

IKM KOTA KEDIRI 2023

Prepared by :
BAPPEDA KOTA KEDIRI

Cooperate with
UB



Nilai IKM Kota Kediri 2023



Biaya Pelayanan menjadi komponen kunci.

Kebijakan Pemkot Kediri yang membebaskan sebagian besar biaya pelayanan mempengaruhi tingginya kepuasan masyarakat.

Nilai IKM

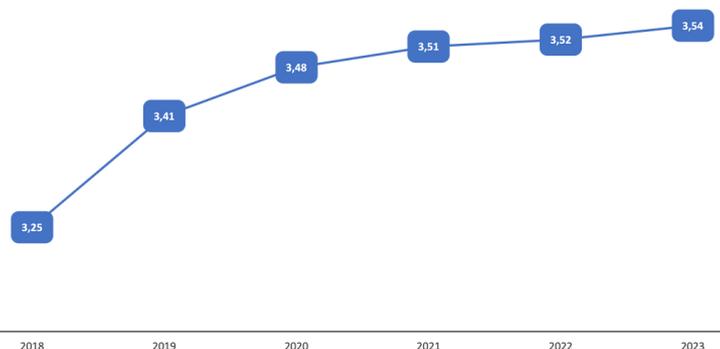
3,54

Nilai total IKM Kota Kediri tahun 2023 ini adalah 3,54. Nilai tersebut menempatkan pelayanan publik di Kota Kediri dalam kualitas **Sangat Baik (A)**.

Pertumbuhan IKM

Nilai IKM Kota Kediri mengalami pertumbuhan sejak tahun 2018 - 2023. Pertumbuhan signifikan terjadi kurun waktu 2018 ke 2019 dengan peningkatan 0,16 poin yaitu dari 3,25 ke 3,41. Hal ini karena tahun tersebut adalah awal dilakukannya evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan setelah pandemi COVID, peningkatannya relatif melandai.

Pertumbuhan IKM Kota Kediri 2018 - 2023



IKM OPP

Terdapat 94 Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) yang dinilai pada survey kepuasan masyarakat tahun 2023 ini. 94 OPP tersebut terdiri dari unit penyelenggara pelayanan masyarakat di tingkat kecamatan dan kelurahan, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Non OPD.

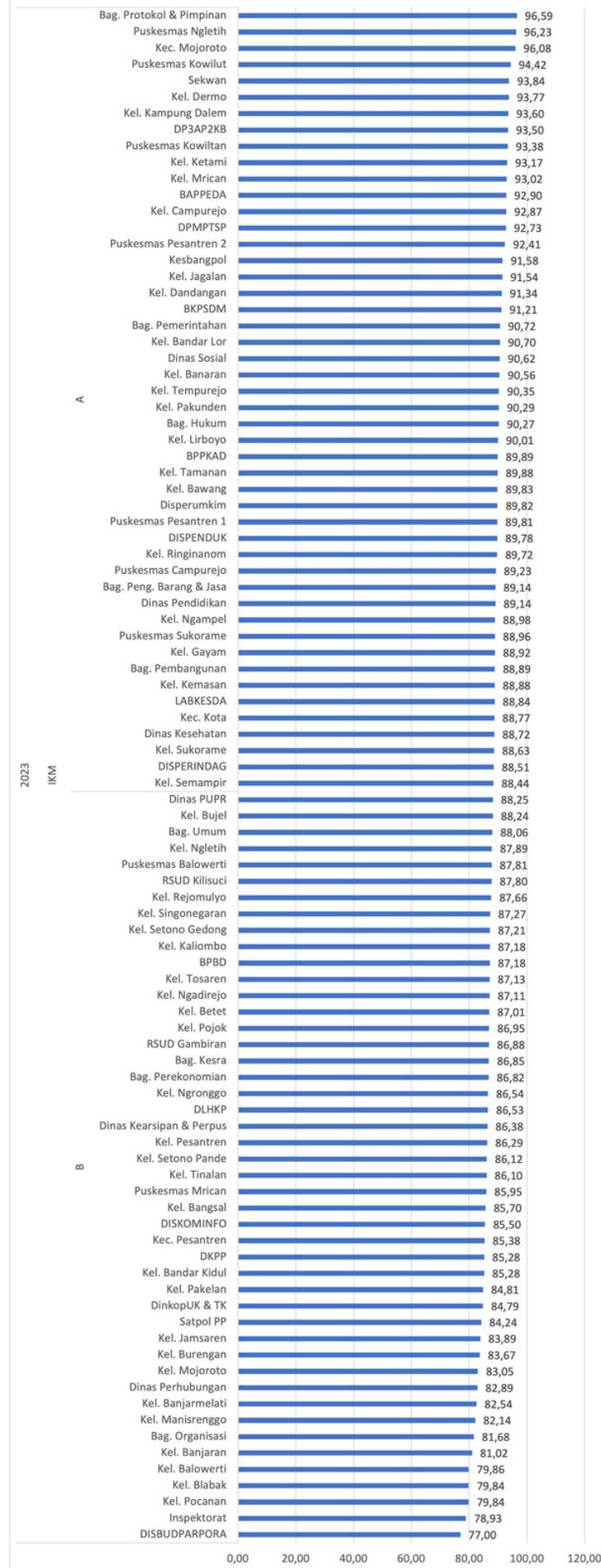
Berdasarkan data di samping, mayoritas OPP memiliki kinerja sangat baik (A) atau berjumlah 48 Institusi (51%). Sedangkan sisanya 46 instansi (49%) memiliki nilai baik (B) dari masyarakat.

