



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KOTA CIMAHI TAHUN 2021



Bagian Organisasi Setda Kota Cimahi

Jl. Rd. Demang Hardjakusumah Blok Jati Cihanjuang
Telp. (022) 6654274, 66419331, 6641931 Fax. (022) 6654274
Website : www.cimahikota.go.id
Email : bag.org.cimahi@gmail.com

KATA PENGANTAR

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada Unit Pelayanan Publik yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan agar menindaklanjuti perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah atau kurang baik oleh pengguna/penerima pelayanan.

Akhirnya kami berharap laporan ini dapat bermanfaat dalam mendukung proses percepatan Reformasi Birokrasi pada area peningkatan kualitas pelayanan publik.

Cimah, Desember 2021



DIKDIK S. NUGRAHAWAN, S.Si., M.M.

Pejabat Utama Muda
NIP. 19720520 199901 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Dasar Pelaksanaan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

- A. Metode Pelaksanaan
- B. Metode Pengumpulan Data
- C. Bentuk Jawaban
- D. Pengolahan dan Analisis Data
- E. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM
- F. Penyusunan Laporan

BAB III

HASIL PENGUKURAN IKM

- 1. Sekretaris DPRD Kota Cimahi
- 2. Inspektorat Kota Cimahi
- 3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi
- 4. Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi
- 5. Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan Olahraga Kota Cimahi
- 6. Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi
- 7. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi
- 8. Badan Pengelola Pedapatan Daerah Kota Cimahi
- 9. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi
- 10. Badan Perencanaan Pembangunan Kota Cimahi
- 11. Satuan Polisi Pamong Praja & Pemadam Kebakaran Kota Cimahi
- 12. Kantor Kesatuan Bangsa Kota Cimahi
- 13. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cimahi
- 14. Bagian Administrasi Kesra Setda Kota Cimahi
- 15. Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Cimahi
- 16. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Cimahi

17. Bagian Umum Setda Kota Cimahi
18. Bagian Organisasi Setda Kota Cimahi
19. Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi
20. Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi
21. Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi
22. UPTD Satuan Pendidikan Nonformal Sanggar Kegiatan Belajar
23. UPTD Puskesmas Cibeber
24. UPTD Puskesmas Cimahi Utara
25. UPTD Puskesmas Pasirkaliki
26. UPTD Puskesmas Cipageran
27. UPTD Cigugur Tengah
28. UPTD Puskesmas Cimahi Selatan
29. UPTD Puskesmas Cibeureum
30. UPTD Puskesmas Cimahi Tengah
31. UPTD Puskesmas Padasuka
32. UPTD Puskesmas Citeureup
33. UPTD Puskesmas Melong Asih
34. UPTD Puskesmas Melong Tengah
35. UPTD Puskesmas Leuwigajah
36. UPTD Rusunawa
37. UPTD Pengelolaan Air Limbah Domestik
38. UPTD Air Minum
39. UPTD Pasar Kota
40. UPTD Techno Park Cimahi
41. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
42. UPTD Balai Benih Ikan Air Tawar (BBIAT)
43. UPTD Pusat Kesehatan Hewan
44. UPTD Laboratorium Lingkungan
45. Kelurahan Cipageran
46. Kelurahan Padasuka
47. Kelurahan Setiamanah
48. Kelurahan Baros
49. Kelurahan Cimahi
50. Kelurahan Cigugur Tengah
51. Kelurahan Cibeureum
52. Kelurahan Cibeber
53. Kelurahan Utama

BAB IV

54. Kelurahan Melong

PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

Tabel 4.1
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Kota Cimahi Tahun 2021

No	UPP	HASIL PENGUKURAN IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1.	SEKRETARIS DPRD KOTA CIMAHI	77,19	B	Baik
2.	INSPEKTUR KOTA CIMAHI	94,81	A	Sangat Baik
3.	DINAS KEPENDUDUKAN & PENDATANGAN SIPIL KOTA CIMAHI	79,01	B	Baik
4.	DINAS TENAGA KERJA KOTA CIMAHI	86,52	B	Baik
5.	DINAS KEBUDAYAAN, PARIWISATA, KEPEMUDAAN & OLAHRAGA KOTA CIMAHI	86,121	B	Baik
6.	DPMPTSP	82,40	B	Baik
7.	BPKAD	80,37	B	Baik
8.	BAPPENDA	87,32	B	Baik
9.	BKPSDMD	79,83	B	Baik
10.	BAPPEDA	80,82	B	Baik
11.	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	85,29	B	Baik
12.	KANTOR KESATUAN BANGSA	90,69	A	Sangat Baik
13.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA CIMAHI	84,41	B	Baik
14.	BAGIAN ADMINISTRASI KESRA SETDA	79,52	B	Baik
15.	Bagian ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SETDA	79,542	B	Baik
16.	BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SETDA	85,36	B	Baik
17.	BAGIAN UMUM SETDA	88,07	B	Baik
18.	BAGIAN ORGANISASI SETDA	88,07	B	Baik
19.	KECAMATAN CIMAHI UTARA	91,06	A	Sangat Baik
20.	KECAMATAN CIMAHI TENGAH	91,964	A	Sangat Baik
21.	KECAMATAN CIMAHI SELATAN	87,33	B	Baik
22.	UPTD SATUAN PENDIDIKAN NONFORMAL SANGGAR KEGIATAN BELAJAR	82,25	B	Baik
23.	UPTD PUSKESMAS CIBEBER	85	B	Baik
24.	UPTD PUSKESMAS CIMAHI UTARA	80,04	B	Baik
25.	UPTD PUSKESMAS PASIRKALIKI	77,48	B	Baik
26.	UPTD PUSKESMAS CIPAGERAN	78,33	B	Baik
27.	UPTD PUSKESMAS CIGUGUR TENGAH	83,125	B	Baik
28.	UPTD PUSKESMAS CIMAHI SELATAN	81,523	B	Baik
29.	UPTD PUSKESMAS CIBEUREUM	78,80	B	Baik
30.	UPTD PUSKESMAS CIMAHI TENGAH	81,56	B	Baik
31.	UPTD PUSKESMAS PADASUKA	82,31	B	Baik
32.	UPTD PUSKESMAS CITEUREUP	83,1	B	Baik
33.	UPTD PUSKESMAS MELONG ASIH	80,16	B	Baik
34.	UPTD PUSKESMAS MELONG TENGAH	80,25	B	Baik
35.	UPTD PUSKESMAS LEUWIGAJAH	77,43	B	Baik
36.	UPTD RUSUNAWA	80,85	B	Baik
37.	UPTD PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK	81,85	B	Baik

38.	UPTD AIR MINUM	80,265	B	Baik
39.	UPTD PASAR KOTA	79,808	B	Baik
40.	UPTD CIMAHI TECHNOPARK	82,60	B	Baik
41.	UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR	77,19	B	Baik
42.	UPTD BALAI BENIH IKAN TAWAR	82,17	B	Baik
43.	UPTD PUSKESWAN	80,4	B	Baik
44.	UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN	78,96	B	Baik
45.	KELURAHAN CIPAGERAN	79,46	B	Baik
46.	KELURAHAN PADASUKA	80,56	B	Baik
47.	KELURAHAN SETIAMANAH	81,75	B	Baik
48.	KELURAHAN BAROS	83,10	B	Baik
49.	KELURAHAN CIMAHI	80,14	B	Baik
50.	KELURAHAN CIGUGUR TENGAH	83,125	B	Baik
51.	KELURAHAN CIBEUREUM	89,34	A	Sangat Baik
52.	KELURAHAN CIBEBER	83,08	B	Baik
53.	KELURAHAN UTAMA	86,56	B	Baik
54.	KELURAHAN MELONG	78,00	B	Baik
	NILAI IKM	82,70	B	BAIK

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala Perangkat Daerah / UPP agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai terendah;
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
3. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti *sound system*, komputer, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya;
4. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka instansi pelayanan agar menerapkan standar pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat;
5. Survei IKM perlu terus dilakukan secara berkesinambungan, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi dapat melakukan evaluasi perbaikan mutu pelayanannya.
6. Membuat website atau aplikasi yang bisa memberikan informasi lebih luas kepada masyarakat sehingga pelayanan lebih mudah diakses sehingga masyarakat dapat terlayani dengan maksimal walau terkendala oleh pandemi Covid – 19.

Demikian, laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cimahi Tahun 2021 yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.



Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH

DIKLIK S. NUGRAHAWAN, S.Si., M.M
Pemimpin Utama Muda

NIP. 19720520 199901 1 001

KATA PENGANTAR

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada Unit Pelayanan Publik yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan agar menindaklanjuti perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah atau kurang baik oleh pengguna/penerima pelayanan.

Akhirnya kami berharap laporan ini dapat bermanfaat dalam mendukung proses percepatan Reformasi Birokrasi pada area peningkatan kualitas pelayanan publik.

Cimahi, Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH

DIKDIK S. NUGRAHAWAN, S.Si., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19720520 199901 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Dasar Pelaksanaan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

- A. Metode Pelaksanaan
- B. Metode Pengumpulan Data
- C. Bentuk Jawaban
- D. Pengolahan dan Analisis Data
- E. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM
- F. Penyusunan Laporan

BAB III

HASIL PENGUKURAN IKM

- 1. Sekretaris DPRD Kota Cimahi
- 2. Inspektorat Kota Cimahi
- 3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi
- 4. Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi
- 5. Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan Olahraga Kota Cimahi
- 6. Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi
- 7. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi
- 8. Badan Pengelola Pedapatan Daerah Kota Cimahi
- 9. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi
- 10. Badan Perencanaan Pembangunan Kota Cimahi
- 11. Satuan Polisi Pamong Praja & Pemadam Kebakaran Kota Cimahi
- 12. Kantor Kesatuan Bangsa Kota Cimahi
- 13. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cimahi
- 14. Bagian Administrasi Kesra Setda Kota Cimahi
- 15. Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Cimahi
- 16. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Cimahi
- 17. Bagian Umum Setda Kota Cimahi

18. Bagian Organisasi Setda Kota Cimahi
19. Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi
20. Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi
21. Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi
22. UPTD Satuan Pendidikan Nonformal Sanggar Kegiatan Belajar
23. UPTD Puskesmas Cibeber
24. UPTD Puskesmas Cimahi Utara
25. UPTD Puskesmas Pasirkaliki
26. UPTD Puskesmas Cipageran
27. UPTD Cigugur Tengah
28. UPTD Puskesmas Cimahi Selatan
29. UPTD Puskesmas Cibeureum
30. UPTD Puskesmas Cimahi Tengah
31. UPTD Puskesmas Padasuka
32. UPTD Puskesmas Citeureup
33. UPTD Puskesmas Melong Asih
34. UPTD Puskesmas Melong Tengah
35. UPTD Puskesmas Leuwigajah
36. UPTD Rusunawa
37. UPTD Pengelolaan Air Limbah Domestik
38. UPTD Air Minum
39. UPTD Pasar Kota
40. UPTD Techno Park Cimahi
41. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
42. UPTD Balai Benih Ikan Air Tawar (BBIAT)
43. UPTD Pusat Kesehatan Hewan
44. UPTD Laboratorium Lingkungan
45. Kelurahan Cipageran
46. Kelurahan Padasuka
47. Kelurahan Setiamanah
48. Kelurahan Baros
49. Kelurahan Cimahi
50. Kelurahan Cigugur Tengah
51. Kelurahan Cibeureum
52. Kelurahan Cibeber
53. Kelurahan Utama
54. Kelurahan Melong

BAB IV

PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas - asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya - upaya untuk memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat. IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik dalam rangka mewujudkan sasaran perubahan reformasi birokrasi 2015 - 2020 yang pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah disempurnakan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B Maksud Dan Tujuan

1. Maksud :
Maksud dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Tujuan :
 - a. Untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik sebagai bahan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
 - b. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat melalui Data Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
 - c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 - d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit Pelayanan Publik Tahun 2017 sebagai bahan Rencana Tindak Lanjut perbaikan.
 - e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik.

C. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang - Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

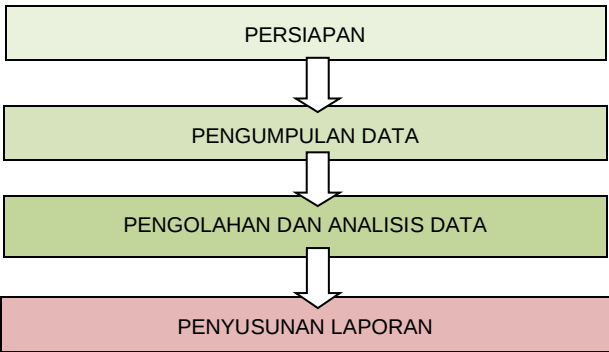
A. Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Unit Pelayanan Publik (UPP) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Namun beberapa Unit Pelayanan Publik menambahkan beberapa unsur sesuai dengan kebutuhan masing - masing.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan tahapan :

- 1. Tahap Persiapan
 - a. Menyusun instrumen survei (kuesioner)
Instrumen/kuesioner yang terbagi 3 bagian :
 - 1) Bagian 1: Identitas Responden, meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan pemerintah
 - 2) Identitas pencacah, berisi data pencacah, (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)
 - 3) Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
 - b. Menentukan besaran dan teknis penarikan sampel
 - c. Menentukan responden
 - d. Lokasi dan waktu pengumpulan data
- 2. Tahap Pelaksanaan Survei (Pengumpulan Data Primer dan Sekunder)
- 3. Tahap Pengolahan data dan pengukuran hasil SKM
- 4. Analisis Data
- 5. Tahap Penyusunan Laporan

TAHAPAN KEGIATAN SURVEY



B. Metode

Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur, kuesioner elektronik. Kuesioner dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing - masing unit pelayanan publik dengan jumlah minimal 150 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Januari s.d. September 2021

C Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik/sangat mudah sampai dengan tidak baik / tidak mudah. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

D. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan Rencana Tindak Lanjut peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan dan juga untuk keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

E. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Kategorisasi mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Publik mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

Tabel 2.1
Kategorisasi Mutu Pelayanan
Berdasarkan Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 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

F. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

G Laporan Pelaksanaan SKM Unit Pelayanan Publik

Beberapa Unit Pelayanan Publik pada Daerah Kota Cimahi yang telah melaksanakan survei pada rentang waktu Januari s.d. Desember 2022 serta telah menyerahkan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Sekretaris DPRD Kota Cimahi
2. Inspektorat Kota Cimahi
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi
4. Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi
5. Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan Olahraga Kota Cimahi
6. Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi
7. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi
8. Badan Pengelola Pedapatan Daerah Kota Cimahi
9. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi
10. Badan Perencanaan Pembangunan Kota Cimahi
11. Satuan Polisi Pamong Praja & Pemadam Kebakaran Kota Cimahi
12. Kantor Kesatuan Bangsa Kota Cimahi
13. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cimahi

14. Bagian Administrasi Kesra Setda Kota Cimahi
15. Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Cimahi
16. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Cimahi
17. Bagian Umum Setda Kota Cimahi
18. Bagian Organisasi Setda Kota Cimahi
19. Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi
20. Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi
21. Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi
22. UPTD Satuan Pendidikan Nonformal Sanggar Kegiatan Belajar
23. UPTD Puskesmas Cibeber
24. UPTD Puskesmas Cimahi Utara
25. UPTD Puskesmas Pasirkaliki
26. UPTD Puskesmas Cipageran
27. UPTD Puskesmas Cigugur Tengah
28. UPTD Puskesmas Cimahi Selatan
29. UPTD Puskesmas Cibeureum
30. UPTD Puskesmas Cimahi Tengah
31. UPTD Puskesmas Padasuka
32. UPTD Puskesmas Citeureup
33. UPTD Puskesmas Melong Asih
34. UPTD Puskesmas Melong Tengah
35. UPTD Puskesmas Leuwigajah
36. UPTD Rusunawa
37. UPTD Pengelolaan Air Limbah Domestik
38. UPTD Air Minum
39. UPTD Pasar Kota
40. UPTD Techno Park Cimahi
41. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
42. UPTD Balai Benih Ikan Air Tawar (BBIAT)
43. UPTD Pusat Kesehatan Hewan
44. UPTD Laboratorium Lingkungan
45. Kelurahan Cipageran
46. Kelurahan Padasuka
47. Kelurahan Setiamanah
48. Kelurahan Baros
49. Kelurahan Cimahi
50. Kelurahan Cigugur Tengah
51. Kelurahan Cibeureum

- 52. Kelurahan Cibeber
- 53. Kelurahan Utama
- 54. Kelurahan Melong

BAB III

HASIL PENGUKURAN

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretaris DPRD Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka 9 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPRD Kota Cimahi 2021 indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat, tidak baik diberi nilai 1 (Satu) sampai dengan tingkat sangat baik diberi nilai 4 (empat). Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Cimahi dengan metode penyusunan meliputi hal-hal di bawah ini : a. Jenis layanan yang akan disurvei b. Tahap Persiapan - Menyusun instrumen survei (kuesioner) - Kuesioner terbagi menjadi 3 (tiga) bagian: i. Identitas responden, meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Dengan tujuan untuk menganalisa profil responden dan penilaiannya. ii. Identitas pencacah, bila kuesioner diisi oleh masyarakat bagian ini tidak diisi. iii. Mutu pelayanan publik, berisi pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. - Menentukan besaran dan teknik pengambilan sampel - Menentukan responden - Lokasi dan waktu pengambilan data c. Tahap Pelaksanaan Survei d. Tahap pengolahan dan analisis data e. Tahap penyusunan laporan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Besaran populasi pada SKM DPRD Kota Cimahi yaitu sebesar 380.929 jiwa, data tersebut bersumber dari Daftar Pemilih Tetap Hasil Perbaikan (DPTHP) tahun 2019, data diperoleh dari KPU Kota Cimahi. Teknik pemilihan sampel pada SKM kali menggunakan Rumus Slovin, Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Lokasi pengambilan data dilakukan secara acak di Kota

Cimahi, sedangkan untuk survei di lingkungan kantor DPRD Kota Cimahi dilakukan pada jam layanan.

Jadwal Pelaksanaan SKM :

No.	Kegiatan	Hari						
1.	Persiapan	1	2	3	4	5	6	7
2.	Pelaksanaan Survei	8	9	10	11	12	13	14
3.	Pengolahan Data	15	16	17	18	19	20	21
4.	Penyusunan Hasil Survei Kepuasan	22	23	24	25	26	27	28
		29	30					

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,21	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,07	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,08	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,64	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	2,90	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,37	Baik
U8	Penangan Pengaduan	3,24	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,36	Tidak Baik

c. Analisis

- a. DPRD Kota Cimahi telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2021 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik yang dilakukan anggota DPRD Kota Cimahi dipersepsikan baik oleh publik. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memiliki nilai unsur berkisar di 2,36 sampai 3,64 (dari nilai tertinggi 4) dan Nilai SKM konversi yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 77,19 (BAIK)
- c. Beberapa unsur yang memiliki nilai baik adalah :
 - 1. Persyaratan Pelayanan = 3,21
 - 2. Prosedur Pelayanan = 3,07
 - 3. Waktu Penyelesaian = 3,08

4. Kompetensi Pelaksana = 3,21
5. Perilaku/Keramahan Pelaksana = 3,37
6. Penanganan Pengaduan = 3,24
- d. Unsur yang mendapat nilai sangat baik (3,64) adalah Tarif/Biaya
- e. Perbaikan sarana dan prasarana perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena mendapat nilai paling rendah (2,36)
- d. Rencana Tindak Lanjut**
 1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama 27 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPRD Kota Cimahi 2021 mempertahankan kualitas dalam memberikan kemudahan persyaratan pelayanan, kecepatan menanggapi keluhan dan aspirasi masyarakat, sopan santun dan keramahan ketika menghadapi masyarakat.
 2. Memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada masyarakat tentang jenis layanan dan fungsi DPRD Kota Cimahi kepada masyarakat.
 3. Memberikan informasi tentang prosedur pelayanan dengan jelas kepada masyarakat secara online dan offline sehingga mudah diakses masyarakat dan tidak memunculkan kesan birokrasi yang berbelit-belit.
 4. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.
 5. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah media informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Kuesioner survey kepuasan masyarakat di edarkan keseluruh Perangkat Daerah Kota Cimahi melalui 2 tahap, yaitu :

Tahap I tanggal 26 Agustus s.d. 6 September 2021 (populasi/sampel Perangkat Daerah yang berpartisipasi kurang dari 50% dari 27 PD)

Tahap II tanggal 12 s.d. 22 Oktober 2021 (populasi/sampel Perangkat Daerah yang berpartisipasi lebih dari 85% dari 27 PD)

Indeks kepuasan masyarakat pada unit pelayanan Inspektorat Kota Cimahi diperoleh dari survey terhadap 28 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Inspektorat Kota Cimahi.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Pengawasan dilakukan bebas dari campur tangan pimpinan	3,75		
2.	Pengawasan dilakukan bebas dari kepentingan Pribadi maupun pihak lain	3,83		
3.	Pengawasan bebas dari kewajiban pihak lain	3,84		
4.	Pengawasan bebas dari Bahasa / istilah-istilah yang menimbulkan multi tafsir	3,71		
5.	Isi laporan pengawasan bebas dari pengaruh pihak tertentu	3,81		
6.	Pengawas dapat diandalkan dan dipercaya	3,89		
7.	Dalam kegiatan pengawas, pengawas mengemukakan pendapat menurut apa adanya	3,70		
8.	Pengawas tidak mencaricari kesalahan yang dilakukan oleh objek pengawas	3,83		
9.	Pengawas dapat mempertahankan kriteria dan kebijaksanaan yang berlaku	3,83		
	NILAI IKM		94,81	A

c. Analisis

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut : Masalah masyarakat (responden) kurang respek / tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah :

1. Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM.
2. Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma Aparatur Sipil Negara/PNS.

d. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Analisa permasalahan tersebut di atas maka alternative pemecahan permasalahannya adaah sebagai berikut :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey kepuasan masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan yang baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan

mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di kotaCimahi.

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Dalam melakukan survei dilakukan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini di kembangkan oleh Rensis Likert.

