



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN
DINAS KESEHATAN
KOTA TANGERANG SELATAN
TAHUN 2019

Disusun Oleh :
TIM PENYUSUN

TANGERANG SELATAN
2019

RINGKASAN

Dewasa ini pelayanan publik dari aparatur pemerintahan masih dirasakan banyak kelemahan dan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Keadaan ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik bagi aparatur pemerintah itu sendiri.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi isu strategis, untuk itu perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap Indikator pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil Kajian yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara bekerjasama dengan Biro Pusat Statistik diperoleh 48 (empat puluh delapan) Indikator penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi. Sedangkan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 15 (lima belas) Indikator yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah Indikator yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Mengacu pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 dan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, setiap pelayanan publik diharuskan melaksanakan survei kepuasan masyarakat 1 kali dalam 1 tahun.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan dari masyarakat di 18 unit pelayanan/OPD di Kota Tangerang Selatan yang telah diberikan, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan tersebut secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dalam Kajian ini pengertian publik lebih diarahkan pada penggunaan jasa layanan yang dilakukan atau disesuaikan oleh institusi layanan publik. Para pengguna jasa layanan publik yang paling kongkrit adalah mereka atau warga masyarakat yang langsung menerima atau menikmati layanan publik. Meskipun demikian secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa layanan publik tidak hanya warga

masyarakat yang langsung menikmatinya namun para calon pengguna dimasa yang akan datang pun termasuk pengguna layanan publik (Wahab 1997:70). Layanan publik pada dasarnya dapat dikelompokkan ke dalam pelayanan publik di bidang pendidikan, kesehatan masyarakat, keamanan dan ketertiban masyarakat serta kesejahteraan sosial.

Kualitas layanan merupakan penilaian dibenak pelanggan setelah mereka membandingkan antara prestasi/kualitas yang mereka terima dengan harapan mereka akan layanan tersebut. Penilaian kualitas layanan yang diterima (*perceived quality service*) dapat diamati dan diukur melalui metode *Servqual* yang terdiri dari lima dimensi pokok (Zeithaml dan Parasuraman, 1990).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (*output*) yang akan dihasilkan (Dwiyanto 2010).

Pengambilan Sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* yaitu menggunakan *convenience* sampling dalam menentukan responden yang akan dipilih. Pemilihan responden diambil dari pengguna jasa pelayanan di 18 unit kerja/OPD Wilayah Kota Tangerang Selatan dengan cara *Convenience Sampling* sebanyak 450 sampel. Analisa hasil yang dilakukan pada penilaian kinerja unit pelayanan 18 unit kerja/OPD Kota Tangerang Selatan ini dibagi menjadi 2 (dua) bagian : pertama, laporan mengenai profil responden dan kedua, analisis indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil kajian menunjukkan bahwa data responden menurut usia yang menggunakan jasa pelayanan di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Tangerang Selatan didominasi oleh kelompok umur 18-28 tahun sebanyak 31 % dan usia 29-38 tahun sebanyak 23%, didominasi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55%, didominasi tingkat pendidikan SLTA sebanyak 43% dan Sarjana (S1) 24%, dan didominasi Pekerjaan Lainnya sebanyak 24%, Pegawai Swasta sebanyak 23%, dan Wiraswasta/Usahawan sebanyak 23%

Dengan total responden sejumlah 465, secara umum pelayanan 18 OPD di Kota Tangerang Selatan mendapatkan angka IKM sebesar 83,356 dengan kriteria baik yakni di atas standar 76,61. Sedangkan hasil secara keseluruhan terdapat 3 OPD/Unit Kerja yang masuk kategori Sangat Baik karena memiliki nilai indeks kepuasan di atas 88,31, terdapat 2 OPD/Unit Kerja yang masuk kategori Baik karena memiliki nilai indeks kepuasan 76,61 - 88,31 dan terdapat 1 OPD/Unit Kerja yang masuk kategori Kurang Baik karena indeks kepuasan di bawah 76,61 yaitu : kantor Kecamatan Pamulang.

Dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja keseluruhan OPD/Unit Kerja di Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai kepuasan untuk ke-14 indikator sebesar 3,334. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada Unsur Pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas) yaitu sebesar 3,50, sedangkan indikator kepuasan terendah terdapat pada Unsur Pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan) yaitu 3,22.

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui unsur pelayanan yang menjadi fokus bagi keseluruhan pelayanan di Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di 18 Unit Kerja/OPD Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan).
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis-Jenis Layanan)
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan)

- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan)

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)

Kesimpulan Hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Responden (IKM) terhadap pelayanan 18 OPD di Kota Tangerang Selatan memiliki nilai IKM sebesar 3,334 atau setara dengan proporsional nilai indeks sebesar 83,356. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan seluruh unit kerja/OPD mendapat penilaian “B” atau Baik.

Adapun hal yang perlu ditindaklanjuti sesuai dengan IPA Matrik kepuasan dan kepentingan maka unit kerja/OPD Kota Tangerang Selatan perlu mempertimbangkan sesuai dengan matrik kuadran I, yaitu:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil Alamin, Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan izin Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di wilayah Kota Tangerang Selatan ini dapat tersusun. Semoga Laporan ini sesuai dengan mekanisme standar yang ditentukan sehingga diperoleh hasil yang optimal dan berdaya guna.

Laporan ini kami susun mungkin saja masih ada kekurangan kami mohon maaf dan kami sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu atas kerjasama yang baik sehingga Laporan ini dapat tersusun tepat pada waktunya.

Tangerang Selatan, September 2019

Nur Hadi Wijaya

DAFTAR ISI

RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	x
LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Manfaat	2
D. Ruang Lingkup.....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Layanan Publik.....	4
B. Mutu Jasa	6
C. Kualitas dalam pelayanan publik	7
D. Karakteristik Responden.....	7
E. Kepuasan Masyarakat.....	8
III. METODOLOGI	10
A. Kerangka Pemikiran	10
B. Metode Kajian	12
C. Lokasi dan Waktu.....	14
D. Teknik Pengambilan Sampel	14
E. Teknik Pengumpulan Data.....	14
F. Metoda Analisis.....	15
IV. HASIL DAN ANALISIS.....	20
A. Karakteristik Responden.....	20
B. Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kualitas Layanan.....	22
C. Matrik Kepuasan dan Kepentingan terhadap Kualitas Layanan	36
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran-Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penilaian Mutu Layanan.....	6
Gambar 2. Segitiga Pelayanan Publik (Albercht and Zemke 1985 dalam Dwiyanto 2010)	7
Gambar 3. Kerangka Pemikiran Kajian Penilaian Kinerja SKM	11
Gambar 4. Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Kepentingan Responden (Supranto, 2010)	17
Gambar 5. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan di Seluruh OPD	24
Gambar 6. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	24
Gambar 7. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Sosial	25
Gambar 8. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Ketenagakerjaan....	26
Gambar 9. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan	26
Gambar 10. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	27
Gambar 11. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Pamulang	28
Gambar 12. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Ciputat	28
Gambar 13. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan	29
Gambar 14. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Pondok Aren	30
Gambar 15. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Serpong.....	31
Gambar 16. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Serpong Utara	31
Gambar 17. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Setu.....	32
Gambar 18. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1	33
Gambar 19. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2.....	33
Gambar 20. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 3.....	34
Gambar 21. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Puskesmas	35
Gambar 22. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Metrologi Legal ...	35