Berdasarkan grafik di samping juga kita dapat melihat bahwa bidang kesehatan merupakan bidang yang dinilai masyarakat memiliki kinerja paling baik. Pada tahun 2023 ini, instansi yang mendapatkan penilaian terbaik adalah UPTD Puskesmas Ngleth dengan nilai IKM Konversi 96,59.

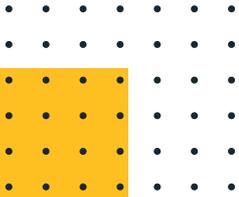
Unsur yang dinilai paling baik oleh masyarakat adalah unsur Biaya yang memiliki nilai hampir sempurna. Bahkan pada beberapa instansi nilai unsur biaya mendapatkan nilai sangat baik (A). Hal itu karena kebijakan pemerintah kediri yang didukung dengan kebijakan pemerintah pusat yang membebaskan sebagian besar biaya pelayanan publik.

Sedangkan instansi yang mendapatkan nilai rendah pada survey kali ini adalah disbudparpora dengan nilai IKM 77. Walaupun demikian nilai tersebut masih memposisikan kinerja dalam posisi baik.

IKM per Institusi

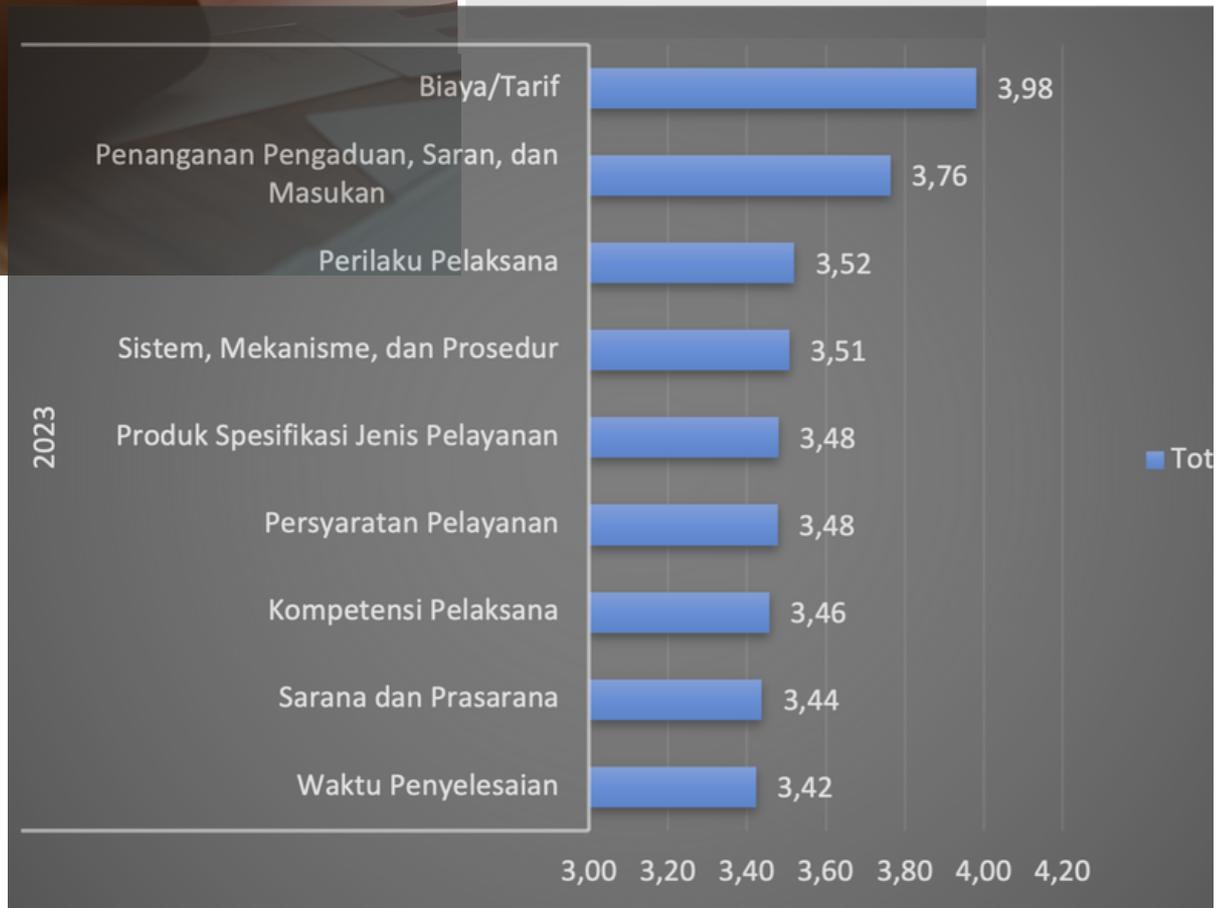


Nilai IKM per Unsur



Waktu penyelesaian

Berdasarkan penghitungan nilai persepsi masyarakat, waktu penyelesaian menjadi unsur yang perlu mendapatkan perhatian penting. Hal itu karena unsur tersebut mendapatkan nilai paling rendah yaitu 3,42. Unsur lain yang perlu mendapatkan perhatian adalah Sarana & Prasarana, dan Kompetensi Pelaksana.