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam survei tidak ditentukan secara khusus hanya rentang waktu pelaksanaannya saja. Data yang digunakan dalam perhitungan IKM Tahun 2021 adalah data hasil jawaban survei dari pemohon dalam aplikasi pelayanan online selama bulan November 2021.

Ada tiga nilai IKM yang akan dihitung yakni IKM pelayanan secara keseluruhan, IKM pelayanan pencatatan sipil dan IKM pelayanan pendaftaran penduduk. Jumlah pemohon pelayanan online yang menjadi responden dan telah mengisi kuesioner sebanyak 1006 orang, semua data tersebut dianggap valid dan dapat diproses lebih lanjut atau di olah. Adapun karaktersitik dari responden tersebut dapat dilihat dari usia, Pendidikan terakhir dan pekerjaan.

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,168	
2.	Prosedur	3,124	
3.	Waktu Pelayanan	3,094	
4.	Keamanan Pelayanan	3,124	
5.	Produk Pelayanan	3,12	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,125	
7.	Perilaku Pelaksana	3,158	
8.	Sarana dan Prasarana	3,044	
9.	Penanganan Pengaduan	3,513	
IKM Unit Pelayanan		79,01	Baik

c. Analisis

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi adalah instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2021 dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) Disdukcapil adalah 79,01 dengan nilai mutu pelayanan B atau di kategorikan baik.
2. Unsur dengan nilai rata-rata terendah yakni unsur sarana prasarana masih berada dalam kategori kinerja kurang baik namun hampir mendekati baik. Unsur dengan nilai rata-rata kedua terendah yakni unsur waktu pelayanan dengan kategori kinerja baik namun masih dekat dengan kategori kurang baik. Kedua unsur ini sebaiknya di jadikan prioritas dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
3. Unsur persyaratan, prosedur, keamanan pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana walaupun nilainya sudah tergolong baik namun masih banyak yang perlu ditingkatkan.
4. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi yakni unsur penanganan pengaduan, nilainya sudah mendekati kategori sangat baik. Hampir seluruh responden (93,7%) menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan di Disdukcapil Kota Cimahi sudah berfungsi, dimana sebagian besar diantaranya menyatakan bahwa pengelolaannya tersebut sudah baik dan hanya sebagian kecil yang menyatakan belum maksimal. Walaupun sudah tergolong baik tetapi kinerja pengelola pengaduan Disdukcapil Kota Cimahi masih perlu dilakukan peningkatan kinerja mengingat masih terdapat Sebagian masyarakat (6,3%) yang menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan tersebut belum berfungsi atau bahkan belum mengetahui.

d. Rencana Tindak Lanjut

Adapun rencana tindak lanjut yang dapat kami sampaikan antara lain :

1. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan khususnya yang dapat dirasakan dan atau dilihat langsung oleh masyarakat;
2. Meningkatkan kecepatan pelayanan dan atau memberikan kepastian waktu pelayanan;
3. Meningkatkan kinerja program sosialisasi mengenai persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk setiap produk layanan spesifik, serta mengenai fungsi dan mekanis pelayanan termasuk pengelolaan pengaduan;
4. Memelihara performa dan kualitas SDM yang terlibat pada pelayanan;
5. Monitoring dan evaluasi sikap pelaku pelayanan;

6. Melakukan kajian pengembangan system pelayanan guna prima yang akan meningkatkan teknologi layanan sesuai harapan institusi.

4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Kuesioner disampaikan kepada peserta layanan pembuatan AK-1, Pembayaran retribusi IMTA, rekomendasi pasport CPMI, Perizinan dan Pendaftaran BKK dan Penyelesaian perselisian hubungan industri di luar pengadilan. dengan jumlah responden 374 orang. Survei dilakukan dari bulan Januari s.d. Juni tahun 2020. Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

- Pengarah : Kepala Dinas Tenaga Kerja
- Ketua : Sekretaris Dinas Tenaga Kerja
- Anggota : Kabid, Kasi dan Kasubbag serta Fungsional Umum
- Jadwal pelaksanaan kuesioner sebagai berikut :

No	Uraian	Pelaksanaan
1.	Pembentukan Tim	2 Januari 2021
2.	Rapat Persiapan	2 Januari 2021
3.	Penyiapan Kuesioner	3 s.d. 25 Januari 2021
4.	Penyampaian kuesioner di loket pelayanan Disnaker	8 Januari s.d. 23 agustus 2021
5.	Kompilasi dan entri kuesioner	24 s.d. 27 Agustus 2021
6.	Analisis data	30 s.d. 31 Agustus 2021
7.	Evaluasi dan pelaporan	31 Agustus 2021

b. Hasil Pengukuran

No	Nama Pelayanan	Nilai	Rata -Rata
1.	Pelayanan AK- 1	84,34	86,52
2.	Pelayanan IMTA	87,88	
3.	Pelayanan CPMI	86,49	
4.	Pelayanan Perizinan dan Pendaftaran BKK	87,41	
5.	Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di luar Pengadilan	86,47	

- c. Analisis
- d. Rencana Tindak Lanjut

5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setahun sekali oleh Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kota Cimahi dengan mencakup beberapa pelayanan yaitu Peminjaman Sakoci, Pembuatan

Rekomendasi dan Permintaan Data. Survei dilakukan secara acak pada responden yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kota Cimahi. Jumlah responden yang disurvei yaitu 29 responden. Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kota Cimahi terdiri dari :

1. Sri Surya Ekawati, SE (Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian)
2. Nanang Sumarna, S.Si., M.Si
3. Ade Mulyana, A.Ma

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Bagian Umum Kepegawaian adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	
		Januari s.d. Juli	Juli s.d. Desember
1.	Persiapan	v	
2.	Pelaksanaan Survei		v
3.	Pengolahan Data		v
4.	Penyusunan Laporan		v

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Pelayanan	3,483		
U2	Prosedur Pelayanan	3,310		
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,207		
U4	Standar Kesesuai Pelayanan	3,310		
U5	Pelayanan Petugas Pelayanan	3,414		
U6	Perilaku Petugas Pelayanan	3,517		
U7	Kualitas Sarana & Prasarana	3,310		
U8	Biaya Dalam Pelayanan	3,897		
U9	Ketepatan Pelayanan	3,276		
U10	Pengaduan Pengguna Layanan	3,724		
Nilai IKM		6,931	86,121	B

c. Analisis

Atas dasar hasil survei kepuasan masyarakat terkait 10 unsur pelayanan pada pelaksanaan pelayanan Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kota Cimahi maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya secara umum hasil survei kepuasan masyarakat terhadap jenis layanan menunjukan sudah “Baik”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 10 unsur pelayanan yang diberikan dapat diketahui unsur jenis layanan yang sangat baik yaitu Biaya / Tarif. Sedangkan unsur yang masih kurang baik yaitu unsur kecepatan pelayanan, diharapkan kedepannya unsur kecepatan pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi demi menunjang pelayanan yang lebih baik untuk Perangkat Daerah.

d. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tersebut diketahui unsur layanan yang harus dievaluasi dan diperbaiki oleh Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kota Cimahi adalah Ketepatan Pelayanan. Sebagai tindak lanjut hasil survei Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kota Cimahi meningkatkan prosedur pelayanan, meningkatkan layanan secara disiplin, tepat waktu, dan sesuai prosedur dan meningkatkan layanan kompetensi petugas pelayanan.

6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Responden survey kepuasan masyarakat adalah masyarakat Kota Cimahi yang telah mendapatkan layanan dalam kurung waktu bulan Januari s.d. Agustus 2021, dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh petugas setelah responden memperoleh pelayanan.

Hari	Jam Kerja	Jam Operasional Layanan Perizinan
Senin-Kamis	07.30-12.00 Wib	08.00-12.00 Wib
	13.00-16.00 Wib	13.00-15.00 Wib
Jum'at	07.30-12.00 Wib	08.00-12.00 Wib
	13.00-16.30 Wib	13.00-14.00 Wib

Namun demikian, sehubungan dengan terjadinya pandemi Covid-19, dimana pelayanan dilakukan secara non tatap muka / online.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,386	0,372	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,316	0,365	
3.	Waktu Pelayanan	2,842	0,313	
4.	Biaya / Tarif	3,772	0,415	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,298	0,363	
6.	Kompetensi Pelayanan	3,368	0,371	
7.	Perilaku Pelaksana	3,351	0,369	
8.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	3,509	0,386	
9.	Sarana dan Prasarana	3,123	0,344	
	NILAI INDEKS (NI)		3,296	

	NILAI SKM SETELAH DIKONVERSI (NI x 25)		82,4	B
--	---	--	-------------	----------

c. Analisis

- a. Biaya / Tarif, mendapatkan nilai 3,772 dengan interpretasi sangat baik. Biaya / tarif pelayanan di DPMPTSP di anggap sudah sangat memuaskan masyarakat. Hal inidi dikarenakan masyarakat tidak dikenakan biaya untuk pelayanan. Adapun beberapa layanan perizinan yang memiliki peraturan retribusi, seperti izin mendirikan bangunan (IMB) dan izin tryek, sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan dan transparan;
- b. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, mendapatkan nilai 3,509 dengan interpretasi baik. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di DPMPTSP Kota Cimahi dianggap sudah dikelola dan berfungsi dengan sangat baik oleh masyarakat. Hal tersebut didukung oleh berbagai platform yang dimiliki oleh Dinas untuk memfasilitasi pengaduan, saran dan masukan seperti melalui SMS, Website dan survey langsung ditempat pelayanan;
- c. Persyaratan, mendapatkan nilai 3,386 dengan interpretasi baik. Syarat-syarat yang diwajibkan kepada pemohon perizinan dianggap sudah sesuai dengan jenis pelayanannya;
- d. Kompetensi Pelayanan, mendapatkan nilai 3,368 dengan interpretasi baik. Hal ini di dukung dengan Pendidikan para petugaspelayanan yang rata-rata S-1;
- e. Perilaku Pelaksana, mendapatkan nilai 3,351 dengan interpretasi baik. Perilaku petugas *front office* dianggap masyarakat sudah memenuhi standar kesopanan dan keramahan terhadap pemohon. Pembina pegawai DPMPTSP dilakukan hamper setiap tahun sehingga diharapkan para perilaku pelaksana dalam konsisten dalam melakukan pelayanan;
- f. Sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan nilai 3,316 dengan interpretasi baik. DPMPTSP Kota Cimahi dianggap sudah melakukan proses pelayanan perizinan satu pintu dengan sistem, mekanisme dan prosedur yang sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- g. Produk spesifikasi jenis layanan, mendapatkan nilai 3,298 dengan interpretasi baik. Kesesuai produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dianggap sudah sesuai oleh masyarakat;
- h. Sarana dan Prasarana, mendapatkan nilai 3,123 dengan interpretasi baik. Masyarakat menganggap baik kualitas sarana dan prasarana yang disediakan DPMPTSP Kota Cimahi dalam melakukan pelayanan;
- i. Waktu Pelayanan, mendapatkan nilai 2,842 dengan interpretasi kurang baik. Dalam hal kecepatan waktu pelayanan, masyarakat menganggap petugas

masih belum cukup cepat dalam memproses permohonan. Hal ini berkaitan dengan waktu yang diperlukan dalam koordinasi dan proses teknis yang dilakukan dengan OPD lainnya dalam mensurvei pemohon. Namun demikian, DPMPTSP Kota Cimahi telah melakukan beberapa terobosan dan inovasi, diantaranya adalah DADAKAN (Datang, daftar dan dapatkan). Pemohon izin cukup datang membawa persyaratan yang diperlukan selanjutnya daftar sesuai layanan yang disediakan lalu menunggu untuk mendapatkan izin yang dibutuhkan. Saat ini Dadakan sudah diterapkan pada dua jenis izin yaitu kartu pengawas (KP) dan izin reklame non permanen. Selain itu, terdapat aplikasi SiPinter (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu) yang memudahkan pemohon dalam mengajukan permohonan perizinan secara online, serta memungkinkan pemohon untuk mengetahui sampai dimana prosesnya. Selain itu penerapan sistem OSS-RBA dan SIMBG yang masih dalam proses sosialisasi dan pengembangan juga belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

d. Rencana Tindak Lanjut

- Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara semua bidang di Dinas Kesehatan baik dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan serta evaluasi.
- Kurangnya *feed back* dari Dinas Kesehatan terhadap pelaporan yang diberikan oleh puskesmas setiap bulan ke Dinas Kesehatan secara lisan dan tulisan.
- Kurangnya umpan balik yang diberikan oleh Dinas Kesehatan terhadap masalah/keluhan yang diberikan oleh puskesmas.
- Seberapa kecil pegawai Dinas kesehatan yang memahami manajemen puskesmas sehingga merasa kesulitan waktu memberikan pembinaan/bimbingan teknis ke puskesmas.
- Lemahnya pendokumentasian laporan yang ada di Dinas Kesehatan.
- Jika ada perubahan kebijakan dalam hal program dari Dinas Kesehatan diharapkan Dinas Kesehatan koordinasi dengan Kepala Puskesmas dan pemegang program Puskesmas.
- Dinas Kesehatan membuat SOP pelayanan, pelaporan, komunikasi dll.
- Dinas Kesehatan komunikasi kepada puskesmas time table/jadwal kegiatan Dinas Kesehatan yang berhubungan dengan puskesmas di awal tahun serta adanya pemantauan dan evaluasi dari Dinas Kesehatan ke Puskesmas khususnya pemegang program.

7. Hasil Survei Kepuasan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel didominasi oleh mereka yang berumur 31-40 dan 40-50, yakni masing-masing 40.7% dan 37.9%. Kedua kelompok umur tersebut merupakan usia produktif dan juga termasuk usia yang masih sanggup dan berhubungan dengan pengelola keuangan di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi.

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel sangat berimbang, yaitu laki-laki sebesar 60 orang atau 55,5% dan perempuan sebesar 48 orang atau sebesar 44,4%. Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel di dominasi oleh sarjana yaitu sebesar 58 orang atau 53,7%.

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai				Nilai Tertimbang Unsur	IKM Unsur
		SPM	Gaji Asn	SKPP	Konsultasi		
U1	Persyaratan	3,1	3,121212	3	3,052631579	3,06846093	76,7115231
U2	Prosedur	3,05	2,909091	3	3,105263158	3,01608852	75,4022129
U3	Waktu Pelayanan	3,05	3,151515	2,97368421	2,973684211	3,03722089	75,9305223
U4	Biaya / Tarif	4	4	4	4	4	100
U5	Produk Layanan	3,0333333	3,121212	3,05263158	3	3,05179426	76,2948565
U6	Kompetensi Pelaksana	3,0666667	3,090909	3,07894737	3,105263158	3,08544657	77,1361643
U7	Perilaku Pelaksana	3,0333333	3,121212	3,05263158	3,131578947	3,084689	77,1172249
U8	Maklumat Pelayanan	3,45	3,666667	3,63157895	3,552631579	3,5752193	89,3804825
U9	Penanganan Pengaduan	3,1	3	3,07894737	3	3,04473684	76,1184211
Nilai Rata-Rata						3,218	80,4546

c. Analisis

Nilai terendah berupa prosedur pelayanan (75,40) sering dikeluhkan oleh stakeholder karena pada tahun anggaran 2021 ini terjadi perubahan peraturan keuangan daerah dari permendagri 13 tahun 2006 menjadi permendagri 77 tahun 2010, sehingga banyak penyesuaian prosedur yang perlu dilakukan, sebagai contoh pada saat awal tahun anggaran 2021 dimulai proses pencairan gaji pegawai belum dapat dilakukan pada awal bulan, menunggu prosedur dari peraturan terbaru, begitu juga dengan prosedur pengelola keuangan bagi para

aktor-aktor pengelola keuangan baik pengguna anggaran belum tertata secara tertib, dikarenakan pada saat awal tahun berjalan belum ada pembentukan bendahara pengeluaran pembantu seharusnya menjadi pasangan kuasa pengguna anggaran. Berangkat dari hal tersebut kedepannya kami sedang menyusun sistem dan prosedur pengelola keuangan daerah yang telah mengadopsi peraturan pengelolaan keuangan daerah terbaru.

Nilai terndah kedua secara keseluruhan yaitu waktu pelayanan (75,93) hal ini merupakan dampak perubahan prosedur khususnya dalam penatausahaan pencairan, yang belum tertulis secara baku sesuai dengan amanat peraturan keuangan terbaru, namun hal ini akan menjadi perbaikan kedepannya agar pelayanan pencairan dapat berjalan secara optimal.

d. Rencana Tindak Lanjut

No.	Identifikasi Masalah	Penyebab Masalah	Alternatif Pemecahan	Rencana Perbaikan
1.	Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan belum sesuai peraturan keuangan terbaru	Melakukan perubahan perkara mengenai sistem dan prosedur pengelolaan keuangan daerah	Menyusun perkara sisdur keuangan daerah. Melakukan sosialisasi dan simulasi kepada stakeholder terkait.
2.	Waktu Pelayanan	Alur waktu pelayanan belum tersampaikan kepada stakeholder	Melakukan sosialisasi kepada stakeholder	Melakukan sosialisasi dan simulasi kepada stakeholder terkait. Pemasangan banner pelayanan di depan kantor BPKAD.

8. Hasil Survei Kepuasan Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Penentuan jumlah responden sangat bervariasi. Sesuai dengan prosedur mutu pengukuran kepuasan pelanggan serta sebagai acuan berdasar pada Tabel Morgan sebagai metode pengambilan sampling pada lokus BAPPENDA sebanyak 100 responden. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Waktu pelaksanaan survei dimulai tanggal 14 Juni 2021 sampai dengan tanggal 14 Agustus 2021, berlokasi di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi yang beralamat di Jalan Raden Demang Hardjakusumah Komplek Perkantoran Pemerintah Daerah Kota Cimahi.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,42	0,3800	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,33	0,3700	
3.	Ketepatan Waktu	3,13	0,3478	
4.	Biaya/Tarif	3,64	0,4044	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	0,3678	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,4	0,3778	
7.	Perilaku Pelaksana	3,54	0,3933	
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	0,4244	
9.	Sarana dan Prasarana	3,88	0,4311	
	NILAI IKM	3,50	87,32	B

c. Analisis

Dari tabel diatas didapat nilai rata-rata dari kedua belas unsur pelayanan adalah 3,29. Dari 12 (duabelas) unsur pelayanan didapat 4 nilai unsur yang dibawah rata-rata yaitu Sarana, Prasarana, Perilaku Pelaksana (Keadilan) dan Penanganan Pengaduan.

Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bappenda) Kota Cimahi adalah instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unit Bappenda adalah 87,32 yang menunjukkan nilai mutu pelayanan B atau diartikan kinerja pelayanan berada pada kategori Baik.
2. Gambaran kepuasan masyarakat untuk 9 unsur pelayanan Bappenda yang dinilai dalam survei.

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Rata-Rata
-----	-----------------	-----------	-----------

1.	Persyaratan dan Jenis Pelayanan	3,42	Baik
2.	Persyaratan	3,33	Baik
3.	Prosedur	3,13	Baik
4.	Waktu Pelayanan	3,64	Sangat Baik
5.	Biaya/Tarif	3,31	Baik
6.	Produk Layanan	3,4	Baik
7.	Kompetensi Pelaksana	3,54	Sangat Baik
8.	Perilaku Pelaksana	3,82	Sangat Baik
9	Sarana	3,88	Sangat Baik
Rata-Rata Total		3,50	Baik

d. Rencana Tindak Lanjut

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan bimbingan teknis/pelatihan bagi para petugas layanan serta meningkatkan sarana dan prasarana penunjang.
- b. Melaksanakan evaluasi secara berkala untuk setiap unsur pelayanan yang ada sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan optimal.

9. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei dilakukan pada tanggal 1 Mei s.d. 31 Mei 2021. Lokasi survei dilaksanakan di Lingkungan Pemerintah Kota Cimahi yang beralamat di Jalan Raden Demang Hardjakusumah Komplek Perkantoran Pemerintah Daerah Kota Cimahi. Survei dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada seluruh PNS di Pemerintah Kota Cimahi sebagai pengguna layanan atau responden melalui surat dari Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Cimahi Nomor : 800/1357/BKPSDMD tanggal 29 April 2021 hal permohonan Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Pengisian kuesioner menggunakan aplikasi Google Form melalui link <https://form.gle/9sznigJBd8C5Fjzv5>, sebagai salah satu cara mencegah penyebaran Covid-19.

Karakteristik responden pada kegiatan survei kepuasan masyarakat di unit Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) yang berjumlah 364 orang.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,11	0,35	

2.	Prosedur	3,05	0,34	
3.	Waktu Pelayanan	2,84	0,32	
4.	Biaya/Tarif	3,88	0,43	
5.	Produk Layanan	3,05	0,34	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,05	0,34	
7.	Perilaku Pelaksana	3,12	0,35	
8.	Sarana dan Prasarana	3,42	0,38	
9.	Penanganan Pengaduan	3,22	0,36	
	NILAI IKM	3,19	79,83	B

c. Analisis

Berdasarkan hasil analisis data pada locus BKPSDMD di peroleh hasil adanya 3 unsur pelayanan dengan nilai di atas rata-rata yaitu :

1. Unsur Biaya/Tarif
2. Unsur Penanganan Pengaduan
3. Unsur Sarana dan Prasarana

Ada 6 (enam) unsur pelayanan yang dibawah nilai rata-rata adalah :

1. Unsur Persyaratan, Masyarakat menilai syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif telah sesuai antara yang disosialisasikan dengan kenyataan yang dihadapi dan dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan publik di BKPSDMD. Unsur ini masuh sesuai dengan harapan masyarakat namun perlu ada beberapa peningkatan.
2. Unsur Prosedur Pelayanan di BKPSDMD telah dinilai mudah oleh masyarakat, menilai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang meliputi tata cara pelayanan yang dilakukan oleh petugas telah sesuai dan dapat diikuti oleh masyarakat pengguna. Namun unsur ini masih perlu ditingkatkan.
3. Unsur Waktu Pelayanan atau waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan utuk menyelesaikan selirih proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di BKPSDMD. Masyarakat menilai pelayanan di BKPSDMD cukup cepat, waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan agak lama namun cukup. Ada beberapa faktor yang bisa dianalisis pada unsur ini, dianatarnya *lay out* loket pelayanan, jumlah SDM yang terbatas, jumlah sarana yang kurang dan ada beberapa jenis layanan yang harus diselesaikan di beberapa loket/meja.
4. Unsur Produk Layanan dinilai sudah sesuai oleh masyarakat. Unsur ini menilai hasil pelayanan yang di berikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat telah menilai bahwa terdapat kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar

pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas. Unsur ini cukup baik namun perlu ditingkatkan.