Gambar 23. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Laboratorium Lingkungan.....	36
Gambar 24. IPA Matrik Keseluruhan Unit Kerja	36
Gambar 25. Grafik Saran-Saran Responden Keseluruhan	37
Gambar 26. IPA Matrik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	38
Gambar 27. IPA Matrik Dinas Sosial.....	40
Gambar 28. IPA Matrik Dinas Ketenagakerjaan	41
Gambar 29. IPA Matrik Dinas Pemadam Kebakaran	43
Gambar 30. IPA Matrik Kesbangpol	45
Gambar 31. IPA Matrik Kecamatan Pamulang	46
Gambar 32. IPA Matrik Kecamatan Ciputat	48
Gambar 33. IPA Matrik Kecamatan Ciputat Timur.....	49
Gambar 34. IPA Matrik Kecamatan Pondok Aren	50
Gambar 35. IPA Matrik Kecamatan Serpong.....	52
Gambar 36. IPA Matrik Kecamatan Serpong Utara	53
Gambar 37. IPA Matrik Kecamatan Setu.....	55
Gambar 38. IPA Matrik UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1	56
Gambar 39. IPA Matrik UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2	58
Gambar 40. IPA Matrik UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 3	59
Gambar 41. IPA Matrik UPT. Puskesmas.....	61
Gambar 42. IPA Matrik Metrologi Legal.....	62
Gambar 43. IPA Matrik UPT. Laboratorium Lingkungan	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk di Kota Tangerang Selatan	1
Tabel 2. Daftar OPD, Jenis Layanan dan Sistem Pelayanan yang Disurvey	12
Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan...	19
Tabel 4. Usia Responden	20
Tabel 5. Jenis Kelamin Responden	20
Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang di Survey	21
Tabel 7. Pendidikan Responden.....	22
Tabel 8. Pekerjaan utama Responden	22
Tabel 9. Nilai rata-rata Kualitas dan Kepentingan di 18 OPD Kota Tangerang Selatan	22
Tabel 10. Nilai IKM 18 Organisasi Perangkat Daerah di Kota Tangerang Selatan	23

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM 18 OPD Kota Tangerang Selatan	79
2. Rekap Data Olahan Kepuasan Responden	80
3. Rekap Data Olahan kepentingan Responden.....	81
4. Rekap Saran-Saran.....	82

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penduduk Kota Tangerang Selatan berdasarkan data hasil Sensus Penduduk menunjukkan jumlah penduduk Kota Tangerang Selatan pada tahun 2012 tercatat sebanyak 1.394.405 dan catatan terakhir pada tahun 2016 tercatat sebanyak 1.593.812 jiwa dengan laju pertumbuhan dari tahun 2012 sampai 2016 berkisar 3,58 % pertahun, seperti terlihat pada Tabel 1. Penduduk tertinggi terdapat pada kecamatan Pondok Aren sebanyak 379.354 jiwa, sedangkan penduduk terendah adalah kecamatan Setu yaitu sebanyak 83.777 jiwa.

Tabel 1. Jumlah Penduduk di Kota Tangerang Selatan

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)				
	2012	2013	2014	2015	2016
Setu	72.170	75.002	77.881	80.811	83.777
Serpong	150.736	157.252	163.915	170.731	177.677
Pamulang	305.909	314.931	323.957	332.984	341.967
Ciputat	206.293	212.824	219.384	225.974	232.559
Ciputat Timur	188.957	193.484	197.960	202.386	206.729
Pondok Aren	329.103	341.416	353.904	366.568	379.354
Serpong Utara	141.237	148.494	155.998	163.755	171.749
Kota Tangerang Selatan	1.394.405	1.443.403	1.492.999	1.543.209	1.593.812

Sumber : BPS Provinsi Banten, 2017 dan BPS Kota Tangerang Selatan 2018

Dewasa ini pelayanan publik dari aparatur pemerintahan masih dirasakan banyak kelemahan dan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Keadaan ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik bagi aparatur pemerintah itu sendiri.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi isu strategis. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Responden, menegaskan bahwa perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap Unsur

pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Walaupun jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda-beda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan, diperlukan pedoman umum yang akan digunakan sebagai acuan bagi instansi, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kabupaten untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Hasil Kajian yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara bekerjasama dengan Biro Pusat Statistik diperoleh 48 (empat puluh delapan) Unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi. Sedangkan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 15 (lima belas) Unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah Unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. Mengacu pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 dan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, setiap pelayanan publik diharuskan melaksanakan survei kepuasan masyarakat 1 kali dalam 1 tahun.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan Kota Tangerang Selatan yang telah diberikan, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan tersebut secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

C. Manfaat

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing Unsur dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kota Tangerang Selatan.

2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kota Tangerang Selatan secara periodik.
3. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada Kota Tangerang Selatan.
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kajian survei kepuasan masyarakat ini adalah survei yang dilakukan kepada masyarakat yang telah menerima layanan Kota Tangerang Selatan baik secara langsung maupun tidak.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Layanan Publik

Layanan merupakan kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani kebutuhan atau keperluan Responden dengan memberikan barang atau jasa tertentu (Moekijat, 1980:15). Layanan publik dapat berupa sesuatu yang sifatnya berwujud (barang) maupun tidak berwujud (jasa).

Dalam Kajian ini pengertian publik lebih diarahkan pada penggunaan jasa layanan yang dilakukan atau disesuaikan oleh institusi layanan publik. Para pengguna jasa layanan publik yang paling kongkrit adalah mereka atau warga masyarakat yang langsung menerima atau menikmati layanan publik. Meskipun demikian secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa layanan publik tidak hanya warga masyarakat yang langsung menikmatinya namun para calon pengguna dimasa yang akan datang pun termasuk pengguna layanan publik (Wahab 1997:70). Layanan publik pada dasarnya dapat dikelompokkan ke dalam pelayanan publik di bidang pendidikan, kesehatan masyarakat, keamanan dan ketertiban masyarakat serta kesejahteraan sosial.

Sebagai pengguna jasa pelayanan, pelanggan menempati posisi yang sangat penting bagi Kota Tangerang Selatan. Mereka tidak dapat dibujuk atau dipaksa begitu saja untuk mengikuti keinginan dari pihak penyedia jasa. Mereka pun akan bersikap kritis bila biaya yang telah mereka keluarkan untuk mendapatkan layanan suatu jasa layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

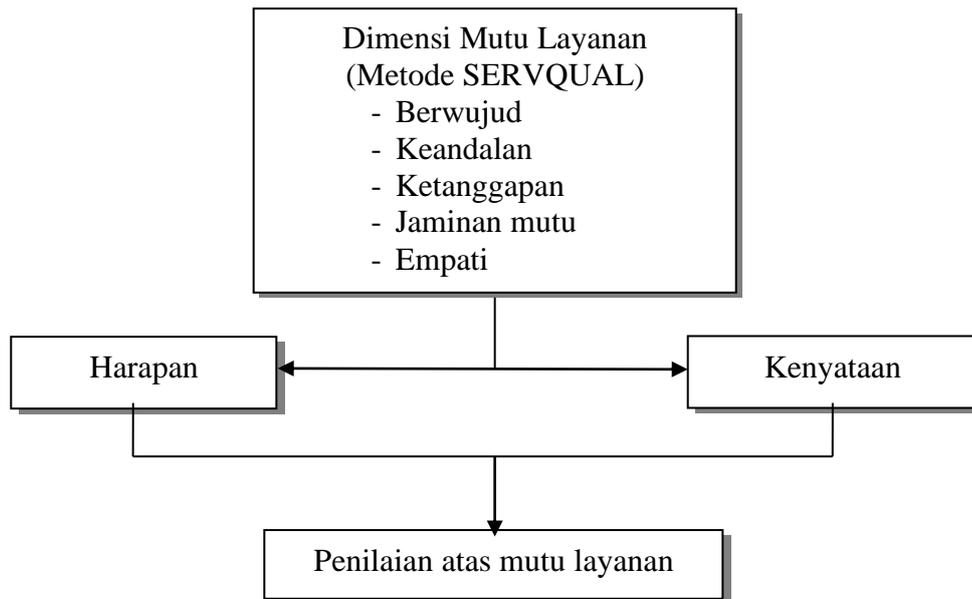
Kualitas layanan merupakan penilaian dibenak pelanggan setelah mereka membandingkan antara prestasi/kualitas yang mereka terima dengan harapan mereka akan layanan tersebut. Penilaian kualitas layanan yang diterima (*perceived quality service*) dapat diamati dan diukur melalui metode *Servqual* yang terdiri dari lima dimensi pokok sebagai berikut (Zeithaml dan Parasuraman, 1990):

- Dimensi Berwujud (*tangible*). Dimensi ini merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan peralatan komunikasi.
- Dimensi Keandalan (*reliability*). Dimensi ini merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap pemenuhan janji layanan perusahaan secara

terpercaya dan akurat. Apakah promosi-promosi yang dilakukan oleh Kota Tangerang Selatan telah sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan.

