



BAPPEDA KOTA KEDIRI BEKERJASAMA DENGAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KOTA KEDIRI

2024

EXECUTIVE SUMMARY

Daftar Isi

OVERVIEW	01
METODE SURVEI	02
HASIL SURVEI	03
PERKEMBANGAN NILAI IKM	04
IKM PER UNSUR	05
IKM PER INSTANSI	06
KECAMATAN KOTA	08
KECAMATAN PESANTREN	09
KECAMATAN MOJOROTO	10
OPD PELAYANAN	11
OPD NON PELAYANAN	12

OVERVIEW

Pemerintah Daerah Kota Kediri telah memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kota Kediri secara berkesinambungan dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan mampu untuk melihat secara riil permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan public, sehingga mampu melakukan perbaikan secara efektif dan efisien serta sesuai dengan harapan Masyarakat Kota Kediri.

Latar Belakang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Kota Kediri telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024. Survei ini melibatkan seluruh instansi di lingkungan Pemerintah Daerah, yang terdiri dari 49 kecamatan dan kelurahan, 24 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas dalam pelayanan, serta 21 OPD non-pelayanan.

Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat berbagai tantangan dan isu yang muncul terkait dengan pelayanan publik di Kota Kediri, mulai dari keterlambatan proses administrasi hingga kekurangan dalam infrastruktur pendukung. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi dan memperbaiki layanan yang disediakan kepada masyarakat. Untuk alasan tersebut, Pemerintah Kota Kediri telah melakukan survei ini secara berkala sebagai alat ukur yang efektif dalam menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Survei ini dirancang untuk mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan jumlah responden mencapai 9.956 orang, survei ini mengungkap persepsi dan penilaian masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan utama, yaitu: persyaratan pelayanan, sistem dan mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hasil dari survei ini tidak hanya penting untuk evaluasi kinerja saat ini tetapi juga sebagai dasar dalam merencanakan dan melaksanakan perbaikan serta inovasi pelayanan di masa depan.

Oleh karena itu, laporan ini disusun untuk menyajikan hasil analisis data yang telah dikumpulkan, memberikan gambaran umum tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di Kota Kediri, dan merekomendasikan strategi-strategi perbaikan berdasarkan temuan survei.

Dasar Hukum

Dalam negara demokrasi, partisipasi masyarakat merupakan komponen inti. Penyelenggaraan SKM Kota Kediri 2024 telah berpedoman pada:

1. UU No. 25 Tahun 2009
2. PP No. 96 Tahun 2012
3. Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017

Sasaran

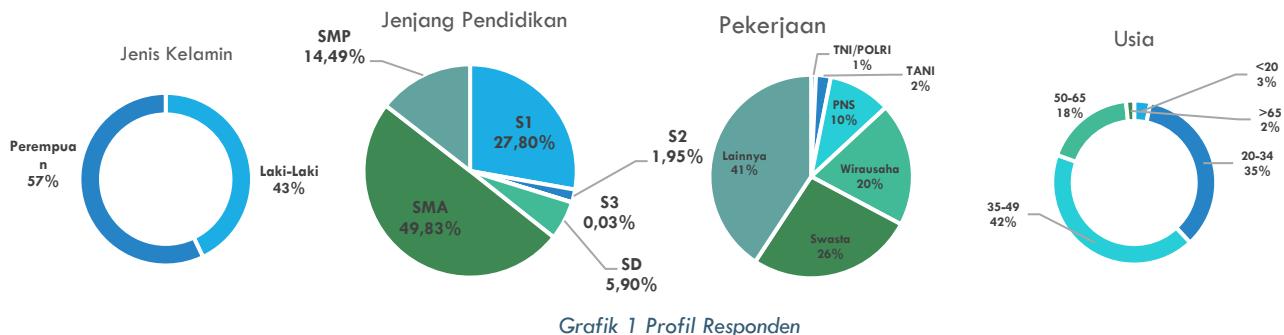
01	02
Mendorong partisipasi masyarakat Dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan	Mendorong partisipasi masyarakat Dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
03	04
Mendorong penyelenggarakan pelayanan untuk lebih inovatif	Mendorong penyelenggarakan pelayanan untuk lebih inovatif

METODE Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan sesuai metode yang telah dijabarkan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk mendapatkan nilai di masing-masing unit, sampel diperoleh dari populasi pengguna layanan di masing-masing unit. Total terdapat 9.956 sampel dan terdapat 94 unit penyelenggara pelayanan publik yang dinilai.

Survei Kepuasan Masyarakat Kota Kediri tahun 2024 telah berhasil mengumpulkan respons dari 9.956 individu, yang mewakili berbagai lapisan masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Mayoritas responden memiliki pendidikan menengah atas, dimana 49,83% di antaranya adalah lulusan SMA, yang menunjukkan partisipasi aktif dari kelompok ini dalam survei. Sebanyak 27,8% responden adalah sarjana (S1), mengindikasikan keterwakilan yang baik dari kalangan terdidik dalam penilaian layanan publik. Responden dengan pendidikan SMP mencapai 14,49%, sedangkan 5,9% memiliki pendidikan dasar (SD). Responden dengan pendidikan pasca sarjana (S2 dan S3) hadir dalam jumlah yang lebih kecil, yaitu 1,95% dan 0,03% secara berturut-turut, yang mencerminkan distribusi pendidikan tinggi yang khusus.

Dari segi pekerjaan, survei ini melibatkan berbagai sektor dengan dominasi dari para wiraswasta yang mencakup 20% dari total responden, diikuti oleh sektor swasta dengan 26%. Sebanyak 10% responden merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS), menegaskan keterlibatan langsung mereka dalam penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh rekan-rekan mereka di sektor publik. Anggota TNI/POLRI dan pekerja sektor pertanian masing-masing hanya membentuk 1% dan 2% dari total sampel, sementara 41% lainnya berasal dari berbagai sektor lain yang tidak terdefinisi secara spesifik dalam survei.

