITALISASI 1. Mengembangkan platform digital terpadu yang memudahkan masyarakat mengakses informasi dan layanan publik secara online. 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 1. Melakukan optimalisasi fungsi PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dengan memastikan seluruh informasi publik tersedia dan diperbarui secara berkala. 2. Membentuk tim khusus pengelola website dan media informasi publik untuk memastikan akses informasi lebih cepat dan mudah. 3. Menyediakan portal informasi terintegrasi yang memuat profil instansi, keuangan, kegiatan, dan dokumen publik secara transparan.

4. Mengadakan sosialisasi hak masyarakat atas informasi publik untuk meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik.
5. Meningkatkan koordinasi antarperangkat daerah agar informasi yang disampaikan sinkron dan akurat.

8.1.21 BKPSDM

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.59 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di BKPSDM

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	4.67	4.60	-0.07
	D1.2	4.60	4.60	0.00
	D1.3	4.53	4.60	0.07
	D1.4	4.53	4.60	0.07
	D1.5	4.53	4.67	0.13
	D1.6	4.53	4.67	0.13
	D1.7	4.60	4.67	0.07
	D1.8	4.60	4.47	-0.13
	D1.9	4.60	4.67	0.07
	D1.11	4.53	4.67	0.13
	D1.12	4.53	4.67	0.13
	D1.13	4.53	4.67	0.13
Responsiveness	D2.1	4.60	4.60	0.00
	D2.2	4.60	4.60	0.00
	D2.3	4.60	4.40	-0.20
	D2.4	4.60	4.67	0.07
	D2.5	4.60	4.67	0.07
	D2.6	4.60	4.47	-0.13
Assurance	D3.1	4.40	4.60	0.20
	D3.2	4.47	4.60	0.13
	D3.3	4.47	4.60	0.13
	D3.4	4.47	4.60	0.13
	D3.5	4.47	4.60	0.13
	D3.6	4.47	4.60	0.13
	D3.7	4.47	4.60	0.13
	D3.8	4.47	4.40	-0.07
	D3.9	4.47	4.60	0.13
	D3.10	4.47	4.60	0.13
Emphaty	D4.1	4.53	4.60	0.07

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D4.2	4.53	4.60	0.07
	D4.3	4.53	4.67	0.13
	D4.4	4.53	4.60	0.07
	D4.5	4.53	4.67	0.13
	D4.6	4.53	4.67	0.13
Tangible	D5.1	4.60	4.67	0.07
	D5.2	4.60	4.67	0.07
	D5.3	4.60	4.67	0.07
	D5.4	4.53	4.67	0.13
	D5.5	4.53	4.67	0.13
	D5.6	4.53	4.67	0.13
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.53	4.53	0.00
	D6.2	4.53	4.53	0.00
	D6.3	4.53	4.53	0.00
	D6.4	4.53	4.53	0.00
	D6.5	4.47	4.53	0.07
	D6.6	4.53	4.53	0.00
	D6.7	4.53	4.53	0.00
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.80	5.00	0.20
	D7.2	4.80	5.00	0.20
	D7.3	4.80	5.00	0.20
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4.47	3.53	-0.93
	D8.2	4.53	3.87	-0.67
	D8.3	4.47	3.87	-0.60
	D8.4	4.47	3.67	-0.80
	D8.5	4.47	3.40	-1.07
	D8.6	4.47	3.40	-1.07
	D8.7	4.47	3.87	-0.60
	D8.8	4.47	3.80	-0.67
	D8.9	4.47	3.47	-1.00
	D8.10	4.47	3.40	-1.07
	D8.11	4.47	3.53	-0.93
	D8.12	4.47	3.80	-0.67

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya. Pada dimensi *Reliability* diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D1.1 (Alur pelayanan penerimaan pelayanan publik yang cepat dan tepat)

dengan GAP sebesar -0,07, indikator D1.8 (Ketepatan tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,13.

Pada dimensi *Responsiveness* diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D2.3 (Tindakan cepat pada saat pengguna layanan membutuhkan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D2.6 (Kesesuaian antara harapan dengan respon instansi pelayanan publik terhadap pengaduan) dengan GAP sebesar -0,13.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 1 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.8 (Jaminan terhadap ketersediaan petugas) dengan GAP sebesar -0,07.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,93, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,67, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,60, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,80, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,07, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,07, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,60, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP

sebesar -0,67, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,00, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -1,07, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,93, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,67.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.60 *Paired Samples Test* BKPSDM

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.10339	.38174	.04848	.00644	.20033	2.133	61	.037

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,037. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap BKPSDM.

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian BKPSDM digambarkan pada tabel berikut:

