



LAPORAN AKHIR

SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

2024

perawatan terhadap sarana dan prasarana yang sudah ada; (iii) Meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan melalui penyusunan prosedur penanganan pengaduan yang jelas dan transparan, dan meningkatkan jumlah petugas yang menangani pengaduan

3.4. IKM Penyelenggara Urusan Penunjang Pemerintahan Daerah

3.4.1. Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah

3.4.1.1. Identitas Responden

Pada tabel persentase responden menurut umur Bappeda Litbang menggambarkan bahwa berdasarkan kategori umur dari 21 jumlah responden, dimana sebanyak 10 responden atau 47,62 persen berada pada kategori umur 31-40 tahun, sedangkan selebihnya kategori <31 tahun sebanyak 6 responden atau 28,58 persen dan responden dengan umur 41-50 tahun sebanyak 5 responden atau 23,80 persen.

Tabel 3. 75.
Persentase Responden Menurut Umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	6	28,58
2	31 – 40 Tahun	10	47,62
3	41 – 50 Tahun	5	23,80
4	51 – 60+ Tahun	0	-
Total		21	100.00

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 3. 76.
Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	11	52,38
2	Wanita	10	47,62
Total		21	100.00

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan pada Bappeda Litbang menggambarkan responden dari kategori jenis kelamin, dimana dari 21 jumlah responden sebanyak 11 responden atau 52,38 persen merupakan responden dengan jenis kelamin laki-laki dan responden wanita sebanyak 10 responden atau sekitar 47,62 persen.

Tabel 3. 77.
Persentase Responden Menurut Pendidikan Terakhir Yang Ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	0	-
3	Diploma	1	4,76
4	Sarjana	20	95,24
Total		21	100.00

Sumber: Data diolah, 2024

3.4.1.2. Jenis Layanan

Berdasarkan data layanan pada masyarakat dalam survey kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat disimpulkan bahwa layanan yang paling banyak diakses masyarakat adalah layanan dokumen/data/informasi, yaitu sebesar 60%. Layanan dokumen/data/informasi ini mencakup layanan penyediaan dokumen, data, dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti data statistik, rencana pembangunan daerah, dan informasi tentang program dan kegiatan pembangunan.

Layanan lain yang juga banyak diakses masyarakat adalah layanan surat keterangan/rekomendasi, yaitu sebesar 20 persen. Layanan surat keterangan/rekomendasi ini mencakup layanan penerbitan surat keterangan atau rekomendasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan penghasilan, dan surat rekomendasi untuk keperluan beasiswa atau pekerjaan.

Layanan lainnya yang juga diakses masyarakat adalah layanan konsultasi, yaitu sebesar 10%. Layanan konsultasi ini mencakup layanan pemberian konsultasi atau pendampingan kepada masyarakat dalam hal perencanaan pembangunan daerah, penyusunan proposal, dan pelaksanaan kegiatan pembangunan.

Berikut adalah analisis singkat terhadap data layanan pada masyarakat dalam survey kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar:

a. Layanan dokumen/data/informasi

Layanan dokumen/data/informasi merupakan layanan yang paling banyak diakses masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan informasi yang akurat dan terkini tentang pembangunan daerah. Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan kualitas layanan dokumen/data/informasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Layanan surat keterangan/rekomendasi

Layanan surat keterangan/rekomendasi juga merupakan layanan yang banyak diakses masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan layanan yang cepat dan mudah dalam memperoleh surat keterangan atau rekomendasi yang dibutuhkan. Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan efisiensi layanan surat keterangan/rekomendasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

c. Layanan konsultasi

Layanan konsultasi merupakan layanan yang belum banyak diakses masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya menyadari pentingnya layanan konsultasi dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan daerah. Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar

perlu meningkatkan sosialisasi tentang layanan konsultasi agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat.

3.4.1.3. Kualitas Layanan

Tabel kualitas layanan Bappeda Litbang Menunjukkan Rata-rata nilai unsur pelayanan pada Bappeda Litbang sebesar 82,11. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Unit Layanan Bappeda Litbang masih dalam kategori Baik atau dengan nilai B, walaupun ada unsur pelayanan pada Bappeda Litbang yang mendapat nilai 91,67 atau kategori sangat baik. Dari 9 unsur penilaian hanya unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapat nilai 91,67 atau kategori sangat baik, sedangkan unsur penilaian lainnya seperti persyaratan; system, mekanisme, dan prosedur; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat mutu layanan dengan nilai B yang berarti kinerja unit pelayanan berkategori Baik. Sementara unsur pelayanan waktu penyelesaian mendapat nilai C untuk mutu layanan yang berarti kinerja unit pelayanan berkategori Kurang Baik.

