



BAPPELITBANGDA
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR



PPKP-LPPM UNHAS

LAPORAN AKHIR

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR TAHUN 2023



KERJASAMA
PUSAT PENGEMBANGAN KEBIJAKAN PEMBANGUNAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PPKP-LPPM)
UNIVERSITAS HASANUDDIN
DENGAN
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
TAHUN 2023

HALAMAN PENGESAHAN

**Judul : SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR TAHUN 2023**

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-LPPM Unhas,
HP/WA. 081 342 990 474
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. Dr. Muhammad Yunus, MA.
 4. Dr. Suryadi Lambali, MA.
 5. Drs. Lutfi Atmansyah, MA.
Asisten Tenaga Ahli
 1. A. Aulia Fadillah, SP.
 2. A. Azzah Fauziyyah, SE.
Tenaga Surveyor :
 1. Nur Alif Fajrin, S.Kom.
 2. Anna Opu, SE.
 3. Ririn Opu, S.Kep., Ns.
 4. Nur Hafidza, A.Md.Kep.
 5. Sepriani, S.Kp,Ns.
 6. Dg. Parani, S.Pd.
 7. Ira Maya Burhan, S.Pd.
 8. Ayu Ardina

- 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 : 4 Bulan (120 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, 10 November 2023

Mengetahui,

Kepala PPKP-LPPM Unhas,

Ketua Tim ,

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

Ir. Andi Amrullah, MS.
NIP 19631231 199002 1 003

KATA PENGANTAR

Kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2023 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 dilakukukan terhadap seluruh perangkat daerah dan kecamatan yang ada di Kabupaten Kepulauan Selayar pada tahun 2023. Survei kepuasan masyarakat dilakukan pada perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan wajib pelayanan dasar, urusan wajib non pelayanan dasar, urusan pilihan, urusan penunjang urusan dan penyelenggaraan urusan layanan kewilayahan/kecamatan.

Survei ini menganalisis tingkat kepuasan masyarakat, dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Indeks kepuasan masyarakat diukur pada semua perangkat daerah dan kecamatan yang menyelenggarakan urusan pelayanan public dan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah lainnya. 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 penyelenggaraan pemerintahan daerah dan manfaat secara tidak langsung bagi masyarakat ketika telah tercipta perbaikan penyelenggaraan pemerintahan. Secara spesifik Laporan Survei IKM ini diharapkan 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 Daerah; 5). Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah 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 LIitbang dan Kepala Bappelitbangda Kabupaten Kepulauan Selayar yang mewakili pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar, anggota masyarakat yang meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan penilaian yang jujur dan akurat, 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 dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan public dan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah ke depan, sehingga berdampak pada terwujudnya kemajuan daerah dan terciptanya kesejahteraan masyarakat yang semakin baik dan berkesinambungan dalam jangka panjang. Mohon maaf atas segala keterbatasan dan hambatan selama pelaksanaan survei ini. Semoga kontribusi segenap pihak bernilai ibadah, dan memberi kebaikan pada segenap stakeholder pembangunan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hormat Kami,

Kepala PPKP Universitas Hasanuddin

RINGKASAN EKSEKUTIF *(Executive Summary)*

- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Selayar 2023 ini ditujukan untuk memotret dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah. 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 dan 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 prasyarat 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 penyelenggaraan urusan wajib pelayanan dasar, penilaian kualitas layanan belum maksimal sehingga masih perlu lebih dioptimalkan. Ditandai oleh nilai rata-rata IKM 2023 pada 9 unsur pelayanan mencapai 78,00 atau setara dengan kategori B (baik) meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya mencapai 73,17 poin yang masih berkategori C (kurang baik). Unsur pelayanan kewajaran tarif/biaya layanan kmenunjukkan penilaian kategori tertinggi, mencapai 97,7 setara nilai A (sangat baik). Unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dan unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan keduanya masuk kategori B (baik) dengan nilai yang sama mencapai 77,3 poin, enam unsur lainnya masih berkategori C (kurang baik) dan masih harus menjadi fokus perhatian pemerintah daerah.