- Dimensi Ketanggapan (*responsive*), merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap pemberian layanan dan penyelesaian keluhan pelanggan yang dilakukan dengan tanggap cepat dan tepat.
- Dimensi Jaminan Mutu Pelayanan (*assurance*), merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap keahlian dan pengetahuan pegawai perusahaan dalam memberikan pelayanan serta kemampuan untuk meyakinkan Responden terhadap kompetensi dan kredibilitas institusi. Keramah tamahan, perhatian dan kesopanan seperti yang diberikan oleh para pegawai Kota Tangerang Selatan. Dimensi jaminan tersebut merupakan gabungan dari dimensi-dimensi sebagaimana diuraikan dibawah ini:
 - Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
 - Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada institusi seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.
- Dimensi Empati, merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap kemudahan dan kejelasan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan. Dengan kata lain, dimensi empati ini merupakan penggabungan dari dimensi-dimensi berikut :
 - Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan institusi.
 - Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
 - Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kelima dimensi tersebut akan mempengaruhi Responden dalam membentuk persepsi kualitas layanan dari Puskesmas Kota Tangerang Selatan.



Gambar 1. Penilaian Mutu Layanan

B. Mutu Jasa

Menurut Parasuraman, yang dikutip Tjiptono (2016) terdapat lima dimensi utama mutu jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

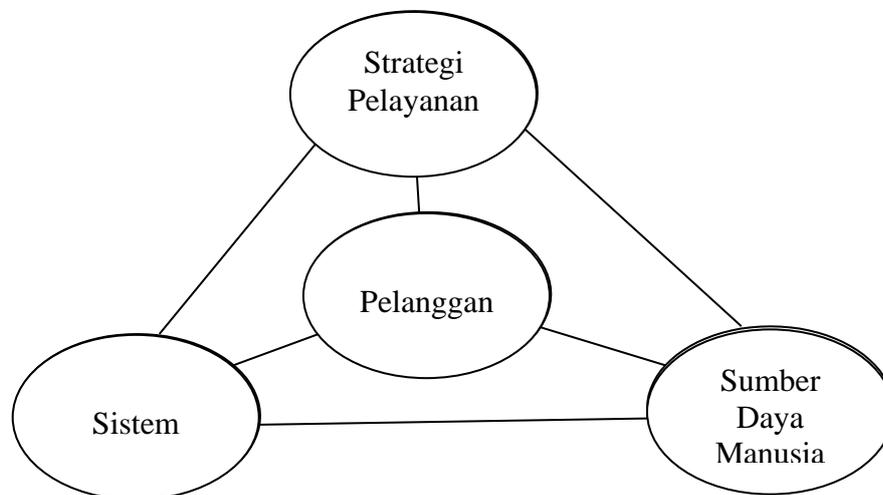
1. *Reability*, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan menyampaikan jasa sesuai waktu yang disepakati.
2. *Responsivess*, berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, merespon, serta memberikan jasa secara cepat.
3. *Assurance*, berkaitan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pelanggan. *Assurance* juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. *Emphaty*, berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.
5. *Tangibles*, berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan perusahaan, dan penampilan karyawan.

Manfaat yang diperoleh dari menciptakan dan mempertahankan mutu jauh lebih besar dibandingkan biaya-biaya akibat mutu buruk. Menurut Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2016), 35 % biaya operasi organisasi jasa dikeluarkan karena

kurangnya mutu jasa. Oleh karena itu, jika perusahaan mampu menyempurnakan mutu jasa maka biaya yang tidak perlu tersebut dapat dicegah.

C. Kualitas dalam pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti- serta mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui (Albrecht dan Zemke 1985 dalam Dwiyanto 2010).



Gambar 2. Segitiga Pelayanan Publik (Albercht and Zemke 1985 dalam Dwiyanto 2010)

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (*output*) yang akan dihasilkan (Dwiyanto 2010).

D. Karakteristik Responden

Menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Responden, bahwa Responden adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa

yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut Sumarwan (2002), istilah Responden sering diartikan sebagai dua jenis Responden, yaitu Responden individu dan Responden organisasi. Responden individu membeli barang dan jasa untuk digunakan sendiri. Responden organisasi meliputi organisasi bisnis, yayasan, lembaga sosial, kantor pemerintah, dan lembaga lainnya (Puskesmas, perguruan tinggi, rumah sakit). Semua jenis organisasi ini harus membeli produk peralatan dan jasa-jasa lainnya untuk menjalankan seluruh kegiatan organisasinya. Responden individu dan Responden organisasi adalah sama pentingnya. Mereka memberikan sumbangan yang sangat penting bagi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi. Responden akhir memiliki keragaman yang menarik untuk dipelajari karena ia meliputi seluruh individu dari berbagai usia, latar belakang budaya, pendidikan, dan keadaan sosial ekonomi lainnya. Beberapa karakteristik demografi yang sangat penting untuk memahami Responden adalah usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, agama, suku bangsa, pendapatan, jenis keluarga, status pernikahan, lokasi geografi, dan kelas sosial.

E. Kepuasan Masyarakat

Menurut Rangkuti (2006), kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai respons masyarakat terhadap ketidaksesuaian antar tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan masyarakat, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas jasa, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Menurut Umar (2000), kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat selaku pengguna jasa setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan yang merasa puas terhadap nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, kemungkinan besar akan menjadi pelanggan dalam waktu lama. Kepuasan terdiri dari dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk/jasa yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang diperoleh dari unsur yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk (menaikkan gengsi, menciptakan citra pribadi tertentu).

Menurut Kotler (2005) tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, Responden tidak akan merasa puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka Responden akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, maka Responden akan merasa amat puas atau senang.

Ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu: (1) mutu produk dan jasa pelayanannya; (2) proses selama masa pelayanannya; (3) proses pasca pelayanan ; dan (4) nilai-nilai organisasi pemilik jasa. Kegiatan pelayanan masyarakat terdiri atas Unsur-Unsur pesan (sebagai penghasil Tangerangkaian sikap tertentu mengenai instansi, produk/jasa, dan tingkat kepuasan yang dapat diharapkan oleh masyarakat), sikap (sebagai penilaian masyarakat atas pelayanan). Proses pasca pelayanan terdiri atas Unsur-Unsur pelayanan pendukung seperti garansi serta berkaitan dengan umpan balik seperti penanganan keluhan.

Menurut Sumarwan (2002) setelah mengkonsumsi satu produk atau jasa, Responden akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong Responden membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan Responden kecewa.