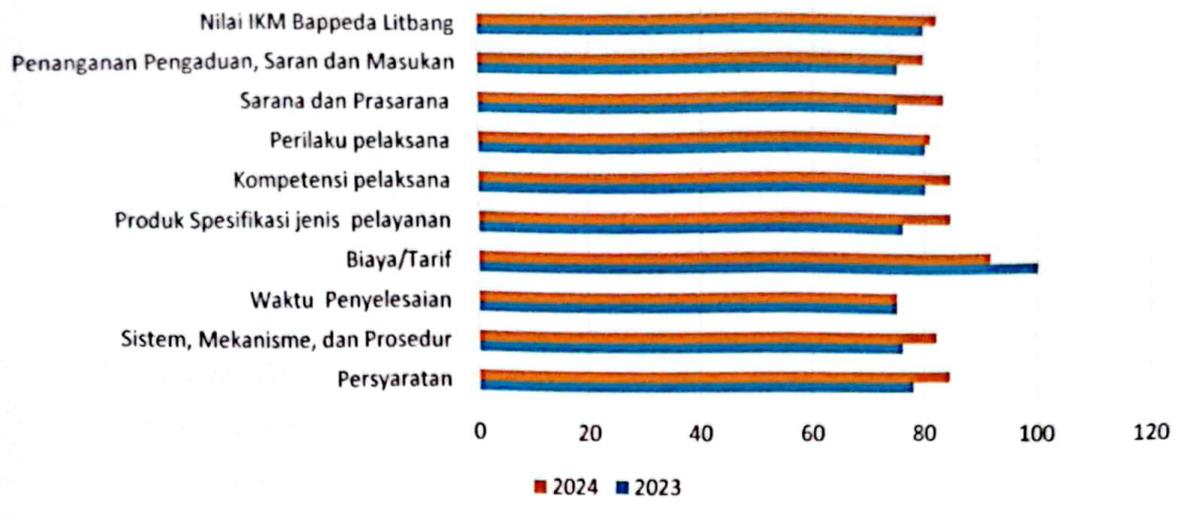
Tabel 3. 78.
Kualitas Layanan Bappeda Litbang

Unsur Layanan	Nilai Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Persyaratan	84,52	B	Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,14	B	Baik
Waktu Penyelesaian	75,00	C	Kurang Baik
Biaya/Tarif	91,67	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	84,52	B	Baik
Kompetensi pelaksana	84,52	B	Baik
Perilaku pelaksana	80,95	B	Baik
Sarana dan Prasarana	83,33	B	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79,76	B	Baik
Nilai IKM Bappeda Litbang	82,11	B	Baik

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Gambar komparasi nilai IKM Bappeda Litbang terlihat bahwa 8 dari 9 unsur layanan pada Bappeda Litbang mengalami peningkatan nilai IKM, sementara hanya 1 unsur layanan yang mengalami penurunan nilai IKM yakni biaya/tarif. Penurunan nilai IKM pada unsur layanan biaya/tarif sebanyak sekitar 8 basis poin tidak membuat mutu layanan juga mengalami penurunan, mutu layanan Bappeda Litbang tetap dengan nilai A. Namun hal ini perlu mendapat perhatian bagi pihak Bappeda Litbang sebab jika dibiarkan terus seperti itu, mutu layanan dapat terus turun peringkat atau menjadi nilai B. Lebih lanjut dapat dilihat bahwa unsur pelayanan waktu penyelesaian tidak mengalami perubahan dari tahun 2023 ke tahun 2024, Dimana unsur ini masih dengan nilai IKM 75 dengan mutu layanan C kategori kurang baik. Unsur ini juga perlu mendapat perhatian dari pihak Bappeda Litbang untuk ditingkatkan ke depannya.

Gambar 3.19
Komparasi Nilai IKM Bappeda Litbang



Sumber: Data diolah, 2024

3.4.1.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei penilaian IKM yang telah dilaksanakan pada setiap unsur layanan yang diberikan oleh Bappeda Litbang 7 (tujuh) unsur diantaranya mendapat penilaian dari responden dengan nilai "Baik", 1 unsur berkategori "sangat baik", dan 1 unsur berkategori "kurang baik". Berdasarkan hal tersebut disarankan agar perlu berfokus pada unsur waktu penyelesaian yang berkategori "Kurang Baik" untuk dapat ditingkatkan ke depannya. Hal yang bisa dilakukan misalnya dengan memangkas waktu penyelesaian layanan dengan menggunakan prosedur digital guna mempercepat waktu penyelesaian layanan. Selain itu, unsur layanan Biaya/Tarif juga perlu mendapat perhatian karena menunjukkan penurunan dari tahun 2023 ke tahun 2024. Hal ini menunjukkan mulai ada penurunan kepuasan dari Masyarakat terkait unsur layanan ini pada Bappeda Litbang.

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas waktu penyelesaian tugas di Bappeda Litbang, perlu dilakukan optimalisasi penggunaan teknologi seperti sistem informasi manajemen dan otomatisasi proses. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi juga sangat penting. Selain itu, standarisasi prosedur kerja, peningkatan koordinasi dan kolaborasi, serta pengelolaan waktu yang efektif akan sangat membantu. Evaluasi kinerja secara berkala dan penerapan sistem *reward and punishment* dapat menjadi motivasi tambahan bagi pegawai. Fokus pada penyederhanaan birokrasi, peningkatan koordinasi antar instansi, ketersediaan data yang akurat, dan sumber daya yang memadai juga perlu diperhatikan. Dengan menerapkan langkah-langkah ini secara komprehensif, diharapkan Bappeda Litbang dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan berkualitas.