5. Unsur Kompetensi Pelayanan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman petugas. Masyarakat menilai bahwa kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di BKPSDMD cukup kompeten. Unsur ini cukup baik namun perlu ditingkatkan.
6. Unsur Perilaku Pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, diantaranya terkait kesopanan dan keramahan petugas kepada masyarakat saat memberikan jasa layanan. Masyarakat menilai bahwa petugas di loket BKPSDMD sopan dan ramah, unsur ini sudah baik dan harus dipertahankan.

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Memelihara kinerja program sosialisasikan mengenai persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk setiap produk layanan spesifik.
2. Memelihara performa dan kualitas SDM yang terlibat pada jasa pelayanan publik.
3. Meninjau ulang *lay out* loket pelayanan agar terjadi pengendalian dan pemantauan proses pelayanan.
4. Monitoring dan evaluasi alur mekanisme pelayanan pengaduan.

10. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 15 Agustus s.d.15 September 2021. Petugas pengumpul data menyerahkan kuesioner langsung kepada responden dari setiap Perangkat Daerah, selanjutnya petugas mengumpulkan kuesioner yang telah diisi untuk dianalisa. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, petugas memberikan kuesioner kepada pelanggannya dengan pertanyaan yang telah ditetapkan melalui tautan <https://s.id/skm-bappeda>. Penyusunan jadwal indeks kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

No	Kegiatan	TW III	
		Agustus	September
1.	Rapat Persiapan		
2.	Pengarahar Teknis Survei		
3.	Pelaksanaan Survei		
4.	Pengolahan Hasil Survei		
5.	Evaluasi Hasil		
6.	Penyusunan Laporan		

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,23		
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,12		
3.	Waktu Penyelesaian	2,92		
4.	Biaya / Tarif	3,89		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,16		
7.	Perilaku Pelaksana	3,37		
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,24		
9.	Sarana dan prasarana	3,32		
	NILAI IKM		80,82	B

c. Analisis

- a. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Bidang Perencanaan serta Penelitian dan Pengembangan pada Bappeda Kota Cimahi sebesar 80,82 atau masuk dalam kategori **B (BAIK)**
- b. Penilaian yang KURANG BAIK dari responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian (dari segi aspek kesesuaian waktu dalam pemberian pelayanan terhadap jadwal yang ditetapkan)
- c. Responden memberikan penilaian BAIK untuk unsur pelayanan selain unsur Waktu Penyelesaian.

d. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Uraian Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	Penyusunan timeline sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan bersama (dengan berita acara kesepakatan) serta disosialisasikan pada kick off meeting penyusunan perencanaan tahunan	Awal Bulan Desember	Bidang P3E
2.	Kompetensi Pelaksana	In House Training secara berkala	Setiap Bulan	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Penyusunan proses bisnis dan SOP	Oktober-Desember 2021	Sekretaris Bappeda

- 1. Waktu pelaksanaan survei sebaiknya diperpanjang dan dilaksanakan setelah penyusunan renja.
- 2. Jumlah responden agar diperbanyak untuk memperkaya persepsi pelanggan.

3. Survei sebaiknya dilakukan melalui wawancara terhadap setiap responden untuk memperjelas pengisian lembar kuesioner.

11. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara swakelola dengan susunan Tim yang terdiri dari :

- Pengarah : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Cimahi
- Ketua : Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Cimahi
- Sekretariat :
 1. Kepala Sub Program dan Keuangan
 2. Analis Perencanaan , Evaluasi dan Pelaporan
 3. Analis Program dan Kegiatan
- Anggota :
 1. Surveior Bidang Tibumtranmas
 2. Surveior Bidang Penengakan Perda
 3. Surveior Bidang Pemadam Kebakaran

Waktu pengumpulan data dilakukan dari tanggal 1 April s.d. 30 September 2021. Lokasi masing-masing unit pelayanan dilakukan pada saat melaksanakan tugas dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran. Teknik survey kepuasan masyarakat dengan menggunakan Teknik kuesioner elektronik (e-survei). Jumlah keseluruhan responden dari 6 (enam) layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Cimahi adalah sebanyak 87 responden, yang terdiridari 58 orang yang berjenis laki-laki dan 29 orang.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan			
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur			
3.	Ketepatan Waktu			
4.	Biaya/Tarif			
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
6.	Kompetensi Pelaksana			
7.	Perilaku Pelaksana			
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
9.	Sarana dan Prasarana			
	NILAI IKM		85,29	B

c. Analisis

Indeks kepuasan masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Cimahi sebesar 85,29 oleh karena itu kinerja pelayanan umum tersebut dikategorikan baik.

Unit pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Cimahi yang memperoleh hasil bahwa kinerja layanan tergolong sangat baik dengan mutu pelayanan A yaitu terdapat pada unsure biaya / tariff dengan nilai interval 3,78 unsur penanganan, saran dan masukan dengan nilai interval 3,71 serta unsure sarana dan prasarana dengan nilai interval 3,68 sedangkan kinerja layanan yang tergolong cukup baik dengan mutu pelayanan C dengan interval 3,02 yaitu pada unsure prosedur pelayanan, kemudian unsure lainnya tergolong Baik atau dengan mutu pelayanan B. Faktor-faktor pendukung tingkat kepuasan masyarakat diantaranya adalah : tingkah laku petugas layanan, ketepatan waktu pelayanan dan ketrampilan petugas. Faktor tersebut merupakan aspek penting di dalam pencapaian tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Adapun factor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah mengenai prosedur pelayanan. Belum terpampangnya / terpublikasinya prosedur pelayanan yang jelas sehingga membuat masyarakat merasa bingung terhadap prosedur pelayanan apa saja yang harus mereka lalui. Faktor tersebut dapat menghambat terlaksananya pelayanan publik dan dapat menghambat pencapaian tujuan pelaksanaan pelayanan publik.

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Unit pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Cimahi dapat memperbaiki kekurangan berdasarkan keluhan yang disampaikan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan serta dapat mempertahankan bahkan meningkatkan mutu pelayanan yang ada secara berkesinambungan dan akan menjadi masukan untuk penetapan kebijakan khususnya dalam hal pelayanan publik.
2. Setiap unit pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Cimahi diharapkan dapat mempublikasikan mengenai standar pelayanan per jenis layanan kepada masyarakat guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik, sehingga tercapainya kepuasan masyarakat yang merupakan gambaran dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.
Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan pedoman kepada standa baku (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada.

12. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kesatuan Bangsa Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Teknik survey kepuasan masyarakat yang kami lakukan yaitu menggunakan teknik survey pengisian kuisioner yang di isi sendiri oleh responden selaku pelanggan / konsumen / pengguna layanan dan dikumpulkan lagi pada Kantor Kesatuan Bangsa Kota Cimahi, untuk kemudian digunakan sebagai alat bantu data untuk penilaian tingkat kepuasan masyarakat .

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,5		
2.	Prosedur	3,6		
3.	Waktu	3,4		
4.	Kebersihan	3,8		
5.	Produklayanan	3,5		
6.	Kompetensi	3,5		
7.	Perilaku	3,6		
8.	Sarpras	3,4		
9.	Penanganan	3,9		
	NILAI IKM	3,627	90,69	A

c. Analisis

Setelah diperoleh hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat, untuk selanjutnya kami melakukan analisa terhadap unsur yang di survey secara keseluruhan sehingga didapatkan hasil yang obyektif, dan nilai unsur yang terendah yaitu waktu dan sarana prasarana. Hasil analisa ini sangat penting bagi kami karena sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik pada Kantor Kesatuan Bangsa Kota Cimahi.

d. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Terendah	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	Pembelian1 unit kursi tunggu	1 Bulan	Kasi hubungan antar lembaga
2.	Waktu	Penjelasan lebih optimal kepada masyarakat mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, agar pada saat pengajuan permohonan, segala persyaratan telah dilengkapi, sehingga pada saat diproses tidak memakan waktu lama	1 Bulan	Kasi hubungan antar lembaga

13. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Metode pembutan dan pengumpulan data kuesioner dilakukan secara swakelola dan menggunakan kuesioner elektronik (e-survei). Jumlah populasi masyarakat Kota Cimahi Tahun 2021 sebanyak 560.512 jiwa dengan menggunakan Tabel Morgan dan Krejcie jumlah sampel yang harus di uji sebanyak 384 orang. Kegiatan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober 2021.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan sesuai ketentuan	3,27		
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,22		
3.	Waktu penyelesaian pelayanan	3,20		
4.	Kewajaran biaya pelayanan	3,94		
5.	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan	3,20		
6.	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,27		
7.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,39		
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,60		
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,20		
	NILAI IKM		84,41	B

c. Analisis

Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan masyarakat (SKM) pada layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cimahi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Total reponden kepuasan masyarakat pada tahun 2021 adalah sebanyak 384 responden dengan indek kepuasan masyarakat (IKM) adalah sebesar 3,37 dan nilai konversi sebesar 84,41 tergolong kategori Baik.
2. Nilai tertinggi dari unsur pelayanan yang diperoleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cimahi adalah unsur biaya pelayanan dengan nilai sebesar 3,94 tergolong dalam kategori Sangat Baik (kisaran nilai 3,53 s.d. 4,00).
3. Sedangkan nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cimahi adalah unsur kesesuaian produk pelayanan nilai sebesar 3,20 tergolong dalam kategori Baik (kisaran nilai 3,06 s.d. 3,53).

d. Rencana Tindak Lanjut

- a. Tetap berupaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten;
- b. Meningkatkan potensi Sumber Daya Manusia, dengan cara terus mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi, terus meningkatkan kemampuan. Dan diperlukan adanya peningkatan kapasitas SDM untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik. Mengingat hasil terendah pada SKM adalah unsure kesesuaian produk pelayanan.
- c. Meningkatkan akses informasi dan komunikasi dengan masyarakat, untuk kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi, mengajukan keluhan, dan pengaduan kebencanaan (penanganan pengaduan).
- d. Dari hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat secara kuantitatif pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cimahi masuk dalam kategori Baik, tetapi secara kualitatif berdasarkan saran dan masukan dari responden, ada beberapa unsur yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan kualitas unsure layanan.
- e. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik akan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta menciptakan inovasi pelayanan publik.

14. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan kepada responden sebanyak 15 orang (s.d. bulan Agustus 2021) yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Cimahi kepada pelanggannya. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat terdiri dari :

1. Sugeng Budiono, S.Sos., M.T. (Kepala Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Cimahi)
2. Dra. Erna Kurniati, M.Si. (Kasubag Administrasi Kesehatan P2KBP3A)
3. Jajang Bintanya, SE., M.Si. (Kasubag Administrasi Sosial Kepemudaan dan Olahraga)
4. A. Umansyah, S.Ag. (Kasubag Administrasi Agama dan Pendidikan)
5. Deni MustikaRamdani (Pengelola Data)

Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat adalah sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Persiapan						
2.	Pelaksanaan survey						
3.	Pengolahan Data						
4.	Penyusunan Laporan						

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,67		
2.	Prosedur	3,53		
3.	Waktu pelayanan	3,13		
4.	Biaya/tarif	3,87		
5.	Produk layanan	3,47		
6.	Kompetensi pelaksana	3,13		
7.	Perilaku pelaksana	3,13		
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,07		
9.	Penanganan Pengaduan	3,13		
	NILAI IKM	3,34	83,62	B

c. Analisis

Berdasarkan hasilSurvei Kepuasan Masyarakat Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat dapat disimpulkan bahwa secara umum mutu pelayanan sudah menunjukkan hasil “Baik” dengan nilai IKM 83,62.

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan
2. Perlunya sosialisasi maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan
3. Meningkatkan layanan secara disiplin, tepat waktu, dan sesuai prosedur
4. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

15. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bagian Administrasi Pembangunan Kota Cimahi Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setahun sekali oleh Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Cimahi dengan mencakup beberapa pelayanan yaitu konsultasi terkait Standar Harga Satuan. Survei dilakukan secara

acak pada stakeholder atau perangkat daerah yang mendapat pelayanan dari Bagian Administrasi Pembangunan. Jumlah responden yang disurvei yaitu 36 responden. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Administrasi Pembangunan terdiri dari :

1. Tita Mariam, S.PT., M.M. (Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Cimahi).
2. Yetty Suherawatie, SP., MSi.
3. Mochamad Taufik Zakaria, S.IP
4. Asep Tatan Maulana, SE
5. Dikki Wijaya, A.Md
6. Tine Gantina, S.Sos
7. Julia Mutaqin Purnomo, A.Md
8. Anita Apriani, A.Md
9. Feby Dwi Hani, ST

Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Administrasi Pembagunan adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	
		Januari s.d. Juli	Juli s.d. Desember
1.	Persiapan	v	
2.	Pelaksanaan Survei	v	v
3.	Pengolahan Data		v
4.	Penyusunan Laporan		v

b. Hasil Pengukuran`

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu Pelayanan
U1.	Persyaratan	3,086		
U2.	Prosedur	3,114		
U3.	Waktu Pelayanan	3,086		
U4.	Biaya / Tarif	3,686		
U5.	Produk Layanan	3,143		
U6.	Kompetensi Pelaksana	3,171		
U7.	Perilaku Pelaksana	3,143		
U8.	Sarana dan Prasarana	2,971		
U9.	Penanganan Pengaduan	3,257		
Nilai IKM			79,542	B

c. Analisis

Atas dasar hasil Survei Kepuasan Masyarakat terkait 9 unsur pelayanan pada pelaksanaan pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Cimahi maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap jenis layanan menunjukkan sudah “Baik”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang diberikan dapat diketahui unsur jenis layanan yang sangat baik yaitu unsur Biaya / Tarif, sedangkan unsur yang masih kurang baik yaitu unsur sarana dan prasarana. Diharapkan kedepannya unsur sarana dan prasarana dapat lebih ditingkatkan lagi demi menunjang pelayanan yang baik untuk Perangkat Daerah.

d. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diketahui unsur layanan yang harus dievaluasi dan diperbaiki oleh Bagian Administrasi Pembangunan adalah waktu pelayanan. Sebagai langkah tindak lanjut hasil survei, Bagian Administrasi Pembangunan meningkatkan prosedur pelayanan, meningkatkan layanan secara disiplin, tepat waktu, dan sesuai prosedur dan meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

16. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan satu tahun satu kali oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Cimahi dengan mencakup beberapa pelayanan yaitu pelayanan peminjaman aula, peminjaman kendaraan, Fasilitas Makanan dan Minuman, Fasilitas Peralatan dan Perlengkapan, Fasilitas Kebersihan, Permohonan Pemandu Kegiatan /Protokol/Mc, Fasilitas Kegiatan/Acara Protokol Wali Kota/Wakil Wali Kota dan Pemerintah Daerah Kota Cimahi dan Fasilitas Penerimaan Kunjungan Kerja/Audensi. Survei dilakukan secara acak pada stakeholder atau Perangkat Daerah yang mendapat pelayanan dari Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Jumlah responden yang disurvei yaitu 100 responden. Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan terdiri dari :

1. Galih Imaduddin, S.IP., M.Si (Kepala Rumah Tangga)
2. Fajar Firdaus, S.IP (Kepala Sub Protokol)
3. Suciawati Nugraha Wenas, S.Sos
4. Vina Octaviani, SE

Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Protokol dan Pimpinan adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan								
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept
1.	Persiapan	v								
2.	PelaksanaanSurvei		v	v	v	v	v	v	v	
3.	Pengolahan Data									v
4.	PenyusunanLaporan									v

b. Hasil Pengukuran

No.	UnsurPelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM	MutuPelayanan
1.	Persyaratan	3,290		
2.	Prosedur	3,300		
3.	Waktu Pelayanan	3,330		
4	Biaya/Tarif	3,920		
5.	ProdukLayanan	3,270		
6.	KompetensiPelaksana	3,330		
7.	PerilakuPelaksana	3,420		
8.	Sarana dan Prasarana	3,250		
9.	PenangananPengaduan	3,650		
Nilai IKM		3,414	85,36	Baik

c. Analisis

Atas dasar hasil survei kepuasan masyarakat terkait 9 unsur pelayanan pada pelaksanaan pelayanan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Cimahi maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya secara umum hasil survey kepuasan masyarakat terhadap jenis layanan menunjukan sudah ‘Baik’.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang diberikan dapat diketahui unsure jenis yang sangat baikyaitu : Biaya / Tarif , hal ini dikarenakan tidak dipungutnya biaya untuk semua pelayanan yang diberikan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Sedangkan unsure masih kurang baik yaitu unsure sarana dan prasarana, hal ini dikarenakan beberapa perlengkapan yang tersedia kurang memadai dengan kebutuhan (ketersediaan dan kondisi yang terbatas).

d. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tersebut diketahui unsur layanan yang harus di evaluasi dan diperbaiki oleh Bagian Protokol dan

Komunikasi Pimpinan akan mengajukan tambahan anggaran pengadaan perlengkapan dan meubelair untuk menambah sarana dan prasarana yang tersedia.

17. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bagian Umum Setda Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan di lokasi pelayanan yaitu di gedung B lantai 1 ruang Bagian Umum untuk pelayanan administrasi persuratan dan administrasi kepegawaian Setda, Sub Administrasi Keuangan pelayanan administrasi keuangan dan ruang Sub Perlengkapan di gedung B lantai 2. Survei dilakukan secara acak pada masyarakat dan *stakeholder* dan, pegawai Sekretariat Daerah yang telah memperoleh pelayanan dari Bagian Umum Setda Kota Cimahi dengan cara penyebaran kuesioner. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survey ini adalah sebanyak 84 responden.

Kegiatan	Bulan							
	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Persiapan								
Pelaksanaan								
Pengolahan								
Penyusunan								

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	3,690		
2.	Unsur Sistem Prosedur Pelayanan	3,571		
3.	Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,571		
4.	Unsur Biaya / Tarif Pelayanan	3,750		
5.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,012		
6.	Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan	3,690		
7.	Unsur Prilaku Petugas Pelayanan	3,679		
8.	Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana	3,012		
9.	Unsur Pelayanan Pengaduan Pengguna Layanan	3,762		
	NILAI IKM	3,523	88,07	B

c. Analisis

1. Nilai Interval Konversi IKM pada Pelayanan Bagian Umum Setda Kota Cimahi sebesar **3,523** dengan nilai kepuasan sebesar **88,07** sehingga masuk kategori atau nilai persepsi **BAIK**.
2. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang diberikan dapat diketahui unsure jenis layanan yang sangat baik yaitu : unsure jenis layanan dalam biaya / tariff dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dikarenakan memang tidak ada beban biaya dalam pelaksanaan

pelayanan. Sedangkan unsur yang masih kurang baik yaitu unsure jenis pelayanan sarana dan prasarana. Hal ini dikarenakan luas ruangan di Bagian Umum Setda Kota Cimahi yang sempit dan tidak ada ruangan khusus untuk menerima konsultasi sehingga pengguna layanan merasa kurang nyaman.

3. Atribut kepuasan yang menjadi focus perbaikan ialah unsure sarana dan prasarana layanan. Walaupun Sudah dalam kategori baik untuk di salah satu ruangan Bagian Umum, namun ada dua ruangan pelayanan yang terpisah sehingga dikarenakan keterbatasan anggaran yang hanya dapat dipergunakan oleh satu ruangan saja untuk periode saat ini. Semoga dalam waktu yang tidak terlalu lama kedua ruangan Sub Bagian yang menjadi bagian dari Umum dapat ditingkatkan sarana dan prasarana ruangnya, sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas layanan bidang-bidang yang ada di Bagian Umum.
5. Atribut kepuasan yang menjadi keunggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik / persepsi tinggi adalah :
 - a. Biaya / Tarif Pelayanan
 - b. Sikap Petugas dalam memberikan pelayanan
 - c. Kemampuan / kompetensi petugas terhadap jenis layanan yang disampaikan
 - d. Unsur pengaduan layanan dan sarana pelayananAtribut kepuasan atau unsure pelayanan tersebut harus dipertahankan agar tetap menjadi keunggulan pada Bagian Umum Setda Kota Cimahi.
- d. Rencana Tindak Lanjut
 1. Menyediakan fasilitas sarana penyampaian pengaduan masyarakat / *stakeholder* yang dapat dijadikan tempat oleh pengguna layanan untuk dapat menyampaikan keluhan mengenai hal-hal yang dirasa kurang baik oleh mereka, sehingga menjadi bahan monitoring dan evaluasi bagi penyedia layanan untuk dapat mengetahui hal-hal yang masih harus ditingkatkan atau mungkin harus diperbaiki dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat / *stakeholder*
 2. Melengkapi sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses pelayanan yang diberikan untuk lebih memberikan pelayanan yang lebih prima kepada pengguna layanan.

18. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bagian Organisasi Setda Kota Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setahun sekali oleh Bagian Organisasi Setda Kota Cimahi dengan mencakup beberapa pelayanan yaitu

konsultasi SOP, konsultasi Standar Pelayanan, konsultasi SKM, konsultasi tata naskah, konsultasi FKP, konsultasi AKIP, konsultasi Perkin, konsultasi EVJAB, konsultasi SPM, konsultasi ANJAB, ABK serta konsultasi kelembagaan. Survei dilakukan secara acak pada stakeholder atau perangkat daerah yang mendapat pelayanan dari Bagian Organisasi. Jumlah responden yang disurvei yaitu 84 responden.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,690		
2.	Prosedur	3,571		
3.	Waktu pelayanan	3,571		
4.	Biaya/tarif	3,750		
5.	Produk layanan	3,012		
6.	Kompetensi pelaksana	3,690		
7.	Perilaku pelaksana	3,679		
8.	Sarana dan Prasarana	3,012		
9.	Penanganan Pengaduan	3,762		
	NILAI IKM	3,523	88,07	B

c. Analisis

Atas dasar hasil Survei Kepuasan Masyarakat terkait 9 unsur pelayanan pada pelaksanaan pelayanan Bagian Organisasi Setda Kota Cimahi maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap jenis layanan menunjukan sudah “Baik”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang diberikan dapat diketahui unsur jenis layanan yang sangat baik yaitu: unsur jenis layanan dalam biaya / tarif dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dikarenakan memang tidak ada beban biaya dalam pelaksanaan pelayanan. Sedangkan unsur yang masih kurang baik yaitu unsur jenis pelayanan sarana dan prasarana. Hal ini dikarenakan luas ruangan di Bagian Organisasi yang sempit dan tidak ada ruangan khusus untuk menerima konsultasi sehingga pengguna layanan merasa kurang nyaman.

d. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diketahui unsur layanan yang harus dievaluasi dan diperbaiki oleh Bagian Organisasi adalah unsur sarana dan prasarana. Sebagai langkah tindak lanjut hasil survei, Bagian Organisasi menata ulang ruangan dan menyediakan ruangan khusus konsultasi (Klinik Yanlik) untuk pengguna layanan agar merasa nyaman saat menerima layanan.

19. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cimahi Utara

a. Pelaksanaan SKM

Teknik survei kepuasan masyarakat yang kami lakukan yaitu menggunakan teknik survey kuisioner yang di isi sendiri oleh responden sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Cimahi Utara. Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Pengisian kuesioner menggunakan aplikasi Google Form sebagai salah satu cara mencegah penyebaran Covid-19. Adapun hasil survei kepuasan masyarakat yang kami laksanakan dengan jumlah responden 229 Orang di bagian pelayanan umum.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,507		
U2	Prosedur	3,920		
U3	Waktu pelayanan	3,440		
U4	Kebersihan	3,920		
U5	Produk layanan	3,360		
U6	Kompetensi pelaksana	3,453		
U7	Perilaku pelaksana	3,520		
U8	Penataan Ruang	3,853		
U9	Penanganan Pengaduan	3,840		
	NILAI IKM		91.06	A

c. Analisis

Dari berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan, ada 2 unsur mendapatkan penilaian paling rendah / dari para pengguna layanan, yaitu terkait Prosedur Pelayanan IMB, Domisili dengan nilai 1 (04 %) dan Prosedur Pelayanan Pertanahan dengan nilai 1 (04 %) . Hal ini menggambarkan masih banyak warga masyarakat yang menilai prosedur dalam melayani kebutuhan masyarakat masih kurang dan ini harus ditindak lanjuti dengan upaya perbaikan secara menyeluruh baik dari segi kinerja pegawai, sistem yang digunakan ataupun SOP pelayanan.

Secara umum pelayanan pada kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi di semua unsur pelayanan masih bisa dikategorikan baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada kantor Kecamatan Cimahi Utara berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan.

d. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Prosedur	Penjelasan lebih optimal di tiap RW untuk pelayanan	1 Bulan	Kasi Yan-Um

20. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cimahi Tengah

a. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021, dilaksanakan 3 kali yaitu Triwulan I, II dan III Tahun 2021. Penentuan ukuran sampel ditentukan oleh banyaknya populasi pengunjung pada suatu layanan yang ditentukan oleh rata-rata kunjungan dalam suatu periode pengamatan. Berdasarkan hasil evaluasi jumlah pemohon yang telah dilayani di kantor Kecamatan Cimahi Tengah, maka jumlah responden sebanyak 100 orang penerima pelayanan di Kecamatan Cimahi Tengah.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	4.000		
2.	Prosedur Pelayanan	3.730		
3.	Waktu Pelayanan	3.690		
4.	Biaya	3.660		
5.	Produk Pelayanan	3.610		
6.	Kompetensi	3.620		
7.	Perilaku Pelayanan	3.590		
8.	Penanganan Pelayanan	3.650		
9.	Sarana Pelayanan	3.590		
	NILAI IKM		91,945	A

c. Analisis

Dari berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan, ada 1 unsur mendapatkan penilaian paling rendah / dari para pengguna layanan, yaitu terkait Prosedur Pelayanan dengan nilai 3.590. Hal ini menggambarkan masih banyak warga masyarakat yang menilai prosedur dalam melayani kebutuhan masyarakat masih kurang dan ini harus ditindak lanjuti dengan upaya perbaikan secara menyeluruh baik dari segi kinerja pegawai, sistem yang digunakan ataupun SOP pelayanan.

Secara umum pelayanan pada kantor Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi di semua unsur pelayanan masih bisa dikategorikan baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada kantor Kecamatan Cimahi Tengah dan Kelurahan-Kelurahan se-Kecamatan Cimahi Tengah berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan.

d. Rencana Tindak Lanjut

Upaya perbaikan pelayanan bisa dilakukan antara lain dengan :

1. Melaksanakan upaya pelayanan publik dengan mengacu kepada SOP (*Standar Operational Procedure*) tiap seksi dan evaluasi penerapannya bagi yang telah menetapkan;
2. Pimpinan SKPD / unit kerja pelayanan agar terus melakukan pembinaan aparatur terkait guna peningkatan pemahaman aparat terhadap azas - azas pelayanan yang baik;
3. SKPD terkait agar dapat menyusun rencana perbaikan - perbaikan pada unit pelayanan binaan terutama pada unsur-unsur pelayanan yang dinilai masih perlu peningkatan;
4. Unit kerja pelayanan terkait perlu melakukan upaya pembinaan, monitoring dan evaluasi pelayanan secara internal dan berkelanjutan serta melaporkan kepada pimpinan apabila menemukan hambatan atau masalah dalam pelayanan kepada publik.

21. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cimahi Selatan

a. Pelaksanaan SKM

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan diantaranya perekaman KTP-e, KK, Surat Pindah, Legalisasi Dokumen, Surat Keterangan Susunan Ahli Waris, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Belum Nikah, Domisili Haji, Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Domisili Perusahaan, Ijin Usaha Mikro dan Ijin Mendirikan Bangunan, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 150 responden.

Lokasi survei Kantor Kecamatan Cimahi Selatan, waktu pengukuran dilakukan selama lebih kurang 1 (satu) bulan dibagi dalam 6 (enam) tahapan masing masing 6 hari yaitu persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, penyusunan laporan dan penyampaian laporan.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan pelayanan	3,38	84,50	
2.	Prosedur pelayanan	3,43	85,67	
3.	waktu pelayanan	3,27	81,67	
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00	100	
5.	Produk pelayanan	3,29	82,17	
6.	Kompetensi/kemampuan Petugas	3,39	84,83	
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,51	87,67	
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,33	83,33	
9.	Penanganan pengaduan	3,85	96,17	
	NILAI IKM		87,17	A

c. Analisis

Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan adalah :

1. Secara keseluruhan hasil IKM Tahun 2021 ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2020, dengan selisih nilai IKM sebesar 2,35 hal ini menjadi pertanda baik bahwa seluruh pihak di Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan berusaha memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Unsur pelayanan yang terlihat naik adalah pada unsur Persyaratan Pelayanan Tahun 2020 nilai (82,33) Tahun 2021 (84,50), Kecepatan Waktu Pelayanan Tahun 2020 Nilai (78,17) Tahun 2021 (81,67), Produk Pelayanan Tahun 2020 (80,83) Tahun 2021 (85,67), Kompetensi Petugas Tahun 2020 (83,83) Tahun 2021 (84,83), Perilaku Petugas Tahun 2020 (84,83) Tahun 2021 (87,67), Penanganan Pengaduan Saran Tahun 2020 (93,67) Tahun 2021 (96,17), dan ada satu unsur pelayanan yang sangat memuaskan yaitu tidak adanya keluhan masyarakat tentang persoalan biaya, karena semua jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Cimahi Selatan tidak dipungut biaya/gratis (100 %) hal ini menunjukkan bahwa semua jenis layanan sudah sesuai prosedur. Akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi terutama unsur-unsur pelayanan yang belum maksimal agar pelayanan di Kecamatan Cimahi Selatan lebih baik lagi.

d. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi Tahun 2021, kami menyarankan :

1. Pelatihan atau bimtek khusus untuk petugas pelayanan
2. Peningkatan kedisiplinan petugas pelayanan
3. Pelayanan berbasis IT

4. Pencetakan KTP-el dilimpahkan kepada masing - masing Kecamatan
5. Penambahan sarana dan prasarana baru yang dapat menunjang peningkatan pelayanan (Komputer, Printer, Ruang tunggu yang memadai dan tersedianya jaringan internet).

22. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Uptd Satuan Pendidikan Nonformal Sanggar Kegiatan Belajar

a. Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data dilakukan membagikan kuesioner terhadap 50 responden. Besaran populasi diambil dari jumlah penduduk di wilayah kerja UPTD SPNF SKB Kota Cimahi. Penentuan besaran sampel atau dalam survei ini disebut responden menggunakan tabel *Krejcie and Morgan*.

Waktu pelaksanaan pengumpulan data dilakukan tanggal 20 s.d. 30 November 2021. Lokasi pengumpulan data adalah masyarakat sekitar UPTD SPNF SKB Kota Cimahi.

b. Hasil Pengukuran

c. Analisis

1. Responden berdasarkan kelamin, dapat dilihat responden perempuan berjumlah 28 orang (56%) dan laki-laki berjumlah 22 orang (44%).
2. Responden berdasarkan usia, responden 31-40 tahun berjumlah 16 orang (32%), 20-21 tahun berjumlah 14 orang (28%), dibawah 20 tahun berjumlah 11 orang (22%), usia 41-50 tahun berjumlah 5 orang (10%) dan usia di atas 50 tahun sebanyak 4 responden (8%).
3. Pada umumnya responden sangat mengetahui keberadaan UPTD SPNF SKB Kota Cimahi yaitu sebesar 36 responden atau sekitar 72%, dan 12 responden mengetahui, dan ragu-ragu 2 responden.
4. Kebanyakan responden mengetahui program kesetaraan paket A, B, dan C yaitu sebanyak 17 responden (34%), program kursus 14 responden, tahu semuanya 12 responden, mengetahui hanya program paud dan TPA masing-masing 5 orang dan 2 orang responden.
5. Dapat disimpulkan proses pelayanan yang diberikan oleh UPTD SPNF SKB Kota Cimahi pada umumnya responden menyatakan sangat baik sebesar 30 responden (60%), menyatakan baik sebanyak 14 responden, dan cukup sebanyak 6 responden.

d. Rencana Tindak Lanjut

Dari 7 unsur pelayanan yang diajukan kepada responden, pada unsur pelayanan mendapat nilai IKM dengan interpretasi "Sangat Baik" dan terdapat 3

unsur yang dinilai “Baik”. Setelah dilakukan pengolahan data, didapatkan nilai SKM dengan angka konversi 25, sehingga didapatkan nilai IKM 82,25. (Baik)

23. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cibeber

a. Pelaksanaan SKM

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pengisian langsung oleh responden melalui *google form* menggunakan handphone puskesmas dan petugas juga dengan mengirimkan *link google form* kepada responden.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Cibeber pada tahun 2021 dilaksanakan pada bulan Januari s.d. Juni.

b. Hasil Pengukuran

c. Analisis

1. Unsur Ketersediaan Maklumat Pelayanan, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada unsur ketersediaan maklumat pelayanan responden masih ada yang menjawab ada tapi tidak diterapkan yaitu sebanyak 2,7%. Beberapa alasan responden yaitu pada pelayanan alur pelayanan.
2. Unsur Waktu Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Unsur waktu yaitu kesesuaian waktu responden menjawab tidak ada responden yang menjawab kurang cepat 27,8%. Beberapa alasan responden yaitu pada pelayanan waktu tunggu pasien lama,hal ini disebabkan karena kadang-kadang dokter pemeriksa hanya 1 orang sedangkan 1 orang lagi sedang dinas luar maupun sedang cuti/sakit sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama serta adanya kebijakan pengurangan jam pelayanan di masa pandemi.
3. Unsur Penanganan Pengaduan Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Unsur penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 3,8%. Beberapa alasan responden yaitu responden menyarankan untuk menindaklanjuti beberapa pengaduan sertakritik dan saran yang masuk terkait pelayanan Puskesmas Cibeber.

d. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Masalah	Analisis Masalah	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Ketersediaan	ada tapi	pelaksanaan	sosialisasi	oktober	pokja adman

	Maklumat Pelayanan	tidak diterapkan	maklumat pelayanan belum optimal	kembali lintas program		
2.	Waktu	waktu pelayanan belum tepat	belum ada kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan	pembinaan dan pengaturan petugas	november	pokja UKP
3.	Penanganan Pengaduan	pengaduan belum ditindak lanjuti secara maksimal	pengaduan belum ditindak lanjuti secara maksimal	menindaklanjuti beberapa pengaduan	september	pokja adman

24. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cimahi Utara

a. Pelaksanaan SKM

Populasi survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Cimahi Utara adalah semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas Cimahi Utara. Jumlah pasien yang berkunjung ke puskesmas Cimahi Utara pada bulan Januari s.d. Mei 2021 adalah 17.067.Penentuan sampel ditentukan berdasarkan rumus perhitungan yaitu populasi dari jumlah pasien yang berkunjung ke puskesmas Cimahi Utara pada bulan Januari s.d. Mei 2021 dengan menggunakan table sampel dari *Krejcie and Morgan* dimana dari hasil perhitungan tersebut jumlah sampel survey kepuasan masyarakat di Puskesmas Cimahi Utara yaitu sebesar 377 responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survei, kuesioner secara online melalui *google form* dan manual mengisi form kuesioner. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Juni s.d. Agustus 2021 di Puskesmas Cimahi Utara.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,294		
2	Mekanisme Prosedur	3,175		

3	Waktu Penyelesaian	3,143		
4	Biaya / Tarif	3,347		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,249		
6	Kemampuan Pelaksana	3,310		
7	Perilaku Pelaksana	3,318		
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,629		
9	Sarana dan Prasarana	2,639		
	NILAI IKM	3,214	80,04	B

c. Analisis

Berdasarkan hasil diatas terdapat penurunan nilai IKM pada Tahun 2021 yaitu 80.04. Beberapa hal yang menyebabkan nilai IKM turun yaitu pada saat pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juni, pada bulan juni terdapat peningkatan kasud Covid 19 di wilayah Kelurahan Cibabat sehingga pelayanan di Puskesmas Cimahi Utara menjadi kurang maksimal karena Puskesmas Cimahi Utara membatasi beberapa jenis pelayanan dan pelayanan yang dilayani hanya yang bersifat kegawat daruratan selain itu sebagian karyawan Puskesmas Cimahi Utara sebagian besar terpapar Covid 19 sehingga kualitas pelayanan menjadi kurang optimal.

d. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Masalah	Analisis Masalah	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Unsur sarana dan prasarana	Nilai indeks survei kepuasan masyarakat pada unsur sarana prasarana turun dari 2.851 menjadi 2.639	Fasilitas ruang tunggu kurang luas, kursi kurang banyak sehingga sering terjadi penumpukan pasien. Pada bulan Juni s.d. Juli poli lab hanya melayani pelayanan yang bersifat kegawat daruratan karena adanya peningkatan kasus dan sebagaian besar karyawan puskesmas Cimahi Utara terpapar Virus Covid 19	Mengajukan rekonstruksi pada fasiliatas ruang tunggu. Membuka pelayanan kembali	September September 2021	Khoiriyah Tri Hastuti Dr. Irene Herdi

25. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pasirkaliki

a. Pelaksanaan SKM

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pasirkaliki Kelurahan Pasirkaliki, Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden yang terpilih ditetapkan sebanyak 351 orang responden di hitung berdasarkan table Morgan & Krejcie.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,4		
2.	Prosedur	3,3		
3.	Waktu pelayanan	3,0		
4.	Biaya	3,3		
5.	Produk layanan	3,3		
6.	Kompetensi pelaksana	3,3		
7.	Perilaku pelaksana	3,1		
8.	Sarana prasarana	3,3		
9.	Penanganan Pengaduan	3,1		
	NILAI IKM	3,23	77,48	B

c. Analisis

No	Masalah	Analisis	Rencana Kegiatan
1	Masih ada pelanggan yang mengeluh tentang petugas yang kurang ramah pada saat memberikan pelayanan	- Faktor kelelahan petugas - Terbatasnya waktu pelayanan karena kebiasaan baru yang diakibatkan pandemi	- Penambahan petugas untuk pemeriksaan / dibuatkan jadwal harian untuk petugas. - Sosialisasi mengenai alur pelayanan selama pandemi.
2	Alur pendaftaran tidak optimal	Format baru pada pengambilan no antrian di mesin antrian menimbulkan penumpukan pasien untuk pengambilan no antrian	Sosialisasi alur pengambilan no antrian yang baru.
3	Ketepatan jadwal pelayanan	Petugas pemeriksa sewaktu-waktu bias keluar mengikuti rapat atau melakukan pelayanan di luar Gedung atau sedang wfh sehingga pelayanan terganggu	- Membuat jadwal harian yang ditempel di depan ruangan, untuk kejelasan waktu pelayanan - Membuat jadwal harian pelayanan dalam gedung dan kegiatan di luar gedung dan di pasang di depan ruangan untuk penjelasan waktu pelayanan.
4	Perluasan pembangunan dan kurangnya tempat duduk	Bangunan puskesmas yang sempit mengakibatkan penumpukan pasien di ruang tunggu dan keadaan kursi beberapa yang rusak.	Buat alur pelayanan baru, supaya pasien menunggu di luar gedung sebelum di periksa dan setelah pemeriksaan (menunggu pemberian obat)

			• Pengajuan untuk pengadaan kursi baru
--	--	--	--

- d. Rencana Tindak Lanjut
1. Perlunya sosialisasi mengenai alur Pendaftaran terkait pengambilan no antrian yang.
 2. Perlunya sosialisasi penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) dalam pelayanan Puskesmas.
 3. Penggalangan komitmen untuk pelaksanaan jadwal pelayanan di dalam Gedung.
 4. Pengajuan untuk perluasan Gedung Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Cimahi.

26. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cipageran

a. Pelaksanaan SKM

Penentuan ukuran menggunakan table *Krejcie and Morgan*. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan Simple Random Sampling. Dengan jumlah pengunjung 15.085 didapat jumlah sampel sebanyak375responden. Jumlah sampel Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cipageran yaitu 396 responden. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cipageran yaitu mulai 31 Mei s.d. 4 Oktober 2021.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cipageran terdiri dari :

Penanggung jawab SKM
Pelaksana SKM

: - drg. Irmawati Puspita Dewi
: - Masyrifah Susiyanti, SKM., MKM
Diyah Chandra, S.Gz
Risma Kusrini, Amd.KG
Yonahar Mas;ula, S.Farm., Apt

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,15		
2.	Mekanisme dan prosedur	3,14		
3.	Waktu penyelesaian	2,84		
4.	Biaya / tarif	3,15		
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,06		
6.	Kompetensi pelaksana	3,10		
7.	Perilaku pelaksana	3,12		
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,48		
9.	Sarana dan prasarana	3,44		
	NILAI IKM		78,33	B

c. Analisis

Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat puskesmas Cipageran pada Tahun 2021 adalah 78.33, ini menandakan bahwa mutu pelayanan Puskesmas Cipageran masuk dalam kriteria B dengan kinerja unit pelayanan publik.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat dari usur 9 yang dinilai terdapat dua unsur yang masih dianggap kurang oleh responden yaitu waktu penyelesaian pelayanan sebanyak 1,5% responden dan merasa kurang cepat dalam pelayanan sebanyak 21,5% responden. Sedangkan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sebanyak 3% responden merasa kurang dan 87,9% responden sudah merasa sesuai.

Pada unsur waktu penyelesaian pasien merasa kurang cepat dalam mendapatkan pelayanan kemungkinan disebabkan karena adanya kekhawatiran dari sebagian besar pasien terhadap penularan kasus Covid 19 selama berada di area puskesmas sehingga sehingga pasien ingin agar cepat dilayani sementara alur pelayanan di puskesmas selama pandemi mengalami sedikit perubahan dengan aturan protokol kesehatan yang sangat ketat untuk menjaga keamanan dan keselamatan pasien dan petugas, selain itu pelayanan kesehatan selama pandemi ditambah dengan penanganan Covid 19 serta percepatan vaksinasi, dengan keterbatasan SDM di puskesmas menyebabkan antrian pasien untuk dilayani.

