



BAPPELITBANGDA
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR



PPKP - LPPM UNHAS

LAPORAN AKHIR

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR TAHUN 2022



KERJASAMA
PUSAT PENGEMBANGAN KEBIJAKAN PEMBANGUNAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PPKP-LPPM)
UNIVERSITAS HASANUDDIN
DENGAN
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
TAHUN 2022

HALAMAN PENGESAHAN

**Judul : SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR TAHUN 2022**

1. Nama Mitra Program
Nama Mitra Program : Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar
2. Kepala : Dr. Sultan Suhab, SE., M.Si.
NIP : 19691215 199903 1 002
Unit : Pusat Pengembangan Kebijakan Pembangunan
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada
Masyarakat (PPKP LPPM)
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin
Alamat Kantor/Telp/Fax. : Gedung PPKP Unhas, HP/WA. 0821 8884 5544
3. Tim Pelaksana :
Ketua Tim : Ir. Andi Amrullah, MS.

Tenaga Ahli
 1. Dr. Sultan Suhab, SE., M.Si.
 2. Prof. Dr. Nursini, SE., MA.
 3. Prof. Dr. Ir. Sitti Bulkis, MS.
 4. Dr. Sri Undai Nurbayani, SE., M.Si.
 5. Dr. Muhammad Yunus, MA.
 6. Dr. Suryadi Lambali, MA.
 7. Drs. Lutfi Atmansyah, MA.
Tenaga Surveyor :
 1. Nur Alif Fajrin, S.Kom.
 2. Musdalifah
 3. Nur Wahyudin
 4. Nur Laely Mutmainnah
 5. Sepriani, S.Kp,Ns.
 6. Dg. Parani, S.Pd.
Tenaga Pendukung :
 1. Dra. St. Asma
 2. St. Marwah, SE.
 3. Suhartini, S.Kom.
 4. Saripuddin

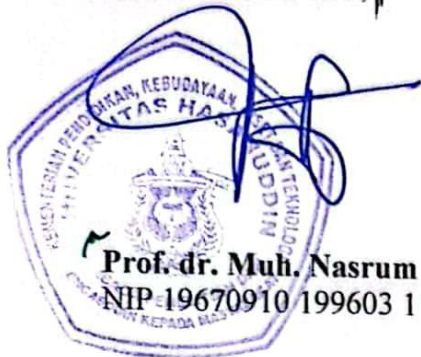
4. Luaran yang dihasilkan : Dokumen
5. Jangka Waktu Pelaksanaan : 3 Bulan (90 hari)
6. Biaya Total : Rp. 220.000.000,- (dua ratus dua puluh juta rupiah)
- Pemkab. Kep. Selayar : Rp. 220.000.000,- (dua ratus dua puluh juta rupiah)

Makassar, 15 November 2022

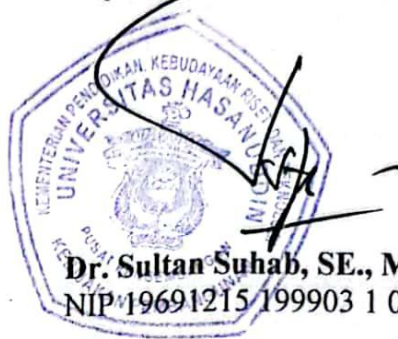
Mengetahui,

Ketua LPPM Unhas,

Kepala PPKP LPPM Unhas ,



Prof. dr. Muh. Nasrum Massi, Ph.D., Sp., MK.
NIP 19670910 199603 1 001



Dr. Sultan Suhab, SE., M.Si.
NIP 19691215 199903 1 002

KATA PENGANTAR

Kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2022 adalah kajian yang mencakup pelaksanaan penyelenggaraan layanan urusan pemerintahan daerah. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. dengan mengkaji pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini dilakukan terhadap 26 OPD yang ada di Kabupaten Kepulauan Selayar pada tahun 2022. Survei kepuasan masyarakat dilakukan pada OPD yang menyelenggarakan urusan wajib pelayanan dasar, urusan wajib non pelayanan dasar, dan penyelenggaraan urusan pelayanan pilihan, serta penyelenggaraan urusan layanan kewilayahan/kecamatan.

Survei ini menganalisis tingkat kepuasan masyarakat, dengan mengukur Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Indeks kepuasan masyarakat diukur pada semua OPD yang menyelenggarakan urusan pelayanan publik. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung bagi penyelenggara pemerintahan dan manfaat secara tidak langsung bagi masyarakat ketika telah tercipta perbaikan penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya Laporan SKM ini maka akan memberikan manfaat antara lain: 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik; 2). Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; 3). Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat; 4). Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah; 5). Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; 6). Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Pengkajian ini terlaksana atas kerjasama Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar melalui Bidang Litbang, Bappelitbangda dengan Pusat Pengembangan Kebijakan Pembangunan (PPKP) Universitas Hasanuddin. Terima kasih kepada Kepala Bidang dan Kepala Bappelitbangda Kabupaten Kepulauan Selayar yang mewakili pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar, anggota masyarakat yang telah memberikan informasi dan waktu luang, kepada tenaga lapangan (enumerator) yang dengan tekun melakukan wawancara, beserta unsur lain yang telah mendukung terselenggaranya semua rangkaian kegiatan survei ini. Semoga survei ini dapat memberikan informasi yang akurat untuk penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan

masyarakat. Mohon maaf atas segala keterbatasan dan hambatan selama pelaksanaan survei ini.