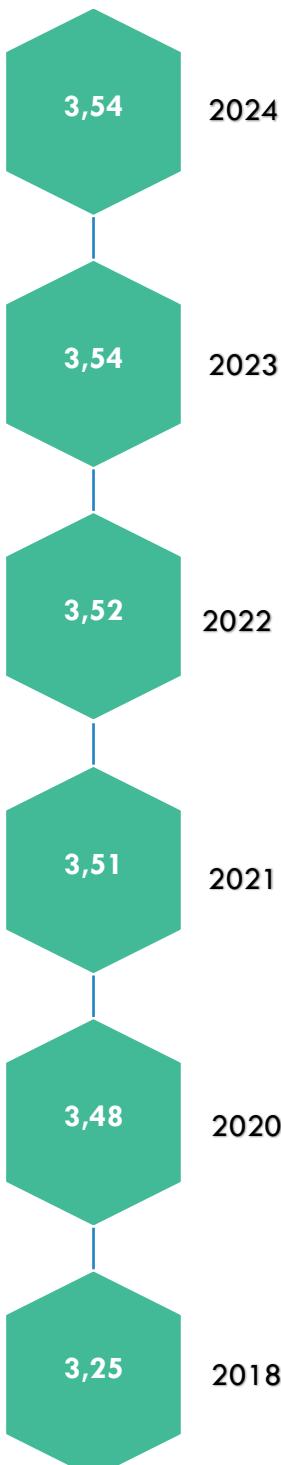


Grafik 1 Profil Responden

Responden survei ini juga menunjukkan distribusi gender yang seimbang dengan kecenderungan sedikit lebih banyak perempuan (57%) dibandingkan laki-laki (43%). Hal ini menunjukkan partisipasi yang signifikan dari perempuan dalam survei, yang mungkin mencerminkan keterlibatan mereka yang lebih tinggi dalam urusan pelayanan publik atau kesadaran yang lebih besar terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Kelompok usia responden didominasi oleh mereka yang berusia 35-49 tahun, yang terdiri dari 42% dari total responden, diikuti oleh kelompok usia 20-34 tahun dengan 35%. Responden berusia 50-65 tahun menyumbang 18% dari populasi, sedangkan kelompok usia di bawah 20 tahun dan di atas 65 tahun masing-masing hanya membentuk 3% dan 2%. Ini menunjukkan bahwa survei ini terutama mengandalkan masukan dari kelompok usia produktif yang kemungkinan besar merupakan pengguna aktif layanan publik.

HASIL SURVEI

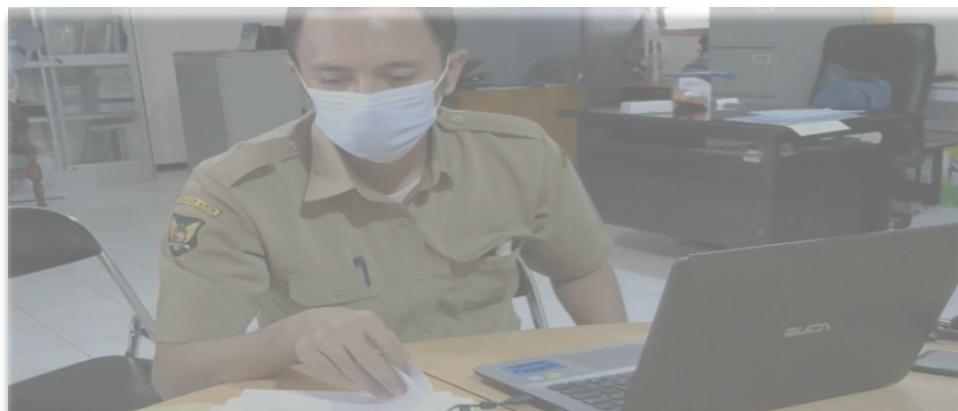


Dalam Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024, Kota Kediri berhasil mencapai sebuah prestasi yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan nilai Interval Konversi sebesar **88,53** dan Nilai Interval yang mencapai **3,54**, Kota Kediri telah ditempatkan dalam kategori "**Sangat Baik**" sesuai dengan kriteria penilaian yang ditetapkan oleh PermenpanRB No. 14 Tahun 2017. Nilai ini menunjukkan bahwa warga Kota Kediri merasa sangat puas dengan kinerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan publik di kota tersebut.

Nilai Interval Konversi (NIK) yang mencapai hampir 90 menandakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sangat tinggi, mendekati nilai sempurna yang dimungkinkan oleh skala penilaian. Ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh pemerintah kota dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional telah membawa hasil yang positif. Hal ini juga mencerminkan komitmen kuat dari semua instansi terkait untuk menyediakan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi melampaui ekspektasi warga.

Kesimpulan dari nilai Interval yang mencapai 3,54, yang berada dalam kisaran tertinggi untuk kategori "Sangat Baik", menegaskan bahwa Pemerintah Kota Kediri telah berhasil menerapkan standar pelayanan yang tinggi secara konsisten. Ini adalah indikator penting bahwa instansi pelayanan publik di Kota Kediri dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Hasil survei ini merupakan bukti nyata dari progres signifikan dalam pengelolaan pelayanan publik di Kota Kediri dan menjadi dasar untuk terus mendorong perbaikan dan inovasi dalam layanan yang disediakan. Pendekatan yang berfokus pada kepuasan masyarakat harus terus dijadikan prioritas untuk memastikan bahwa setiap warga Kota Kediri mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi dan responsif.