III. METODOLOGI

A. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/05/2004 dan PermenPANRB Nomor : 16/M.PAN/2014 yang kemudian direvisi menjadi PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 Unsur yang relevan, valid dan realibel sebagai Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

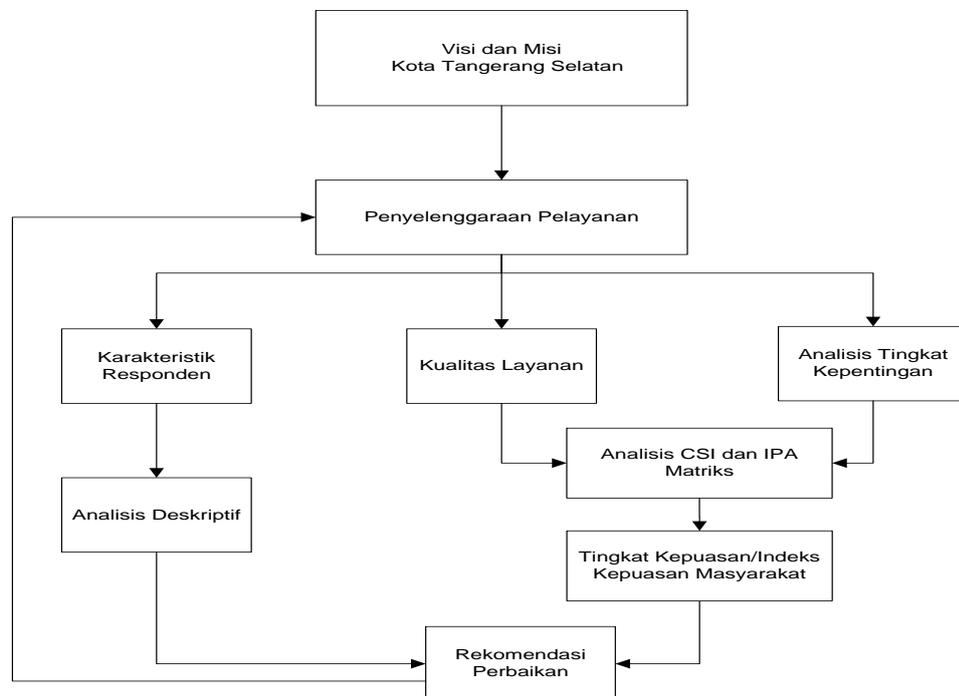
1. Persyaratan Pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,

pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis. Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Mekanisme alur proses kajian penilaian kinerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kualitas layanan. Kota Tangerang Selatan dimulai dari identifikasi visi dan misi keberadaan Kota Tangerang Selatan, sebagaimana terlihat pada Gambar 3.

Identifikasi lainnya yang dilakukan adalah karakteristik pemohon menggunakan metodologi deskriptif. Sedang analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Important Performance Analisis (IPA) digunakan untuk mengukur masing-masing kualitas layanan dan tingkat kepentingan variabel yang ingin diukur. Setelah itu dilakukan Analisis Gabungan untuk menentukan kesimpulan dan rekomendasi perbaikan dari hasil survei, wawancara dan pengamatan di lapangan.



Gambar 3. Kerangka Pemikiran Kajian Penilaian Kinerja SKM

B. Metode Kajian

Metode yang digunakan dalam Kajian Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah metode deskriptif dan Analisis Tingkat Kepuasan menggunakan bantuan instrumen kuisisioner untuk meminta pendapat dari responden pengguna jasa layanan pada 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang disurvei.

Tabel 2. Daftar OPD, Jenis Layanan dan Sistem Pelayanan yang Disurvei

No	OPD	Jenis Layanan	Sistem Pelayanan	
			Online	Manual
1	Dinas Ketenagakerjaan	Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, Pengesahan Peraturan Perusahaan, Legalisasi Surat Keterangan Pengalaman Kerja, Rekomendasi Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia (CTKI), Rekomendasi Ijin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK), Pembuatan Kartu Kuning (AK1), Surat Laporan Keberadaan Tenaga Kerja Asing, dan lainnya.		√
2	Dinas Pemadam Kebakaran	Pemadaman Kebakaran, Rekomendasi Alat Proteksi Kebakaran, Sertifikasi Layak Fungsi, Penyelamatan Korban, dan Lainnya.		√
3	Kecamatan Serpong Utara	e-KTP, SKDU, SKTM, Domisili Yayasan, Monitoring kebersihan lingkungan, Keterangan Operasional Pendidikan, Surat Keterangan Waris, Surat Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Tanah, NJOP, Ijin Keramaian, Surat Keterangan Sekolah Kedinasan, BPHTB, AJB, SPPT PBB, SIANTAR, dan lainnya.		√
4	Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	Surat Ijin Penelitian, Surat Keterangan Laporan Ormas/Yayasan, dan lainnya		√
5	UPT. Jalan dan Drainase 3	Pemeliharaan jalan dan lingkungan, administrasi pembangunan dan lainnya.		√
6	UPT. Jalan dan Drainase 1	Pemeliharaan jalan dan lingkungan, administrasi pembangunan dan lainnya.		√
7	Dinas Sosial	Penerbitan Rekomendasi Izin Pengangkatan/Adopsi Anak, Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Operasional Pelayanan		√

		Panti/Orsos, Penerbitan Rekomendasi Jaminan Persalinan Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, Penerbitan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah Bagi Penyandang Masalah Kesos dan Lainnya.		
8	Kecamatan Pondok Aren	e-KTP, SKDU, SKCK, SKTM/Jamkesda, Surat Keterangan Tanah/waris, Surat Dispensasi Ijin Nikah, Surat Rekomendasi Parpol, Rekomendasi IMB, Penerbitan KK, Surat Pindah Penduduk, Pengantar PBB, dan lainnya		√
9	UPT. Puskesmas	Pengobatan Hewan, Vaksinasi, Steril, pemeriksaan kebuntingan, inseminasi buatan dan lainnya.		√
10	Kecamatan Serpong	e-KTP, SKDU, SKCK, Rekomendasi Yayasan, Surat Rekomendasi IMB, Surat Akta Tanah, Surat Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Pensiun, Surat Keterangan Belum Nikah, KK, Surat Keterangan PMKS, SKTM dan Lainnya.		√
11	Kecamatan Setu	e-KTP, SKDU, SKCK, Rekomendasi Yayasan, Surat Pernyataan Waris, Surat Dispensasi Nikah, Rekomendasi IMB, Surat Pindah, KK, SKTM dan Lainnya.		√
12	UPT. Laboratorium Lingkungan	Pelayanan Uji Laboratorium Lingkungan, Pelayanan Pengangkutan sampah, Pelayanan pengaduan dan sengketa lingkungan, UKL-UPL, AMDAL, dan lainnya.		√
13	Kecamatan Ciputat	e-KTP, SKDU, SKCK, SKTM/Jamkesda, Surat Keterangan Tanah/waris, Surat Dispensasi Ijin Nikah, Surat Rekomendasi Parpol, Rekomendasi IMB, Penerbitan KK, Surat Pindah Penduduk, Pengantar PBB, dan lainnya		√
14	Kecamatan Ciputat Timur	e-KTP, SKDU, SKCK, SKTM/Jamkesda, Surat Keterangan Tanah/waris, Surat Dispensasi Ijin Nikah, Surat Rekomendasi Parpol, Rekomendasi IMB, Penerbitan		√

		KK, Surat Pindah Penduduk, Pengantar PBB, dan lainnya		
15	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan			√
16	Kecamatan Pamulang	e-KTP, SKDU, SKCK, Rekomendasi Yayasan, Surat Pernyataan Waris, Surat Dispensasi Nikah, Ijin Keramaian, Surat Pindah, KK, SPPT PBB dan lainnya.		√
17	UPT. Jalan dan Drainase 2	Pemeliharaan jalan dan lingkungan, administrasi pembangunan dan lainnya.		√
18	UPT. Metrologi Legal	Pelayanan Tera Ulang, Pelayanan Uji Tera SPBU, Batching Plant, Lainnya...		√

C. Lokasi dan Waktu

Kajian Penilaian Kinerja ini mengambil lokasi di Kota Tangerang Selatan. Kajian Penilaian Kinerja Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang disurvei pada tanggal 27 Agustus - 6 September 2019.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan Sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* yaitu menggunakan *convenience sampling* dalam menentukan responden yang akan dipilih. Pemilihan responden diambil dari pengguna jasa pelayanan yang disurvei dengan cara *Convenience Sampling* sebanyak 25 sampel untuk tiap OPD atau 450 sampel untuk keseluruhan OPD yang berjumlah 18.

E. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan survei ke lapangan agar data akurat dan obyektif, dan ditanyakan langsung kepada masyarakat terhadap faktor-faktor Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan didampingi oleh petugas survei dan hasilnya dikembalikan ke petugas survei. Survei dilakukan menggunakan kuisisioner Form B yang diambil dari Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Form B digunakan untuk menilai Survei Kepuasan Masyarakat dari responden pengguna jasa layanan di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang disurvei.