Hormat Kami,

Kepala PPKP Universitas Hasanuddin

RINGKASAN EKSEKUTIF *(Executive Summary)*

- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pemerintah daerah ditujukan untuk memotret dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar. Fokus untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, baik berupa pelayanan publik maupun implementasi program dan kegiatan pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Selayar yang meliputi urusan wajib pelayanan dasar, urusan wajib non pelayanan dasar, urusan pilihan, urusan penunjang urusan dan urusan kewilayahan kecamatan lingkup Kabupaten Kepulauan Selayar. Mendorong partisipasi masyarakat untuk menilai memberi informasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Ke depan, diharapkan berkembangnya layanan publik dan implementasi program pembangunan daerah yang lebih inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk kemajuan daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- Kualitas layanan yang diberikan pemerintah daerah pada masyarakat, fokus pada sembilan indikator, yakni: (1) kesesuaian persyaralat layanan, (2) kemudahan prosedur pelayanan, (3) kecepatan waktu dalam memberikan layanan, (4) kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, (5) kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan, (6) kompetensi/kemampuan petugas, (7) perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan, (8) kualitas sarana dan prasarana, serta (9) penanganan pengaduan pengguna layanan.
- IKM yang diproksi dari persepsi masyarakat penerima layanan dan manfaat program pada penyelenggara urusan wajib pelayanan dasar, penilaian kualitas layanan belum maksimal sehingga masih perlu lebih dioptimalkan. Ditandai oleh nilai rata-rata IKM dari 9 unsur pelayanan sebesar 73,17. Unsur pelayanan bernilai kategori BAIK adalah unsur kewajaran tarif/biaya layanan, selebihnya masih belum berkategori ‘tidak baik’, tetapi menunjukkan nilai rata-rata yang hampir mencapai kategori baik.
- Penyelenggaraan urusan wajib non pelayanan dasar, secara umum juga belum dinilai baik oleh masyarakat penerima layanan/manfaat program. Nilai IKM rata-rata untuk seluruh perangkat daerah penyelenggara urusan wajib non pelayanan dasar mencapai 75,80. Berdasarkan 9 indikator kualitas pelayanan, kewajaran tarif/biaya layanan merupakan penilaian tertinggi oleh masyarakat dengan nilai konversi IKM tertinggi, mencapai 88,03 dengan kategori BAIK. Perangkat daerah penyelenggara urusan wajib non pelayanan dasar, dengan nilai rata-rata IKM berkualitas kurang baik adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan nilai rata-rata IKM tertinggi atau berkualitas baik adalah Dinas Penanaman Modal dan PTSP.
- Penyelenggaraan urusan pilihan, secara umum menunjukkan penilaian layanan yang kurang baik, dengan nilai IKM rata-rata 75,53. Hal ini mengindikasikan masih perlunya optimalisasi pelayanan dan kualitas penyelenggaraan program pembangunan pada masing-masing perangkat daerah penyelenggara urusan pilihan. Pada penyelenggara urusan penunjang, kualitas layanan berdasarkan ke-9 unsur penilaian juga masih perlu lebih ditingkatkan, ditunjukkan dengan nilai rata-rata IKM pada seluruh perangkat daerah dan kecamatan sebesar 76,26. Kewajaran tarif/biaya layanan merupakan unsur pelayanan yang sangat berkualitas. Terdapat 5 dari 7 perangkat daerah termasuk kecamatan yang dinilai berkinerja BAIK dengan unsur pelayanan kewajaran tarif/wajar yaitu Bappeda dan Litbang, BPKAD, BKPSDM, Sekretariat daerah, dan Kecamatan.

- Secara umum, kualitas layanan terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Kepulauan Selayar masih perlu lebih ditingkatkan. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata nilai IKM hanya mencapai 75,13 atau berkategori KURANG BAIK. Unsur kualitas layanan kewajaran tarif/biaya layanan yang paling tinggi memperoleh apresiasi masyarakat, delapan unsur layanan lainnya masih perlu memperoleh perhatian khusus pemerintah daerah.
- Secara umum, kualitas layanan pada seluruh penyelenggara urusan pemerintahan daerah masih perlu ditingkatkan. Khususnya pada delapan indikator kualitas layanan yang masih memperoleh apresiasi yang belum optimal dari masyarakat penerima layanan/manfaat program. Kedelapan indikator tersebut adalah kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, waktu pelayanan, kesesuaian jenis layanan, kompetensi/kemampuan petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan harus lebih ditingkatkan bagi seluruh perangkat daerah. Sedangkan kualitas layanan yang terkait dengan kewajaran tarif/biaya layanan sudah memperoleh apresiasi tinggi dari masyarakat perlu terus dipertahankan dan jika diperlukan hingga pada nilai maksimal.

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	v
(Executive Summary)	v
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Sasaran Survei.....	2
1.2.1. Tujuan Survei	2
1.2.2. Sasaran dan Manfaat Survei	3
1.3. Sistematika Rencana Penulisan Laporan Survei	3
BAB II METODE SURVEI.....	1
2.1. Desain Ruang Lingkup Survei	1
2.2. Rancangan Sampel Survei.....	2
2.3. Pengumpulan Data dan Analisis	4
BAB III ANALISIS PEMBAHASAN HASIL SURVEI.....	6
3.1. IKM Penyelenggara Urusan Wajib Pelayanan Dasar	6
a. Dinas Pendidikan	6
b. Dinas Kesehatan.....	11
c. Dinas PU & TR	15
d. Dinas Perumahan & Permukiman	20
e. Satpol PP	25
f. Dinas Sosial.....	29
g. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD).....	34
3.2. IKM Penyelenggara Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar.....	37
a. Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP&KB.....	37
b. Dinas Lingkungan Hidup	41
c. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	45
d. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.....	50