Sementara untuk produk spesifikasi jenis pelayanan bisa disebabkan kekurangpuasan dari pasien penerima layanan dimana adanya kekurangpahaman dari masyarakat untuk jenis pelayanan yang bisa diberikan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, banyak warga yang menginginkan adanya pemeriksaan atau pelayanan kesehatan yang lebih seperti pelayanan di RS seperti pemeriksaan laboratorium lengkap atau pemeriksaan rotgen dan USG.

d. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat Puskesmas Cipageran dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

No	Prioritas Unsur	Masalah	Analisis Masalah	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Unsur waktu penyelesaian	Responden merasa waktu pelayanan kurang cepat	Pasien merasa khawatir karena harus mengantri	Meningkatkan komitmen petugas puskesmas Cipageran dalam	Oktober s.d. Desember	Masyripah Susiyanti, SKM.MKM

			lama dalam mendapatkan pelayanan di puskesmas pada masa pandemi • Pelayanan kesehatan bertambah untuk penanganan covid 19 dan percepatan vaksinasi dengan SDM puskesmas yang terbatas	memberikan pelayanan dengan menerapkan SOP dan standar waktu pelayanan • Mengajukan tenaga tambahan sebagai relawan vaksinasi		
2	Produk spesifikasi jenis layanan	Responden merasa kurang puas dengan produk pelayanan	Kekurangpahaman pasien terhadap produk layanan dimana tidak semua layanan dapat diberikan di fasilitas kesehatan tingkat pertama	Meningkatkan sarana dan prasarana puskesmas	Oktober s.d. Desember	Masyripah Susiyanti, SKM.MKM

27. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cigugur Tengah

- a. Pelaksanaan SKM
- b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
	Persyaratan	3,19
	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,2
	Waktu Penyelesaian	3,09
	Biaya / Tarif	3,96
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2

	Kompetensi Pelaksana	3,16
	Perilaku Pelaksana	3,29
	Sarana dan Prasarana	3,02
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82
Nilai Rata-Rata		3,325
SKM Unit Pelayanan		83,125
Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan		Baik

c. Analisis

d. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Nilai	Program / Kegiatan	Keterangan
1	Persyaratan	3,19	Kejelasan informasi Syarat – Syarat Pelayanan	Persyaratan dapat dilihat di papan pengumuman, dan brosur secara terbuka
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,2	Koordinasi dgn OPD terkait perbaikan serta kejelasan prosedur bagi masyarakat	Sistem, Mekanisme dan Prosedur disesuaikan OPD Terkait.
3	Waktu Penyelesaian	3,09	Mengikutsertakan Bimtek Bagi Petugas Pelayanan Dan Sosialisasi SOP Pelayanan	Waktu Pelayanan sesuai Jenis yang diajukan
4	Biaya/Tarif	3,96	Gratis / tidak dipungut biaya	Tidak ada tarif / biaya dalam semua pelayanan kepada Masyarakat di Kelurahan Cigugur Tengah

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2	Sesuai dengan aturan yang ada	Masing-masing produk pelayanan sudah sesuai dengan spesifikasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,16	Mengikutsertakan Diklat bagi Petugas Pelayanan (<i>front office</i>)	Pengiriman personil bila ada diklat yang dilaksanakan dari Badan Kepegawaian Daerah Kota Cimahi.
7	Perilaku Pelaksana	3,29	Petugas Pelayanan harus mentaati peraturan yang berlaku	Peraturan pegawai sudah ditetapkan

28. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cimahi Selatan

a. Pelaksanaan SKM

Tahapan persiapan survei dilakukan pada bulan Juli minggu pertama, sedangkan waktu pelaksanaan survei dilaksanakan minggu ke dua sampai minggu ke empat bulan Juli. Pengolahan data dilakukan pada bulan Agustus 2021. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan setiap hari kerja dan dilakukan disemua ruang pemeriksaan pendaftaran, umum, KIA, Laboratorium dan apotek dengan metode pengisian kuesioner sendiri.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Tanggal 05 Juli 2021 Nomor 440/Kep-424.1/Pus/VII/2020 telah disusun Tim Surevi Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Penanggung Jawab : Dr. Jemi Suseno Ignatius
 Ketua : Irma Gilang Windya, SKM
 Sekretaris : Irma Permasih, A.Md.Kep
 Anggota : Dwi Yulnovianti, A.Md.Kep
 Riko Aldi, A.Md.Kep
 Agni Kania Sari, A.Md.Keb
 Hilda Amalia, A.Md.PIK

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Nilai Ikm	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,143		
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	3,196		
3	Waktu Penyelesaian	2,971		
4	Biaya / Tarif	3,351		
5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,109		
6	Kompetensi Pelaksana	3,213		
7	Perilaku Pelaksana	3,186		
8	Maklumat Pelayanan	3,755		
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,721		
	NILAI IKM	3,26	81,523	B

c. Analisis

Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 di PKM Cimahi Selatan bernilai 81,523 artinya bahwa kinerja pelayanan Puskesmas Cimahi Selatan tahun 2021 termasuk kategori mutu pelayanan B (Baik) dengan interval 76,61-88,30.

Di lihat dari pareto ini terlihat apresiasi kepuasan pelanggan terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3. Namun ada 3 yang mempunyai nilai tertinggi yaitu, khususnya yang berkaitan dengan :

1. Penanganan kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan 3,35
2. Tersedianya maklumat dalam pelayanan 3,75
3. Sistem penanganan pengaduan pengguna layanan 3,72

d. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Perilaku Pelaksana	Peningkatan Kapasitas Pegawai	2021	
2.	Kelengkapan Sarana Prasarana	Pengadaan kelengkapan alkes sesuai kemenkes 43 tahun 2019. Monitoring evaluasi kebesihan ruang pelayanan dan kamar mandi	2020/2021 2020	Kepala Tata Usaha
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelatihan/Workshop/Seminar bagi tenaga kesehatan	2020	Kepala Tata Usaha
4.	Perilaku Pelaksana	Peningkatan kapasitas pegawai	2021	Kepala Puskesmas

29. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cibeureum

a. Pelaksanaan SKM

Masyarakat Kelurahan Cibeureum yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Cibeureum. Populasi dihitung berdasarkan jumlah kunjungan rawat jalan bulan Januari s.d. April 2021 yaitu sekitar 7529 dan besaran sampel 367 Responden dipilih secara Random Sampling. Besaran sampel dan populasi menggunakan table sampel dari Krejcie and Morgan. Responden mengisikuesioner melalui *google form*, Survei kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cibeureum dilakukan secara periodik setiap satu tahun sekali pada bulan Juni.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas No.440/344/PKM/2021 Susunan Tim SKM sebagai berikut :

- Penanggung Jawab : Dr. Mami Rosmala Dewi
- Ketua : Sumiyati, SKM
- Sekretaris : Purwati, AMKG
- Anggota : Atik Suryati
- : Dessy Qorina

Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat :

NO	Kegiatan	Bulan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Non	Des
1	Persiapan												
2	Pelaksanaan												
3	Pengolahan data												
4	Penyusunan dan pelaporanhasil												

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan pelayanan di puskesmas	3,117		
2.	Kejelasan, kemudahan prog puskesmas	3,115		
3.	Kesesuaian waktu pelayanan	3,000		
4.	Biaya/Tarif perda di puskesmas	3,278		
5.	Hasil pelayanan terkait visi misi puskesmas	3,112		
6.	Kemampuan petugasdalam pelayanan	3,223		
7.	Sikap petugas memberikan pelayanan	3,123		
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,300		
9.	Sarana dan prasarana	3,152		
	NILAI IKM		78,802	B

c. Analisis

Nilai IKM Puskesmas Cibeureum Selama tiga tahun terakhir bersifat fluktuatif. Menurun dari tahun 2019 dengan nilai 80,11 menjadi 78,49 pada tahun 2020 dan kemudian mengalami peningkatan 0,31 poin di tahun 2021 sebesar 78,80 dengan kategori Baik.

Faktor penyebab menurunnya nilai IKM tersebut karena adanya pandemi Covid -19 ditahun 2020 yang menyebabkan banyaknya kebijakan baru yang sangat berdampak pada pelayanan dipuskesmas salah satunya kebijakan tentang pembatasan pasien yang berkunjung kepuskesmas sehingga menurunkan jumlah kunjungan baik jumlah kunjungan rawat jalan maupun jumlah rujukan. Dampak lain dari adanya pembatasan pasien yaitu masyarakat tidak mendapatkan pelayanan.

d. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan data diatas nilai IKM tahun 2021 termasuk kedalam kategori baik namun masih ditemukan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja puskesmas. Untuk itu perlu adanya upaya perbaikan untuk meminimalkan kesenjangan tersebut serta untuk meningkatkan nilai kepuasan masyarakat pengguna layanan. Skala prioritas diperlukan dalam upaya meningkatkan nilai kepuasan masyarakat, hal ini menyangkut dengan pertimbangan kebijakan, waktu, sumber daya dan anggaran.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) yakni menyusun prioritas utama pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah serta mempertahankan unsur-unsur yang bernilai tinggi.

No.	Prioritas Usur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	1. Sosialisasitentang jam pelayanan kepada masyarakat terutama pengunjung Puskesmas	2021	Kepala Tata Usaha
		2. Melakukan monitoring dan evaluasi tentang jam buka pelayanan	2021	Kepala Tata Usaha
		3. Membuka pendaftaran secara on line	2022	Petugas Medrec
2.	KesesuaianProduk spesifikjenislayana n dan hasil	1. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala 2. Melakukan tinjauan terhadap	2021	Tim Mutu

		sop pelayanan		
3.	Sistemmekanisme dan prosedur	1. Melakukan sosialisasi kepengunjung Puskesmas dan menambah jumlah pemasangan informasi persayaratan dan prosedur	2021	Petugas Promkes
4.	Sikap/PerilakuPelaksana	1. Mengikutsertakan petugas dalam pelatihan pelayanan prima	2022	Kepala Tata Usaha
5.	Kompetensipelaksana	1. Mengikutsertakan petugas dalam seminar, workshop dan pelatihan sesuai dengan kompetensinya masing-masing	2021	Kepala Tata Usaha
6.	Biaya/Tarif	1. Melakukan sosialisasi tentang biaya / tarif di Puskesmas dan menambah pemasangan papan informasi tentang biaya / tariff Puskesmas	2021	Kepala Tata Usaha

30. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cimahi Tengah

a. Pelaksanaan SKM

Populasi survei kepuasan masyarakat Puskesmas Cimahi Tengah adalah semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas Cimahi Tengah (Poli Umum, MTBS, Lansia, KIA, Farmasi, Lab). Jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Cimahi Tengah pada Bulan Januari s.d. Juli 2021 adalah 20308. Jumlah sampel Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cimahi Tengah yaitu 377 koresponden. Penentuan ukuran sampel menggunakan tabel Krejcie and Morgan. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan Simple Random Sampling. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cimahi Tegah yaitu bulan Juli s.d. Agustus 2021.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cimahi Tegah terdiri dari :
 Penanggung Jawab SKM : Dr. Sri Utari
 Pelaksana SKM : Lusiantini, AMD. PIK
 Titi

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Kesesuaian pesyarata	3.34	Baik
2.	Kejelasan dan kemudahan prosedur	3.28	Baik
3.	Kesesuaian waktu pelayanan	3.17	Baik
4.	Kesesuaian biaya / tarif	3.37	Baik
5.	Kesesuain visi dan misi dalam memberikan pelayanan	3.24	Baik
6.	Kompetensi pelaksana	3.31	Baik
7.	Kesopanan dan keramahan	3.25	Baik
8.	Penanganan pengaduan	3.32	Baik
9.	Kelengkapan sarana dan prasarana	3.34	Baik

c. Analisis

1. Pesyaratan Pelayanan, nilai SKM yang di dapat adalah 3,316. Hal ini terjadi penurunan dari tahun 2020 yang nilai IKM nya adalah 3.459. Tetapi nilainya masih kategori Baik.
2. Kejelasan dan Kemudahan Prosedur, nilai SKM yang diperoleh adalah 3,286 termasuk nilai mutu B dengan kinerja Baik. Pada tahun 2020 nilainya 3,421 hal ini terjadi penurunan nilai dari tahun lalu,walaupun ada perubahan alur dalam pelayanan dalam masa pandemi tetapi tidak dirasakan yang sangat berarti oleh pelanggan, yang artinya adalah bahwa pelayanan puskesmas tidak berbelit dan mudah difahami oleh pelanggan yaitu dengan terpampangnya alur pelayanan dan ada penjelasan dari petugas apabila pelanggan kurang memahaminya.
3. Kesesuaian Waktu Pelayanan, dimana nilai yang didapatkan adalah 3,174 dengan kategori kurang baik dan tahun 2020 nilai SKM nya adalah 3,041 hal ini terjadi peningkatan .
4. Kesesuaian Biaya dalam Pelayanan, nilai SKM yang diperoleh pada unsur kesesuaian biaya / tarif adalah 3,379 termasuk dalam kategori B (Baik). Dalam hal ini pelanggan bisa membandingkan dengan fasilitas kesehatan lain selain Puskesmas untuk biaya / tarif.

5. Kepuasan Pelayanan sesuai Visi dan Misi Puskesmas, nilai SKM tentang seberapa besar kepuasan pasien ditinjau dari kesesuaian visi dan misi puskesmas adalah 3,243 dan termasuk dalam kategori B (Baik). Pada tahun 2020 nilainya adalah 3,401 hal ini mengalami penurunan dari tahun 2020.
6. Kemampuan Petugas, dalam kategori ini di dapatkan nilai SKM 3.311 dengan kategori B (Baik). Hal ini mengalami peningkatan dibanding pada tahun 2020 yaitu 3.081.
7. Penanganan Pengaduan Layanan, dalam unsur ini Puskesmas Cimahi Tengah mendapatkan nilai 3,324 dengan kategori B (Baik). Hal ini mengalami penurunan dari tahun 2020 nilai pengaduan tahun 2020 adalah 3,331.
8. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, nilai yang diperoleh adalah 3,343 termasuk dalam nilai mutu B dengan kategori Baik. Hal ini mengalami penurunan hasil dari tahun 2020 yaitu 2,941, beberapa hasil responden menyatakan kamar mandi dan ruangan belum bersih, responden menyarankan untuk diadakan fasilitas rontgen dan ada sarana melahirkan.

d. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Masalah	Analisis Masalah	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Penanganan pengaduan layanan	Tidak ada kotak saran & pelayanan di pendaftaran kurang ramah	peralatan kotak saran & pengaduan sempat hilang	Pengadaan kembali peralatan pengaduan	Agustus 2021	Kepala Puskesmas & Kasubbag TU
2.	Kelengkapan sarana & prasarana	Tempat tunggu UGD tidak rapih dan sedikit kotor	Keadaan ruang tunggu UGD gelap karena lampunya sering mati, mengoptimalkan petugas kebersihan	Pembagian wilayah kebersihan & dilakukan monitoring	Agustus 2021	Kepala Puskesmas & Kasubbag TU
3.	Kelengkapan sarana & prasarana	Tempat tunggu di tenda gelap, bisa ditambahkan	Lampu sudah terpasang & sekarang dalam	Pemasangan lampu	Juli 2021	Kepala Puskesmas & Kasubbag TU

		lampu, ada petugas yang tidak pakai APD	keadaan mati			
4.	Kejelasan & Kemudahan Prosedur	Depan pendaftaran kurang terorganisir	Alur pelayanan yang berubah karena ada pelayanan imunisasi swab & pelayanan yang berobat sehingga kurang terorganisir	Sosialisasi alur pelayanan untuk pelayanan imunisasi, swab & pelayanan berobat, ada petugas khusus untuk mengatur pelayanan	Agustus 2021	Kepala Puskesmas & Kasubbag TU
5.	Kelengkapan sarana & prasarana	Ditingkatkan lagi kebersihannya	Masih belum optimalnya monitoring	Dilakukan pembagian penanggung jawab ruangan	Agustus 2021	Kepala Puskesmas & Kasubbag TU
6.	Kesesuaian waktu pelayanan	Menurut saya jam mulai pelayanan terlalu siang	Setiap pagi dilakukan briefing sebelum pelayanan, petugas mempersiapkan pelayanan dengan memakai APD	Monitoring ketepatan waktu pelayanan	Agustus 2021	Kepala Puskesmas & Kasubbag TU
7.	Kelengkapan sarana & prasarana	Toilet kotor mohon untuk dapat rutin dibersihkan	Mengoptimalkan kembali petugas kebersihan	Monitoring tupoksi petugas kebersihan		

			untuk kordinator kebersihan agar memonitor pelaksanaan ceklis ruangan/monit oring	, rencana dibagi survvisor		
--	--	--	---	----------------------------	--	--

31. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Padasuka

a. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh Puskesmas Padasuka Cimahi pada bulan Maret s.d. Agustus 2021.Adapun yang menjadi sasaran survei (responden) adalah pelanggan yang mendapatkan pelayanan ,dipilihsecaraacak (random sampling) yang ditentukansesuai unit pelayanan. Jumlah respondentelahditetapkan sebelumnya sebanyak 381 orang (menurut Tabel Pengambilan Sampel Morgan n Krejcie), tetapi pada hasilnya adalah 399 orag yang mengirimkan respon melalui *link google form*.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Keseluruhan	Gigi	Imunisasi	Mtbs	Kb	Paru	Lansia	Kandungan	Pendaftaran	Obat	Umum	Ugd
1.	Persyaratan	3,29	3,42	3,30	3,00	3,40	3,40	3,34	3,00	3,17	3,29	3,26	3,33
2.	Prosedur	3,21	3,35	3,20	3,00	3,20	3,00	3,36	3,00	2,96	3,30	3,24	3,00
3.	Waktu Pelayanan	3,00	3,12	2,98	3,50	2,60	3,00	2,98	3,00	2,88	3,05	2,97	3,00
4.	Biaya/Tarif	3,46	3,35	3,76	3,50	3,40	3,60	3,65	3,00	3,23	3,57	3,31	3,00
5.	Produk Layanan	3,15	3,28	3,16	3,00	3,00	3,20	3,20	3,00	3,06	2,95	3,09	3,33
6.	Kompetensi Pelaksana	3,26	3,46	3,20	3,50	3,40	3,40	3,22	3,00	3,17	3,29	3,22	3,33
7.	Perilaku Pelaksana	3,28	3,35	3,26	4,00	3,40	3,40	3,12	3,00	3,17	3,43	3,20	3,67
8.	Sarana dan prasarana	3,42	3,73	3,20	3,50	3,40	3,60	3,68	3,00	3,36	3,52	3,76	4,00
9.	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3,59	3,46	3,52	4,00	3,60	3,80	3,60	4,00	3,56	3,48	3,66	3,67
10.	SKM Unit Pelayanan	82,31	84,67	82,08	86,03	81,59	84,36	83,67	77,70	79,22	82,78	82,43	84,18

c. Analisis

Secara umum nilai pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Padasuka sudah baikdi semua unit pelayanan, dengan nilai rata rata adalah 82,62, nilai tertinggi di KIA danterendah di Hotline Covid.

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

1. Dukungan dan bantuan dari Dinas Kesehatan dalam pelaksana monitoring dan evaluasi terutama pada unsur kejelasan alur rujukan dan pengaduan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai terendah;
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas kejelasan alur rujukan dan pengaduan perlu adanya edukasi dan penyuluhan kepada masyarakat oleh petugas agar alur rujukan dan pengaduan jelas dan tepat sasaran;
3. Menambah dan meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas dibidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;
4. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti, ruang tunggu, kursi, tanda petunjuk arah, dan sebagainya;
5. Sosialisasi secara berkesinambungan dan berjenjang kepada masyarakat tentang standar dan prosedur pelayanan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
6. Pelaksanaan survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilainya dari masyarakat.

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Mensosialisasikan keseluruhan staf Puskesmas untuk mengetahui keluhan masyarakat tentang hal ini.
2. Menambah sarana dan prasarana serta peningkatan pelayanan di Puskesmas, supaya pasien bias menikmati pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan seperti tata nilai dan moto Puskesmas.
3. Melakukan evaluasi tentang ketepatan waktu pelayanan kepada seluruh staf.

32. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Citeureup

a. Pelaksanaan SKM

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survei, kuesioner melalui pengisian sendiri (secara online melalui link dan manual

mengisi form kuesioner). Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Mei s.d Agustus 2021 di Puskesmas Citeureup.

Penentuan sampel di tentukan berdasarkan rumus perhitungan yaitu populasi dari jumlah pasien yang berkunjung kepuskesmas Citeureup pada bulan Januari 2021 dan sampel dilihat dari ditabel Kretjcie and Morgan dimana dari hasil perhitungan Puskesmas melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 310 responden. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu survei berlangsung.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur pelayanan	Nilai unsure pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3.3
2	Prosedur Pelayanan	3.3
3	Waktu pelayanan (Kesesuaian Jadwal pelayanan)	3.2
4	Biaya/ Tarif pelayanan	3.5
5	Produk pelayanan	3.3
6	Kompetensi pelaksana	3.3
7	Perilaku pelaksana	3.3
8	Penanganan paengaduan, saran dan masukan	3.7
9	Sarana dan prasarana	3.1

c. Analisis

Melalui hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019 diperoleh nilai IKM sebesar 3.097, terjadi peningkatan bila dibandingkan dengan nilai IKM pada tahun 2020 sebesar 3.128, kemudian pada tahun 2021 terjadi peningkatan kembali dengan nilai ikm 3.32, namun nilai ketiganya masih termasuk dalam kategori baik.

Peningkatan nilai IKM diduga dipengaruhi oleh kuesioner yang direvisi atau ditambahkan penjelasan untuk setiap pertanyaan meskipun dasar hukum yang digunakan sebagai acuan masih sama baik tahun 2020 maupun tahun 2021 yaitu merujuk pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2017tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengandung 9 unsur utama yang diajukan sebagai pertanyaan kepada setiap responden.