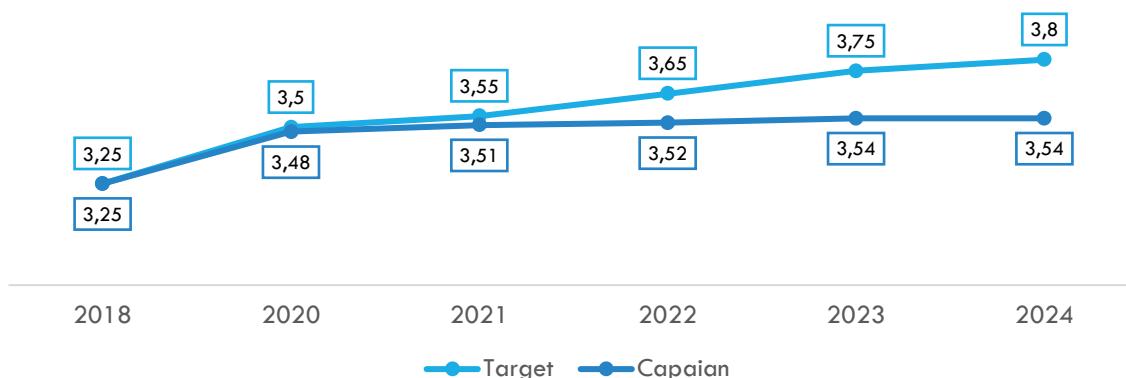


PERKEMBANGAN NILAI IKM

Analisis perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Kediri selama periode 2018 hingga 2024 menunjukkan suatu lintasan yang progresif dalam usaha pemerintah kota untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dimulai dari tahun 2018, IKM berada pada nilai 3,25, yang mencerminkan sebuah baseline yang solid di mana layanan publik di Kota Kediri telah memenuhi standar yang diharapkan. Keberhasilan ini menandai titik awal yang penting dalam usaha peningkatan berkelanjutan.

Seiring berjalaninya waktu, terlihat adanya peningkatan dalam target IKM yang ditetapkan oleh pemerintah kota, mencerminkan aspirasi untuk terus mengangkat standar pelayanan publik. Meskipun terjadi sedikit fluktuasi dalam pencapaian yang sesekali di bawah target, misalnya pada tahun 2020 dan 2021 di mana capaian IKM berturut-turut adalah 3,48 dan 3,51, sedikit di bawah target 3,50 dan 3,55, fenomena ini menandakan adanya ruang untuk pertumbuhan dan penyesuaian. Hal ini tidak mengurangi dari fakta bahwa terdapat peningkatan yang signifikan dan terus menerus dalam layanan yang ditawarkan kepada masyarakat.

Namun, mencapai tahun 2022 dan 2023, data menunjukkan bahwa walaupun target terus meningkat menjadi 3,65 dan 3,75, capaian tampak stagnan di nilai 3,52 dan 3,54. Kondisi ini mengindikasikan adanya beberapa hambatan serius yang mungkin mempengaruhi efektivitas upaya peningkatan layanan. Kestagnan ini bisa jadi merupakan hasil dari berbagai faktor, termasuk mungkin kelelahan sumber daya, perubahan dinamika populasi, atau tantangan ekonomi yang lebih luas yang menghambat peningkatan lebih lanjut.



Grafik 2 Perkembangan Target dan Capaian IKM Kota Kediri 2018-2024

Dalam konteks yang lebih luas, fenomena ini menuntut suatu analisis mendalam oleh pihak pemerintah dan stakeholder terkait untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan mengembangkan strategi yang akan memungkinkan pencapaian target yang lebih ambisius di masa depan. Hal ini juga menggarisbawahi pentingnya adaptasi dan fleksibilitas dalam perencanaan kebijakan publik serta implementasinya.

Kesimpulannya, walaupun terdapat tantangan, perkembangan IKM Kota Kediri dari tahun ke tahun tetap mencerminkan suatu gambaran yang positif tentang upaya yang konsisten dari pemerintah kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengambil pelajaran dari periode sebelumnya dan mengadakan penyesuaian strategis, pemerintah kota dapat terus memajukan kualitas layanan publik, yang akan secara langsung berdampak positif pada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat Kota Kediri.

Nilai IKM per Unsur Kota Kediri

"The best way to predict the future is to create it."

— Peter Drucker (1909-2005), seorang pakar manajemen dan penulis.



Grafik 3 Nilai IKM per Unsur Kota Kediri Tahun 2024

Berdasarkan data nilai indeks kepuasan masyarakat Kota Kediri untuk tahun 2024 pada masing-masing unsur pelayanan, keseluruhan hasil menunjukkan bahwa warga umumnya puas dengan layanan yang diberikan, dengan beberapa area khusus yang menonjol dan lainnya yang memerlukan peningkatan.

Nilai tertinggi dicapai pada unsur biaya atau tarif dengan skor 3,83, yang menandakan bahwa masyarakat merasa biaya layanan yang dikenakan pemerintah kota sangat wajar dan memberikan nilai yang memadai untuk layanan yang diterima. Hal ini menunjukkan keberhasilan Kota Kediri dalam menyediakan layanan yang terjangkau tanpa mengorbankan kualitas atau akses.

Perilaku pelaksana juga mendapatkan penilaian positif dengan skor 3,58. Ini mencerminkan sikap yang baik dan profesionalisme dari staf yang berinteraksi langsung dengan publik, suatu aspek yang vital dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, skor untuk kompetensi pelaksana yang sedikit lebih rendah pada 3,56, meskipun masih positif, menandakan bahwa peningkatan dalam keterampilan dan pengetahuan teknis dapat membantu meningkatkan kualitas layanan lebih lanjut.

Produk spesifikasi jenis layanan dan sejumlah unsur lain seperti persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan semuanya mendapatkan skor serupa di sekitar 3,54-3,55. Ini mengindikasikan bahwa warga menganggap layanan yang mereka terima cukup memenuhi standar yang diharapkan, dengan produk yang jelas dan proses yang terorganisir, namun menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam efisiensi dan aksesibilitas layanan.