e.	Dinas Perhubungan	54
f.	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian	58
g.	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & TK	63
h.	Dinas Perpustakaan & Kearsipan.....	67
3.3.	IKM Penyelenggara Urusan Pilihan.....	72
a.	Dinas Perikanan	72
b.	Dinas Pariwisata & Kebudayaan.....	77
c.	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan.....	83
d.	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah.....	88
3.4.	IKM Penyelenggara Urusan Penunjang Pemerintahan Daerah.....	94
a.	Bappeda Litbang	94
b.	BPKAD	100
c.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)	104
d.	Inspektorat Daerah	108
e.	Sekretariat Daerah.....	112
f.	Sekretariat DPRD.....	116
g.	Kecamatan.....	120
BAB IV	PENUTUP	124
4.1.	Kesimpulan	124
4.2.	Saran.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Jenis Layanan Berdasarkan Urusan	1
Tabel 2. 2. Jumlah Responden Berdasarkan Perangkat Daerah Penyelenggaran Urusan Pemerintahan Daerah	2
Tabel 2. 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
Tabel 3. 1. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	6
Tabel 3. 2. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	7
Tabel 3. 3. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	7
Tabel 3. 4. Persentase responden menurut jenis pekerjaan	8
Tabel 3. 5. Kualitas Layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kepulauan Selayar	9
Tabel 3. 6. Persentase responden menurut umur	11
Tabel 3. 7. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	12
Tabel 3. 8. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	12
Tabel 3. 9. Persentase responden menurut Jenis Pekerjaan	12
Tabel 3. 10. Kualitas Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar	13
Tabel 3. 11. Persentase responden menurut umur	16
Tabel 3. 12. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	16
Tabel 3. 13. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	16
Tabel 3. 14. Persentase responden menurut jenis pekerjaan	17
Tabel 3. 15. Kualitas Layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Kepulauan Selayar	17
Tabel 3. 16. Persentase responden menurut umur	20
Tabel 3. 17. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	21
Tabel 3. 18. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	21
Tabel 3. 19. Persentase responden menurut jenis pekerjaan	22
Tabel 3. 20. Kualitas Layanan Dinas Perumahan dan Pemukiman.....	22
Tabel 3. 21. Persentase responden menurut umur	25
Tabel 3. 22. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	25
Tabel 3. 23. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	26
Tabel 3. 24. Persentase responden menurut jenis pekerjaan	26
Tabel 3. 25. Kualitas Layanan pada Satpol PP Kabupaten Kepulauan Selayar	27
Tabel 3. 26. Persentase responden menurut umur	29
Tabel 3. 27. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	30
Tabel 3. 28. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	30
Tabel 3. 29. Persentase responden menurut jenis pekerjaan	31
Tabel 3. 30. Kualitas Layanan Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar	32
Tabel 3. 31. Persentase responden menurut umur	34
Tabel 3. 32. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	34
Tabel 3. 33. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	35
Tabel 3. 34. Persentase responden menurut jenis pekerjaan	35
Tabel 3. 35. Kualitas Layanan BPBD Kabupaten Kepulauan Selayar.....	36
Tabel 3. 36. Persentase responden menurut umur	38

Tabel 3. 37. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	38
Tabel 3. 38. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	39
Tabel 3. 39. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	39
Tabel 3. 40. Kualitas Layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan.....	40
Tabel 3. 41. Persentase responden menurut umur.....	42
Tabel 3. 42. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	42
Tabel 3. 43. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	43
Tabel 3. 44. Persentase responden menurut jenis pekerjaan	43
Tabel 3. 45. Kualitas Layanan Dinas lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Selayar.....	44
Tabel 3. 46. Persentase responden menurut umur.....	46
Tabel 3. 47. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	46
Tabel 3. 48. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	46
Tabel 3. 49. Persentase responden menurut jenis pekerjaan	47
Tabel 3. 50. Kualitas Layanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Selayar.....	48
Tabel 3. 51. Persentase responden menurut umur.....	50
Tabel 3. 52. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	50
Tabel 3. 53. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	51
Tabel 3. 54. Persentase responden menurut Jenis Pekerjaan	51
Tabel 3. 55. Kualitas Layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat & Desa	52
Tabel 3. 56. Persentase responden menurut umur.....	54
Tabel 3. 57. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	55
Tabel 3. 58. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	55
Tabel 3. 59. Persentase responden menurut Jenis Pekerjaan	55
Tabel 3. 60. Kualitas Layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.....	56
Tabel 3. 61. Persentase responden menurut umur.....	58
Tabel 3. 62. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	59
Tabel 3. 63. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	59
Tabel 3. 64. Persentase responden menurut Jenis Pekerjaan	59
Tabel 3. 65. Kualitas Layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian Kabupaten Kepulauan Selayar.....	60
Tabel 3. 66. Persentase responden menurut umur.....	63
Tabel 3. 67. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	63
Tabel 3. 68. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	64
Tabel 3. 69. Persentase responden menurut Jenis Pekerjaan	64
Tabel 3. 70. Kualitas Layanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & TK Kabupaten Kepulauan Selayar.....	65
Tabel 3. 71. Persentase responden menurut umur.....	67
Tabel 3. 72. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	68
Tabel 3. 73. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	68
Tabel 3. 74. Persentase responden menurut Jenis Pekerjaan	69
Tabel 3. 75. Kualitas Layanan Dinas Perpustakaan & Kearsipan.....	69
Tabel 3. 76. Persentase responden menurut umur.....	72
Tabel 3. 77. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	73
Tabel 3. 78. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	73
Tabel 3. 79. Persentase responden menurut Pekerjaan Responden.....	73
Tabel 3. 80. Kualitas Layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar.....	75
Tabel 3. 81. Persentase responden menurut umur.....	77

Tabel 3. 82. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	78
Tabel 3. 83. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	78
Tabel 3. 84. Persentase responden menurut pekerjaan.....	79
Tabel 3. 85. Kualitas Layanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	80
Tabel 3. 86. Persentase responden menurut umur	83
Tabel 3. 87. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	84
Tabel 3. 88. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	84
Tabel 3. 89. Persentase responden menurut pekerjaan responden	85
Tabel 3. 90. Kualitas Layanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan.....	86
Tabel 3. 91. Persentase responden menurut umur	89
Tabel 3. 92. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	89
Tabel 3. 93. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	90
Tabel 3. 94. Persentase responden menurut pekerjaan.....	90
Tabel 3. 95. Kualitas Layanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kepulauan Selayar	92
Tabel 3. 96. Persentase responden menurut umur	95
Tabel 3. 97. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	95
Tabel 3. 98. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	96
Tabel 3. 99. Persentase responden menurut pekerjaan.....	96
Tabel 3. 100. Kualitas Layanan Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar	98
Tabel 3. 101. Persentase Responden Menurut Umur	100
Tabel 3. 102. Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin.....	101
Tabel 3. 103. Persentase Responden Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	101
Tabel 3. 104. Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	101
Tabel 3. 105. Kualitas Layanan BPKAD Kabupaten Kepulauan Selayar.....	102
Tabel 3. 106. Persentase Responden Menurut Umur	104
Tabel 3. 107. Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin.....	105
Tabel 3. 108. Persentase Responden Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	105
Tabel 3. 109. Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	105
Tabel 3. 110. Kualitas Layanan BKPSDM Kabupaten Kepulauan Selayar.....	106
Tabel 3. 111. Persentase Responden Menurut Umur	108
Tabel 3. 112. Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin.....	109
Tabel 3. 113. Persentase Responden Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	109
Tabel 3. 114. Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	109
Tabel 3. 115. Kualitas Layanan Inspektorat Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar	110
Tabel 3. 116. Persentase Responden Menurut Umur	112
Tabel 3. 117. Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin.....	113
Tabel 3. 118. Persentase Responden Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	113
Tabel 3. 119. Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	113
Tabel 3. 120. Kualitas Layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar	114
Tabel 3. 121. Persentase responden menurut umur.....	116
Tabel 3. 122. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	116
Tabel 3. 123. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	117
Tabel 3. 124. Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	117
Tabel 3. 125. Kualitas Layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Kepulauan Selayar	118
Tabel 3. 126. Persentase responden menurut umur.....	120
Tabel 3. 127. Persentase responden menurut jenis kelamin.....	121