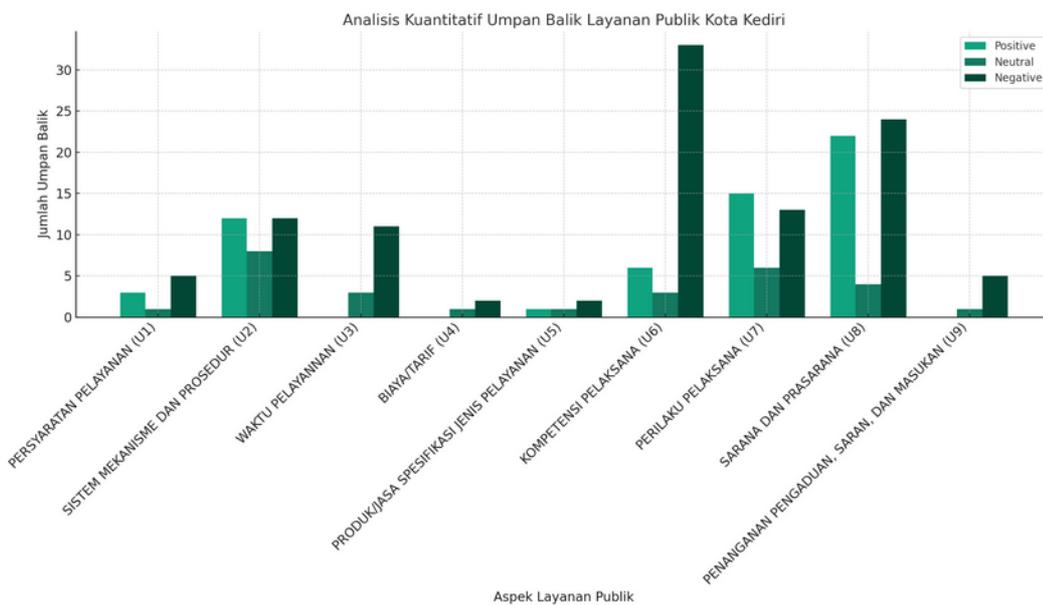


Hasil Analisa Data Kualitatif

Untuk melanjutkan analisis dan menemukan pola atau tren yang dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang cara meningkatkan layanan publik di Kota Kediri, kita perlu melihat lebih dalam ke dalam data yang disediakan. Beberapa langkah analisis lanjutan. Dalam hal ini kita akan mencoba untuk menggunakan analisa tematik. Analisa ini untuk menemukan tema umum dan masalah spesifik dalam umpan balik. Untuk ini, kita akan menggali lebih dalam ke dalam komentar untuk masing-masing unsur pelayanan. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Apa kata mereka?

tentang komentar masyarakat terhadap masing-masing unsur



Dari analisis ini, terlihat bahwa **Kompetensi Pelaksana** (U6) menerima umpan balik negatif terbanyak, yang menunjukkan area yang memerlukan perbaikan serius. Sementara itu, **Sarana dan Prasarana** (U8) dan **Perilaku Pelaksana** (U7) menerima jumlah umpan balik positif dan negatif yang hampir seimbang, menunjukkan adanya kekuatan dan kelemahan yang seimbang dalam aspek-aspek tersebut. Untuk **Waktu Pelayanan** (U3) umpan balik cenderung negatif, menandakan area yang perlu ditingkatkan.