F. Metoda Analisis

Metoda analisis yang digunakan untuk menilai kinerja unit pelayanan Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

1. Uji Kuisisioner

Untuk menguji kelayakan kuisisioner, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Validitas menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji ini dilakukan dengan cara menghitung korelasi antar masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus *korelasi product moment* (Umar, 2000) sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A \Sigma B)}{\sqrt{[n\Sigma A^2 - (\Sigma A)^2][n\Sigma B^2 - (\Sigma B)^2]}}$$

Keterangan :

r = Korelasi *product moment*

A = Skor pertanyaan

B = Skor total

n = Banyaknya butir pertanyaan

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2000). Pengukuran reliabilitas pada Kajian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach`s (Simamora, 2002) dengan rumus:

$$r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = Koefisien realibilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

σ_b^2 = Jumlah keragaman butir pertanyaan

σ_t^2 = keragaman total

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan prosedur statistik untuk menguji generalisasi hasil Kajian yang didasarkan atas satu Unsur (Hasan, 2002).

Analisis deskriptif yang digunakan dalam Kajian ini didasarkan pada karakteristik demografi masyarakat. Analisis ini dilakukan pada data yang bersifat kualitatif, dan informasi-informasi lain yang relevan dengan tujuan yang sesuai. Penggunaan alat analisis ini disebabkan tidak semua data yang diperoleh dalam Kajian bersifat kuantitatif. Selain itu penggambaran secara deskriptif sangat bermanfaat untuk melihat lebih jauh tentang kondisi lingkungan institusi dan untuk melihat karakteristik masyarakat serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

3. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance and Performance Analysis*)

Analisis ini bermaksud untuk mengetahui keadaan masing-masing Unsur dari faktor-faktor kepuasan ditinjau dari segi pelaksanaan dan harapan, yang dapat digunakan untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Tingkat kinerja dan kepentingan Responden diukur menggunakan skala Likert dengan lima kategori.

Total penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing Unsur diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian bobot masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih pada skala tersebut. Untuk menginterpretasikan bagaimana suatu Unsur dinilai oleh sebuah responden menurut tingkat kinerjanya.

Menurut Supranto (2001), metode *Importance and Performance Analysis* dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil Kajian tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan Responden

- b. Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu X akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu Y akan diisi oleh tingkat kepentingan. Setiap faktor yang mempengaruhinya, didapatkan skor rata-rata dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

- c. Membuat diagram kartesius yang merupakan suatu bangun yang diagonal terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus dengan titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari skor faktor tingkat kinerja, serta Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor faktor tingkat kepentingan. Titik-titik tersebut diperoleh dari rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{k}$$

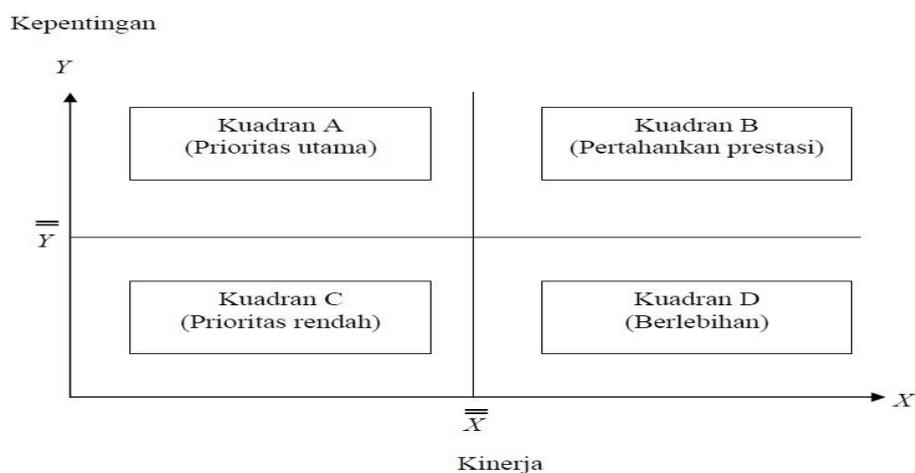
Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja seluruh Unsur

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh Unsur

k = Banyaknya Unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan

Selanjutnya Unsur-Unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat kuadran ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Kepentingan Responden (Supranto, 2010)

Keterangan :

- **Kuadran A (Prioritas utama)**

Menunjukkan faktor atau Unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk Unsur-Unsur jasa yang dianggap penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan /tidak puas.

- **Kuadran B (Pertahankan prestasi)**

Menunjukkan Unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

- **Kuadran C (Prioritas rendah)**

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

- **Kuadran D (Berlebihan)**

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

4. **Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan Form B, nilai indeks dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing Unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terdapat 9 Unsur pelayanan yang dikaji, setiap Unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,0714$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan Nilai Dasar 25, dengan rumus dan Tabel 4:

IKM Unit Pelayanan X 25

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permen PAN & RB No.14 Tahun 2017

5. Kunjungan Pengamatan Lapangan.

Untuk mengetahui kinerja pada unit pelayanan Kota Tangerang Selatan secara langsung maka dilakukan observasi/pengamatan langsung untuk mengidentifikasi semua komponen pelayanan yang telah ditetapkan dengan menggunakan Form B.

IV. HASIL DAN ANALISIS

Analisa hasil yang dilakukan pada penilaian kinerja unit pelayanan bagian layanan di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang disurvei di Kota Tangerang Selatan ini dibagi menjadi 2 (dua) bagian : pertama, laporan mengenai profil responden dan kedua, analisis indeks kepuasan masyarakat.

A. Karakteristik Responden

1. Usia Responden

Tabel 4. Usia Responden

Kategori Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 18 Tahun	32	7
18 Tahun – 28 tahun	146	31
29 tahun – 38 tahun	107	23
39 tahun – 48 tahun	91	20
>49 tahun	49	11
Tidak mengisi	40	8
Total	465	100

Berdasarkan hasil kajian menunjukkan bahwa data responden menurut usia yang menggunakan jasa pelayanan di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) didominasi oleh kelompok umur 18-28 tahun sebanyak 31 % dan usia 29-38 tahun sebanyak 23%.

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kajian survei menunjukkan bahwa persentasi responden menurut jenis kelamin yang menggunakan jasa pelayanan di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Tangerang Selatan dapat dilihat pada tabel yaitu didominasi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55%.

Tabel 5. Jenis Kelamin Responden

Kategori Usia	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	258	55
Perempuan	165	35
Tidak Mengisi	42	10
Total	465	100

3. Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa data responden menurut jenis pelayanan yang menggunakan jasa Pelayanan di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Tangerang Selatan berjumlah 465 responden seperti dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang di Survey

No	OPD	Responden
1	Dinas Ketenagakerjaan	32
2	Dinas Pemadam Kebakaran	14
3	Kecamatan Serpong Utara	26
4	Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	19
5	UPT. Jalan dan Drainase 3	24
6	UPT. Jalan dan Drainase 1	26
7	Dinas Sosial	28
8	Kecamatan Pondok Aren	31
9	UPT. Puskesmas	32
10	Kecamatan Serpong	25
11	Kecamatan Setu	31
12	UPT. Laboratorium Lingkungan	25
13	Kecamatan Ciputat	25
14	Kecamatan Ciputat Timur	27
15	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	24
16	Kecamatan Pamulang	25
17	UPT. Jalan dan Drainase 2	22
18	UPT. Metrologi Legal	29
	Jumlah	465

4. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa data responden menurut tingkat pendidikan yang menggunakan jasa pelayanan di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Tangerang Selatan dapat dilihat pada tabel yaitu didominasi tingkat pendidikan SLTA sebanyak 43% dan Sarjana (S1) 24%.