Tabel 3. 128. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan.....	121
Tabel 3. 129. Persentase responden menurut status pekerjaan.....	122
Tabel 3. 130. Kualitas Layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kepulauan Selayar.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Pendidikan Kabupaten Kepulauan Selayar	10
Gambar 3. 2.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar	14
Gambar 3. 3.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kepulauan Selayar	19
Gambar 3. 4.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Perumahan dan Permukiman Kabupaten Kepulauan Selayar	24
Gambar 3. 5.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar .	28
Gambar 3. 6.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar.....	33
Gambar 3. 7.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak Kabupaten Kepulauan Selayar	41
Gambar 3. 8.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan lingkungan hidup Kabupaten Kepulauan Selayar	45
Gambar 3. 9.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Pengendalian Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar	49
Gambar 3. 10.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kepulauan Selayar	53
Gambar 3. 11.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar	57
Gambar 3. 12.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kepulauan Selayar.....	62
Gambar 3. 13.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kepulauan Selayar	66
Gambar 3. 14.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar	71
Gambar 3. 15.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar	76
Gambar 3. 16.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar	81
Gambar 3. 17.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan pertanian Kabupaten Kepulauan Selayar.....	87
Gambar 3. 18.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan perindustrian, perdagangan, dan koperasi Kabupaten Kepulauan Selayar.....	93
Gambar 3. 19.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan perencanaan pembangunan dan Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar	99
Gambar 3. 20.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan pengelolaan keuangan dan aset daerah Kabupaten Kepulauan Selayar.....	103
Gambar 3. 21.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia aparatur Kabupaten Kepulauan Selayar...	107

Gambar 3. 22.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan pemeriksaan dan pengawasan keuangan Kabupaten Kepulauan Selayar.....	111
Gambar 3. 23.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan sekretariat daerah Kabupaten Kepulauan Selayar	115
Gambar 3. 24.	Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan sekretariat DPRD Kabupaten Kepulauan Selayar	119

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Implementasi pembangunan nasional dan daerah hakekatnya menjalankan penyelenggaraan fungsi pemerintahan, baik berupa layanan umum untuk publik maupun berupa implementasi program pembangunan yang ditujukan untuk mendorong peningkatan kemajuan pembangunan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara luas. Fungsi pemerintahan dalam mengimplementasi program pembangunan yang lain adalah fungsi pelayanan publik, dan fungsi birokrasi (pengaturan). Fungsi pembangunan adalah penyediaan infrastruktur atau sarana dan prasarana publik, pengembangan SDM aparat, dan lain-lain yang menunjang kegiatan dari fungsi pelayanan publik. Sementara fungsi birokrasi adalah kegiatan yang mengatur pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik, dimana tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator dari suatu pelayanan publik. Hasil layanan publik merupakan dampak dari resultante pelaksanaan fungsi pembangunan dan fungsi birokrasi dari suatu penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam rangka mewujudkan kinerja pelayanan publik yang baik, pemerintah menerbitkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penerapan regulasi tersebut diperkuat dengan beberapa peraturan untuk menerapkan pelayanan publik yang baik, salah satunya adalah Perpres No. 81/2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi hingga tahun 2025. Tujuan utama dari reformasi birokrasi ini adalah penerapan tata kelola yang baik (good governance) untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government). Agar senantiasa berada dalam track perwujudan pemerintahan yang bersih dan tata kelola yang baik, diperlukan acuan indikator pengukuran keberhasilan ataupun kegagalannya yang berbasis bukti. Bukan hanya sekedar ditujukan untuk kepentingan monitoring dan evaluasi, tetapi juga secara substansial ditujukan untuk menjadi referensi perumusan kebijakan pembangunan daerah lebih lanjut (*evidence based policy making*). Untuk itu, pemerintah daerah hendaknya secara terbuka dan berkala melakukan inisiasi penyelenggaraan survei terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan fungsi pemerintahan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, guna mendapatkan data dan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Berdasarkan perspektif tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar, melakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat secara berkala terhadap penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah setiap tahunnya. Survei dilakukan secara independen oleh perguruan tinggi mitra (Pusat Pengembangan Kebijakan Pembangunan-Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PPKP-LPPM) Universitas Hasanuddin terhadap penyelenggaraan kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan daerah oleh perangkat daerah yang melakukan pelayanan umum, mulai dari urusan wajib pelayanan minimum (SPM), urusan wajib non pelayanan umum, urusan pilihan, serta urusan penunjang urusan.

Survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 ini terutama ditujukan untuk mengukur indikator kinerja keberhasilan berbasis masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dijalankan oleh setiap perangkat daerah lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar. Survei ini akan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang juga menjadi pengukuran kinerja utama dan kinerja kunci untuk setiap perangkat daerah, baik dalam RPJMD maupun setiap Renstra Perangkat Daerah (Renstra OPD). IKM yang diperoleh pada survei ini merupakan gambaran persepsi masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik pemerintah daerah. Selain diharapkan menggambarkan capaian penyelenggaraan pemerintahan, juga menggambarkan harapan-harapan masyarakat terhadap pelaksanaan pemerintahan daerah secara berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Sasaran Survei

1.2.1. Tujuan Survei

Tujuan penyelenggaraan survei ini secara umum adalah untuk mendapatkan gambaran persepsi masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar, berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pemerintah daerah. Tujuan lebih spesifik dari survei ini adalah menyajikan IKM terhadap pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar, antara lain:

- Menyajikan IKM perangkat daerah urusan wajib pelayanan dasar;
- Menyajikan IKM perangkat daerah urusan wajib non pelayanan dasar;
- Menyajikan IKM perangkat daerah urusan pilihan;
- Menyajikan IKM perangkat daerah urusan penunjang urusan; dan
- Menyajikan IKM urusan kecamatan lingkup Kabupaten Kepulauan Selayar.

1.2.2. Sasaran dan Manfaat Survei

Diekspektasikan tujuan tersebut tercapai dengan baik, selanjutnya survei diharapkan mencapai sasaran-sasaran, sebagai berikut.

- Diperolehnya hasil penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar, sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah setiap tahunnya;
- Diperolehnya informasi dari masyarakat yang dapat digunakan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar berdasarkan kondisi empirik masyarakat;
- Tersedianya informasi bagi aparat pemerintahan daerah dalam rangka mengembangkan layanan yang lebih inovatif dalam menyelenggarakan pemerintahan di Kabupaten Kepulauan Selayar setiap tahunnya;
- Terdorongnya partisipasi masyarakat untuk menilai dan memberikan informasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik;
- Dimilikinya hasil penilaian penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik daerah berbasis masyarakat yang akurat dan dengan metode pengukuran ilmiah untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan urusan yang diselenggarakan pada setiap perangkat daerah lingkup Kabupaten Kepulauan Selayar.

1.3. Sistematika Rencana Penulisan Laporan Survei

Laporan hasil survei yang merefleksikan tingkat kepuasan masyarakat yang diprosikan dari indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik daerah setiap tahunnya, disusun dengan sistematika berikut ini.

Bab I, berupa bab pendahuluan memuat antara lain latar belakang, maksud, tujuan dan sasaran, manfaat, serta sistematika penulisan.

Bab II, berupa bab metodologi yang memuat tentang metode yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan survei, yang terkait dengan jumlah sampel, metode pengumpulan, sebaran sampel hingga pada metode analisis yang dipergunakan.

Bab III, berupa bab analisis dan bahasan hasil survei yang memuat empat komponen urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah, yakni IKM terhadap penyelenggaraan urusan wajib pelayanan dasar, IKM terhadap penyelenggaraan urusan wajib non pelayanan dasar,

IKM penyelenggaraan urusan pilihan, serta IKM penyelenggaraan urusan penunjang urusan pemerintahan daerah.

Bab IV, berupa bab penutup yang memuat kesimpulan dan rekomendasi kebijakan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Desain Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar meliputi penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah sebelumnya dan yang sedang berjalan berupa pelayanan publik dan penyelenggaraan program, kegiatan dan sub-kegiatan pembangunan daerah yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Ruang lingkup penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah oleh setiap perangkat daerah dikelompokkan berdasarkan penyelenggaraan urusan yang dijalankan, meliputi: (1) penyelenggaraan urusan wajib pelayanan dasar, (2) penyelenggaraan urusan wajib non pelayanan dasar, (3) penyelenggaraan urusan pilihan, serta (4) penyelenggaraan urusan penunjang urusan.

Tabel 2. 1. Jenis Layanan Berdasarkan Urusan

I. Urusan Wajib Pelayanan Dasar	II. Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar
Pendidikan	Tenaga Kerja
Kesehatan	Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
Pekerjaan Umum	Urusan pangan
Pemukiman dan Perumahan	Urusan pertanahan
Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat	Lingkungan Hidup
Sosial	Administrasi kependudukan dan catatan sipil
III. Urusan Pilihan	Pemberdayaan masyarakat dan desa
Parawisata	Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana
Pertanian	Perhubungan
Kelautan dan Perikanan	Komunikasi dan Informatika
IV. Urusan Penunjang Urusan	Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
Sekretariat Daerah	Penanaman modal & PTSP

Sekretariat DPRD	Kepemudaan dan Olahraga
Perencanaan & Litbang Pembangunan Daerah	Kebudayaan
Pengelolaan Keuangan & Aset Daerah	Perpustakaan
Pemeriksaan dan Pengawasan Keuangan	Statistik
Kepegawaian & Pengembangan SDM Aparatur	Arsip dan Persandian
Penyelenggaraan Urusan Kecamatan	

2.2. Rancangan Sampel Survei

Kabupaten Kepulauan Selayar terdiri atas 11 wilayah kecamatan, dimana enam kecamatan berada di Pulau Selayar dan dikenal sebagai wilayah daratan dan lima kecamatan di pulau-pulau kecil dan dikenal sebagai wilayah pulau. Terminologi ini digunakan dalam pembahasan untuk membedakan hasil pelaksanaan pemerintahan di wilayah daratan dan wilayah pulau.

Kegiatan survei akan dilaksanakan pada semua kecamatan implementasi pelayanan publik dan penyelenggaraan program, kegiatan dan sub-kegiatan pembangunan daerah oleh semua perangkat daerah penyelenggara urusan pemerintahan daerah. Responden yang dipilih adalah masing-masing rumah tangga atau individu penerima layanan dari implementasi pelayanan publik dan penerima manfaat penyelenggaraan program, kegiatan dan sub-kegiatan yang diimplementasikan pemerintah daerah.