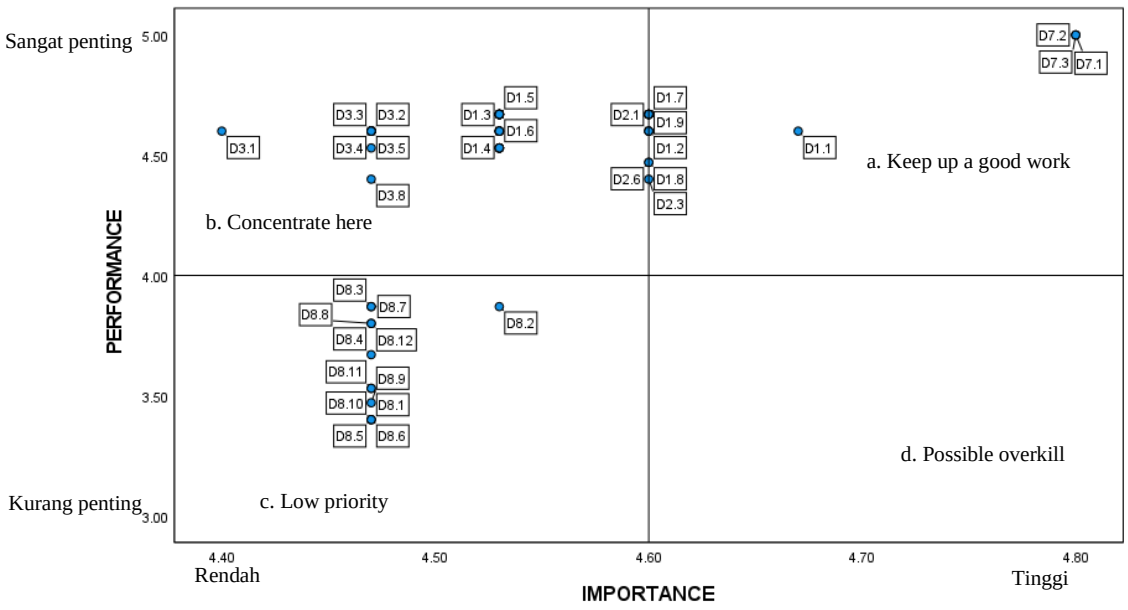

Diagram 8.21 IPA Matriks BKPSDM

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.61 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di BKPSDM

RELIABILITY
1. Evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan
2. Peningkatan kompetensi tenaga pendukung dengan pelatihan rutin dan refreshment training agar tenaga pendukung memiliki kemampuan teknis dan manajerial sesuai tugasnya.

3. Terapkan sistem *shift* dan *checklist* harian agar ketepatan kehadiran serta kinerja tenaga pendukung lebih terjamin.
RESPONSIVENESS 1. Bentuk unit khusus penanganan cepat (quick response team). Unit ini fokus pada permintaan layanan mendesak agar keluhan masyarakat ditangani segera. 2. Kembangkan SOP penanganan pengaduan yang terstandar. Sertakan waktu respon maksimal (misal: 1x24 jam). 3. Gunakan sistem digital pelaporan keluhan (*online complaint form*). Sehingga pengguna bisa memantau tindak lanjut pengaduannya secara transparan. 4. Tingkatkan komunikasi proaktif. Petugas perlu memberi kabar perkembangan penyelesaian masalah agar masyarakat merasa diperhatikan.
ASSURANCE 1. Pastikan jadwal kehadiran petugas tetap dan jelas. Gunakan sistem absensi digital untuk memantau ketersediaan di tempat. 2. Sediakan petugas cadangan. Bila ada yang izin, cuti, atau tugas luar, tetap ada pengganti agar pelayanan tidak terganggu. 3. Tingkatkan koordinasi antar bidang. Agar setiap unit mengetahui siapa yang bertanggung jawab melayani masyarakat pada waktu tertentu.
OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 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.

8.1.22 Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga)

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.62 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga)

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	2,97	3,76	0,79
	D1.2	3,02	3,81	0,79
	D1.3	3,00	3,81	0,81
	D1.4	3,03	3,76	0,72
	D1.5	2,98	3,84	0,86
	D1.6	2,97	3,79	0,83
	D1.7	3,00	3,81	0,81
	D1.8	3,00	3,81	0,81
	D1.9	2,97	3,83	0,86
	D1.11	2,98	3,79	0,81
	D1.12	2,98	3,79	0,81
	D1.13	2,98	3,79	0,81
Responsiveness	D2.1	3,03	3,64	0,60
	D2.2	3,03	3,66	0,62
	D2.3	3,02	3,69	0,67
	D2.4	3,02	3,72	0,71
	D2.5	3,02	3,74	0,72
	D2.6	3,07	3,72	0,66
Assurance	D3.1	3,41	3,71	0,29
	D3.2	3,55	3,79	0,24
	D3.3	3,52	3,72	0,21
	D3.4	3,53	3,71	0,17
	D3.5	3,55	3,71	0,16
	D3.6	3,55	3,74	0,19
	D3.7	3,53	3,71	0,17
	D3.8	3,55	3,72	0,17
	D3.9	3,55	3,74	0,19
	D3.10	3,52	3,76	0,24
Emphaty	D4.1	3,67	3,72	0,05
	D4.2	3,74	3,72	-0,02

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D4.3	3,71	3,81	0,10
	D4.4	3,78	3,69	-0,09
	D4.5	3,66	3,71	0,05
	D4.6	3,74	3,76	0,02
Tangible	D5.1	3,76	3,69	-0,07
	D5.2	3,67	3,79	0,12
	D5.3	3,83	3,79	-0,03
	D5.4	3,81	3,81	0,00
	D5.5	3,81	3,74	-0,07
	D5.6	3,71	3,78	0,07
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	3,79	3,67	-0,12
	D6.2	3,76	3,71	-0,05
	D6.3	3,81	3,72	-0,09
	D6.4	3,78	3,71	-0,07
	D6.5	3,86	3,72	-0,14
	D6.6	3,79	3,74	-0,05
	D6.7	3,79	3,76	-0,03
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	3,83	3,69	-0,14
	D7.2	3,81	3,67	-0,14
	D7.3	3,83	3,69	-0,14
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	3,71	3,60	-0,10
	D8.2	3,69	3,62	-0,07
	D8.3	3,76	3,62	-0,14
	D8.4	3,74	3,64	-0,10
	D8.5	3,78	3,62	-0,16
	D8.6	3,78	3,60	-0,17
	D8.7	3,76	3,66	-0,10
	D8.8	3,79	3,71	-0,09
	D8.9	3,81	3,62	-0,19
	D8.10	3,72	3,66	-0,07
	D8.11	3,81	3,60	-0,21
	D8.12	3,79	3,64	-0,16

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 2 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.2 (Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan

pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,02, indikator D4.4 (Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani) dengan GAP sebesar -0,09.

Pada dimensi *Tangible* diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D5.1 (Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D5.3 (Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai) dengan GAP sebesar -0,03, indikator D5.5 (Ketersediaan tempat sampah) dengan GAP sebesar -0,07.

Pada dimensi kualitas sumber daya manusia diketahui ada 7 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D6.1 (Jumlah Staf administrasi) dengan GAP sebesar -0,12, indikator D6.2 (Jumlah Staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,05, indikator D6.3 (Jumlah tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,09, indikator D6.4 (Staf administrasi sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D6.5 (Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,14, indikator D6.6 (Satpam sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,05, indikator D6.7 (Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,03.