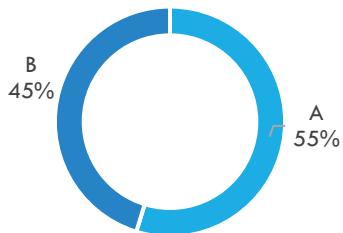
Area yang memerlukan perhatian khusus adalah waktu penyelesaian, dengan skor terendah pada 3,51. Walaupun tidak terlalu jauh dari nilai lainnya, skor ini menunjukkan bahwa kecepatan dalam penyelesaian layanan adalah aspek yang paling kritis di mata warga. Ini bisa jadi disebabkan oleh prosedur yang berbelit atau kurangnya sumber daya, yang menghambat kemampuan pemerintah kota untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien.

Kesimpulannya, sementara Kota Kediri telah berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dalam beberapa aspek layanan publik, terdapat kebutuhan untuk fokus pada peningkatan efisiensi dan kompetensi pelaksana untuk mencapai peningkatan yang lebih merata dan mendalam. Peningkatan ini tidak hanya akan memperkuat kepuasan masyarakat tetapi juga akan meningkatkan citra dan efektivitas pemerintahan kota secara keseluruhan. Strategi untuk mempercepat waktu penyelesaian dan meningkatkan keterampilan pelaksana bisa menjadi kunci dalam upaya peningkatan layanan publik berikutnya di Kota Kediri.

Nilai IKM

PER INSTANSI

Dari total 94 instansi pemerintah yang disurvei di Kota Kediri, mayoritas instansi menunjukkan performa yang sangat baik dengan 55% dari mereka mendapatkan nilai kategori A. Sisanya, 45%, mendapatkan nilai kategori B. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada satupun instansi yang mendapatkan nilai C (kurang baik) atau D (tidak baik), yang mengindikasikan tingkat layanan publik yang umumnya tinggi di seluruh instansi pemerintah kota tersebut.



Grafik 4 Jumlah Instansi berdasarkan Kategori Nilai

Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 untuk instansi pemerintah di Kota Kediri mengungkapkan variasi performa yang mencakup seluruh spektrum dari "Baik" hingga "Sangat Baik". Instansi seperti Bakesbangpol dan Kelurahan Bandar Kidul menonjol dengan skor sangat tinggi, masing-masing mencapai 98.45 dan 98.30, yang mencerminkan pelayanan luar biasa dan sangat memuaskan bagi masyarakat. Di sisi lain, Kelurahan Balowerti dan DLHKP tercatat sebagai instansi dengan skor terendah, sekitar 80.09, menandakan bahwa meskipun layanannya dianggap baik, masih terdapat banyak ruang untuk peningkatan.

Rentang skor dari 80.09 hingga 98.45 mengindikasikan bahwa kebanyakan instansi berkinerja baik, namun beberapa di antaranya masih memerlukan perhatian khusus untuk mencapai standar yang lebih tinggi. Performa tinggi sebagian besar instansi menunjukkan bahwa kebijakan dan program yang diimplementasikan oleh pemerintah Kota Kediri umumnya efektif. Instansi dengan skor tinggi dapat dijadikan sebagai model best practice, memberikan contoh yang bisa diikuti oleh instansi lain yang memerlukan peningkatan.

IKM per Instansi - 2024

Instansi	IKM
Bakesbangpol	98,45
Kel. Bandar Kidul	98,30
Kec. Kota	97,22
Puskesmas Mrican	96,35
Bag. Peng. Bajas	95,45
DPMPTSP	95,39
BKPSDM	94,88
Kel. Dermo	94,85
Kel. Mrican	94,60
Kel. Barjametlati	94,06
BPKAD	93,98
Puskesmas Sukorame	93,95
Bag. Organisasi	93,78
Kec. Majoroto	93,12
Bappeda	92,90
Sekwan	92,21
Kel. Gayam	92,19
Kel. Betet	92,06
Kel. Bandar Lor	91,94
Kel. Campurejo	91,84
Bag. Penkonomian	91,73
Kel. Tempuręgo	91,72
Kel. Dandangan	91,72
Kel. Tamandan	91,65
RSUD Klisuci	91,55
Kel. Setono Gedong	91,54
Kel. Pojok	91,47
Kel. Ngampele	91,47
Kel. Sukorame	91,42
Kel. Majoroto	91,28
Kel. Ketami	91,17
Kel. Bujel	90,99
Puskesmas Kowlut	90,51
Kel. Rejomulyo	90,41
Kel. Jagalan	90,20
Diskominfa	90,17
Kel. Banjaran	90,15
Kel. Jamsaren	90,02
Puskesmas Campurejo	90,00
Dinas Perkim	89,95
Kel. Lirboyo	89,82
DinkopUMTK	89,77
Dishub	89,65
Dinsos	89,29
Kel. Ngadirejo	89,08
Puskesmas Pesanten II	89,07
Satpol PP	88,84
Kel. Banaran	88,65
Puskesmas Kowlisel	88,63
Dirkes	88,58
Bag. Pembangunan	88,55
Kota Kediri	88,53
Kel. Ngronggo	88,06
Puskesmas Pesanten I	87,85
Kel. Bangsal	87,70
Kel. Setono Pande	87,56
DKPP	87,49
Dinas PU/PR	87,45
Kel. Singonegaran	87,43
Kel. Kemasan	87,41
Disperindagin	87,20
Puskesmas Balowerti	87,09
Kel. Bawang	86,96
Bag. Umum	86,71
Puskesmas Ngletih	86,69
Kel. Pesanten	86,59
Kel. Kalimbo	86,55
Kec. Pesanten	86,16
Dispendukcapil	86,11
Kel. Ringinom	85,94
Kel. Blabak	85,81
Kel. Kampung Dalem	85,55
Inspektorat	85,53
Kel. Semampir	85,33
Bag. Protokol & Pimpinan Org.	85,25
Bag. Hukum	85,04
Kel. Burengan	84,69
Kel. Tosaren	84,41
Bag. Kesa	84,10
Dinas Arpus	84,05
Labkesda	83,94
Kel. Timalan	83,84
Kel. Manisrenggo	83,73
Kel. Ngletih	83,42
RSUD Gambiran	82,49
Kel. Pakelan	82,32
Disbudparpora	82,17
Kel. Pakunden	81,58
BPBD	81,40
DP3AP2KB	81,13
Dinas Pendidikan	81,09
Kel. Pocakan	81,08
Bag. Pemerintahan	81,06
DLHKP	80,69
Kel. Balowerti	80,09

Pencapaian tinggi ini menandakan bahwa pemerintah Kota Kediri telah berhasil menerapkan standar yang efektif dalam penyelenggaraan layanan publik. Distribusi nilai yang condong ke kategori A dan B menegaskan bahwa sebagian besar instansi telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi dalam pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Ini merupakan indikasi kuat bahwa kebijakan dan praktik yang diterapkan dalam manajemen layanan publik di kota ini sangat efektif.