Tabel 2. 2. Jumlah Responden Berdasarkan Perangkat Daerah Penyelenggaran Urusan Pemerintahan Daerah

No	Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan	Jumlah Responden	Sasaran Responden	Keterangan
1	Sekretariat Daerah	10	PD & Masyarakat	PD & Masyarakat penerima layanan Setda
2	Sekretariat DPRD	10	Anggota DPRD	Anggota DPRD penerima layanan sekretariat
3	Inspektorat Daerah	10	PD	PD penerima layanan inspektorat
4	Dinas Pendidikan	15	Guru SD & SMP	Penerima layanan Diknas

No	Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan	Jumlah Responden	Sasaran Responden	Keterangan
5	Dinas Kesehatan	20	Masyarakat	Penerima Layanan Kesehatan/RS
6	Dinas PU & TR	10	Kontraktor & Masyarakat	Masyarakat Pemakai Infrastruktur
7	Dinas Perumahan & Permukiman	10	Pengemban & Masyarakat	Masyarakat Pemakai Fasum Permukiman
8	Satpol PP	10	Masyarakat	Penerima layanan Satpol PP
9	Dinas Sosial	10	Masyarakat	Penerima layanan Dinsos
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP&KB	10	Masyarakat	Penerima manfaat Dinas
11	DLH	10	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat program dinas
12	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	15	Masyarakat/PD	Penerima layanan Dukcapil
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat & Desa	15	Masyarakat & Aparat Desa	Penerima layanan & manfaat
14	Dinas Perhubungan	10	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat
15	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian	10	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat
16	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & TK	10	Investor	Investor Penerima layanan Penanaman Modal
17	Dinas Perpustakaan & Kearsipan	10	Masyarakat	Penerima layanan dinas
18	Dinas Perikanan	15	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat dinas
19	Dinas Pariwisata & Kebudayaan	10	Wisatawan	Penerima layanan & manfaat dinas
20	Dinas Pertanian & Ketahanan Pangan	10	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat dinas
21	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah	10	Pelaku usaha dan Masyarakat	Penerima layanan & manfaat dinas

No	Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan	Jumlah Responden	Sasaran Responden	Keterangan
22	Bappeda Litbang	15	PD	PD penerima layanan & kemitraan
23	BPKPD	15	PD	PD Penerima layanan & kemitraan
24	BKPSDM	15	PD	ASN PD penerima layanan
25	BPBD	10	Masyarakat	Penerima layanan
26	11 Kecamatan @5	55	Masyarakat	Penerima layanan kecamatan
	Jumlah Responden	350		

2.3. Pengumpulan Data dan Analisis

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner penelitian. Wawancara dilakukan secara langsung pada responden yang dipilih secara acak berdasarkan klaster. Kusioner dibuat dalam bentuk digital. Kusioner dibuat dalam format google form yang dapat dengan mudah dikoreksi dari tim peneliti dan enumerator di lapangan. Selain dalam bentuk digital (softcopy), disediakan juga dalam bentuk hardcopy untuk mengantisipasi pada daerah yang tidak terhubung dengan jaringan internet. Hasil wawancara dengan kuisisioner kertas, segera dipindahkan oleh enumertor setelah terhubung dengan jaringan.

Data yang dikumpulkan meliputi identitas responden dan (umur, pendidikan, dan pekerjaan) dan persepsi responden terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pada bagian persepsi yang dinilai adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap semua layanan yang dilaksanakan dari penyelenggaraan pemerintahan daerah. Tingkat kepuasan ini akan diproksi dari indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Kuesioner memuat tiga informasi pokok, yakni (1) identitas responden, (2) jenis layanan dan atau program/kegiatan/sub-kegiatan, serta (3) kualitas layanan dan atau program/kegiatan/sub-kegiatan yang diterima oleh masyarakat.

Terkait dengan kualitas layanan yang menjadi fokus sumber informasi untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat, kuesioner dikembangkan dengan memuat sembilan informasi penting, yakni: (1) kesesuaian persyaralat layanan, (2) kemudahan prosedur pelayanan, (3) kecepatan waktu dalam memberikan layanan, (4) kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, (5) kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan, (6) kompetensi/kemampuan petugas, (7) perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan, (8)

kualitas sarana dan prasarana, serta (9) penanganan pengaduan pengguna layanan. Untuk sampai kepada pengukuran indeks kepuasan masyarakat, persepsi masyarakat diukur dengan skala 1-4 untuk setiap informasi yang dibutuhkan pada setiap jenis layanan yang diterima. Differensial jawaban tidak berbentuk pilihan ganda, tetapi tersusun dalam satu order kontinum dengan jawaban yang bersifat tertutup. Selain itu terdapat sejumlah pertanyaan dengan jawaban yang bersifat terbuka untuk memperoleh gambaran dari daftar usulan atau harapan masyarakat pada setiap jenis layanan sebagai usulan di masa akan datang.

Data dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan tabel matriks dan grafik untuk menggambarkan kecenderungan dari persepsi masyarakat yang nantinya akan menyajikan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat berdasarkan penyelenggaraan urusan setiap perangkat daerah dan secara kumulatif akan membentuk IKM pemerintah daerah untuk tahun yang bersangkutan. Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat dapat diketahui kinerja unit pelayanan setiap OPD pada tabel 2.3.

Tabel 2. 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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

BAB III

ANALISIS PEMBAHASAN HASIL SURVEI

3.1. IKM Penyelenggara Urusan Wajib Pelayanan Dasar

Penyelenggaraan pemerintahan daerah urusan wajib pelayanan dasar, termasuk di dalamnya standar pelayanan minimum (SPM) yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten. Urusan pemerintahan daerah wajib pelayanan dasar ini meliputi enam urusan, yakni: (1) Pendidikan, (2) kesehatan, (3) pekerjaan umum, (4) perumahan rakyat, (5) ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, serta (6) sosial. Penyelenggaraan masing-masing urusan oleh perangkat daerah dengan tugas dan fungsi yang relevan.

a. Dinas Pendidikan

Data dan informasi penyelenggaraan urusan pendidikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kepulauan Selayar disajikan dalam empat analisis, yakni: (1) identitas responden, (2) jenis layanan, (3) kualitas layanan, serta (4) rekomendasi.