Pada dimensi sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D7.1 (Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)) dengan GAP sebesar -0,14, indikator D7.2 (Ketersediaan fasilitas informasi online) dengan GAP sebesar -0,14, indikator D7.3 (Ketersediaan fasilitas pelayanan online) dengan GAP sebesar -0,14.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang

berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,14, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,16, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,17, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,10, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -0,09, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,19, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,21, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,16.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.63 *Paired Samples Test* Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga)

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	-.21516	.37281	.04735	-.30984	-.12049	-4.544	61	.000

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig < α (0.05) yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima, artinya **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga).

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga) digambarkan pada tabel berikut:

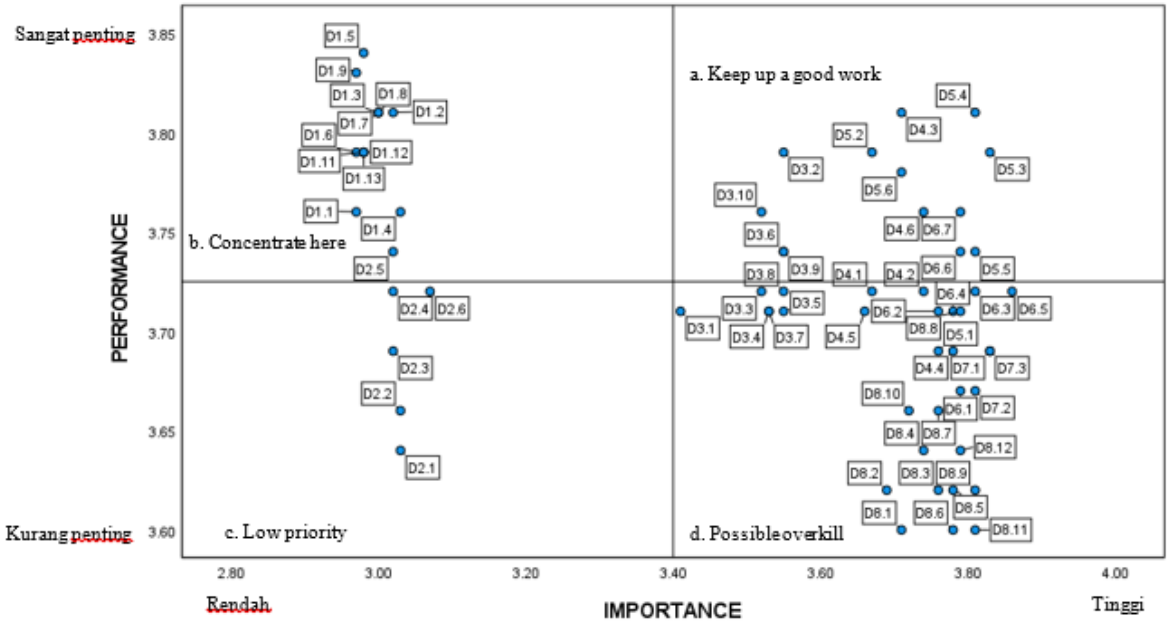

Diagram 8.22 IPA Matriks Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga)

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.64 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di Dispora (Dinas Pemuda dan Olahraga)

EMPHATY 1. Fokus pada komunikasi empatik, teknik active listening, dan pelayanan humanis. 2. Mengatur SOP terkait sikap, tutur kata, dan etika pelayanan. 3. Monitoring langsung di lapangan dan umpan balik harian dari masyarakat. 4. Penghargaan bagi petugas dengan pelayanan terbaik dan pembinaan bagi petugas yang kurang memenuhi standar.
TANGIBLE 1. Pembersihan lebih sering, penataan ventilasi, dan peningkatan kenyamanan (kursi, pencahayaan, signage). 2. Pengecekan kebersihan, kelengkapan, dan kesiapan alat sebelum jam layanan. 3. Tempat sampah organik/anorganik dengan desain mudah dijangkau dan terstandarisasi. 4. Pembagian shift dan SOP kebersihan ruang tunggu yang lebih ketat.
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA 1. Penambahan jumlah SDM sesuai kebutuhan beban kerja (*workload analysis*). 2. Pelatihan peningkatan kompetensi

3. Mapping SDM untuk memastikan kesesuaian tugas dengan keterampilan. 4. Program sertifikasi petugas khusus untuk staf pelayanan, staf administrasi, dan satpam
SARANA PRASARANA YANG TERINTEGRASI DAN TERGIDITALISASI 1. Pengadaan dan penyempurnaan fasilitas informasi publik 2. Optimalisasi kanal informasi online melalui *website*, media sosial, serta sistem layanan terintegrasi. 3. Penyediaan layanan online yang mudah diakses meliputi pendaftaran, pengaduan, permintaan informasi, dan pelacakan layanan. 4. Pelatihan digital bagi petugas agar dapat membantu masyarakat menggunakan layanan digital. 5. Mengukur jumlah pengguna, keluhan, dan hambatan teknis.
OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Profil instansi, pimpinan, kegiatan, keuangan, perizinan, dan layanan publik harus di-update minimal tiap triwulan. 2. Pelatihan terkait keterbukaan informasi publik, manajemen data, dan mekanisme layanan informasi. 3. Dokumen kegiatan, sarana, SDM, anggaran, SOP pelayanan, daftar informasi publik. 4. Menghubungkan data antar-instansi agar informasi tersedia secara terstruktur dan seragam. 5. Memastikan BPKPD menyediakan laporan keuangan, aset, dan inventaris secara online. 6. SOP yang jelas, alur permohonan, layanan online, waktu respons, dan pelacakan status. 7. BPBD, BPKPD, DPMPTSP, dan instansi lain untuk memastikan keterisian data per indikator. 8. Mengukur kepatuhan terhadap standar PPID dan memperbaiki titik kesenjangan. 9. Update real-time, SOP kejadian bencana, serta informasi penanganan.