Selain itu, factor penyebab lain terkait peningkatan nilai IKM tersebut karena adanya penurunan jumlah kunjungan pasien ke puskesmas pada tahun 2021 yang tidak jauh berbeda pada tahun 2020 dibandingkan dengan sebelum

pandemic, karena kondisi pandemi yang memang membatasi jam pelayanan dan jumlah kunjungan pasien pada poli tertentu. Sehingga petugas pemeriksa lebih banyak waktu untuk pasien berkonsultasi.

d. Rencana Tindak Lanjut

No	Identifikasi masalah	Penyebab Masalah	Alternatif Pemecahan	Rencana Perbaikan
1.	Kejelasan dan Kemudahan prosedur pelayanan 1 orang (0,32%) menjawab tidak jelas dan tidak mudah, 6 orang (1,94%) menjawab kurang jelas dan kurang mudah	- Media informasi alur layanan di era pandemic Covid-19 yang belum ada - Alur pelayanan yang belum tersampaikan kepada seluruh pasien - Keterbatasan tempat untuk kegiatan swab PCR	- Memasang informasi alur pelayanan - Menginformasikan alur pelayanan masa Pandemi	- Membuat alur pelayanan masa pandemi covid - Memasang informasi jadwal dan alur pelayanan serta mensosialisasikannya kepada seluruh pasien
2.	Ketepatan penyelesaian waktu pelayanan dengan jadwal disetiap jenis layanan : tidak tepat sebanyak 1 orang (0.3 %), kurang tepat sebanyak 13 orang (4,2%)	- Rentang waktu persiapan untuk memulai pendaftaran - Apel pagi / briefing staff - Kondisi saat pandemi beberapa petugas melakukan pelayanan tracing, swab dan melaksanakan PE (penyelidikan epidemiologi), dan akan lebih lama dalam pelayanan penjarangan pasien di poli umum atau lansi untuk terduga kasus Covid 19 - SDM yang terbatas	- Memasang informasi jadwal pelayanan setiap ruangan / pelayanan - Analisa beban kerja dan pengajuan SDM - Kerja diluar jam kerja - komunikasi kepada pasien tentang kondisi yang ada saat pelayanan	- Membuat media informasi jadwal pelayanan setiap ruangan - Komunikasi kepada pasien sebelum memulai pelayanan - Mengajukan penambahan SDM
3.	Produk pelayanan berupa	Belum seluruhnya tersampainya informasi mengenai Visi	Memasang informasi Tata Nilai dan Moto Puskesmas Citeureup	Memasang media informasi Visi dan Misi

	kesesuaian hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar (Visi dan Misi) yang telah ditetapkan Puskesmas Citeureup : 1 orang (0.32%) menjawab tidak sesuai, 6 orang (1.94%) menjawab kurang sesuai	Dan Misi Puskesmas • Hasil kepuasan masyarakat di unsure waktu pelayanan yang kurang	• Mensosialisasikan tata nilai dan moto Puskesmas Citeureup kepada masyarakat • Memperbaiki tingkat kepuasan masyarakat di unsure waktu pelayanan	Puskesmas Citeureup • Mensosialisasikan Visi dan Misi Puskesmas Citeureup
4.	Sarana dan prasarana Puskesmas Citeureup : 5 orang (3,5%) menjawab tidak lengkap, sebanyak 52 orang (16,77%) menjawab cukup lengkap,	• Masyarakat belum mengetahui mengenai standar pelayanan faskes Tk.1 atau khusus Puskesmas • Terbatasnya alat kesehatan • Terbatasnya tempat atau ruang tunggu pasien	• Menyampaikan informasi mengenai standar pelayanan faskes Tk 1 kepada masyarakat • Mengusulkan alat Kesehatan yang tidak ada • Menambah tempat duduk • Menambah ruang tunggu	• Membuat media informasi mengenai standar pelayanan faskes Tk. 1 • Mensosialisasikan standar pelayanan faskes Tk 1 kepada masyarakat • Membuat RUK untuk alkes yang tidak ada dan mengusulkannya • Menganggarkan tempat duduk

33. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Melong Asih

a. Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data hasil survey dilakukan pada bulan Juni s.d. Juli dari total populasi 8.411 kunjungan dan sampel responden sejumlah 368 orang. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang dituangkan dalam bentuk *google form*.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,144		
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,177		
3.	Waktu penyelesaian	2,981		
4.	Biaya / Tarif	3,283		
5.	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,268		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,185		
7.	Perilaku Pelaksana	3,215		
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,557		
9.	Sarana dan prasarana	3,495		
	NILAI IKM	3,206	80,161	B

c. Analisis

Selama tiga tahun terakhir, nilai IKM bersifat fluktuatif. Menurun dari tahun 2019 dengan nilai 2,963 menjadi 74,38 dengan kategori cukup, pada tahun 2020. dengan nilai IKM 3,206 (78,99) dengan kategori baik. Tahun 2021 dengan nilai IKM 3,206 (80,16).

Selain itu, factor penyebab lain terkait penurunan nilai IKM tersebut karena adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien kepuskesmas tahun 2019 dibandingkan tahun 2018 baik untuk jumlah kunjungan rawat jalan maupun jumlah rujukan. Namun demikian peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tersebut tidak diimbangi dengan ketersediaan dokter pemeriksa. Keterbatasan dokter pemeriksa ini juga (hanya 1 dan/atau 2 orang) menjadi pemicu waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan menjadi lebih lama. Jumlah kunjungan pasien yang meningkat juga menyebabkan suasana di dalam gedung puskesmas penuh sesak yang akhirnya berimbas pada berkurangnya terhadap waktu penyelesaian pelayanan terhadap pengunjung puskesmas.

d. Rencana Tindak Lanjut

Meskipun nilai IKM Tahun 2021 termasuk kategori Baik,namun masih ditemukan kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap kinerja puskesmas. Upaya perbaikan dilakukan untuk meminimalkan kesenjangan tersebut serta

untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun perlu skala prioritas untuk tindakan perbaikannya karena ada berbagai pertimbangan terkait kebijakan, anggaran, sumber daya serta waktu yang diakomodasi. Untuk peningkatan kualitas pelayanan digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) yakni menyusun prioritas utama pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah serta mempertahankan unsur-unsur yang bernilai tinggi.

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	1. Peningkatan kapasitas pegawai	2021	Kepala Puskesmas
		2. Modifikasi alur pelayanan puskesmas	2021	Kepala Tata Usaha
		3. Monitoring evaluasi pelayanan puskesmas.	2021	Kepala Puskesmas
2.	Persyaratan dan prosedur	Sosialisasi dan penambahan pemasangan informasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan.	2021	Petugas Promkes
3.	Biaya / Tarif	1. Sosialisasi dan penambahan pemasangan informasi tentang biaya / tarif.	2021	Kepala Tata Usaha
		2. Sosialisasi tarif dan jenis pelayanan yang dijamin BPJS di Puskesmas.	2021	BPJS
4.	Kompetensi pelaksana	Pelatihan/workshop/seminar bagi tenaga Kesehatan	2021	Kepala Tata Usaha
5.	Perilaku pelaksana	Peningkatan kapasitas pegawai	2021	Kepala Puskesmas

34. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Melong Tengah

a. Pelaksanaan SKM

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pengisian langsung oleh responden melalui *Google Form* menggunakan handphone puskesmas dan petugas dan juga dengan mengirimkan *link google form* kepada responden. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Melong Tengah pada tahun 2021 dilaksanakan pada bulan Agustus

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,14		
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,16		
3.	Waktu penyelesaian	2,98		
4.	Biaya / Tarif	3,39		
5.	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,11		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,09		
7.	Perilaku Pelaksana	3,14		
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57		
9.	Sarana dan prasarana	3,61		
	NILAI IKM		80,25	B

c. Analisis

a. Unsur kemudahan prosedur

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Unsur kemudahan prosedur responden masih ada yang menjawab kurang mudah yaitu sebanyak 3,88%. Beberapa alasan responden yaitu pada pelayanan alur pelayanan.

b. Unsur waktu

c. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Unsur waktu yaitu kesesuaian waktu responden yang menjawab tidak ada responden yang menjawab kurang cepat 10,5%. Beberapa alasan responden yaitu pada pelayanan waktu tunggu pasien lama, hal ini disebabkan karena kadang – kadang dokter pemeriksa hanya 1 orang sedangkan 1 orang lagi sedang dinas luar maupun sedang cuti/sakit sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama serta adanya kebijakan pengurangan jam pelayanan menjadi lebih lama serta adanya kebijakan pengurangan jam pelayanan di masa pandemi.

d. Unsur penanganan pengaduan

e. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Unsur penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 4,2%.

d. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Masalah	Analisis Masalah	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kemudahan prosedur pelayanan	Kurang jelas prosedur pelayanan	Perubahan jadwal dan alur pelayanan di era pandemi	Sosialisasi kembali pelayanan di era pandemi	Agustus	Pokja UKP
2.	Waktu	Waktu	Belum ada	Pembinaan	November	Pokja UKP

		pelayanan belum tepat	kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah di tetapkan	dan pengaturan petugas		
3.	Penanganan pengaduan	Pengaduan belum ditindaklanjuti secara maksimal	Pengaduan belum ditindaklanjuti secara maksimal	Menindaklanjuti beberapa pengaduan	September	Pokja Adman

35. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Luewigajah

a. Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data hasil survey dilakukan pada bulan Juni s.d. Agustus 2021. Responden yang diteliti adalah pelanggan yang mendapatkan pelayanan, dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai unit pelayanan. untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 375 orang.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,037		
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,243		
3.	Waktu penyelesaian	3,051		
4.	Biaya / Tarif	3,256		
5.	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,275		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,160		
7.	Perilaku Pelaksana	3,109		
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,528		
9.	Sarana dan prasarana	2,496		
	NILAI IKM	3,097	77,425	B

c. Analisis

- Secara umum kualitas pelayanan Puskesmas Leuwigajah masuk kategori Baik dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,425.
- Tiga unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden teratas adalah penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya, kesesuaian tarif / Perda yang ditetapkan dalam pelayanan.

3. Unsur pelayanan terendah yang diberikan oleh responden sebagai pelanggan 3 terendah yaitu sarpras, kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan pelayanan, dan kesesuaian waktu pelayanan.

c. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei yang didapatkan, secara general pelayanan Puskesmas Leuwigajah masih masuk dalam kategori B, yaitu kategori baik, namun puskesmas masih perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami kepada pelanggan puskesmas. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan mengintegrasikan perencanaan dalam hal penganggaran, realisasi belanja, program, SDM, koordinasi internal dan koordinasi dengan Dinas Kesehatan maupun lintas sektor.

36. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Rusunawa

a. Pelaksanaan SKM

Data yang dikumpulkan secara online dengan alamat link Web:<https://docs.google.com/forms/d/1Jkgg-ueQWITEVggl3uzTBnlc99N2FWXAXcXoW0L4/edit> , link ini disebar di WA grup penghuni Rusunawa Cigugur, Cibeureum dan Leuwigajah. Dari *link questioner* tersebut terkumpul data responden sejumlah 457 (empat ratus lima puluh tujuh) responden. Kegiatan pengumpulan data tersebut dilaksanakan pada bulan Junisampai dengan bulan September 2021.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Ikm	Persepsi	Peringkat
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.15	76,59	Baik	3
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.18	72.87	Baik	4
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.09	65.43	Baik	10
4.	Kewajaran Biaya / Tarif	3.07	72.65	Baik	5
5.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.13	69.58	Baik	9
6.	Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.17	70.68	Baik	7
7.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.25	70.46	Baik	8
8.	Tersedianya Maklumat Pelayanan	3.46	88.4	Sangat Baik	2
9.	Penanganan pengaduan terkait hunian Rusunawa	3.56	88.6	Sangat Baik	1
10.	Pelayanan UPTD Rusunawa Kota Cimahi	3.12	71.55	Baik	6
	NILAI RATA - RATA	3.23			
	NILAI IKM		80.85		
	NILAI PERSEPSI			Baik	

c. Analisis

Unsur kepuasan yang mendapat nilai terbesar yaitu :

1. Respon pengelola terhadap keluhan penghuni Responden menilai bahwa keluhan penghuni direspon dengan baik oleh pengelola rusunawa. Pengelola tanggap dalam mengatasi keluhan penghuni.
2. Responden menilai dengan Maklumat Pelayanan, Pengelola Rusunawa telah sanggup melayani dengan standar Pelayanan yang telah ditetapkan dalam perwal Terdapat 13 unsur survey yang diukur di dalam survey kepuasan masyarakat pada pelayanan di rusunawa Kota Cimahi.

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai terbawah adalah :

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Rusunawa di Kota Cimahi dinilai sudah tanggap dalam melayani keluhan tapi perlu ditingkatkan lagi diantaranya kecepatan dalam memberikan pelayanan terhadap calon penghuni dan atau penghuni yang telah tinggal Rusunawa Kota Cimahi.
2. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Responden / penghuni menilai Kesesuaian produk pelayanan dinilai masih dirasa kurang sesuai dengan standar yang seharusnya.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap UPTD Rusunawa Kota Cimahi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Total responden yang dijadikan sampel pada survey kepuasan masyarakat berjumlah 457 (empat ratus lima puluh tujuh) orang.
2. Nilai Interval Konversi IKM sebesar 3,23 dengan nilai kepuasan 80,85 sehingga masuk kategori atau nilai persepsi baik.
3. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 278 orang (61%) dan responden perempuan berjumlah 179 orang (39%).
4. Terdapat 10 unsur survey yang diukur di dalam survey kepuasan masyarakat pada pelayanan di rusunawa Kota Cimahi dengan nilai IKM sebesar 80,85 yang menunjukkan respon Baik.
5. Terdapat 10 unsur survey yang diukur di dalam survey kepuasan masyarakat pada pelayanan di rusunawa Kota Cimahi dengan nilai IKM sebesar 80,85 yang menunjukkan respon Baik.

d. Rencana Tindak Lanjut

Meskipun survey kepuasan penghuni pada UPTD Rusunawa Kata Cimahi dalam kategori BAIK tetap memerlukan perbaikan-perbaikan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada UPTD Rusunawa Kota Cimahi harus terus

melakukan pembenahan didasar pada hasil survei yang kurang sesuai dengan harapan.

1. Memberikan perbaikan-perbaikan baik kuantitas dan kualitas SDM maupun sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan fasilitas hunian dan fasilitas umum.
2. Memberikan informasi atau sosialisasi kepada penghuni terkait dengan pelayanan pengaduan fasilitas hunian dan fasilitas umum yang diselenggarakan oleh UPTD Rusunawa Kota Cimahi.
3. Perlu adanya standar kerja yang terdokumentasikan dan dapat dijadikan acuan.
4. Pelaksanaan survey dilakukan secara periodik sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

37. Hasil Survei Kepuasan UPTD Pengelolaan Air Limbah Domestik

a. Pelaksanaan SKM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat / Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelaksanaan Teknis Daerah Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik dijabarkan dalam hasil penilaian IKM terhadap pengguna jasa layanan penyedotan kakus pada bulan Maret s.d. September 2021. Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 31 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Pelanggan / IKM.

b. Hasil Pengukuran

No.	1	2	3	4	Jumlah	Skor	Skor Ideal	Mean	Nilai Rata-Rata Tertimbang	TCR
P1		1	17	13	31	105	124	3,39	0,34	84,68
P2			18	13	31	106	124	3,42	0,34	85,48
P3			22	9	31	102	124	3,29	0,33	82,26
P4		8	16	7	31	92	124	2,97	0,30	74,19
P5		2	23	6	31	97	124	3,13	0,31	78,23
P6			23	8	31	101	124	3,26	0,33	81,45
P7			20	11	31	104	124	3,35	0,34	83,87
P8			20	11	31	104	124	3,35	0,34	83,87
P9		2	22	7	31	98	124	3,16	0,32	79,03
P10		1	16	14	31	106	124	3,42	0,34	85,48
Nilai IKM								3,27		81,85

c. Analisis

Penilaian IKM bulan Maret s.d. September 2021 maka diperoleh nilai yang beragam. Untuk memperoleh informasi rinci, data nilai rata rata atau NRR masing masing unsur P1 s.d. P10 dinilai secara mandiri untuk mengukur mutu pelayanan sebagaimana disajikan.

Hasil penilaian IKM per unsur dari 10 sebagian besar unsur masuk dalam kategori sangat baik dengan jenjang nilai interval 3,26-3,42. Namun untuk 3 unsur yaitu P4, P5, dan P9 termasuk ke dalam kategori Baik dengan jenjang interval 2,51-3,25. Meskipun demikian untuk nilai rata-rata 3,27 sehingga secara umum Pelayanan Penyedotan Kakus masih masuk dalam kategori B atau Baik.

d. Rencana Tindak Lanjut

38. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Air Minum

a. Pelaksanaan SKM

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data di lapangan dengan melakukan survei kepada pelanggan dengan jumlah responden adalah 350 (tiga ratus lima puluh) orang responden. Responden dipilih secara acak (simple random sampling) dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden pada lokasi penelitian.

Data kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan di olah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Google Form* yang di konfersi ke dalam bentuk MS Excel.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan pelayanan	3,129		
2.	Prosedur pelayanan	3,160		
3.	Kecepatan pelayanan	3,146		
4.	Kewajaran biaya pelayanan	3,289		
5.	Kemampuan petugas pelayanan	3,143		
6.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,174		
7.	Sarana dan prasarana pelayanan	3,160		
8.	Penanganan pengaduan dan saran	3,180		
9.	Kualitas air	3,146		
10.	Kontinuitas / kesinambungan air	3,266		
	NILAI IKM		80,265	B

c. Analisis

1. Total responden yang dijadikan sampel pada survey kepuasan masyarakat berjumlah 350 (tiga ratus lima puluh) orang.

2. Nilai interval konversi IKM sebesar 3,179 dengan nilai kepuasan 80,17 sehingga masuk kategori atau nilai persepsi baik.
3. Karakteristik responden adalah 69% berjenis kelamin laki-laki dan 32% perempuan, mayoritas responden berpendidikan SLTA 80% dan pekerjaan wirausaha 38%.
4. Terdapat 10 unsur survey yang diukur di dalam survey kepuasan pelanggan air minum ini yaitu persyaratan prosedur; waktu penyelesaian; biaya / tarif; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana; kualitas air; kontinuitas air.
5. Unsur kewajaran tarif/biaya menjadi keunggulan dalam pelayanan air minum yang mendapat nilai kepuasan sebesar 82,21 termasuk kategori baik.
6. Yang menjadi fokus perbaikan adalah persyaratan dan prosedur nilai kepuasan sebesar 78,21 termasuk dalam urutan terbawah dari hasil survey.

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Memberikan perbaikan-perbaikan baik kuantitas dan kualitas SDM maupun saran dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan air minum.
2. Memberikan Informasi atau sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan air minum yang di selenggarakan oleh BLUD Air Minum Kota Cimahi.
3. Perlu adanya standar kerja yang terdokumentasikan dan dapat di jadikan acuan.

39. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Pasar Kota

a. Pelaksanaan SKM

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 204 responden yang tersebar di seluruh pasar yang dikelola oleh UPTD Pasar Kota Cimahi. Data dilakukan secara berkala di :

1. Pasar atas baru dengan jumlah responden 127
2. Pasar Cimindi dengan jumlah responden 42
3. Pasar Melong dengan jumlah responden 18
4. Pasar Citeureup dengan jumlah responden 17

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan Agustus s.d. Oktober 2021, untuk memperoleh data akurat dan objektif perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,064		
2.	Prosedur Pelayanan	3,191		
3.	Waktu Pelayanan	3,137		
4.	Biaya / Tarif	3,142		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,167		
6.	Kompetensi Pelayanan	3,206		
7.	Perilaku Pelaksana	3,343		
8.	Sarana dan Prasarana	3,240		
9.	Penanganan Pengaduan	3,270		
Nilai IKM		3,196	79,808	B

c. Analisis

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus dipertahankan.

Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan yaitu :

1. Perilaku pelaksana
2. Sarana dan Prasarana
3. Penanganan Pengaduan

Unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelayanan

Berdasarkan hasil penyusunan survei kepuasan masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan sudah tergolong baik namun di bawah rata-rata dibanding nilai unsur biaya, waktu pelayanan, dan kompetensi pelaksana. Rendahnya unsur tersebut disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terkait prosedur dan persyaratan pengurusan tentang pelayanan pasar sedangkan dilapangan sudah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Unsur produk tergolong rendah karena ada anggapan masyarakat bahwa hasil pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar yang

ditetapkan. Permasalahan umumnya terjadi karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, namun kenyataan terbatasnya jumlah petugas disertai banyaknya tugas yang dimiliki membuat pelayanan terhadap pengguna pasar tidak secepat yang diharapkan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di UPTD Pasar Kota Cimahi dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

b. Rencana Tindak Lanjut

1. perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
4. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam survei Kepuasan Masyarakat.

40. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Cimahi Techno Park

a. Pelaksanaan SKM

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Dinas Perdagangan Koperasi UKM dan Perindustrian Kota Cimahi khususnya pada Gedung *Techno Park* Cimahi dan BITC. Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini berlangsung pada bulan Februari Tahun 2021 dengan mengedarkan 53 kuesioner kepada 53 responden yang menjadi pelanggan pada pelayanan Gedung *Techno Park* Cimahi dari pengguna layanan sebanyak 60 pengguna layanan dan sebanyak 18 kuesioner kepada 18 responden sebagai pengguna layanan pada gedung BITC.

Survei kepuasan masyarakat ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran angket dengan menggunakan kuesioner terstruktur melalui online dengan menggunakan media online yaitu *Google Form* yang di share melalui *WhatsApp* dengan link <http://bit.ly/SKMCTP> untuk survei pelayanan di gedung Cimahi *Techno Park* dan <http://bit.ly/SKMBITC> untuk survei pelayanan yang ada di gedung Baros

Information Technology and Creative Center. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari s.d. September 2021.

Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Bulan								
		Jan	Feb	Mart	Apr	Mei	Jun	Jul	agust	Sept
1.	Persiapan	v								
2.	Pelaksanaan		v	v	v	v				
3.	Pengolahan						v	v	v	
4.	Penyusunan									v

b. Hasil Pungkuran

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Kesesuian	3,00	0,33
2.	Kemudahan	3,06	0,34
3.	Kecepatan Pelayanan	3,11	0,34
4.	Kewajaran Biaya	3,06	0,34
5.	Kesesuaian Produk	2,78	0,31
6.	Kompetensi Petugas	3,00	0,33
7.	Prilaku Petugas	3,17	0,35
8.	Kualitas Sarana	2,89	0,32
9.	Penanganan Pengaduan	3,56	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang			3,04
IKM Unit Pelayanan			75,93

c. Analisis

- Hasil analisis dan pembahasan secara umum kualitas pelayanan pada Gedung *Techno Park* Cimahi berdasarkan hasil persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan pada gedung tersebut dapat dikatakan “Baik” dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,60. jika dikaitkan dengan nilai persepsi bahwa kinerja unit pelayanan *Techno Park* berada pada interval 76.61 – 88.30. dan hasil survei kepuasan masyarakat pada pengguna layanan gedung BITC Cimahi memperoleh nilai Indeks kepuasan Masyarakat sebesar 75.93.
- Unsur pelayanan pada Gedung *Techno Park* Cimahi perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam segi protokol kesehatan pencegahan virus Covid-19, dan unsur pelayanan pada Gedung BITC Cimahi perlu ditingkatkan dalam berbagai unsur pelayanan serta perlu ditingkatkan pula dalam segi protokol kesehatan pencegahan virus Covid-19.