Hasil ini juga memicu pertanyaan tentang strategi yang digunakan oleh instansi-instansi dengan kinerja sangat baik dan bagaimana praktek-praktek tersebut dapat digunakan sebagai model untuk instansi lain yang mendapatkan nilai B untuk meningkatkan kinerjanya. Pemerintah Kota Kediri mungkin juga ingin menyelidiki lebih dalam aspek-aspek tertentu dari layanan yang masih mendapatkan nilai B untuk menentukan area-area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Kesimpulannya, survei ini tidak hanya menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di antara instansi pemerintah di Kota Kediri, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk melanjutkan dan meningkatkan praktek layanan publik yang sudah berjalan dengan baik. Lebih lanjut, hasil ini menandakan pentingnya terus mengadakan evaluasi dan memperbarui strategi untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dalam konteks ini, saran untuk meningkatkan layanan publik meliputi program benchmarking dan transfer pengetahuan antarinstansi, analisis mendalam terhadap penyebab skor rendah di beberapa instansi, peningkatan investasi dalam pelatihan staf, modernisasi fasilitas, dan mendorong partisipasi masyarakat untuk menyediakan umpan balik secara lebih aktif. Dengan pendekatan ini, Kota Kediri dapat lebih strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan secara keseluruhan meningkatkan kepuasan masyarakat.



KECAMATAN KOTA

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan di Kecamatan Kota, Kota Kediri, total 18 kelurahan dan kecamatan telah dinilai, dengan 7 di antaranya mencapai nilai kategori A atau "Sangat Baik" dan 11 kelurahan mendapatkan nilai kategori B atau "Baik". Persentase ini menunjukkan bahwa sekitar 39% kelurahan mampu memberikan layanan yang luar biasa kepada masyarakat, mencerminkan efektivitas dan kualitas layanan publik yang tinggi di kelurahan-kelurahan tersebut. Sementara itu, 61% lainnya masih berada dalam kategori "Baik", mengindikasikan bahwa meskipun layanan yang diberikan memuaskan, masih terdapat ruang yang cukup besar untuk peningkatan.

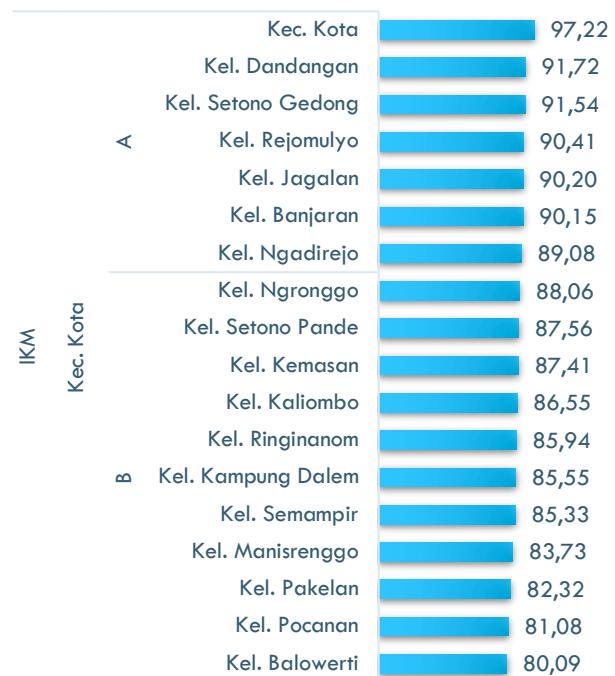
Secara keseluruhan, Kecamatan Kota mencatat skor sangat tinggi pada 97.22, menandakan tingkat kepuasan yang luar biasa terhadap layanan yang diberikan. Di antara kelurahan-kelurahan, skor IKM beragam dari nilai yang sangat baik hingga cukup baik, dengan Kelurahan Dandangan mencatat skor tertinggi sebesar 91.72 dan Kelurahan Balowerti mencatat skor terendah sebesar 80.09.

Kelurahan dengan skor di atas 90, seperti Dandangan, Setono Gedong, dan Rejomulyo, menunjukkan keberhasilan dalam menyediakan layanan yang sangat memuaskan kepada masyarakat. Pencapaian ini menggambarkan efektivitas kebijakan dan praktik yang diterapkan dalam pengelolaan layanan publik di kelurahan-kelurahan tersebut. Di sisi lain, kelurahan seperti Balowerti dan Pocanan, yang skornya mendekati 80, membutuhkan perhatian khusus untuk identifikasi dan penyelesaian masalah yang mungkin menghambat peningkatan layanan mereka.