8.1.23 DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)

Pengukuran 5 Dimensi ServQual dan *Importance Performa Analysis*

A. Analisis GAP

Pada tabel di bawah ini akan diketahui beberapa GAP/kesenjangan indikator pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk evaluasi.

Tabel 8.65 Kesenjangan Harapan dengan Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
Reliability	D1.1	3,27	4,00	0,73
	D1.2	3,27	3,93	0,67
	D1.3	3,33	3,93	0,60
	D1.4	3,27	3,93	0,67
	D1.5	3,47	3,93	0,47
	D1.6	3,33	3,87	0,53
	D1.7	3,33	3,87	0,53
	D1.8	3,33	3,93	0,60
	D1.9	3,33	3,93	0,60
	D1.11	3,40	4,00	0,60
	D1.12	3,33	4,00	0,67
	D1.13	3,33	4,00	0,67
Responsiveness	D2.1	3,20	3,93	0,73
	D2.2	3,27	3,93	0,67
	D2.3	3,20	3,93	0,73
	D2.4	3,27	3,93	0,67
	D2.5	3,27	3,93	0,67
	D2.6	3,27	3,93	0,67
Assurance	D3.1	4,13	3,73	-0,40
	D3.2	4,20	3,73	-0,47
	D3.3	4,20	3,87	-0,33
	D3.4	4,20	3,73	-0,47
	D3.5	4,20	3,80	-0,40
	D3.6	4,20	3,87	-0,33
	D3.7	4,20	3,73	-0,47
	D3.8	4,20	3,73	-0,47
	D3.9	4,20	3,73	-0,47
	D3.10	4,20	3,73	-0,47
Emphaty	D4.1	4,33	3,87	-0,47
	D4.2	4,47	3,93	-0,53
	D4.3	4,47	3,93	-0,53
	D4.4	4,47	4,00	-0,47
	D4.5	4,33	4,00	-0,33
	D4.6	4,33	3,93	-0,40
Tangible	D5.1	4,13	3,93	-0,20

DIMENSI	INDIKATOR	*IMPORTANCE*	*PERFORMANCE*	GAP
	D5.2	3,93	3,87	-0,07
	D5.3	4,20	3,93	-0,27
	D5.4	4,13	3,93	-0,20
	D5.5	4,20	3,80	-0,40
	D5.6	4,13	3,93	-0,20
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4,20	3,93	-0,27
	D6.2	4,20	3,93	-0,27
	D6.3	4,13	3,93	-0,20
	D6.4	4,20	3,73	-0,47
	D6.5	4,13	3,80	-0,33
	D6.6	3,87	3,80	-0,07
	D6.7	4,07	3,87	-0,20
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4,47	3,93	-0,53
	D7.2	4,40	3,93	-0,47
	D7.3	4,47	3,93	-0,53
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.1	4,27	4,00	-0,27
	D8.2	4,27	4,00	-0,27
	D8.3	4,40	4,00	-0,40
	D8.4	4,40	4,00	-0,40
	D8.5	4,40	4,00	-0,40
	D8.6	4,40	4,00	-0,40
	D8.7	4,33	4,00	-0,33
	D8.8	4,33	4,00	-0,33
	D8.9	4,33	3,93	-0,40
	D8.10	4,40	4,00	-0,40
	D8.11	4,20	4,00	-0,20
	D8.12	4,33	4,00	-0,33

GAP merupakan selisih nilai antara *performance* (realita/ persepsi kualitas) dengan *importance* (tingkat kepentingan/ harapan) dari pelanggan. Warna merah menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya.

Pada dimensi *Assurance* diketahui ada 10 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D3.1 (Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan problematic) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D3.2 (Ketrampilan petugas dalam bekerja) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D3.3 (Pelayanan yang sopan dan ramah) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D3.4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan tehadap pelayanan)

dengan GAP sebesar -0,47, indikator D3.5 (Mutu layanan yang diterima) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D3.6 (Kemampuan komunikasi yang baik) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D3.7 (Jaminan dari kenyamanan akan jawaban dan penjelasan staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D3.8 (Jaminan terhadap ketersediaan petugas) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D3.9 (Jaminan terhadap kesesuaian biaya di lapangan) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D3.10 (Jaminan terhadap keterjangkauan biaya/ tarif pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,47.

Pada dimensi *Emphaty* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D4.1 (Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pengguna layanan) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D4.2 (Perhatian terhadap Masyarakat yang melakukan pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,53, indikator D4.3 (Pelayanan pada semua pengguna layanan tanpa memandang status sosial) dengan GAP sebesar -0,53, indikator D4.4 (Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D4.5 (Sapaan dan salam dari petugas) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D4.6 (Keramahan dan kesopanan dari petugas) dengan GAP sebesar -0,40.

Pada dimensi *Tangible* diketahui ada 6 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D5.1 (Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D5.2 (Penataan eksterior dan interior) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D5.3 (Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai) dengan GAP sebesar -0,27, indikator D5.4 (Kerapian dan kebersihan penampilan petugas) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D5.5 (Ketersediaan tempat sampah) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D5.6 (Performance tempat parkir yang tersedia) dengan GAP sebesar -0,20.

Pada dimensi kualitas sumber daya manusia diketahui ada 7 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D6.1 (Jumlah Staf administrasi) dengan GAP sebesar -0,27, indikator D6.2 (Jumlah Staf pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,27, indikator D6.3 (Jumlah tenaga pendukung pelayanan publik) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D6.4 (Staf administrasi sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D6.5 (Tenaga pelayanan sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D6.6 (Satpam sesuai dengan kompetensinya) dengan GAP sebesar -0,07, indikator D6.7 (Tenaga pendukung pelayanan publik sesuai kompetensi) dengan GAP sebesar -0,20.

Pada dimensi sarana prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi diketahui ada 3 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D7.1 (Ketersediaan fasilitas informasi (pamflet, petunjuk, dll)) dengan GAP sebesar -0,53, indikator D7.2 (Ketersediaan fasilitas informasi online) dengan GAP sebesar -0,47, indikator D7.3 (Ketersediaan fasilitas pelayanan online) dengan GAP sebesar -0,53.