3. Mengenai unsur kewajaran biaya pada tahun 2021: mengalami penurunan secara signifikan dari tahun-tahun sebelumnya, banyak pengunjung yang belum mengetahui bahwa layanan yang ada di gedung Cimahi *Techno Park* ini adalah gratis.
4. Sarana Prasarana yang diperlukan :
 - a. Ruang untuk di gedung Cimahi *Techno Park* :
 - a) Tempat parkir dengan kanopi
 - b) Kelengkapan di Tolite dan Musholla
 - c) Panel eksibisi, base dan darana lain guna multi fungsi dan guna berbagai kegiatan
 - b. Media elektronik :
 - a) Koneksi Videroton agar bisa menampilkan live zoom meeting
 - b) Fasilitas komputer dan wifi gratis untuk pengunjung
- d. Rencana Tindak Lanjut
 1. Petugas pelayanan perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai unsur.
 2. Perlu ditingkatkan dalam segi protokol kesehatan pencegahan virus Covid-19 baik di gedung *Techno Park* maupun di BITC
 3. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan yang ada di gedung Cimahi *Techno Park* ini adalah gratis, dengan berbagai bentuk sosialisasi.
 4. Petugas pelayanan pada Gedung *Techno Park* maupun di BITC lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan.
 5. Agar unit pelayanan pada *Techno Park* maupun di BITC dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.
 6. Petugas pelayanan pada divisi pemeliharaan ruangan seperti Mushola dan Toilet perlu lebih ditingkatkan kinerjanya.
 7. Pemerintah perlu menambah Sarana dan Prasarana :

Ruangan :

 - a. Tempat parkir dengan kanopi
 - b. Kelengkapan di Toilet dan Mushola
 - c. Panel eksibisi, base dan darana lain guna multi fungsi dan guna berbagai kegiatan

Media elektronik :

 - a. Koneksi Videroton agar bisa menampilkan *live zoom meeting*.

- b. Fasilitas komputer dan wifi gratis untuk pengunjung.

41. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Kendaraan Bermotor

- a. Pelaksanaan SKM
- b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,090	
2.	Prosedur	3,059	
3.	Waktu Pelayanan	3,010	
4.	Biaya / Tarif	2,879	
5.	Produk Layanan	3,067	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,080	
7.	Perilaku Pelaksana	3,059	
8.	Penanganan Pengaduan	3,170	
9.	Sarana dan Prasarana	3,401	
Nilai IKM		77,19	B

- c. Analisis
- d. Rencana Tindak Lanjut

42. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Balai Benih Ikan Air Tawar (BBIAT)

- a. Pelaksanaan SKM

Responden survei kepuasan masyarakat adalah masyarakat Kota Cimahi dan luar Kota Cimahi yang telah mendapatkan layanan, dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh petugas setelah responden memperoleh pelayanan.

- b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	NRR per unsur	NRR tertimbang perunsur
1.	Persyaratan	3,28	0,3608
2.	Sistem, Mekanise dan Prosedur	3,56	0,3916
3.	Waktu Pelayanan	3,6	0,396
4.	Biaya / Tarif	3,08	0,3388
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,28	0,3608
6.	Kompetensi Pelaksana	3,16	0,3476
7.	Perilaku Pelaksana	3,8	0,418
8.	Sarana dan Prasarana	2,76	0,3036
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,36	0,3696

Nilai Indeks (NI)		3,2868
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)		82,17

- c. Analisis
1. Perilaku Pelaksana, mendapatkan nilai 3,76 dengan interpretasi sangat baik. Perilaku petugas *front office* dsn petugas di lapangan dianggap masyarakat sudah memenuhi standar kesopanan dan keramahan terhadap pemohon;
 2. Waktu Pelayanan, mendapatkan nilai 3,6 sangat baik dangan interpretasi sangat baik. Dalam hal kecepatan waktu pelayanan, masyarakat menganggap petugas sudah cukup cepat dalam memproses pelayanan penjualan (pengambilan ikan didalam kolam atau aquarium sampai dengan proses packing);
 3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, mendapatkan nilai 3,56 dengan interpretasi sangat baik;
 4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, mendapat nilai 3,36 dengan interpretasi baik. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di UPTD BBIAT dianggap sudah dikelola dengan baik seperti melalui whatsapp dan survei langsung ditempat pelayann;
 5. Persyaratan mendapat nilai 3,28 dengan interpretasi baik. Syarat-syarat yang diwajibkan kepada customer (pembeli ikan) dianggap sudah sesuai dengan jenis pelayanannya;
 6. Produk spesifikasi jenis layanan, mendapatkan nilai 3,28 dengan interpretasi baik. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dianggap sudah sesuai oleh masyarakat;
 7. Kompetensi Pelayanan, mendapatkan nilai 3,16 dengan interpretasi baik. Hal ini didukung dengan sertifikat-sertifikat mengenai ikan yang dimiliki oleh para petugas;
 8. Biaya / Tarif, mendapatkan nilai 3,08 dengan interpretasi baik. Biaya / Tarif pelayanan di UPTD BBIAT rata-rata dianggap sudah cukup terjangkau dengan kata lain sudah cukup murah di bandig harga pasaran;
 9. Sarana dan Prasarana, mendapatkan nilai 2,76 dengan interpretasi kurang baik. Masyarakat menganggap kurang baik terhadap kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh UPTD BBIAT Kota Cimahi seperti akses jalan menuju masuk, kolam tidak banyak tersisi ikan karena bocor, tidak adanya fasilitas kantin disekitar lokasi dan tidak banyak jenis ikan komsumsi yang disediakan seperti ikan gurame, ikan mas dan juga ikan patin;

d. Rencana Tindak Lanjut

Salah satu prospek untuk jangka waktu kedepan yaitu pengembangan budidaya jenis ikan lainnya. UPTD BBIAT berharap selalu bisa memenuhi kebutuhan ikan untuk masyarakat khususnya pada ikan konsumsi, lebih memaksimalkan jumlah benih ikan melalui proses budidaya ikan tawar dan melaksanakan diklat-diklat pengembangan budidaya ikan baik secara mandiri maupun diklat yang disediakan oleh instansi terkait.

43. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas)

a. Pelaksanaan SKM

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah metode *Random Sampling* (sampel secara acak) dengan jumlah responden yang menjadi sampel sebanyak 125 orang pemilik hewan / masyarakat yang datang ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan hewan. Adapun kuesioner yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat ini berupa *Google Form*.

Survei Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Kesehatan Hewan di UPTD Puskesmas dilaksanakan dari tanggal 8 Juni s.d. 16 November 2021 di UPTD Pusat Kesehatan Hewan Kota Cimahi.

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur pelayanan	Total dari nilai persepsi perunsur (a)	Total unsur yang terisi (b)	Nilai penimbang	SKM ((a/b) x c)
1.	Persayarat	427	125	0,11	0,375
2.	Prosedur	411	125	0,11	0,361
3.	Waktu penyelesaian	400	125	0,11	0,352
4.	Biaya / tarif	369	125	0,11	0,324
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	401	125	0,11	0,352
6.	Kompetensi pelaksana	414	125	0,11	0,364
7.	Perilaku pelaksana	420	125	0,11	0,369
8.	Sarana dan prasarana	395	125	0,11	0,347
9.	Penanganan	423	125	0,11	0,372

	pengaduan, saran dan masukan				
TOTAL					3,216

c. Analisis

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, maka dengan nilai interval konversi (NIK) sebesar 80,4 dapat dinyatakan bahwa mutu pelayanan Puskesmas yaitu “B” dan Kinerja Puskesmas “Baik”.

Walaupun secara umum dapat dikatakan pelayanan Puskesmas sudah baik, namun ada beberapa unsur yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya yaitu :

1. Unsur Biaya / Tarif
2. Unsur Sarana dan Prasarana

d. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan, secara keseluruhan sebetulnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan UPTD Puskesmas sudah “Baik” dengan nilai IKM sebesar 80,4. Namun memang ada 2 unsur pelayanan yang nilainya lebih rendah dari unsur pelayanan yang nilainya lebih rendah dari unsur pelayanan yang lainnya, yaitu unsur biaya/tarif dan unsur sarana dan prasarana.

Sebagai tindak lanjut dari 2 (dua) unsur yang lebih rendah ini, maka pada tahun 2022 kami merencanakan untuk melakukan beberapa perbaikan dan penyempurnaan. Untuk unsur biaya / tarif, bila dibandingkan dengan dokter hewan praktek mandiri, biaya / tarif yang ditetapkan oleh Puskesmas sebetulnya sudah sangat murah. Apabila biaya / tarif digratiskan, maka tentunya akan mendapat protes dari dokter hewan praktek mandiri karena khawatir semua klien akan membawa pasien ke UPTD Puskesmas. Tentunya ini akan menyebabkan persaingan yang tidak sehat. Selain itu, pelayanan kesehatan hewan merupakan salah satu potensi sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari jenis retribusi jasa usaha sehingga apabila digratiskan tentunya akan mengurangi PAD Kota Cimahi.

Unsur sarana dan prasarana, akan dilakukan pengajuan penambahan anggaran untuk menambah dan memelihara sarana dan prasarana yang ada sehingga berfungsi secara optimal.

44. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Laboratorium Lingkungan

a. Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan pada periode Januari s.d. Juni tahun 2021. Metode Survei dengan menggunakan *Google Form* dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kusioner sesuai lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 Tahun 2017. Untuk pelanggan laboratorium pennguji, setiap responden yang telah menerima laporan hasil uji (LHU) diminta untuk mengisi form secara online melalui link yang diberikan oleh petugas pelayanan. Sebanyak 35 responden telah bersedia mengisi kusioner dengan lengkap.

Adapun Tim Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Laboratorium Lingkungan Tahun 2021 yaitu :

- Koordinator : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Kurniawan, SE
- Anggota 1 : Koordinator Pengendali Mutu
Yuli Yuliati, S.Si
- Anggota 2 : Petugas Pelayanan
Iswatun Nur Khasanah, S.T

Survei dilakukan secara swakelola sehingga dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

- 1. Pengarah : - Kepala UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kota Cimahi
- Kasubbag Tata Usaha UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kota Cimahi
- 2. Pelaksana : - Petugas Pelayanan
Petugas Sampling
- 3. Sekretaris : - Koordinator Pengendali Mutu

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persayaratan	3,17	79,29	
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,29	82,14	
3.	Waktu Penyelesaian	3,11	77,86	
4.	Biaya / Tarif	3,11	77,86	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	79,29	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,11	77,86	
7.	Prilaku Pelaksana	3,14	78,57	
8.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,057	76,43	
9.	Sarana Prasarana	3,54	88,57	
	NILAI IKM	3,16	78,96	B

c. Analisis

Masih rendahnya kepuasan pelanggan tersebut bisa disebabkan oleh :

1. Harapan / kebutuhan pelanggan mengenai informasi pelayanan beserta tarif yang tersedia di UPTD Laboratorium Lingkungan Kota Cimahi.
2. Masih awamnya pengetahuan pelanggan tentang SOP pelayanan pengujian sampel di UPTD Laboratorium Lingkungan Kota Cimahi, masih beranggapan pengujian selesai dalam waktu singkat.
3. Masih kurangnya pemahaman pelanggan terhadap pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner.

d. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi alur pelayanan kepada pelanggan melalui akun media sosial / whatsapp	Triwulan III 2020	Kasubbag TU Koord Administrasi Petugas Pelayanan
2.	Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi SOP pelayanan laboratorium (pelayanan 10 hari kerja terhitung sejak pengambilan contoh uji) secara intens melalui petugas PPC di lapangan, petugas pelayanan maupun dari akun media. Menegaskan kembali/menerangkan kepada pelanggan yang mengantarkan contoh uji perihal lamanya waktu pelayanan.	Triwulan IV 2020	Koord Administrasi Petugas Pelayanan Petugas PPC
3.	Biaya / Tarif	Sosialisasi biaya/tarif pengujian melalui katalog pada whatsapp bisnis	Triwulan III 2020	Kasubbag TU Koord Administrasi Petugas Pelayanan
4.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Mengefektifkan komunikasi terkait pelayanan melalui Whatsapp dengan para pelanggan	Triwulan IV 2020 sampai Triwulan II 2021	Koord Administrasi
5.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sosialisasi nomor kontak layanan pengaduan pelanggan	Triwulan III 2020	Kepala UPTD Kasubbag TU Petugas Pelayanan
		Menyiapkan kotak layanan pengaduan lengkap dengan alat tulis di depan loket pelayanan	Triwulan IV 2020	Kepala UPTD Kasubbag TU

45. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cipageran

a. Pelaksanaan SKM

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat Kelurahan Cipageran Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi Tahun 2021 penerima manfaat pelayanan publik dengan jumlah 320. Penentuan besaran sampel atau dalam survei ini

disebut responden menggunakan tabel *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa dengan jumlah populasi sebesar 320 maka diperlukan sampel minimal sebanyak 175 orang sampel. Adapun responden yang telah mengisi kuesioner adalah sebanyak 175 orang.

Pelaksanaan survei dilaksanakan pada tanggal 1 Maret s.d. 30 Oktober 2021. Lokasi survei dilaksanakan di lingkungan Kelurahan Cipageran Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi yang beralamat di Jl. Cipageran No. 77 Cimahi.

Survei dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada masyarakat Kelurahan Cipageran sebagai pengguna layanan atau responden. Pengisian kuesioner menggunakan aplikasi google form sebagai salah satu cara mencegah penyebaran Covid 19.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Nilai Ikm	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,00	0,33		
U2	Prosedur	3,07	0,34		
U3	Waktu Pelayanan	2,96	0,33		
U4	Kebersihan	3,71	0,41		
U5	Produk Layanan	2,96	0,33		
U6	Kompetensi Pelaksana	3,07	0,34		
U7	Perilaku Pelaksana	3,14	0,35		
U8	Penataan Ruang	3,39	0,38		
U9	Penanganan Pengaduan	3,29	0,37		
	NILAI IKM		3,19	79,46	B

c. Analisis

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Kelurahan Cipageran adalah sebesar 79,46. Nilai Ikm tersebut kemudian di interplasikan ke tabel Interval

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Secara keseluruhan, masyarakat menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang diminta oleh pihak Kelurahan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan oleh pemohon. Hal ini terlihat dengan nilai persentase sebesar 86 %.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang berlaku bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan di dalamnya. Secara keseluruhan, masyarakat merasa mudah untuk memahami dan mengikuti prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan Cipageran. Hal ini terlihat dengan nilai persentase sebesar 87 %.

3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Secara keseluruhan masyarakat menyatakan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Cipageran telah melakukan waktu yang cepat dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon. Hal ini terlihat dengan nilai persentase sebesar 84,50 %.
4. Kebersihan, adalah kondisi yang menggambarkan keadaan bebas dari sampah ataupun debu. Secara keseluruhan masyarakat menyatakan bahwa kebersihan di lingkungan Kelurahan Cipageran sudah cukup baik dengan nilai persentase sebesar 83 %. Namun tidak dapat dipungkiri, bahwa ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan mengenai Kebersihan Kantor. Beberapa faktor yang melatarbelakangi hal tersebut adalah sebagai berikut :
 - Terdapat kertas yang menumpuk diatas meja pelayanan
 - Terlihat arsip-arsip tidak ditata dengan baik
 - Masih ada yang merokok didalam ruangan padahal sudah jelas ada aturan yang melarang merokok didalam ruangan.
 - Toilet/WC kurang bersih, bak penampungan air terlihat kotor, tidak terdapat sabun untuk cuci tangan, tisu dan lap keset.
5. Produk Layanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, masyarakat menyatakan bahwa produk layanan yang diterima telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Hal ini terlihat dengan nilai persentase sebesar 84,50 %.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Secara keseluruhan masyarakat menyatakan bahwa kemampuan aparatur Kelurahan Cipageran sudah kompeten. Kemampuan untuk membantu pemohon yang disertai dengan penguasaan produk layanan dari aparatur Kelurahan Cipageran turut berpengaruh pada tingginya nilai presentase yang diperoleh yaitu 85%.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan masyarakat menyatakan bahwa perilaku aparatur Kelurahan Cipageran dalam memberikan pelayanan sudah sopan dan ramah sudah. Hal ini terlihat dari nilai persentase yang diperoleh yaitu sebesar 81%. Merupakan persentase dengan nilai paling besar dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya.
8. Penataan Ruang, adalah pemanfaatan ruang dengan cara pengaturan dan penataan. Dalam hal ini adalah ruangan yang digunakan untuk kegiatan pelayanan. Secara keseluruhan masyarakat menyatakan bahwa penataan

ruangan pelayanan di Kelurahan Cipageran sudah baik. Hal ini terlihat dari nilai persentase yang diperoleh yaitu sebesar 74%, namun harus lebih ditata kembali penataan ruangan agar terlihat lebih rapih dan nyaman.

Penanganan Pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan di Kelurahan Cipageran sudah baik. Hal ini dapat terlihat dari nilai persentase yang diperoleh yaitu sebesar 48,50%. Namun masih ada sebagian warga masyarakat memberikan tanggapan yang kurang baik terhadap unsur penanganan pengaduan yang menyatakan tidak ada terlihat dari nilai persentase sebesar 1,5% dan warga yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi dengan maksimal terlihat perolehan persentase sebesar 16,50%. Hal ini disebabkan karena kotak pengaduan tersebut tidak disimpan atau letak penyimpanan terlalu jauh dari meja pelayanan sehingga tidak terlihat oleh sebagian masyarakat ada kotak pengaduan. Selama ini apabila pengaduan atau keluhan baik dari perseorangan ataupun kelompok masyarakat yang masuk biasanya disampaikan melalui telepon, sms ataupun sosial media. Jenis pengaduan terhadap pelayanan merupakan pengaduan dalam bentuk pertanyaan, kritik ataupun saran dan pengaduan masalah. Setiap keluhan yang masuk akan langsung ditangani setelah terlebih dahulu dikoordinasikan dengan pihak-pihak terkait. Aparatur Kelurahan Cipageran akan memberikan klarifikasi, penjelasan yang disertai solusi kepada masyarakat.

d. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa yang telah disebutkan diatas, maka rencana Rencana Tindak Lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur terendah, dapat dituangkan dalam tabel di bawah ini :

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
Kebersihan	▪ Evaluasi kebersihan kantor secara berkala	4 Bulan	Lurah & Sekretaris
	▪ Membuat jadwal petugas kebersihan		Sekretaris
	▪ Melaksanakan kebersihan bersama-sama pegawai sesuai dengan pembagian tugas	1 Bulan	Lurah & Sekretaris
	▪ Melaksanakan kegiatan Jumsih (Jum'at Bersih)		
	▪ Menyediakan peralatan & bahan kebersihan	4 Bulan	Lurah & Sekretaris
			Sekretaris

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Kebersihan dengan nilai unsur pelayanan adalah 2,980 dan unsur penataan ruangan sebesar 3,020. Dimana kebersihan dan penataan ruangan kantor masih dinyatakan kurang nyaman dan terlihat kurang rapih, sehingga akan terus diperbaiki dan dijaga kebersihannya agar masyarakat merasakan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan.

46. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Padasuka

a. Pelaksanaan SKM

Metodelogi yang digunakan adalah metode sampling. Total sampel yang diambil adalah 100 pemohon / masyarakat.

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,360
U2	Prosedur Pelayanan	3,200
U3	Waktu Pelayanan	3,150
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,580
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,240
U6	Kompetensi Pelaksana	3,080
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,200
U8	Maklumat Pelayanan	3,140
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,080

c. Analisis

1. Nilai indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,56 sehingga mutu layanan kategori “Baik” (B)
2. Survei dilaksanakan terhadap 100 responden yang telah mendapatkan layanan di Kelurahan.
3. Responden yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 48%, laki-laki 52%
4. Responden yang mengisi kuesioner berdasarkan pendidikan mayoritasnya berpendidikan SMA sebanyak 41%
5. Responden yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis pekerjaan mayoritas jenis pekerjaan lainnya.

- d. Rencana Tindak Lanjut
1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
 2. Diperlukanya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, kemanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau derts msmmpu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
 3. Diperlukan pemberian *reward* bagi institusi atau para pegawai yang telah melaksanakan pelayanan secara maksimal memenuhi dan melewati batas standar yang telah di tetapkan serta memberikan *pusnishment* berupa arahan bagi institusi atau pegawai yang melaksanakan pelayanan di bawah standar.
 4. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.
 5. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 6. Kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat perluterus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap peleyanan publik dengan membandingkn SKM terdahulu secar berkala, jika mungkin Survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

47. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Setiamanah

- a. Pelaksanaan SKM
- b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1.	Persyaratan Pelayanan	3,180
U2.	Prosedur Pelayanan	3,190
U3.	Waktu Pelayanan	3,050
U4.	Biaya / Tarif	3,940
U5.	Produk Jenis Pelayanan	3,150
U6.	Kompetensi Pelaksana	3,210

U7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,170
U8.	Maklumat Pelayanan	3,050
U9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,520

c. Analisis

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 adalah 81,75 B (Baik). Berdasarkan hasil pengolahan data, daftar nilai rata-rata unsur pelayanan dari yang terendah sampai tertinggi adalah sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1.	Persyaratan Pelayanan	3,180
U2.	Prosedur Pelayanan	3,190
U3.	Waktu Pelayanan	3,050
U4.	Biaya / Tarif	3,940
U5.	Produk Jenis Pelayanan	3,150
U6.	Kompetensi Pelaksana	3,210
U7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,170
U8.	Maklumat Pelayanan	3,050
U9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,520

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang di berikan oleh 100 (seratus) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi obyek Survei Kepuasan Masyarakat, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparaturnya secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan “Baik”

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*publik service*) dalam arti memenuhi harapan dankebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukan konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Diperlukan reward bagi institusi atau para pegawai yang telah melaksanakan pelayanan secara maksimal memenuhi dan melewati batas standar yang

telah ditetapkan serta memberikan punishment berupa arahan bagi institusi atau pegawai yang melaksanakan pelayanan dibawah standar.