Unsur Kompetensi Pelaksana, Waktu Pelayanan, Sarana & Prasarana, dan Perilaku Pelaksana memerlukan perhatian khusus

Perbaiki Kualitas



KOMPETENSI PELAKSANA

- Segera (1-3 bulan).
- Pelatihan intensif untuk staf, peningkatan komunikasi internal, dan penilaian kinerja rutin.



SARANA & PRASARANA

- Jangka Pendek (3-6 bulan)
- Audit sarana dan prasarana, perencanaan peningkatan fasilitas, dan peningkatan aksesibilitas.



PERILAKU PELAKSANA

- Jangka Menengah (6-12 bulan)
- Pelatihan layanan pelanggan, peningkatan kode etik, dan pengembangan budaya organisasi yang positif.



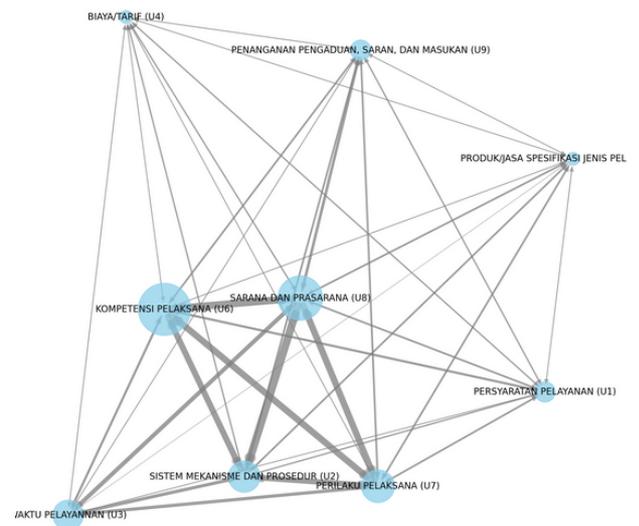
WAKTU PELAYANAN

- Jangka Panjang (12-24 bulan)
- Optimalisasi proses kerja, penggunaan teknologi untuk efisiensi, dan manajemen sumber daya yang lebih baik.

Detail Perbaikan

1. Node (Titik) Diagram: Setiap node dalam diagram mewakili sebuah unsur pelayanan publik (seperti Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, dll.). Ukuran node menunjukkan jumlah umpan balik negatif yang diterima untuk unsur tersebut. Node yang lebih besar menandakan lebih banyak umpan balik negatif, yang mengindikasikan area yang memerlukan perhatian lebih.
2. Hubungan Antara Node (Panah): Panah antara node menunjukkan hubungan antara pasangan unsur pelayanan berdasarkan umpan balik negatif yang sering muncul bersama. Panah ini menggambarkan bahwa keluhan dalam satu area sering dikaitkan dengan keluhan di area lain.
3. Lebar Panah: Lebar dari setiap panah menggambarkan frekuensi dari pasangan umpan balik negatif antara dua unsur. Panah yang lebih lebar menunjukkan bahwa pasangan unsur tersebut sering muncul bersama dalam umpan balik negatif, menandakan korelasi yang lebih kuat antara masalah dalam kedua unsur tersebut.
4. Pemetaan untuk Perbaikan: Diagram ini memberikan pandangan holistik tentang bagaimana berbagai unsur pelayanan saling terkait dalam konteks umpan balik negatif. Hal ini penting untuk merencanakan strategi perbaikan layanan publik yang tidak hanya menargetkan satu area, tetapi juga memperhitungkan bagaimana perbaikan pada satu area dapat mempengaruhi area lain.

Roadmap Perbaikan Layanan Publik Berdasarkan Umpan Balik Negatif



Fungsi

Secara keseluruhan, diagram ini berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan area layanan publik yang memerlukan perbaikan. Ini juga menunjukkan pentingnya pendekatan terintegrasi dalam perbaikan layanan publik, di mana perubahan di satu area harus dipertimbangkan dalam konteks keseluruhan sistem layanan publik.