Pada dimensi optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik diketahui ada 12 indikator mendapatkan nilai GAP yang berwarna merah yang bermakna terdapat kesenjangan yang perlu segera menjadi evaluasi untuk perbaikan layanan kedepannya seperti indikator D8.1 (Profil Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,27, indikator D8.2 (Profil Pimpinan Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,27, indikator D8.3 (Informasi kegiatan kinerja Instansi/Badan Publik (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D8.4 (Informasi keuangan Instansi/Badan Publik (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0, 40, indikator D8.5 (Informasi mengenai layanan akses informasi publik

Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0, 40, indikator D8.6 (Informasi mengenai hak memperoleh informasi publik dari Instansi/Badan Publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D8.7 (Informasi tentang organisasi, administrasi, dan kepegawaian (Seluruh Kepala Instansi/Perangkat Daerah)) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D8.8 (Informasi terkait perizinan (DPMPTSP)) dengan GAP sebesar -0,33, indikator D8.9 (Dokumen kegiatan pelayanan informasi publik yang memuat sarana, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan penggunaan anggaran (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D8.10 (Kegiatan pelayanan informasi publik (PPID Utama)) dengan GAP sebesar -0,40, indikator D1.11 (Menyediakan data aset atau inventaris (BPKPD)) dengan GAP sebesar -0,20, indikator D1.12 (Informasi tentang bencana alam (BPBD)) dengan GAP sebesar -0,33.

B. Uji Beda

H0: Tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan

Tabel 8.66 *Paired Samples Test* DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	IMPORTANCE - PERFORMANCE	.07113	.46821	.05946	-.04777	.19003	1.196	61	.236

Berdasarkan hasil uji beda diatas, diperoleh bahwa sig > α (0.05) yaitu sebesar 0,236. Hal ini menunjukkan bahwa Ha ditolak, artinya tidak **terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pelanggan** yang dirasakan oleh masyarakat terhadap DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa).

C. IPA Matriks

IPA matriks unsur penilaian DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa) digambarkan pada tabel berikut:

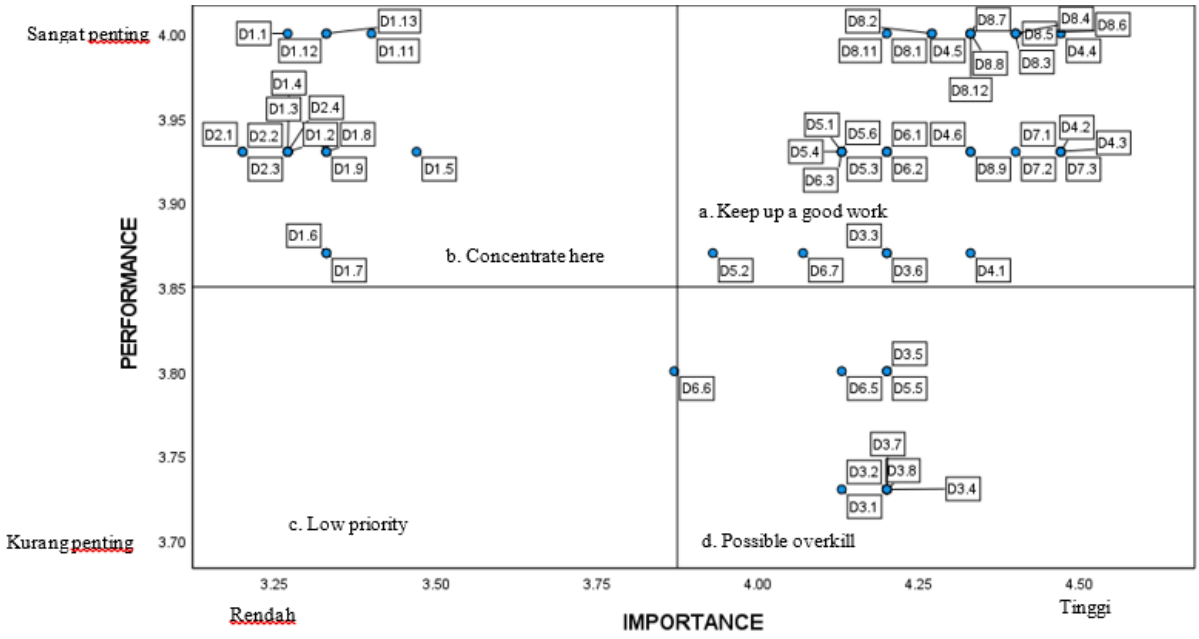

Diagram 8.23 IPA Matriks DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)

Matriks IPA diatas menjelaskan terdapat 4 kuadran yaitu kuadran [A] yang berarti secara *importance*/ harapan pelanggan sangat penting, namun memiliki *performance*/ penilaian yang rendah dari pelanggan. Kuadran [B] merupakan kuadran ideal karena antara harapan dan penilaian sama-sama tingginya, yang berarti performance mampu memenuhi harapan yang tinggi dari pelanggan. Kuadran [C] dan [D] sebenarnya tidak perlu terlalu menjadi prioritas karena secara ekspektasi pelanggan memang rendah keberadaan unsur tersebut, namun demikian tetap perlu menjadi pertimbangan dalam melakukan strategi perbaikan yang komprehensif. Berdasarkan analisis matriks IPA diatas serta analisis GAP antara harapan dan penilaian, maka dapat disusun matriks perbaikan berdasarkan dimensi ServQual.