1) Identitas Responden

Tabel 3. 1 Persentase responden menurut jenis kelamin

No	Umur Responden	Persentase
1	< 31 Tahun	26.7
2	31 – 40 Tahun	60.0
3	41 – 50 Tahun	6.7
4	51 – 60+ Tahun	6.7
	Total	100.00

Sumber: data primer (2022)

Berdasarkan Persentase responden menurut kelompok umur menggambarkan dimana jumlah responden terbesar berada pada kelompok umur 31-40 tahun yaitu sebesar 60%, menyusul responden dengan kelompok umur dibawah 31 tahun yaitu sebesar 20% sedangkan kelompok umur 40 s/d 50 tahun dan umur 51-60 tahun masing-masing sebesar

8	Kualitas sarana dan prasarana	77.5	B	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.0	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	76.9	B	Baik

Sumber: data primer (2022)

4) Rekomendasi

Hasil persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan layanan yang diberikan BPBD rata-rata memberikan penilaian yang sudah baik sehingga diharapkan BPBD dapat mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan saat ini karena prosedur layanan sudah 100% responden menganggap sudah baik, termasuk cepat dalam pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini didukung dengan hasil penilaian responden sebesar 90% menyatakan bahwa penanganan layanan sudah baik dan 10% menyatakan sudah sangat baik sekali.

3.2. IKM Penyelenggara Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar

Penyelenggaraan pemerintahan daerah urusan wajib non pelayanan dasar, termasuk di dalamnya standar pelayanan minimum (SPM) yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten. Urusan pemerintahan daerah wajib non pelayanan dasar ini meliputi delapan urusan, yakni: (1) pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, (2) lingkungan hidup, (3) administrasi kependudukan dan catatan sipil, (4) pemberdayaan masyarakat dan desa, (5) perhubungan, (6) komunikasi dan informatika dan (7) penanaman modal dan PTSP, serta (8) perpustakaan dan kearsipan. Penyelenggaraan masing-masing urusan oleh perangkat daerah dengan tugas dan fungsi yang relevan.

a. Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP&KB

Data dan informasi penyelenggaraan urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP dan KB Kabupaten Kepulauan Selayar disajikan dalam empat analisis, yakni: (1) identitas responden, (2) jenis layanan, (3) kualitas layanan, serta (4) rekomendasi.

1) Identitas Responden

Mencermati indeks kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan adalah Melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA), Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Dalduk KB). Dari semua

Provider perlu pula memperhatikan tentang pentingnya merespons cepat terhadap segala komplain yang dilontarkan masyarakat.

Adapun mengenai biaya layanan yang menurut masyarakat sudah sesuai dan memang demikianlah seharusnya unsur pelayanan ini dijalankan. Karena sesungguhnya spirit birokrasi sebagai Lembaga pelayanan itu adalah pada keikhlasan dalam pelayanan dan tidak membebani masyarakat dengan berbagai macam biaya yang tidak wajar. Demikian pula dengan sikap dan perilaku birokrasi yang dinilai masyarakat cukup baik, ini perlu dipertahankan.

e. Dinas Perhubungan

Data dan informasi penyelenggaraan urusan perhubungan oleh Dinas Perhubungan Kepulauan Selayar disajikan dalam empat analisis, yakni: (1) identitas responden, (2) jenis layanan, (3) kualitas layanan, serta (4) rekomendasi.

1) Identitas Responden

Tabel 3. 56. Persentase responden menurut umur

No.	Umur Responden	Persentase
1	< 31 Tahun	60.0
2	31 – 40 Tahun	20.0
3	41 – 50 Tahun	20.0
4	51 – 60+Tahun	
	Total	100.0

Sumber: data primer (2022)

Tabel ini memberi gambaran tentang distribusi responden menurut kelompok umur. Mayoritas responden yang disurvei berada pada kelompok umur di bawah 31 tahun (60%). Sedangkan kelompok umur 31-40 dan 40-50 masing-masing mendapat proporsi 20%. Adapun kelompok umur diatas 50 tahun tidak ada respondennya. Hal menunjukkan bahwa usia di bawah 30 tahun yang lebih banyak berhubungan terkait dengan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.

Tabel 3. 57. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Persentase
1	Pria	90.0
2	Wanita	10.0
	Total	100.0

Sumber: data primer (2022)

Menurut tabel di atas, mayoritas responden yang disurvei adalah berjenis kelamin Pria (90%) dan sisanya adalah Wanita (10%). Apa yang dapat kami tunjukkan dalam tabel ini bahwa, kecenderungan masyarakat yang berurusan dengan Dinas Perhubungan adalah Pria yang tentu saja memiliki kepentingan yang lebih banyak bersifat maskulin ketimbang urusan yang mungkin hanya peruntukannya untuk Wanita.

Tabel 3. 58. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan Responden	Persentase
1	< SLTP	10.0
2	SLTA	60.0
3	Diploma	
4	Sarjana	30.0
	Total	100.0

Sumber: data primer (2022)

Menurut tabel di atas, responden dengan latar belakang Pendidikan SLTA mendominasi responden yaitu sebanyak 60%, Adapun sisanya yaitu 30% dengan latar belakang sarjana dan 10% berlatar belakang SLTP kebawah. Ini menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan responden dengan latar belakang Pendidikan SLTA ini yang paling banyak berurusan dengan pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.

Tabel 3. 59. Persentase responden menurut Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan Responden	Persentase
1	PNS	
2	TNI	
3	POLRI	
4	Swasta	40.0
5	Wirausaha	30.0
6	Lainnya	30.0
	Total	100.0

Sumber: data primer (2022)

Dengan latar belakang pendidikan mayoritas SLTA yang berurusan dengan Dinas Perhubungan bersifat linear dengan latar belakang jenis pekerjaan responden yaitu swasta (40%), wirausaha (30%) dan lainnya (30%). Tiadanya responden dengan latar belakang pekerjaan PNS, TNI dan Polri menunjukkan bahwa mereka tidak banyak berurusan dengan Dinas Perhubungan.

