



LAPORAN AKHIR

SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

2024

Capaian IKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di tahun 2024 menunjukkan kinerja yang mengesankan. Namun beberapa unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama pada unsur yang masih memiliki skor relatif rendah atau dibawah nilai rata-rata, seperti waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana. Dua unsur ini perlu memperoleh perhatian serius dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa untuk lebih ditingkatkan lagi kinerjanya. Sementara itu, responden menyarankan agar Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dapat lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya, salah satunya melalui penambahan fasilitas pelayanan di kantor.

3.2.5. Dinas Perhubungan

Berdasarkan peraturan Bupati Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 9 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, perangkat daerah ini memiliki tugas pokok yakni membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, terdapat beberapa fungsi yang dijalankan yaitu mulai dari merumuskan dan melaksanakan kebijakan urusan pemerintahan bidang perhubungan, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, hingga pada pelaksanaan administrasi dinas urusan perhubungan.

3.2.5.1. Identitas Responden

Secara keseluruhan, terdapat 21 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar. Berdasarkan kelompok umur, sebagian besar responden berada pada kisaran usia 31 hingga 40 tahun, dengan jumlah 11 orang atau sekitar 52,38 persen dari total responden. Selanjutnya, terdapat 5 responden atau 23,81 persen berusia di bawah 31 tahun, 4 responden berada pada rentang usia 41 hingga 50 tahun, dan hanya terdapat 1 responden yang berusia lebih dari 51 tahun. Data ini menunjukkan bahwa responden muda yang cenderung lebih aktif mengakses layanan pada dinas perhubungan.

Tabel 3.44
Persentase Responden Menurut Umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	5	23.81
2	31 – 40 Tahun	11	52.38
3	41 – 50 Tahun	4	19.05
4	51 – 60+ Tahun	1	4.76
	Total	21	100

Sumber: Hasil Survey IKM Tahun 2024, diolah

Selanjutnya, jika ditinjau dari jenis kelamin responden, sebagian besar responden didominasi oleh Pria, dengan total berjumlah 13 orang atau 61,90 persen. Sisanya sebesar 8 orang atau 38,10 persen berjenis kelamin perempuan. Ini menunjukkan ada kecenderungan pria lebih banyak mengakses

layanan Dinas Perhubungan di Kabupaten Kepulauan Selayar. Kondisi ini dapat mencerminkan bahwa pria lebih sering terlibat dalam aktivitas yang berhubungan dengan transportasi karena memiliki mobilitas yang cukup tinggi.

Tabel 3.45
Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	13	61.90
2	Wanita	8	38.10
	Total	21	100

Sumber: Hasil Survey IKM Tahun 2024, diolah

Sedangkan jika diamati berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden yang mengikuti survei adalah mereka yang memiliki Pendidikan terakhir di tingkat Sarjana. Dari total 21 responden, sebanyak 9 orang atau 42,86 persen merupakan lulusan sarjana, 6 responden merupakan tamatan SLTA, 4 responden merupakan lulusan diploma, dan sebanyak 2 responden yang memiliki Pendidikan dibawah Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP). Data ini menunjukkan bahwa responden yang mengakses layanan pada dinas ini cukup beragam namun tetap didominasi oleh orang-orang yang memiliki tingkat Pendidikan tinggi.

Tabel 3.46
Persentase Responden Menurut Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	2	9.52
2	SLTA	6	28.57
3	Diploma	4	19.05
4	Sarjana	9	42.86
	Total	21	100

Sumber: Hasil Survey IKM Tahun 2024, diolah

3.2.5.2. Jenis Layanan

Dinas Perhubungan menyediakan berbagai jenis layanan yang dapat diakses oleh masyarakat, sesuai dengan tugas dan fungsinya. Beberapa layanan yang sering dimanfaatkan oleh responden meliputi (1) Layanan Dokumen/Data dan Informasi, (2) Surat izin, (3) surat keterangan dan Rekomendasi, (4) Tanda Tangan SPPD, (5) Konsultasi mengenai layanan mudik gratis, dan (6) Layanan ketertiban. Di antara layanan-layanan tersebut, yang paling banyak diakses oleh responden adalah layanan yang berkaitan dengan dokumen, data dan informasi.

3.2.5.3. Kualitas Layanan

Secara umum, kualitas layanan Dinas Perhubungan memperlihatkan mutu layanan yang cukup baik, dengan rata-rata nilai IKM sebesar 76,61. Dari total sembilan unsur layanan yang dinilai, terdapat lima diantaranya memiliki mutu layanan dalam kategori “Baik”, yang memiliki nilai konversi IKM di rentang 76,61 – 88,30, yaitu (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Biaya/Tarif layanan, (3) Produk

Spesifikasi jenis pelayanan, (4) Kompetensi Pelaksana, dan (5) Kualitas sarana dan prasarana. Sementara empat unsur lainnya yaitu (1) Sistem, Mekanisme, Prosedur, (2) Waktu Penyelesaian, (3) Perilaku Pelaksana, dan (4) Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan, memiliki mutu layanan dengan status “C” atau “Kurang Baik”. Dari ke empat unsur tersebut, layanan waktu penyelesaian memiliki nilai IKM terendah yakni hanya sebesar 73,81.