Tabel 8.67 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi ServQual di DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)

ASSURANCE

1. Mengadakan pelatihan intensif terkait *problem solving*, keterampilan teknis, serta penguasaan prosedur pelayanan. 2. Menguatkan keterampilan komunikasi, kesopanan, etika pelayanan, dan keramahan. 3. Menetapkan standar keamanan pelayanan dan kejelasan alur sehingga masyarakat mendapatkan jaminan dan rasa percaya. 4. Penyesuaian jumlah personil berdasarkan beban kerja agar masyarakat selalu terlayani. 5. Menampilkan informasi tarif secara jelas, terdokumentasi, dan diperbarui untuk mencegah persepsi ketidaksesuaian biaya 6. Evaluasi kinerja petugas melalui survei kepuasan masyarakat setiap triwulan.
EMPHATY 1. Menekankan pendekatan personal, sensitivitas terhadap kebutuhan pengguna, dan pemberian perhatian khusus. 2. Menjamin bahwa semua pengguna layanan diperlakukan setara tanpa memandang latar belakang. 3. Pembinaan sikap, *role-playing*, dan coaching oleh supervisor. 4. Memasukkan indikator 3S sebagai bagian evaluasi kinerja petugas. 5. Menyusun pedoman perilaku petugas frontliner
TANGIBLE 1. Penyediaan petugas kebersihan dalam beberapa shift serta pengecekan kebersihan rutin. 2. Pembaruan cat, perbaikan pencahayaan, dan penataan ulang ruang agar lebih representatif. 3. SOP pengecekan alat sebelum dan sesudah layanan. 4. Pengawasan atribut, kebersihan seragam, dan standar grooming. 5. Memastikan ketersediaan tempat sampah yang memadai dan strategis 6. Perbaikan marka, papan petunjuk parkir, dan pelebaran area jika memungkinkan
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA 1. Menambah staf administrasi, staf pelayanan publik, dan tenaga pendukung sesuai kebutuhan 2. Pelatihan teknis untuk memastikan kecocokan kompetensi dan jabatan 3. Meningkatkan profesionalisme staf dan satpam. 4. Sistem reward-punishment, rotasi jabatan, dan supervisi berkala.

5. Rapat koordinasi rutin untuk menyamakan standar layanan.
SARANA PRASARANA YANG TERINTEGRASI DAN TERGIDITALISASI 1. Menyediakan pamflet, banner, dan papan petunjuk yang jelas serta mudah dipahami 2. Memutakhirkan website, menyediakan menu layanan jelas, dan update berkala 3. Pendaftaran, pengaduan, pelacakan status layanan, hingga pembayaran dapat diakses secara online 4. Agar mampu mendampingi masyarakat menggunakan layanan digital. 5. Menjamin sistem stabil, responsif, dan mudah digunakan.
OPTIMALISASI PERAN PPID DALAM MENDUKUNG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 1. Profil instansi, pimpinan, kegiatan, dan laporan harus diperbarui minimal setiap triwulan 2. Menampilkan laporan keuangan dan aset BPKPD secara digital dan mudah diakses. 3. Memperjelas alur permohonan informasi dan hak masyarakat. 4. Struktur organisasi, SOP, dan data pegawai harus ditampilkan dengan lengkap. 5. DPMPTSP perlu menyediakan informasi yang lebih mudah diakses dan diperbarui. 6. Termasuk informasi tentang SDM, anggaran, penggunaan anggaran. 7. Memastikan pelayanan PPID responsif, terstruktur, dan terdokumentasi 8. BPBD wajib menyediakan kanal update bencana dan prosedur mitigasi 9. Penguatan koordinasi lintas perangkat daerah agar seluruh unit menyediakan data yang diperlukan PPID secara konsisten 10. Lakukan monitoring dan audit internal

BAB 9
STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BIDANG PELAYANAN PUBLIK

Masyarakat pengguna Pelayanan Publik adalah individu atau kelompok yang memutuskan memberikan penilaian terhadap produk atau jasa dari Pelayanan Publik dan bertindak atas dasar penilaian tersebut. Puas tidaknya masyarakat setelah mendapatkan pelayanan dari Pelayanan Publik tergantung dari penampilan dan pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat. Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik, maka ada beberapa strategi yang harus dilakukan, dan strategi tersebut harus berpedoman pada perbandingan antara harapan dengan pelayanan yang telah diterima masyarakat tersebut. Dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan bidang pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan, Paling tidak terdapat 8 program yang harus diperbaiki sehingga tingkat kepuasan masyarakat bisa tercapai, dan ke-8 determinan kualitas jasa/pelayanan dapat dirinci sebagai berikut :

9.1 Kehandalan pelayanan (*Reliability*)

1. Lakukan evaluasi alur pelayanan untuk mengidentifikasi bagian proses yang memperlambat pelayanan, lalu sederhanakan dengan sistem antrean digital atau sistem nomor antrian otomatis 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

9.2 Ketanggapan petugas pelayanan (*Responsiveness*)

1. Berikan pelatihan tentang customer handling, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan bagi petugas.
2. Sediakan kanal pengaduan daring (*online complaint system*) dan pastikan ada SLA (*Service Level Agreement*) 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.

9.3 Keyakinan/Jaminan dari petugas pelayanan (*Assurance*)

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.
5. Audit internal berkala untuk memastikan semua petugas menjalankan pelayanan sesuai standar mutu dan prosedur.

6. Sediakan *Frequently Asked Questions (FAQ)* atau brosur informasi untuk membantu penjelasan.

9.4 Perhatian dari petugas layanan (*Empathy*)

1. Menanamkan budaya pelayanan berorientasi pada masyarakat (*service minded*) 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.

9.5 Penampilan petugas dan tempat pelayanan (*Tangible*)

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.

9.6 Kualitas Sumber Daya Manusia

1. Lakukan analisis kebutuhan tenaga kerja (*workload analysis*) 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.

9.7 Ketersediaan sarana dan prasarana yang terintegrasi dan terdigitalisasi

1. Mengembangkan platform digital terpadu yang memudahkan masyarakat mengakses informasi dan layanan publik secara online dengan tampilan yang mudah digunakan (*user-friendly*)
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.

9.8 Optimalisasi peran PPID

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.