Implikasi dan Langkah Berikutnya

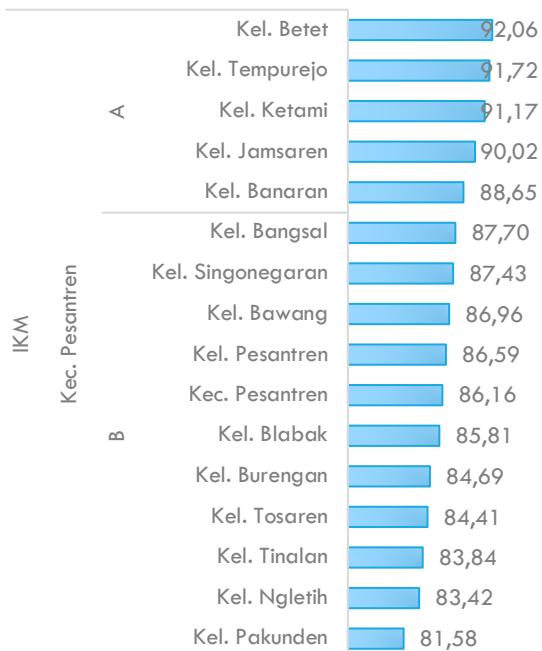
Pengelolaan yang efektif di kelurahan dengan skor tinggi bisa dijadikan model untuk kelurahan yang skor rendah melalui inisiatif benchmarking dan transfer pengetahuan. Mengadakan workshop bersama dan sesi pelatihan yang melibatkan pemangku kepentingan dari kelurahan dengan skor rendah bisa membantu dalam mentransfer pengetahuan dan mengadopsi praktik terbaik yang telah terbukti efektif. Selain itu, penguatan keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi layanan publik sangat penting untuk mendapatkan umpan balik yang real-time dan konstruktif, yang akan membantu dalam perencanaan dan implementasi perbaikan secara lebih tepat.

Dengan memanfaatkan hasil survei ini sebagai panduan, Pemerintah Kota Kediri dapat mengalokasikan sumber daya dan strategi dengan lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan, memastikan bahwa setiap kelurahan tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui harapan warga. Pendekatan ini akan membantu memperkuat kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup di seluruh kecamatan.



Grafik 5 IKM di wilayah Kecamatan Kota

KECAMATAN PESANTREN



Grafik 6 IKM di wilayah Kecamatan Pesantren

Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Pesantren, Kota Kediri tahun 2024 mengungkapkan penyebaran nilai yang bervariasi di antara 16 instansi yang disurvei, dengan 5 instansi mencapai kategori "Sangat Baik" dan 11 instansi tergolong dalam kategori "Baik." Kelurahan Betet, sebagai pemimpin dengan skor 92.06, menonjol sebagai contoh keberhasilan dalam pelayanan publik, sedangkan Kelurahan Pakunden, di sisi lain, berada di posisi terendah dengan skor 81.58. Kecamatan Pesantren sendiri mencatat skor 86.16, menunjukkan performa yang solid tetapi masih dengan ruang untuk peningkatan.

Interpretasi dari data ini menunjukkan bahwa walaupun mayoritas kelurahan di Kecamatan Pesantren berkinerja baik, variabilitas dalam skor mengindikasikan adanya disparitas dalam tingkat layanan yang diberikan. Kelurahan dengan skor yang lebih tinggi seperti Betet, Tempurejo, dan Ketami, yang semuanya mencapai skor di atas 91, memberikan contoh layanan yang dapat dianggap sebagai benchmark dalam kecamatan ini. Sementara itu, kelurahan dengan skor lebih rendah, terutama yang mendekati 80, mungkin menghadapi tantangan dalam hal sumber daya, pelatihan staf, atau mungkin kurangnya inovasi dalam penyampaian layanan.

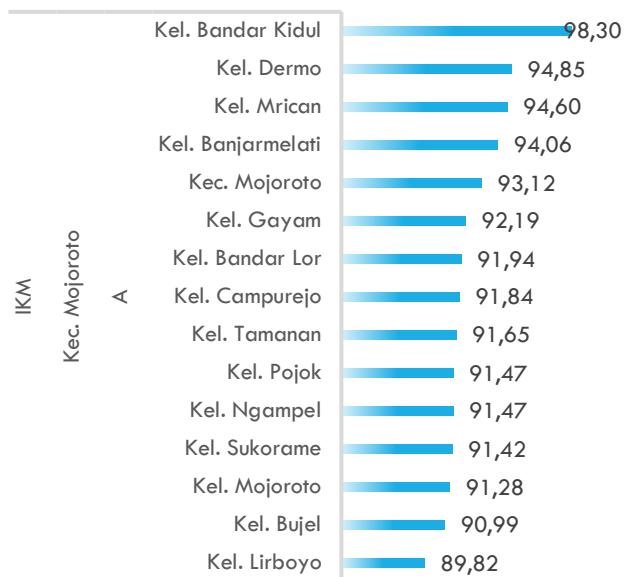
Dari analisis ini, tampak jelas bahwa perlu ada pendekatan yang lebih terstruktur untuk mengatasi ketidakseragaman ini. Evaluasi menyeluruh terhadap kelurahan dengan skor rendah dapat membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan segera. Selanjutnya, mempromosikan dan menerapkan praktik terbaik dari kelurahan dengan skor tinggi ke yang lebih rendah bisa menjadi langkah strategis. Investasi dalam pelatihan staf, peningkatan infrastruktur, dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam evaluasi layanan adalah langkah penting yang bisa membantu meningkatkan skor IKM keseluruhan. Dengan pendekatan ini, Kecamatan Pesantren dapat berupaya meningkatkan tidak hanya skor rata-rata tetapi juga memastikan bahwa setiap kelurahan dapat mencapai atau bahkan melampaui standar layanan yang telah ditetapkan.

Implikasi dan Langkah Berikutnya

Tren rata-rata yang cenderung positif di Kecamatan Pesantren mengindikasikan keberhasilan umum dalam pelayanan publik, namun variasi skor menggarisbawahi pentingnya tidak hanya mempertahankan layanan yang sudah baik tetapi juga memperbaiki area yang masih kurang. Pemerintah Kecamatan mungkin perlu:

- **Menganalisis dan Memetakan Kebutuhan Spesifik.** Melakukan analisis mendalam pada kelurahan dengan skor rendah untuk memahami kebutuhan spesifik dan mengidentifikasi penyebab dari skor yang lebih rendah.
- **Penyebaran Praktek Terbaik.** Memfasilitasi pertukaran pengetahuan dan praktik terbaik antar kelurahan, terutama mengadopsi pendekatan yang berhasil meningkatkan kepuasan di kelurahan dengan skor tinggi.