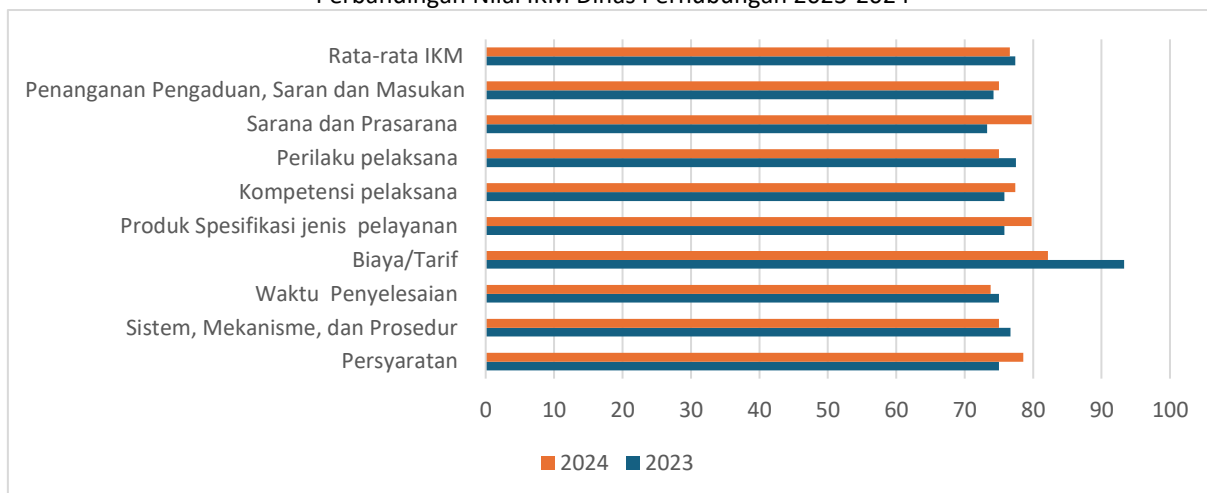
Tabel 3.47
Kualitas Layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	78,57	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	73,81	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	82,14	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	79,76	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	77,38	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	75,00	C	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	79,76	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,00	C	Kurang Baik
	Nilai IKM Dinas Perhubungan	76,61	B	Baik

Sumber: Hasil Survey IKM Tahun 2024, diolah

Jika dibandingkan dengan periode sebelumnya, terdapat penurunan dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh dinas perhubungan. Meskipun demikian, pada kedua tahun tersebut, mutu layanan masih tergolong dalam kategori “Baik”. Pada tahun 2023, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 77,4. Namun, mengalami penurunan sebesar 0,79 poin, menjadi 76,61 di tahun 2024. Penurunan ini terutama disebabkan oleh adanya penurunan yang signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat dalam aspek biaya / tarif layanan, yang sebelumnya berstatus “Sangat Baik” dan kemudian menurun menjadi “Baik”. Kondisi ini perlu menjadi perhatian bagi perangkat daerah, agar dapat menyesuaikan kembali biaya / tarif layanan sesuai dengan standar yang diterima masyarakat. Selain itu, terjadi penurunan nilai IKM pada ketiga unsur lainnya, antara lain: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (2) Waktu Penyelesaian layanan, dan (3) Perilaku Pelaksana. Di sisi lain, terdapat 5 unsur pelayanan yang mengalami peningkatan nilai yaitu (1) Persyaratan, (2) Produk Spesifikasi Jenis Layanan, (3) Kompetensi Pelaksana, (4) Sarana dan Prasarana, serta (5) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Ini menunjukkan bahwa dinas perhubungan telah berupaya mempermudah persyaratan teknis maupun administratif layanan, memberikan hasil pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, meningkatkan kompetensi para pemberi layanan, memelihara kualitas sarana dan prasarana, dan responsif terhadap laporan pengaduan dan masukan.

Gambar 3.13
Perbandingan Nilai IKM Dinas Perhubungan 2023-2024



Sumber: Hasil Survey IKM Tahun 2023 dan 2024, diolah

3.2.5.4. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan dinas perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar, maka terdapat beberapa rekomendasi yang perlu dipertimbangkan, khususnya pada empat unsur layanan yang masih kurang memadai yaitu (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan, (2) Waktu Penyelesaian, (3) Perilaku Pelaksana, dan (4) Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan. Poin pertama dapat ditingkatkan mutu layanannya dengan cara menyederhanakan sistem dan mekanisme pelayanan serta menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih jelas. Selanjutnya, penting untuk menetapkan standar waktu yang realistis untuk setiap jenis layanan yang ditawarkan dan memastikan bahwa semua permohonan diproses sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memanfaatkan sistem digital seperti *e-government* untuk mempercepat waktu penyelesaian layanan. Kemudian, dalam rangka memperbaiki perilaku pelaksana, diperlukan pelatihan yang mencakup pengembangan keterampilan komunikasi, etika professional, serta keramahan petugas dalam memberi layanan kepada masyarakat. Terakhir, perangkat daerah perlu mengefektifkan sistem kerja pengaduan yang lebih responsif dengan memanfaatkan digitalisasi untuk memantau dan merespons berbagai jenis pengaduan dan meningkatkan kemampuan petugas dalam menangani keluhan dengan cepat dan tepat.

3.2.6. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian

3.2.6.1. Identitas Responden

Tabel pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian menggambarkan bahwa berdasarkan kategori umur dari 20 jumlah responden, dimana kelompok umur 31-40 tahun mendominasi jumlah responden yaitu sebanyak 9 responden atau sekitar 45 persen, disusul dengan kelompok umur kurang dari 31 tahun yaitu sebesar 7 responden atau 35 persen sedangkan sisanya