BAB 10
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

10.1 KESIMPULAN

Hasil penelitian, baik kuantitatif maupun kualitatif terhadap tingkat kepuasan bidang kesehatan di Kabupaten Jember dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil wawancara dan penilaian terhadap seluruh variabel kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan responden berada pada kategori tinggi, dengan dominasi penilaian pada skala 4 (penting) dan 5 (sangat penting) di hampir semua dimensi. Secara keseluruhan, seluruh aspek pelayanan mulai dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, penampilan fisik, kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana digital, hingga keterbukaan informasi publik oleh PPID menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi yang sangat kuat terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Secara rata-rata, nilai total dari masing-masing variabel memperlihatkan bahwa harapan terbesar berada pada level penting dan sangat penting ondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan profesional, tetapi juga menginginkan transparansi informasi, kompetensi petugas, fasilitas yang layak, serta dukungan layanan digital yang memadai. Dalam kaitannya dengan pengukuran kepuasan layanan, variabel-variabel dengan tingkat harapan yang tinggi dan sangat tinggi perlu mendapatkan prioritas peningkatan, mengingat kepuasan terbentuk dari perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan harapan. Semakin tinggi harapan yang dimiliki masyarakat, maka semakin besar pula upaya yang harus dilakukan oleh instansi pelayanan publik untuk memenuhi bahkan melampaui ekspektasi tersebut.
2. Tingkat kepuasan pelayanan publik secara umum berada pada kategori puas, ditunjukkan oleh dominasi penilaian pada level puas dan sangat

puas di hampir seluruh dimensi pelayanan, mulai dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, penampilan, kualitas SDM, layanan digital, hingga keterbukaan informasi. Meskipun mayoritas responden menilai pelayanan sudah berjalan cukup baik, sebagian masih menyatakan tidak puas pada aspek tertentu seperti kejelasan informasi, kemampuan petugas, perhatian personal, dan aksesibilitas informasi publik, sehingga perbaikan tetap diperlukan agar seluruh aspek pelayanan dapat lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

3. Tingkat kepuasan bidang kesehatan dihitung berdasarkan penilaian dari 8 elemen dengan 63 indikator. Dari 8 elemen tersebut, didapatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap bidang kesehatan yang tidak puas sebanyak 122 responden (20,2%), puas sebanyak 411 responden (67,9%), dan sangat puas sebanyak 72 responden (11,9%).

10.2 REKOMENDASI

Hasil penelitian, baik kuantitatif maupun kualitatif dapat direkomendasikan:

1. **PENYUSUNAN & EVALUASI STANDAR KINERJA PELAYANAN PADA PELAYANAN PUBLIK**
   A. Menyusun Standar Pelayanan (SP) secara formal melalui Surat Keputusan Kepala OPD/Instansi.
   B. Standar pelayanan mencakup: visi-misi, tupoksi, alur pelayanan, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, kompetensi petugas, produk layanan, sarana prasarana, dan mekanisme pengaduan.
   C. Memperbarui informasi prosedur pelayanan secara berkala melalui media cetak dan digital (banner, website, media sosial, dan ruang pelayanan).
   D. Menyusun alur pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dipahami dengan visualisasi (infografis/diagram alir).

E. Menyediakan akses informasi publik terintegrasi melalui website PPID sehingga standar kinerja dapat dipantau masyarakat.

2. PROGRAM PENINGKATAN KEHANDALAN PELAYANAN (*RELIABILITY*)

A. Melakukan evaluasi alur pelayanan dan menerapkan digitalisasi antrean untuk mempercepat proses layanan.
B. Menerapkan sistem absensi elektronik untuk memastikan kedisiplinan dan ketepatan waktu petugas.
C. Melakukan monitoring berkala terhadap ketepatan jadwal dan kehadiran staf sesuai jam operasional layanan.
D. Menjamin seluruh informasi pelayanan (syarat, biaya, waktu, kontak layanan) tersedia secara jelas dan mudah diakses.

3. PROGRAM PENINGKATAN KETANGGAPAN PETUGAS (*RESPONSIVENESS*)

A. Menyelenggarakan pelatihan komunikasi efektif, customer handling, dan penanganan keluhan bagi seluruh petugas.
B. Menyediakan kanal pengaduan daring terintegrasi dengan SLA waktu tanggapan yang jelas.
C. Membuat standar komunikasi seragam bagi petugas agar informasi yang disampaikan tidak berbeda antar loket.
D. Menggunakan survei cepat harian melalui QR *code* untuk memantau evaluasi *real-time* dari pengguna layanan.
E. Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dengan fasilitas pendukung yang membuat pengguna merasa diperhatikan.

4. PROGRAM PENINGKATAN ASPEK KEYAKINAN/JAMINAN (*ASSURANCE*)

A. Mendorong sertifikasi kompetensi, pelatihan teknis, dan peningkatan kapasitas petugas secara berkala.
B. Menjamin keamanan data dan privasi pengguna melalui SOP yang sesuai standar nasional.

C. Menyediakan transparansi biaya, prosedur, dan layanan secara terbuka di seluruh titik layanan.
D. Memperkuat etika pelayanan publik melalui pelatihan sikap, keramahan, dan profesionalitas.
E. Melakukan audit mutu internal secara berkala untuk memastikan pelayanan sesuai SOP.
F. Menyediakan FAQ, brosur, dan media informasi untuk memudahkan penjelasan bagi masyarakat.

5. PROGRAM PENINGKATAN EMPATI PETUGAS (*EMPATHY*)

A. Mengembangkan budaya kerja service minded dan pelayanan prima melalui pelatihan karakter.
B. Menjamin pelayanan tanpa diskriminasi kepada seluruh pengguna.
C. Mendorong petugas untuk aktif menyapa, mendengarkan, dan menunjukkan sikap membantu dengan tulus.
D. Memberikan reward bagi petugas yang menunjukkan kinerja empati dan pelayanan terbaik.