Tabel 7. Pendidikan Responden

Kategori Usia	Jumlah	Persentase (%)
SD-SLTP	56	12
SLTA	201	43
Diploma	46	10
Sarjana (S1)	112	24
Pascasarjana	10	2
Lainnya	12	3
Tidak Mengisi	28	6
Total	465	100

5. Pekerjaan Utama

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa data responden menurut jenis pekerjaan yang menggunakan jasa di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Tangerang Selatan dapat dilihat pada Tabel yaitu didominasi Pekerjaan Lainnya sebanyak 24%, Pegawai Swasta sebanyak 23%, dan Wiraswasta/Usahawan sebanyak 23%.

Tabel 8. Pekerjaan utama Responden

Kategori Usia	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/Polri	8	2
Pegawai Swasta	108	23
Pelajar/Mahasiswa	60	13
Wiraswasta	107	23
Pegawai BUMN	5	1
Lainnya	111	24
Tidak Mengisi	66	14
Total	465	100

B. Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kualitas Layanan

Dengan total responden sejumlah 465, secara umum layanan unit kerja di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Tangerang Selatan mendapatkan angka IKM sebesar 83,356. Sedangkan hasil secara keseluruhan di 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Tangerang Selatan dapat dilihat pada Tabel 9 dan Tabel 10.

Tabel 9. Nilai rata-rata Kualitas dan Kepentingan di 18 OPD Kota Tangerang Selatan

No	Unsur Pelayanan	Kualitas	Kepentingan
1	U1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.32	3.37
2	U2. Kemudahan Prosedur Selama Proses Pelayanan	3.38	3.47
3	U3. Kecepatan Waktu Pelayanan	3.32	3.49
4	U4 Kesesuaian Biaya/tariff	3.47	3.45

5	U5. Kejelasan Jenis-Jenis Layanan	3.32	3.42
6	U6. Kemampuan/Kompetensi Petugas	3.39	3.50
7	U7. Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.50	3.55
8	U8. Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai	3.34	3.42
9	U9. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan	3.31	3.46
10	U10. Keamanan dan Kenyamanan	3.34	3.49
11	U11. Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan	3.24	3.40
12	U12. Ketersediaan Fasilitas	3.27	3.41
13	U13. Ketersediaan Informasi Pelayanan	3.22	3.42
14	U14. Akses Lokasi Unit Pelayanan	3.30	3.53
	Rata-rata	3.334	3.454
	Proporsi (Total x 25)	83.356	86.359

Sumber: Data Olahan

Tabel 10. Nilai IKM 18 Organisasi Perangkat Daerah di Kota Tangerang Selatan

No	OPD	Hasil SKM	
		Indeks Kepuasan	Kategori
1	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	87.365	Baik
2	Dinas Sosial	78.96	Baik
3	Dinas Ketenagakerjaan	86.61	Baik
4	Dinas Pemadam Kebakaran	80.305	Baik
5	Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	86.44	Baik
6	Kecamatan Pamulang	73.74	Kurang Baik
7	Kecamatan Ciputat	78.10	Baik
8	Kecamatan Ciputat Timur	85.72	Baik
9	Kecamatan Pondok Aren	87.00	Baik
10	Kecamatan Serpong	80.81	Baik
11	Kecamatan Serpong Utara	80.37	Baik
12	Kecamatan Setu	83.01	Baik
13	UPT. Jalan dan Drainase 1	88.53	Sangat Baik
14	UPT. Jalan dan Drainase 2	84.74	Baik
15	UPT. Jalan dan Drainase 3	76.82	Baik
16	UPT. Puskesmas	91.48	Sangat Baik
17	UPT. Metrologi Legal	83.14	Baik
18	UPT. Laboratorium Lingkungan	82.60	Baik

Sumber: Data Olahan

B.1. Keseluruhan unit kerja/OPD Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan Gambar 5. dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja keseluruhan OPD/ unit kerja di Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk “Baik” karena memiliki nilai kepuasan untuk ke-14 unsur sebesar 3,318 (82,60). Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas) yaitu sebesar

3,50. Sedangkan unsur pelayanan dengan kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan) yaitu sebesar 3,22.

Gambar 5. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan di Seluruh OPD

B.2. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,495, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 87,365 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 6. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Disdikbud Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,495 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan

Keramahan Petugas), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya/Tarif).

B.3. Dinas Sosial

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata 3,158 dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 78,962 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 7. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Sosial

Berdasarkan gambar 7, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat masuk dalam kategori ”Baik” karena 14 unsur pelayanannya memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,158. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penangan Pengaduan), sedangkan unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas).

B.4. Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker)

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan Disnaker Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,465 (Lampiran 2), dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 86,61 (76,61 - 88,30), yang artinya mutu pelayanan Disnaker Kota Tangerang Selatan termasuk Kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Disnaker Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 8. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Ketenagakerjaan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Disnaker Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai kepuasan sebesar 3,465 dari total 14 unsur pelayanan. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U14 (Akses lokasi unit pelayanan).

B.5. Dinas Pemadam Kebakaran

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,212, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 80,305 (76,61 - 88,30), yang artinya mutu pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan termasuk Kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 9. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan termasuk baik karena memiliki nilai kepuasan sebesar 3,212 dari total 14 unsur pelayanan. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan).

B.6. Kesbangpol Kota Tangerang Selatan

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan Kesbangpol Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,458 dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 86,445 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan Kesbangpol Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Kesbangpol Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Berdasarkan gambar 10. dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Kesbangpol Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur Selama Proses Pelayanan), sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas) dan Unsur Pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan).

Gambar 10. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat

B.7. Kantor Kecamatan Pamulang

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 2,950, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 73,739 (65,00 – 76,60), yang artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “C” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan adalah “Kurang Baik”.

Gambar 11. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Pamulang

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,95 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya/Tarif), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).

B.8. Kantor Kecamatan Ciputat

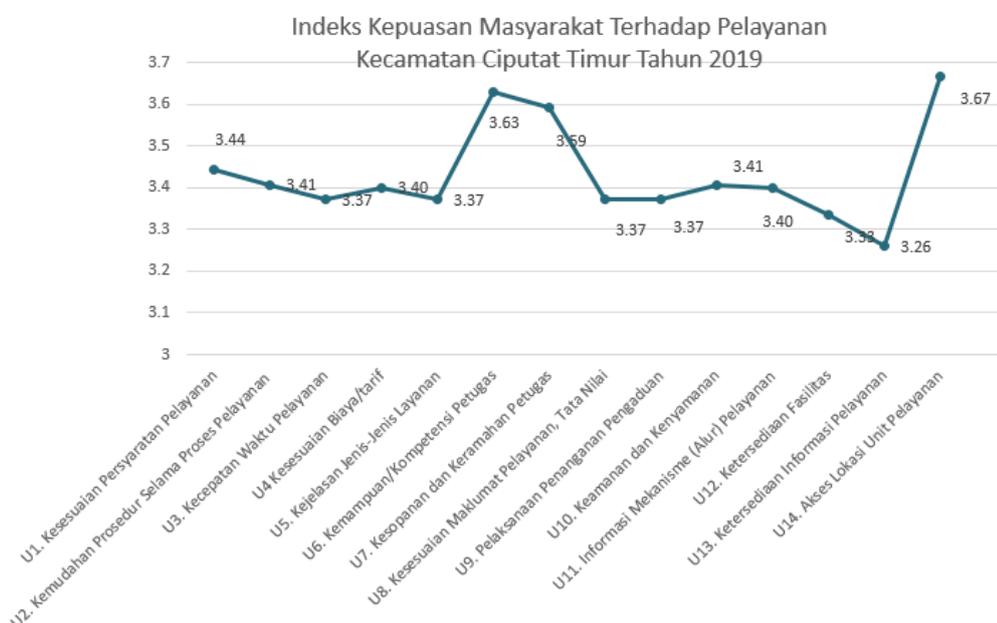
Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,124, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 78,098 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 12. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Ciputat

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,124 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya/Tarif), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).

B.9. Kantor Kecamatan Ciputat Timur

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,429, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 85,720 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.



Gambar 13. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,429 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

B.10. Kecamatan Pondok Aren

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,480, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 86,998 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 14. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Pondok Aren

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,480 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan).