2) Jenis Layanan

Adapun jenis layanan pada Dinas Perhubungan meliputi:

1. Layanan Dokumen/Data/Informasi
2. Pelayanan rekonstruksi parkir
3. Surat Izin
4. Surat Keterangan/Rekomendasi

3) Kualitas Layanan

Tabel 3. 60. Kualitas Layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	77.5	B	Baik
3	Waktu pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	82.5	B	Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.0	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	77.5	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	70.0	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	67.5	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	75.0	C	Kurang Baik

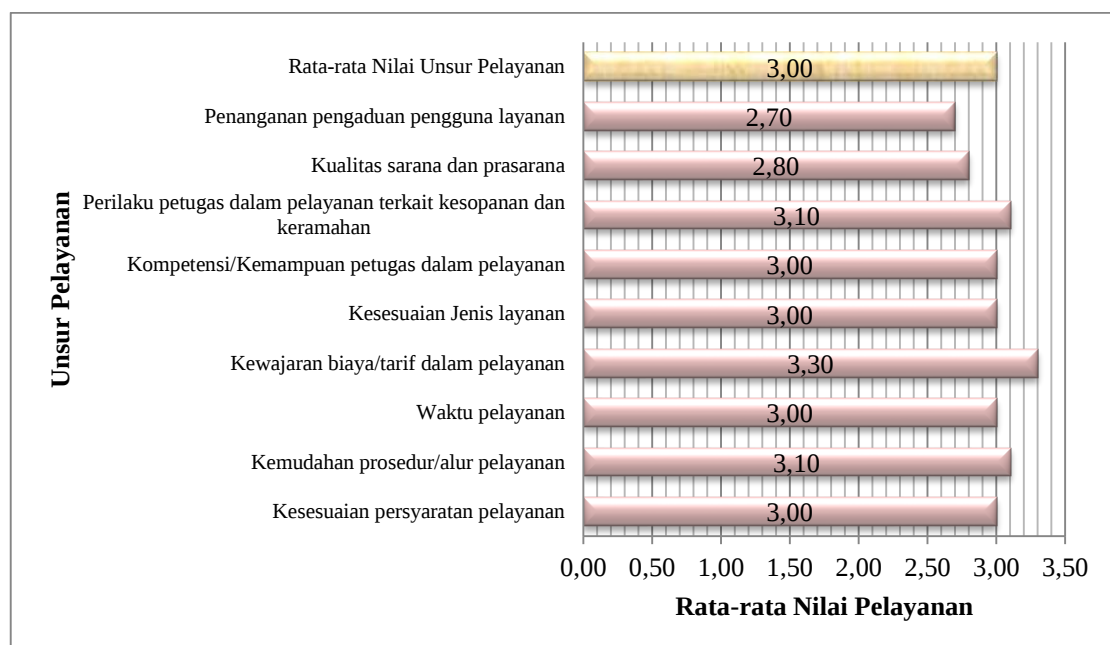
Sumber: data primer (2022)

Tabel di atas memberi gambaran tentang kualitas layanan pada Dinas Perhubungan dengan nilai Mutu Layanan rata-rata C atau kurang baik. Dari 9 unsur layanan yang

disurvei, maka yang paling buruk adalah Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan nilai konversi IKM 67,5. Nilai ini sangat buruk sesungguhnya karena menunjukkan tentang rendahnya responsifitas birokrasi. Nilai buruk berikutnya adalah pada kualitas sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai 70.

Adapun Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, menurut survei sudah baik (B) dengan nilai konversi IKM rata-rata di atas 75.

Gambar 3. 11. Rata-rata nilai pelayanan untuk setiap unsur pelayanan urusan Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar



Sumber: data primer (2022)

4) Rekomendasi

Pada umumnya meskipun tidak semuanya demikian, perilaku birokrasi itu cenderung untuk tidak mau dikritik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil survei yang menunjukkan bahwa provider pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar cenderung anti kritik dengan rendahnya penilaian masyarakat pada Penanganan pengaduan pengguna layanan atau mekanisme complain.

Penting bagi provider untuk memahami bahwa keterbukaan untuk menerima komplain itu menjadi salah satu ciri birokrasi modern saat ini. Tidak terkecuali tentunya pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar untuk senantiasa terbuka dan

bersedia menerima aduan masyarakat, salah satu bentuknya adalah kritik yang sejatinya bertujuan untuk memperbaiki layanan. Mungkin perlu dipikirkan media yang digunakan untuk mendapatkan masukan dari masyarakat, misalnya melalui media sosial ataupun bentuk elektronik lainnya.

Mengenai sarana dan prasarana pelayanan yang dinilai cukup buruk juga oleh masyarakat, disarankan untuk segera ditingkatkan. Ini penting karena kedepannya nanti, pelayanan birokrasi cenderung kearah paperless dan online. Tentu hal ini harus direspons lebih awal oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.

Adapun mengenai kewajaran biaya dan sikap perilaku provider yang dinilai masyarakat sudah baik (B), masih perlu ditingkatkan. Kalau perlu dengan pelayanan yang serba gratis itu sungguh-sungguh sangat membantu masyarakat yang mendapat pelayanan. Demikian pula dengan kemudahan prosedur yang dinilai masyarakat sudah baik, masih perlu juga ditingkatkan, misalnya dengan menggunakan aplikasi atau berbasis online lainnya.

f. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian

Data dan informasi penyelenggaraan urusan komunikasi, informatika, statistik dan persandian oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kepulauan Selayar disajikan dalam empat analisis, yakni: (1) identitas responden, (2) jenis layanan, (3) kualitas layanan, serta (4) rekomendasi.

1) Identitas Responden

Tabel 3. 61. Persentase responden menurut umur

No.	Umur Responden	Persentase
1	< 31 Tahun	50.0
2	31 – 40 Tahun	50.0
3	41 – 50 Tahun	
4	51 – 60+Tahun	
	Total	100.0

Sumber: data primer (2022)

Tabel ini menunjukkan bahwa kecenderungan responden yang berurusan untuk mendapatkan pelayanan dari Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian Kabupaten Kepulauan Selayar berada pada kisaran 40 tahun ke bawah, yakni 50% berumur antara 31-40, dan sisanya di bawah 31 tahun. Ini menunjukkan bahwa