6. PENINGKATAN ASPEK PENAMPILAN & FASILITAS PELAYANAN (*TANGIBLES*)

A. Menata ulang ruang pelayanan agar lebih rapi, nyaman, profesional, dan sesuai standar pelayanan publik.
B. Menggunakan desain interior yang menenangkan (pencahayaan baik, kebersihan optimal, pendingin ruangan).
C. Menyediakan fasilitas ramah disabilitas dan kursi tunggu yang memadai.
D. Menjamin kebersihan ruang, peralatan, dan penampilan petugas secara konsisten.
E. Menambah tempat sampah dan memastikan pemeliharaan rutin oleh petugas kebersihan.

7. PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

A. Melakukan analisis beban kerja untuk menentukan jumlah staf ideal pada tiap unit layanan.
B. Mengadakan pelatihan teknis dan soft skill sesuai kebutuhan kompetensi.
C. Menempatkan staf sesuai keahlian untuk memastikan efektivitas kerja.
D. Menerapkan rotasi kerja atau magang internal untuk pemerataan kemampuan antar bidang.

8. PENGEMBANGAN SARANA PRASARANA TERDIGITALISASI

A. Mengembangkan platform pelayanan digital terpadu (informasi, antrean, pengaduan, konsultasi, status layanan).
B. Memperbarui media informasi baik offline maupun online secara berkala.
C. Menyediakan layanan konsultasi online/chat service bagi masyarakat.
D. Mengintegrasikan data antar unit untuk mempercepat proses dan meningkatkan transparansi.

9. PENGUATAN PERAN PPID & KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

A. Memperkuat koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu untuk memastikan keseragaman informasi publik.
B. Membangun portal informasi publik terintegrasi yang mudah diakses masyarakat.
C. Menetapkan jadwal pembaruan konten secara berkala dengan penanggung jawab setiap jenis informasi.
D. Melakukan audit keterbukaan informasi sesuai amanat UU KIP.
E. Menyajikan informasi publik dalam format yang lebih mudah dipahami (infografis, e-brosur, video).

F. Meningkatkan literasi digital pegawai PPID melalui pelatihan manajemen informasi dan publikasi.

10. PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BIDANG KESEHATAN

A. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan 63 indikator yang masih menunjukkan ketidakpuasan sebagian masyarakat.
B. Mengoptimalkan fasilitas pemeriksaan, ruang tunggu, dan layanan klinis untuk menurunkan beban antrean.
C. Menambah jumlah tenaga kesehatan pada titik layanan yang menunjukkan beban tinggi.
D. Menyusun SOP pelayanan kesehatan yang lebih jelas dan berfokus pada kecepatan serta keramahan.
E. Menyediakan edukasi kesehatan dan konsultasi agar pasien lebih memahami alur layanan dan haknya.

DAFTAR PUSTAKA

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Jember & Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pasuruan. (2025). Kajian Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan. Jember & Pasuruan: LP2M Universitas Jember dan Bappeda Kabupaten Pasuruan.

Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2023). Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Pasuruan Tahun 2024–2026.

Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2024). Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 4 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kabupaten Pasuruan Tahun 2025–2045.

Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2024). Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025.

Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2025). Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2024). Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 27 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Panduan Teknis Pelaksanaan Kegiatan Tahun Anggaran 2025 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 39 Tahun 2024.

Presiden Republik Indonesia. (2021). Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia. (2019). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. Journal of Marketing, 60(2), 31–46.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68.

Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). Services marketing: People, technology, strategy. Journal of Services Marketing, 25(2), 259–271. (artikel review konsep, jika kamu pakai).

Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, dan implementasinya di Indonesia. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 18(2), 75–86.

Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Jurnal Ilmu Administrasi, 5(1), 1–20.

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. Reading, MA: Addison-Wesley.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Harlow: Pearson Education.

Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.

Sedarmayanti. (2010). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.

DOKUMENTASI KEGIATAN

GPS Map Camera
Kabupaten Pasuruan,Jawa Timur,Indonesia
Jalan Raya Raci, Bangil, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur 67153, Indonesia
Lat -7.607948, Long 112.830103
10/09/2025 09:00 AM GMT+07.00
Note : Captured by GPS Map Camera

GPS Map Camera
Kabupaten Pasuruan,Jawa Timur,Indonesia
Jalan Raya Raci, Bangil, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur 67153, Indonesia
Lat -7.607995, Long 112.830125
10/09/2025 09:17 AM GMT+07.00
Note : Captured by GPS Map Camera

GPS Map Camera
Kabupaten Pasuruan,Jawa Timur,Indonesia
Jalan Raya Raci, Bangil, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur 67153, Indonesia
Lat -7.607973, Long 112.830084
Jumat, 10/10/2025 08:31 AM GMT+07.00
Note : Captured by GPS Map Camera

GPS Map Camera
Kabupaten Pasuruan,Jawa Timur,Indonesia
Jalan Raya Raci, Bangil, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur 67153, Indonesia
Lat -7.607942, Long 112.830094
Jumat, 10/10/2025 08:50 AM GMT+07.00
Note : Captured by GPS Map Camera

GPS Map Camera
Kabupaten Pasuruan,Jawa Timur,Indonesia
Jalan Raya Raci, Bangil, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur 67153, Indonesia
Lat -7.607949, Long 112.830129
10/09/2025 10:11 AM GMT+07.00
Note : Captured by GPS Map Camera

GPS Map Camera
Kabupaten Pasuruan,Jawa Timur,Indonesia
Pemerintah Kabupaten Pasuruan, Bangil, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur 67276, Indonesia
Lat -7.610383, Long 112.826828
10/08/2025 10:51 AM GMT+07.00
Note : Captured by GPS Map Camera

Oct 9, 2025 11:39:39 AM
7.6079269498586655S 112.8300039935857E ±6.50m
Raci
Kecamatan Bangil
Pasuruan
Jawa Timur

Oct 9, 2025 08:58:44
2° N
Raci
Kecamatan Bangil
Pasuruan
Jawa Timur
Altitude:28.9msnm
Speed:0.0km/h
Index number: 3

Kabupaten Pasuruan,Jawa Timur,Indonesia

Kabupaten Pasuruan,Jawa Timur,Indonesia

Kecamatan Bangil, Jawa Timur, Indonesia

Kecamatan Rembang, Jawa Timur, Indonesia