KECAMATAN MOJOROTO



Grafik 7 IKM di wilayah Kecamatan Majoroto

Kecamatan Majoroto di Kota Kediri menunjukkan prestasi luar biasa dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024, dengan semua 15 instansi yang diukur mencapai kategori nilai A atau "sangat baik." Ini mencerminkan standar pelayanan publik yang tinggi dan konsistensi dalam kualitas layanan di seluruh kecamatan. Kelurahan Bandar Kidul menduduki puncak dengan skor 98.30, hampir sempurna, menandakan kepuasan yang hampir universal dari warga terhadap layanan yang diterima. Kelurahan lain seperti Dermo dan Mrican juga mencetak skor yang sangat tinggi, 94.85 dan 94.60, yang menunjukkan bahwa keberhasilan ini meluas di banyak area kecamatan. Kecamatan Majoroto sendiri, dengan skor 93.12, menunjukkan bahwa administrasi kecamatan secara keseluruhan berhasil menerapkan dan memelihara standar layanan yang sangat baik.

Rentang skor dari 89.82 hingga 98.30 mengindikasikan tingkat konsistensi yang tinggi dalam kualitas layanan di kecamatan ini. Rentang yang relatif sempit ini menunjukkan bahwa tidak ada kelurahan yang tertinggal jauh dalam hal pelayanan.

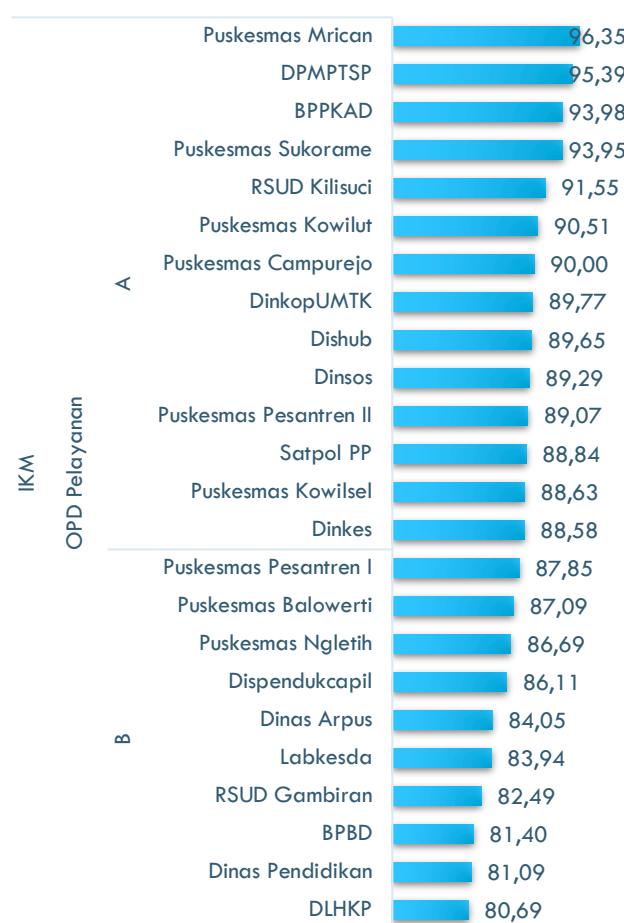
Pencapaian ini tidak hanya menunjukkan efektivitas kebijakan dan inisiatif saat ini tetapi juga menetapkan Majoroto sebagai contoh keberhasilan administratif yang bisa dijadikan model oleh kecamatan lain. Kelurahan-kelurahan dengan skor tinggi, khususnya, memberikan peluang untuk pembelajaran silang dan adopsi praktik terbaik mereka di wilayah lain di Kota Kediri. Penerapan pendekatan yang berfokus pada inovasi, pengelolaan yang efisien, dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan bisa terus meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan Majoroto harus dilihat sebagai dorongan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan layanan, memastikan bahwa semua warga Kota Kediri menerima pelayanan publik yang memenuhi dan melebihi harapan mereka.

Implikasi dan Langkah Berikutnya

Pemerintah Kota Kediri dan Kecamatan Majoroto dapat melanjutkan dan bahkan memperkuat pendekatan yang telah berhasil ini dengan:

- **Melakukan studi kasus** terhadap kelurahan dengan skor tertinggi untuk memahami dan mendokumentasikan faktor-faktor spesifik yang berkontribusi pada keberhasilan mereka.
- **Menyebarluaskan praktik terbaik** yang teridentifikasi ke kecamatan atau kelurahan lain di Kota Kediri yang mungkin masih berjuang untuk mencapai skor yang serupa.
- **Memelihara dialog terbuka dengan masyarakat** untuk memastikan bahwa layanan terus berevolusi sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga.

OPD Pelayanan



Grafik 8 IKM OPD pelayanan

Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pelayanan di Kota Kediri menunjukkan performa yang sangat baik secara keseluruhan. Dengan total 24 OPD yang dinilai, 14 di antaranya mendapat nilai A ("Sangat Baik") dan 10 OPD mendapat nilai B ("Baik"). Ini menunjukkan bahwa mayoritas OPD telah berhasil memberikan pelayanan yang memenuhi dan bahkan melebihi harapan masyarakat. Puskesmas Mrican mendapatkan skor tertinggi dengan 96.35, menunjukkan level kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan kesehatan yang mereka berikan. Diikuti oleh DPMPTSP dengan skor 95.39 dan BPPKAD dengan 93.98, kedua OPD ini menunjukkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik yang mereka laksanakan.