B.11. Kantor Kecamatan Serpong

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,232, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 80,812 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 15. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Serpong

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,232 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan) dan Unsur Pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).

B.12. Kantor Kecamatan Serpong Utara

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Serpong Utara Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,215, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 80,369 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Serpong Utara Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Serpong Utara Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 16. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Serpong Utara

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Serpong Utara Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,215 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya/Tarif), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat

kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

B.13. Kantor Kecamatan Setu

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,320, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 83,012 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 17. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Setu

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,320 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya/Tarif), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

B.14. UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1 Kota Tangerang Selatan

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1 Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata 3,541 dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 88,535 (88,31 – 100), yang artinya mutu pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1 Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “A” atau dapat dikatakan bahwa kinerja

unit pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1 Kota Tangerang Selatan adalah “Sangat Baik”.

Gambar 18. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1

Berdasarkan gambar 17, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1 Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat masuk dalam kategori ”Sangat Baik” karena 14 unsur pelayanannya memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,541. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas), sedangkan unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).

B.15. UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2 Kota Tangerang Selatan

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2 Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata 3,390 dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 84,741 (76,61 – 88.30), yang artinya mutu pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2 Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2 Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 19. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2

Berdasarkan gambar 20, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2 Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat masuk dalam kategori ”Baik” karena

14 unsur pelayanannya memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,390. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas), sedangkan unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya/Tarif).

B.16. UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 3

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan di UPT. Jalan dan Drainase Wilayah 3 Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata 3,073 dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 76,820 (76,61 – 88,30), yang artinya mutu pelayanan di UPT Jalan dan Drainase Wilayah 3 Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Wilayah 3 Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”

Gambar 20. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 3

Berdasarkan gambar 21. dapat dilihat tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan), sedangkan unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada Unsur Pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya).

B.17. UPT. Puskesmas

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan di UPT. Puskesmas Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata 3,659 dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 91,484 (88,31 – 100,00), yang artinya mutu pelayanan di UPT. Puskesmas Kota Tangerang Selatan termasuk Kategori “A” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan di UPT. Puskesmas Kota Tangerang Selatan adalah “Sangat Baik”.

Gambar 21. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Puskesmas

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat masuk dalam kategori "Sangat Baik", dilihat dari grafik, unsur pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan), sedangkan untuk unsur yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas).

B.18. UPT Metrologi Legal

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di UPT. Metrologi Legal Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,325, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 83,137 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan di UPT Metrologi Legal Kota Tangerang Selatan termasuk kategori "B" atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan UPT Metrologi Legal Kota Tangerang Selatan adalah "Baik".

Gambar 22. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Metrologi Legal

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan UPT. Metrologi Legal Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,325 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur Selama Proses Pelayanan) dan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat

pada unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan) dan Unsur U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

B.19. Laboratorium Lingkungan

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan di Laboratorium Lingkungan Kota Tangerang Selatan mempunyai interval Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,304, dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 82,600 (76,61-88,30), yang artinya mutu pelayanan di Laboratorium Lingkungan Kota Tangerang Selatan termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan Laboratorium Lingkungan Kota Tangerang Selatan adalah “Baik”.

Gambar 23. Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Laboratorium Lingkungan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Laboratorium Lingkungan Kota Tangerang Selatan dalam pelayanan kepada masyarakat termasuk baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,304 dari total 14 unsur. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas), sedangkan untuk unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).

C. Matrik Kepuasan dan Kepentingan terhadap Kualitas Layanan

Gambar 24. IPA Matrik Keseluruhan Unit Kerja

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui unsur yang menjadi fokus utama bagi peningkatan kinerja pelayanan publik di 18 OPD Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di 18 Unit Kerja/OPD Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan)

Gambar 25. Grafik Saran-Saran Responden Keseluruhan

Berdasarkan gambar 25 diatas terlihat bahwa banyak sekali harapan masyarakat untuk peningkatan pelayanan, yaitu seperti ketersediaan dan kebersihan fasilitas misalnya: mengharapkan Ruang ber-AC atau AC yang sudah ada masih dirasa belum optimal, ruang parkir yang kurang luas, fasilitas kursi duduk, ketersediaan air minum dan lain sebagainya, serta masyarakat berharap untuk setiap pelayanan dipercepat dalam pelayanannya seperti yang terjadi di Kecamatan, untuk setiap pengurusan surat pindah harap dipercepat dan dipermudah. Sedangkan sebagian besarnya lagi masyarakat mengharapkan pelayanan yang sudah berjalan dirasa sudah baik namun perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi. Untuk lebih detailnya telampir pada lampiran 4. Rekapitulasi Saran-saran.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan).

- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis-Jenis Layanan)
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan)
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan)

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)

C.1 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Disdikbud Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 26. IPA Matrik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Disdikbud Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U2 Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan)
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan)
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan)

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai

prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan)

C.2 Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan

Gambar 27. IPA Matrik Dinas Sosial

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Dinsos Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Dinsos Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas).
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan)

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U2 Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan)
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut

Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan)

C.3 Disnaker Kota Tangerang Selatan

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Disnaker Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 28. IPA Matrik Dinas Ketenagakerjaan

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Disnaker Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan)

- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan).
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan)
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas). Saran dan masukan responden yang lebih spesifik terkait Unsur Pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas). seperti: (1) penerimaan tamu belum ada ruangan tertentu yang lebih bagus; (2) fasilitas wifi nya belum baik; (3) fasilitas kantin tidak ada; (4) Ruang tunggu kurang nyaman; (5) tempat sholat dan ruang tunggu dibuat lebih nyaman; (6) sarana toilet mohon lebih diperhatikan; (7) Pelayanan cepat tapi ruang tunggu kurang memadai; (8) akses toilet tidak nyaman; (9) cepat pelayanannya namun ruang tunggu tidak nyaman; (10) ruang penerimaan sangat panas; (11) untuk ke toiletnya agak susah; (12) kurangnya fasilitas penerimaan; (13) Kurangnya lahan parkir kendaraan; (14) kurang kursi penerima tamu; (15)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U2 Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber

daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)

C.4 Dinas Pemadam Kebakaran

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 29. IPA Matrik Dinas Pemadam Kebakaran

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan). Saran dan masukan responden yang lebih spesifik terkait Unsur Pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan). seperti: (1) Petugas lapangan harus lebih sigap lagi dalam menangani laporan dan kritik; (2) sebaiknya ada kerjasama dengan disnaker yang berhubungan dengan K3; (3) apabila ada warga yang meminta bantuan untuk pencegahan harap tetap dilayani; (4) ketika ditelpon dioper-oper, tolong perbaiki lagi
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan). Saran dan masukan responden yang lebih spesifik terkait Unsur Pelayanan U13 ((Ketersediaan Informasi Pelayanan). seperti: (1) Perlu adanya sosialisasi cara perolehan informasi pelayanan
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi). Saran dan masukan responden yang lebih spesifik terkait Unsur Pelayanan U14 (Akses Lokasi). seperti: (1) mohon dipindah lokasi damkar ke tempat strategis; (2) kantor/posko seharusnya ditempat/memiliki akses yang mudah

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)

C.5 Badan Kesbangpol Kota Tangerang Selatan

Gambar 30. IPA Matrik Kesbangpol

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Kesbangpol Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Kesbangpol Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas). Saran dan masukan responden yang lebih spesifik terkait Unsur Pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas). seperti:
(1) harus punya gedung sendiri biar tidak pindah-pindah alamat tujuannya memudahkan masyarakat untuk menjangkau kantor

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

C.6 Kantor Kecamatan Pamulang

Gambar 31. IPA Matrik Kecamatan Pamulang

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Kantor Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).
- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Tidak ada unsur pelayanan yang ada pada kuadran ini.

C.7 Kantor Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Kantor Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 32. IPA Matrik Kecamatan Ciputat

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Kantor Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).

- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)

C.8 Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan

Gambar 33. IPA Matrik Kecamatan Ciputat Timur

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Kantor Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini tidak ada.