- 4. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
- 5. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 6. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

48. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Baros

a. Pelaksanaan SKM

Data akhir penyusunan Survei Kepuasan masyarakat dari setiap indikator pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 100 lembar.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,253		
U2	Prosedur	3,422		
U3	Waktu Pelayanan	3,084		
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,916		
U5	Produk Layanan	3,229		
U6	Kompetensi Pelaksana	3,277		
U7	Perilaku Pelaksana	3,289		
U8	Sarana Prasarana	3,060		
U9	Penanganan Pengaduan	3,687		
	NILAI IKM		83,10	A

c. Analisis

Memperhatikan hasil dari Survei Kepuasan Pelayanan hal Pelayanan Kependudukan yang dinilai dari setiap unsur yang telah ditentukan ada beberapa unsur pelayanan yang nilainya paling rendah yang tentu menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap untuk dipertahankan, berikut hasil pengukuran SKM per unsur pelayanan dari yang paling prioritas harus dioptimalisasikan :

- a. Unsur yang perlu dipertahankan yang nilainya sudah baik yaitu :

- Biaya / tarif
 - Prosedur
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- b. Unsur yang perlu ditingkatkan/diperbaiki antara lain :
- Waktu Pelayanan
 - Sarana dan Prasarana

Waktu pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan menjadi unsur nilai yang nilainya paling kecil dalam pelaksanaan Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Baros yakni 3,084. Hal ini dikarenakan dalam proses pelayanan ada beberapa dokumen yang harus ditandatangani oleh pejabat tertentu di kelurahan, sehingga dalam proses penyelesaiannya tergantung jadwal kegiatan pejabat tersebut. Disamping itu aplikasi pendukung dan sarana lainnya seringkali menghadapi gangguan secara sistemik atau mati listrik sehingga menghambat kecepatan dalam proses penyelesaian pelayanan. Adapun unsur Sarana dan Prasarana masih dinilai belum optimal karena masih ada keterbatasan sarana dan prasarana pendukung untuk kegiatan pemrosesan pelayanan seperti terbatasnya unit komputer, pinter yang ada serta masih kurang stabilnya internet untuk mendukung jalannya beberapa aplikasi pelayanan, selain itu masyarakat kurang nyaman dengan sarana dan prasaranan karena adanya kebijakan pembatasan ruang pelayanan sebagai dampak pandemi Covid-19 di Kelurahan Baros sehingga suasanaanya menjadi berbeda.

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Dalam keterlambatan dalam pelayanan kependudukan dan kepastian jadwal pelayanan yang belum optimal, perlu dioptimalkan dengan upaya memberlakukan jadwal pelayanan bagi pejabat yang memiliki kewenangan dalam melaksanakan pelayanan dan mengusahakan bagi dokumen yang tidak bisa ditandatangani atau diselesaikan prosesnya diberi pemahaman kepada masyarakat.
2. Meningkatkan dan mengoptimalkan sarana dan prasarana pelayanan dengan menyiapkan berbagai perangkat yang memadai, dan mengusulkan kepada kecamatan dan dinas terkait untuk membantu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang optimal di Kelurahan.

49. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cimahi

a. Pelaksanaan SKM

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
U1.	Persyaratan	3,182	

U2.	Prosedur	3,117	
U3.	Waktu Pelayanan	3,052	
U4.	Biaya / Tarif	3,961	
U5.	Produk Layanan	3,143	
U6.	Kompetensi Pelaksana	3,182	
U7.	Perilaku Pelaksana	3,234	
U8.	Sarana dan Prasarana	3,091	
U9.	Penanganan Pengaduan	3,182	
Nilai IKM		80,14	B

- c. Analisis
- d. Rencana Tindak Lanjut

50. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cigugur Tengah

a. Pelaksanaan SKM

Pendekatan penelitian menggunakan metode penelitian yang berlandaskan populasi atau sampel tertentu (kuantitatif). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna pelayanan di Kelurahan Cigugur Tengah Kecamatan Cimahi Tengah yang berjumlah 100 Orang. Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat :

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
	Persiapan	23 s.d. 27 Desember 2021
	Pengumpulan Data / Survei IKM	28 Desember s.d. 11 Januari 2022
	Pengolahan Data Indeks	12 s.d. 17 Januari 2022
	Penyusunan dan Pelaporan	17 s.d. 19 Januari 2022

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Pesryaratan	3,19
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,2
3.	Waktu Penyelesaian	3,09
4.	Biaya / Tarif	3,96
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,16
7.	Perilaku Pelaksana	3,29
8.	Sarana dan Prasarana	3,02
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82
Nilai Rata-Rata		3,325
SKM Unit Pelayanan		83,125
Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan		BAIK

c. Analisis

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan ini sebanyak 100 orang.
2. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur sarana dan prasarana dinilai kurang, seperti area merokok (*smoking area*), tempat bermain anak –anak balita yang orang tuanya mencari/mengurus keperluannya, ruang laktasi (ruang untuk menyusui bagi ibu yang punya bayi), mesin antrian pelayanan, kursi roda untuk difabel, jalur khusus difabel dan orang tua, stop kontak beserta *charger* telpon seluler untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kelurahan Cigugur Tengah Kecamatan Cimahi Tengah belum memenuhi syarat pelayanan standar minimal.
3. Untuk sarana dan prasarana Kelurahan Cigugur Tengah selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana dan prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD
4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **83,125** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**, dengan hasil **Kinerja Unit Pelayanan** adalah **Baik**.

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Sumber Daya Manusia (SDM) Kelurahan Cigugur Tengah sangat terbatas karena adanya moratorium beberapa tahun terakhir ini, mutasi jabatan dan pensiun Aparat Sipil Negara yang belum ada penggantinya, semoga pada pengadaan ASN Tahun 2022 Kelurahan Cigugur Tengah mendapatkan alokasi jatah penambahan. Karena Kelurahan Cigugur Tengah mempunyai wilayah yang terbesar di Kota Cigugur Tengah mempunyai wilayah yang terbesar di Kota Cigugur Tengah dengan 19 RW dan 112 RT dengan jumlah penduduk 47.067 jiwa.
2. Penambahan sarana dan prasarana kelurahan yang memadai untuk pelayanan dengan pengadaan peralatan dibidang teknologi informasi yang sesuai dengan standar pelayanan minimal.
3. Pengadaan petugas pelayanan (*Front office*) dengan tenaga teknis dapat dipermudah, mengingat saat ini SDM yang ada di Kelurahan Cigugur Tengah sangat terbatas.

51. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cibereum

a. Pelaksanaan SKM

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Kelurahan Cibereum Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi, sebanyak 170 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Cibereum Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi kepada pelanggannya. Survey SKM Semester II di tahun 2021, lokasi dan waktu pengumpulan data pengumpulan data di Kelurahan Cibereum Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 12 hari mulai dari tanggal 11 Agustus s.d. 31 Agustus 2021.

b. Hasil Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nrr	Ikm	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,035		
2.	Prosedur Pelayanan	3,024		
3.	Waktu Pelayanan	3,106		
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000		
5.	Produk Jenis Pelayanan	3,024		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,029		
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,100		
8.	Maklumat Pelayanan	2,971		
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,771		
10.	Kebersihan dan Kerapihan	3,135		
	NILAI IKM		89,34	A

c. Analisis

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 170 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Kelurahan Cibereum Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi semester II Tahun 2021 adalah 89,34 dengan kategori Sangat Baik.

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Pelaksanaan pelayanan publik (publik service Kelurahan Cibereum Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Nilai IKM Kelurahan Cibereum Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi setelah di konversikan yaitu 89,34 berada pada interval 81,26 - 100. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Sangat Baik.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan

publik, untuk selalu berupa memberikan pelayanan secara cepat, tepat, gratis, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

52. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cibeber

a. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM telah dilaksanakan mulai tanggal 15 Agustus s.d. 3 September 2021. Dari hasil kuesioner online menggunakan google form di dapat 183 responden, sedangkan secara offline di dapatkan 24 responden. Sehingga total responden adalah sebanyak 207 responden. Jumlah ini masih jauh dibawah target jumlah sampel sesuai tabel Krejcie dan Morgan, yang ditargetkan sebanyak 368 sampel. Namun dikarenakan keterbatasan waktu, jumlah ini dianggap telah mencukupi untuk dijadikan sampel sebagai bahan SKM.

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	IKM Unsur Pelayanan	IKM Unsur Pelayanan
		2020	2021
1.	Persyaratan Pelayanan	81,00	81,00
2.	Prosedur Pelayanan	78,50	79,50
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	76,75	77,25
4.	Biaya / Tarif dalam Pelayanan	95,75	98,75
5.	Produk Pelayanan	77,00	78,00
6.	Kompetensi Petugas	77,25	77,50
7.	Perilaku Petugas	76,75	77,50
8.	Sarana dan Prasarana	88,25	88,50
9.	Penanganan Pengaduan	90,00	89,75
Total IKM		82,36	83,08

c. Analisis

1. Secara keseluruhan hasil IKM tahun 2021 ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2020, dengan selisih nilai IKM sebesar 0,72, dari semula 82,36 menjadi 83,08. Hal ini menjadi pertanda baik bahwa seluruh pihak di Pemerintah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimmahi Selatan berusaha memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Unsur pelayanan yang terlihat secara umum mengalami peningkatan, namun untuk unsur persyaratan pelayanan tetap, sedangkan untuk saran dan prasarana dan penanganan pengaduan menurun. Untuk yang mengalami penurunan, perlu ditindaklanjuti secara baik agar di waktu yang akan datang dapat meningkat.

- d. Rencana Tindak Lanjut
 - 1. Pelatihan atau bimtek khusus petugas pelayanan.
 - 2. Peningkatan kedisiplin petugas pelayanan.
 - 3. Pelayanan berbasis IT.
 - 4. Pencetakan KTP-el dilimpahkan kepada masing-masing kelurahan.
 - 5. Penambahan sarana dan prasarana baru yang dapat menunjang peningkatan pelayanan (komputer, printer ruang tunggu yang memadai dan tersedianya jaringan internet).

53. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Utama

a. Pelaksanaan SKM

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang di inginkan diantaranya perekaman KTP-el, Kartu Keluarga, Surat Pindah, Surat Keterangan Susunan Ahli Waris, Surat Keterangan tidak mampu, Domisili Haji, dan lain-lain, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 150 responden.

Lokasi Survei Kantor Kelurahan Utama, waktu pengukuran dilakukan selama lebih kurang 1 (satu) bulan dibagi dalam 6 (enam) tahapan masing-masing 6 hari yaitu persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, penyusunan laporan dan penyampaian laporan.

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	IKM Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	83,75
2.	Prosedur Pelayanan	84,50
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	80,75
4.	Biaya / Tarif dalam Pelayanan	99,25
5.	Produk Pelayanan	82,72
6.	Kompetensi Petugas	84,75
7.	Perilaku Petugas	86,25
8.	Sarana dan Prasarana	82,25
9.	Penanganan Pengaduan	95,00
Total IKM		86,58

c. Analisis

- 1. Secara keseluruhan hasil IKM tahun 2021 ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, dengan selisih nilai IKM sebesar 5.00 terhitung dari 2018 hal ini menjadi pertanda baik bahwa seluruh

- pihak di Kelurahan Utama berusaha memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- Namun hal Kelurahan Utama juga harus semakin meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal-hal yang nilainya masih kurang. Seperti pada kecepatan waktu pelayanan (80.75) hal ini dinilai kurang baik karena dibawah rata-rata pelayanan publik.
 - Kemudian pada fasilitas di kantor Kelurahan Utama masih dinilai kurang baik, dilihat dari hasil nilai responden (82.25) hal ini diperlukan perhatian yang baik mengingat banyaknya masyarakat Kelurahan Utama yang berkunjung.

d. Rencana Tindak Lanjut.

- Pelatihan atau bimtek khusus petugas pelayanan.
- Peningkatan kedisiplin petugas pelayanan.
- Pelayanan berbasis IT.
- Pencetakan KTP-el dilimpahkan kepada masing-masing kelurahan.
- Penambahan sarana dan prasarana baru yang dapat menunjang peningkatan pelayanan (komputer, printer ruang tunggu yang memadai dan tersedianya jaringan internet).

54. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Melong

a. Pelaksanaan SKM

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan diantaranya perekaman KTP-el, Kartu Keluarga, Surat Pindah, Surat Keterangan Susunan Ahli Waris, Surat Keterangan Tidak Mampu, Domisili Haji, dan Ijin Mendirikan Bangunan, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 150 responden. Lokasi survei Kantor Kelurahan Melong, waktu pengukuran dilakukan selama lebih kurang 1 (satu) bulan dibagi dalam 6 (enam) tahapan masing-masing 6 hari yaitu persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, penyusunan laporan dan penyampaian laporan.Tim Survei SKM Kelurahan Melong :

Jabatan	Nama	Keterangan
Pengarah	: Koko, SE., M.M	Lurah Melong
Ketua	: Dian Rohimat, S.Sos	Sekretaris Lurah Melong
Sekretaris	: Neng Popih Masripah	Pengelola Kepegawaian
Anggota	: 1. Andri Setiawan	Pengelola IT
	2. Rani Andryani	Pengelola Program & Keuangan
	3. Tendi Suratman	Pengelola Sarpras
	4. Anwar	Pengelola Sarpras

	5. Suhendra	THL
Unsur	: 1. Riswan Juariana, S.IP	Kepala Seksi Pemerintahan &
Terkait	2. Ateng Kusnadi, S.AP	Trantib
	3. Andrie Herdyana, SE., M.M	Kepala Seksi Sarpras Lingkungan Kepala Seksi Ekonomi Pemberdayaan Masyarakat & Kesos

b. Hasil Pengukuran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	72,50	
2.	Prosedur Pelayanan	71,33	
3.	Waktu Pelayanan	76,50	
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	100,00	
5.	Produk Pelayanan	77,17	
6.	Kompetensi / Kemampuan Petugas	78,00	
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	77,00	
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	67,17	
9.	Penanganan Pengaduan	96,17	
Jumlah		78,00	B

c. Analisis

- Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah 78,00 hal ini menggambarkan secara umum pelaksanaan pelayanan pada Pemerintah Kelurahan Melong sudah sangat baik namun masih dapat ditingkatkan, yaitu sampai mencapai nilai 88,31 (kategori sangat baik), adapun unsur-unsur berada dalam kategori kurang baik (65,00-76,60) yaitu :
 - Persyaratan Pelayanan (72,50)
 - Prosedur Pelayanan (71,33)
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (76,50)
 - Sarana dan Prasarana (67,17)
 unsur yang ada dalam kategori baik yaitu (76,61-88,30) yaitu :
 - Produk Pelayanan (82,17)
 - Kompetensi Petugas (84,83)
 - Perilaku Petugas (87,67)
 - Sarana dan Prasarana (83,33)
 dan katagori sangat baik (88,31-100)
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (96,17)

- Biaya / Tarif (100)
- 2. Pencapaian tingkat unit pelayanan, unsur area pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan, menjadi bahan evaluasi dan bahan pengambil kebijakan adalah :
 - Persyaratan Pelayanan (72,50)
 - Prosedur Pelayanan (71,33)
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (76,50)
 - Sarana dan Prasarana (67,17)
- 3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus ditingkatkan adalah :
 - Biaya / Tarif (100)
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (96,17)
- 4. Jenis pelayanan yang paling banyak adalah :
 - SKTM (25%)
 - Surat Kematian (21%)
- 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara kumulatif tahun ini meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya dari 75,39 menjadi 78,00 dengan selisih kenaikan 2,61, menunjukkan bahwa secara perlahan kualitas pelayanan pada Pemerintah Kelurahan Melong meningkat.

d. Rencana Tindak Lanjut

1. Memperbaiki SOP Pelayanan agar lebih efektif dan efisien.
2. Menyediakan kebijakan yang lebih fleksibel untuk membuat pemohon mudah dalam menyiapkan persyaratan.
3. Lebih melakukan tindakan nyata dengan mempercepat proses pelayanan.
4. Mempercepat apel pagi atau mengganti kebijakan apel karena memperlambat pelayanan.
5. Kecamatan membuat sistem pelayanan yang lebih efisien agar pemohon tidak capek dalam melaksanakan proses pembuatan persuratan.
6. Penambahan sarana dan prasarana baru yang dapat menunjang peningkatan pelayanan (komputer, printer ruang tunggu yang memadai dan tersedianya jaringan internet).
7. Memperbaiki sarana ruang tunggu yang nyaman.

BAB IV PENUTUP

1. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk kegiatan evaluasi terhadap keberhasilan atau kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat yang tujuannya adalah untuk merumuskan kebijakan dan langkah-langkah perbaikan bagi pelayanan publik dimasa yang akan datang.

Berdasarkan Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh beberapa Dinas / Badan, Kecamatan, Kelurahan, Puskesmas dan beberapa UPTD yang disajikan dalam laporan ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas persepsi masyarakat terhadap unit pelayanan publik di Kota Cimahi cukup baik. Namun demikian pada setiap unit pelayanan publik masih mempunyai beberapa kekurangan - kekurangan yang harus mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan - perbaikan agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Cimahi semakin baik.

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai Unit Pelayanan Publik berada pada level 76,6 - 88,30 dengan mutu pelayanan Baik. IKM terendah (77,19) adalah Sekretaris DPRD dan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dengan mutu pelayanan Baik, sedangkan IKM tertinggi (94,81) adalah Inspektorat Kota Cimahi dengan mutu pelayanan Sangat Baik.

Unit Pelayanan Publik di Kota Cimahi belum seluruhnya menyamakan unsur pelayanan sebagai indikator survei sesuai dengan Peraturan Kementerian PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 dan sebagian Unit Pelayanan Publik belum menyerahkan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Tahun 2020. Berikut rekapitulasi hasil survey kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Publik di Kota Cimahi Tahun 2021.

Tabel 4.1
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Kota Cimahi Tahun 2021

No	UPP	HASIL PENGUKURAN IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1.	SEKRETARIS DPRD KOTA CIMAHI	77,19	B	Baik
2.	INSPEKTUR KOTA CIMAHI	94,81	A	Sangat Baik
3.	DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI	79,01	B	Baik
4.	DINAS TENAGA KERJA KOTA CIMAHI	86,52	B	Baik
5.	DINAS KEBUDAYAAN, PARIWISATA, KEPEMUDAAN & OLAHRAGA KOTA CIMAHI	86,121	B	Baik
6.	DPMPTSP	82,40	B	Baik
7.	BPKAD	80,37	B	Baik
8.	BAPPENDA	87,32	B	Baik
9.	BKPSDMD	79,83	B	Baik
10.	BAPPEDA	80,82	B	Baik
11.	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	85,29	B	Baik
12.	KANTOR KESATUAN BANGSA	90,69	A	Sangat Baik
13.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA CIMAHI	84,41	B	Baik
14.	BAGIAN ADMINISTRASI KESRA SETDA	79,52	B	Baik
15.	Bagian ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SETDA	79,542	B	Baik
16.	BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SETDA	85,36	B	Baik
17.	BAGIAN UMUM SETDA	88,07	B	Baik
18.	BAGIAN ORGANISASI SETDA	88,07	B	Baik
19.	KECAMATAN CIMAHI UTARA	91,06	A	Sangat Baik
20.	KECAMATAN CIMAHI TENGAH	91,964	A	Sangat Baik
21.	KECAMATAN CIMAHI SELATAN	87,33	B	Baik
22.	UPTD SATUAN PENDIDIKAN NONFORMAL SANGGAR KEGIATAN BELAJAR	82,25	B	Baik
23.	UPTD PUSKESMAS CIBEBER	85	B	Baik
24.	UPTD PUSKESMAS CIMAHI UTARA	80,04	B	Baik
25.	UPTD PUSKESMAS PASIRKALIKI	77,48	B	Baik
26.	UPTD PUSKESMAS CIPAGERAN	78,33	B	Baik
27.	UPTD PUSKESMAS CIGUGUR TENGAH	83,125	B	Baik
28.	UPTD PUSKESMAS CIMAHI SELATAN	81,523	B	Baik
29.	UPTD PUSKESMAS CIBEUREUM	78,80	B	Baik
30.	UPTD PUSKESMAS CIMAHI TENGAH	81,56	B	Baik
31.	UPTD PUSKESMAS PADASUKA	82,31	B	Baik
32.	UPTD PUSKESMAS CITEUREUP	83,1	B	Baik
33.	UPTD PUSKESMAS MELONG ASIH	80,16	B	Baik
34.	UPTD PUSKESMAS MELONG TENGAH	80,25	B	Baik
35.	UPTD PUSKESMAS LEUWIGAJAH	77,43	B	Baik
36.	UPTD RUSUNAWA	80,85	B	Baik
37.	UPTD PENGELOLAAN AIR LIMBAH DOMESTIK	81,85	B	Baik

38.	UPTD AIR MINUM	80,265	B	Baik
39.	UPTD PASAR KOTA	79,808	B	Baik
40.	UPTD CIMAHI TECHNOPARK	82,60	B	Baik
41.	UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR	77,19	B	Baik
42.	UPTD BALAI BENIH IKAN TAWAR	82,17	B	Baik
43.	UPTD PUSKESWAN	80,4	B	Baik
44.	UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN	78,96	B	Baik
45.	KELURAHAN CIPAGERAN	79,46	B	Baik
46.	KELURAHAN PADASUKA	80,56	B	Baik
47.	KELURAHAN SETIAMANAH	81,75	B	Baik
48.	KELURAHAN BAROS	83,10	B	Baik
49.	KELURAHAN CIMAHI	80,14	B	Baik
50.	KELURAHAN CIGUGUR TENGAH	83,125	B	Baik
51.	KELURAHAN CIBEUREUM	89,34	A	Sangat Baik
52.	KELURAHAN CIBEBER	83,08	B	Baik
53.	KELURAHAN UTAMA	86,56	B	Baik
54.	KELURAHAN MELONG	78,00	B	Baik
	NILAI IKM	82,70	B	BAIK

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala Perangkat Daerah / UPP agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai terendah;
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
3. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti *sound system*, komputer, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya;
4. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka instansi pelayanan agar menerapkan standar pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat;
5. Survei IKM perlu terus dilakukan secara berkesinambungan, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi dapat melakukan evaluasi perbaikan mutu pelayanannya.
6. Membuat website atau aplikasi yang bisa memberikan informasi lebih luas kepada masyarakat sehingga pelayanan lebih mudah diakses sehingga masyarakat dapat terlayani dengan maksimal walau terkendala oleh pandemi Covid – 19.

Demikian, laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cimahi Tahun 2021 yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Cimahi, Desember 2021
SEKRETARIS DAERAH

DIKDIK S. NUGRAHAWAN, S.Si., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19720520 199901 1 001