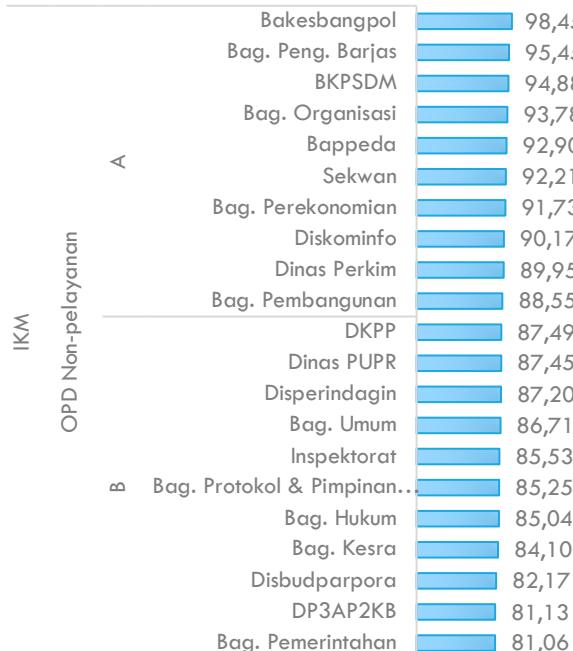
Skor yang tinggi di sebagian besar OPD menunjukkan implementasi strategi dan kebijakan yang efektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. OPD dengan nilai A mengindikasikan bahwa inisiatif dan praktik yang mereka terapkan sangat berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sementara itu, OPD dengan nilai B, meskipun dianggap baik, perlu evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka ke level yang lebih tinggi.

Implikasi dan Langkah Berikutnya

Tren rata-rata yang tinggi menunjukkan bahwa ada pengelolaan dan strategi yang efektif yang telah diterapkan di sebagian besar OPD. Namun, adanya variasi skor menunjukkan bahwa beberapa OPD mungkin masih menghadapi tantangan dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh OPD lain yang berkinerja lebih tinggi. Ini menuntut tindakan yang lebih terfokus dan strategis untuk memastikan bahwa semua OPD dapat mencapai atau bahkan melampaui standar yang telah ditetapkan oleh OPD berkinerja tinggi.

- Analisis Mendalam pada OPD Berkinerja Rendah:** Melakukan analisis mendalam pada OPD dengan skor lebih rendah untuk mengidentifikasi penyebab spesifik di balik skor tersebut dan mengimplementasikan strategi yang telah berhasil di OPD berkinerja tinggi.
- Benchmarks dan Sasaran Perbaikan:** Menetapkan benchmarks berdasarkan skor tertinggi yang dicapai dan menargetkan perbaikan berkelanjutan bagi semua OPD.
- Pelatihan dan Sumber Daya:** Mengalokasikan lebih banyak sumber daya dan pelatihan bagi OPD dengan skor rendah untuk membantu meningkatkan skor mereka.

OPD Non Pelayanan



Grafik 9 IKM OPD Non Pelayanan

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) non-pelayanan di Kota Kediri tahun 2024 menunjukkan performa yang menggembirakan, dengan 10 dari 21 OPD mencapai kategori nilai "Sangat Baik" dan sisanya mendapat kategori "Baik." Bakesbangpol memimpin dengan skor tertinggi 98.45, menandakan kepuasan yang hampir sempurna dari warga terhadap layanannya, yang mungkin mencerminkan efektivitas program dan kebijakan yang mereka terapkan. Bagian Pengawasan Barang dan Jasa serta BKPSDM juga menunjukkan skor yang sangat tinggi, masing-masing 95.45 dan 94.88, menunjukkan efisiensi dan efektivitas dalam pengawasan dan manajemen sumber daya manusia.

Keberhasilan OPD yang skor tinggi bisa dijadikan contoh dan dijadikan sumber belajar untuk OPD lain yang ingin meningkatkan kualitas layanannya. Hal ini bisa dilakukan melalui pengembangan dan pelatihan staf yang ditargetkan untuk meningkatkan efisiensi

operasional, serta melalui evaluasi strategi yang mendalam untuk memastikan bahwa setiap OPD dapat mencapai atau bahkan melampaui standar yang telah ditetapkan. Penerapan benchmarking dan pertukaran praktik terbaik antar-OPD bisa sangat bermanfaat dalam meningkatkan kinerja OPD secara keseluruhan. Selain itu, memperkuat keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan publik juga akan memungkinkan pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan warga, sehingga membantu meningkatkan skor IKM di masa depan.

Implikasi dan Langkah Berikutnya

Keberhasilan mayoritas OPD non-pelayanan dalam mencapai skor yang tinggi menunjukkan adanya komitmen kuat dari pemerintah kota untuk menyediakan administrasi dan layanan publik yang efisien dan efektif. Namun, variasi skor antara OPD menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam bagaimana masing-masing OPD mengelola dan menjalankan fungsinya.

- Pengembangan dan Pelatihan:** OPD dengan skor lebih rendah harus mempertimbangkan pengembangan program pelatihan yang ditujukan untuk meningkatkan kapasitas dan efisiensi staf mereka. Program ini bisa berfokus pada peningkatan keterampilan teknis dan administrative.
- Evaluasi Strategi:** Meninjau dan memodifikasi strategi dan kebijakan yang ada untuk memastikan bahwa setiap OPD mampu mencapai atau melampaui standar yang telah ditetapkan.
- Benchmarking:** Menerapkan pendekatan benchmarking untuk memungkinkan OPD dengan skor rendah belajar dari OPD yang berkinerja tinggi. Ini dapat mencakup pertukaran pengetahuan, workshop, dan sesi pelatihan bersama.
- Keterlibatan Masyarakat:** Memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi untuk mendapatkan umpan balik yang lebih baik, yang dapat membantu mengarahkan perbaikan di masa depan.

IKM Kota Kediri



IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Kediri tahun 2024 menunjukkan pencapaian yang sangat baik dengan nilai interval sebesar 3,54 dan nilai interval konversi 88,53. Hasil ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan publik di Kota Kediri berada pada kategori A (Sangat Baik).

masyarakat secara umum merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kota. Capaian wujud komitmen pemerintah Kota Kediri dalam memberikan layanan terbaik bagi warganya, sejalan dengan upaya berkelanjutan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