C.9 Kantor Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Gambar 34. IPA Matrik Kecamatan Pondok Aren

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Kantor Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Kantor Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)

- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini tidak ada.

C.10 Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 35. IPA Matrik Kecamatan Serpong

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)

- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

C.11 Kantor Kecamatan Serpong Utara Kota Tangerang Selatan

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Kantor Kecamatan Serpong Utara Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 36. IPA Matrik Kecamatan Serpong Utara

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Kantor Kecamatan Serpong Utara Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan). Saran dan masukan responden yang lebih spesifik terkait Unsur Pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Layanan), seperti: (1) mohon informasi terkait pelayanan ditingkatkan; (2) lebih intensif informasi pada masyarakat; (3) Sosialisasi tentang bentuk-bentuk pelayanan; (4) alur pelayanan diinformasikan
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi). Saran dan masukan responden yang lebih spesifik terkait Unsur Pelayanan U14 (Akses Lokasi). seperti: (1) lokasinya lebih diperjelas; (2) akses dimudahkan

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)

C.12 Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 37. IPA Matrik Kecamatan Setu

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).

C.13 UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1 Kota Tangerang Selatan

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1 Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 38. IPA Matrik UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 1 Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan). Saran dan masukan responden yang lebih spesifik terkait Unsur Pelayanan U10 seperti: (1)

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas).
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)

C.14 UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2 Kota Tangerang Selatan

Gambar 39. IPA Matrik UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2 Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 2 Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas).

C.15 UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 3

Gambar 40. IPA Matrik UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 3

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 3 Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di UPT Jalan dan Drainase Lingkungan Wilayah 3 Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas).
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).

C.16 UPT Puskesmas

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi UPT Puskesmas Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 41. IPA Matrik UPT. Puskesmas

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di UPT Puskesmas Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)

- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)

C.17 UPT Metrologi Legal

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi UPT Metrologi Legal Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 42. IPA Matrik Metrologi Legal

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di UPT Metrologi Legal Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur di kuadran ini. Berdasarkan hasil analisa tidak terdapat unsur pelayanan di kuadran ini.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas).
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)
- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Tidak terdapat unsur pada kuadran ini.

C.18 UPT Laboratorium Lingkungan

Hasil pengolahan data *Performance Analysis* IPA Matrik diketahui Unsur yang menjadi fokus bagi UPT Laboratorium Lingkungan Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

Gambar 43. IPA Matrik UPT. Laboratorium Lingkungan

Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan Pelayanan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting oleh Responden, namun pada kenyataannya kinerja dari unsur ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kualitas unsur terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh Responden masih belum mampu memberikan kepuasan, sehingga di UPT Laboratorium Lingkungan Kota Tangerang Selatan perlu melakukan perbaikan pada unsur-unsur dibawah ini:

- Unsur pelayanan U8 (Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai)
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan).
- Unsur pelayanan U11 (Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan).
- Unsur pelayanan U13 (Ketersediaan Informasi Pelayanan).
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan pada faktor-faktor tersebut. Unsur yang ada pada kuadran ini, yaitu:

- Unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan)
- Unsur pelayanan U5 (Kejelasan Jenis Pelayanan).
- Unsur pelayanan U6 (Kemampuan/Kompetensi Petugas)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menuntut Unit Kerja/OPD di Kota Tangerang Selatan untuk dapat mempertahankan posisinya. Berikut ini adalah unsur-unsur yang harus dipertahankan prestasinya, yaitu:

- Unsur pelayanan U2 (Kemudahan Prosedur)
- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U10 (Keamanan dan Kenyamanan).
- Unsur pelayanan U12 (Ketersediaan Fasilitas).

Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I atau kuadran II. Unsur yang ada pada kuadran ini, adalah:

- Unsur pelayanan U4 (Kesesuaian Biaya)
- Unsur pelayanan U7 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Responden (IKM) di 18 OPD Kota Tangerang Selatan memiliki

rata-rata sebesar 3,334 atau setara dengan proporsional nilai indeks sebesar 83,356. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan seluruh OPD Kota Tangerang Selatan mendapat penilaian “B” atau Baik.

Sedangkan hasil secara keseluruhan terdapat 2 OPD yang masuk kategori Sangat Baik karena memiliki nilai indeks kepuasan di atas 88,31 yaitu UPT. Jalan dan Drainase 1 dan UPT. Keswan. Sedangkan terdapat 15 OPD masuk kategori Baik karena indeks kepuasan antara 76,61 – 88,31 yaitu Disdikbud, Dinsos, Disnaker, Dinas Damkar, Badan Kesbangpol, Kecamatan Ciputat, Kecamatan Ciputat Timur, Kecamatan Pondok Aren, Kecamatan Serpong, Kecamatan Serpong Utara, Kecamatan Setu, UPT. Jalan dan Drainase 2, UPT Jalan dan Drainase 3, UPT Metrologi Legal dan UPT. Laboratorium Lingkungan. Serta hanya ada 1 OPD masuk kategori Kurang Baik karena memiliki indeks kepuasan 65,00 – 76,61, yaitu Kecamatan Pamulang.

Adapun hal yang perlu ditindaklanjuti sesuai dengan IPA Matrik kepuasan dan kepentingan maka 18 OPD Kota Tangerang Selatan perlu mempertimbangkan sesuai dengan matrik kuadran I, yaitu:

- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
- Unsur pelayanan U9 (Pelaksanaan Penanganan Pengaduan)
- Unsur pelayanan U14 (Akses Lokasi Unit Pelayanan)

Hasil Analisa Persepsi Tingkat Kepentingan:

1. U7 Kesopanan dan Keramahan Petugas (3,55)
2. U14 Akses Lokasi Unit Pelayanan (3,53)
3. U6 Kemampuan/Kompetensi Petugas (3,50)
4. U3 Kecepatan /Standar Waktu Pelayanan (3,49)
5. U10 Keamanan dan Kenyamanan (3,49)

B. Saran-Saran

1. Memperbaiki hasil matrik terkait masing-masing Unit Kerja/OPD.
2. Memperbaiki saran-saran yang terbuka dari hasil kompilasi/rekap yang menjadi jumlah saran terbanyak antara lain terkait sarana dan prasarana.
3. Mengkaji lebih lanjut, tindakan/langkah dari masing-masing unit kerja/OPD untuk menjawab/meningkatkan yang menjadi keluhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [BPS]. 2018. Provinsi Banten Dalam Angka 2017. BPS Provinsi Banten. Serang.
- [BPS]. 2018. Jumlah Penduduk Kota Tangerang Selatan. BPS Kota Tangerang Selatan. ([www.https://tangselkota.bps.go.id](https://tangselkota.bps.go.id) di akses tanggal 5 Nopember 2018).

- Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri. 1999. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Responden. Departemen Perindustrian dan Perdagangan. Jakarta.
- Dwiyanto A. 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif Edisi Kedua. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Engel, J.F., R.D. Blackwell, P.N. Miniard. 1994. Perilaku Responden. Edisi Keenam Jilid 1. Terjemahan: F.X. Budiyo. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Fahriza. 2017. Pengendalian Manajemen Pengaduan Layanan kesehatan Puskesmas Kota Tangerang Selatan. Institut Pertanian Bogor (IPB). Bogor.
- Hasan, M. I. 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Kajian dan Aplikasinya. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. PT. INDEKS Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Mokoginta. 2009. Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Puskesmas, Pengobatan Luar Puskesmas dan Kebutuhan Hidup Sehat (Kasus dikota Kotamobagu dan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Provinsi Sulawesi Utara). Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Muzaham F. 1995. Sosiologi Kesehatan. Jakarta. UI Press.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16/M.PAN/2014 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- Peraturan Menteri PAN & RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Santoso, S. 2006. Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Responden. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Simamora, B. 2002. Panduan Riset Perilaku Responden. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sumarwan, U. 2002. Perilaku Responden Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono F. 2000. Manajemen Jasa. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, H. 2000. Riset Pemasaran dan Perilaku Responden. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Zeithaml V A. Parasuraman, Berry LL. 1990. Delivering quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press. New York.