➡ Dengan demikian, kualitas layanan pada seluruh penyelenggara urusan pemerintahan daerah masih perlu ditingkatkan, khususnya pada enam indikator kualitas layanan yang masih memperoleh apresiasi yang belum optimal dari masyarakat penerima layanan/manfaat program. Keenam indikator tersebut adalah kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, waktu pelayanan, kesesuaian jenis layanan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan harus lebih ditingkatkan bagi seluruh perangkat daerah. Unsur utama yang harus menjadi perhatian utama pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas layanan adalah waktu yang diperlukan dalam penyelesaian setiap layanan. Masyarakat selama ini merasakan bahwa secara umum masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk penyelesaian setiap urusan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Selayar.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	v
(Executive Summary)	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Sasaran Survei.....	4
1.2.1. Tujuan Survei.....	4
1.2.2. Sasaran dan Manfaat Survei	4
1.3. Sistematika Laporan Survei	5
BAB II	6
METODE SURVEI	6
2.1. Desain Ruang Lingkup Survei	6
2.2. Rancangan Sampel Survei.....	7
2.3. Pengumpulan Data dan Analisis.....	9
BAB III.....	11
ANALISIS PEMBAHASAN HASIL SURVEI	11
3.1. IKM Penyelenggara Urusan Wajib Pelayanan Dasar	11
3.1.3. Dinas PU & TR.....	19
3.1.4. Dinas Perumahan & Permukiman	23
3.1.5. Satuan Polisi Pamong Praja.....	27
3.1.6. Dinas Sosial	31
3.1.7. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)	35
3.2. IKM Penyelenggara Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar	39
3.2.1. Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP & KB	39
3.2.2. Dinas Lingkungan Hidup	43
3.2.3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	48

3.2.4. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	53
3.2.5. Dinas Perhubungan	59
3.2.6. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian	64
3.2.7. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & Tenaga Kerja	69
3.2.8. Dinas Perpustakaan & Kearsipan	78
3.3.1. Dinas Perikanan	86
3.3.2. Dinas Pariwisata & Kebudayaan	97
3.3.3. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	107
3.3.4. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah.....	117
3.4. IKM Penyelenggara Urusan Penunjang Pemerintahan Daerah.....	127
3.4.1. Bappeda Litbang	127
3.4.2. Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah	137
3.4.3. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)	142
3.4.4. Inspektorat Daerah	147
3.4.5. Sekretariat Daerah.....	151
3.4.6. Sekretariat DPRD.....	156
3.4.7. Kantor Kecamatan.....	161
BAB IV.....	166
PENUTUP	166
4.1. Kesimpulan	166
4.2. Saran	168

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis Layanan Berdasarkan Urusan	6
Tabel 2. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2023	8
Tabel 2. 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 3. 1. Persentase responden menurut umur	11
Tabel 3. 2. Persentase responden menurut jenis kelamin	11
Tabel 3. 3. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	12
Tabel 3. 4. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	12
Tabel 3. 5. Kualitas Layanan Dinas Pendidikan	13
Tabel 3. 6. Persentase responden menurut umur	15
Tabel 3. 7. Persentase responden menurut jenis kelamin	15
Tabel 3. 8. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	16
Tabel 3. 9. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	16
Tabel 3. 10. Kualitas Layanan Dinas Kesehatan	17
Tabel 3. 11. Persentase responden menurut umur	19
Tabel 3. 12. Persentase responden menurut jenis kelamin	19
Tabel 3. 13. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	19
Tabel 3. 14. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	20
Tabel 3. 15. Kualitas Layanan Dinas PU & TR.....	21
Tabel 3. 16. Persentase responden menurut umur	23
Tabel 3. 17. Persentase responden menurut jenis kelamin	23
Tabel 3. 18. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	23
Tabel 3. 19. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	24
Tabel 3. 20. Kualitas Layanan Dinas Perumahan & Permukiman	25
Tabel 3. 21. Persentase responden menurut umur	27
Tabel 3. 22. Persentase responden menurut jenis kelamin	27
Tabel 3. 23. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	27
Tabel 3. 24. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	28
Tabel 3. 25. Kualitas Layanan Satuan Polisi Pamong Praja	28
Tabel 3. 26. Persentase responden menurut umur	31
Tabel 3. 27. Persentase responden menurut jenis kelamin	31
Tabel 3. 28. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	32
Tabel 3. 29. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	32
Tabel 3. 30. Kualitas Layanan Dinas Sosial	33
Tabel 3. 31. Persentase responden menurut umur	35
Tabel 3. 32. Persentase responden menurut jenis kelamin	35
Tabel 3. 33. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	35
Tabel 3. 34. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	36
Tabel 3. 35. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah.....	37
Tabel 3. 36. Persentase Responden menurut Umur	39
Tabel 3. 37. Persentase responden menurut jenis kelamin	39
Tabel 3. 38. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	40
Tabel 3. 39. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	40
Tabel 3. 40. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah.....	42

Tabel 3. 41. Persentase responden menurut umur	44
Tabel 3. 42. Persentase responden menurut jenis kelamin	44
Tabel 3. 43. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	45
Tabel 3. 44. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	45
Tabel 3. 45. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah.....	47
Tabel 3. 46. Persentase responden menurut umur	49
Tabel 3. 47. Persentase responden menurut jenis kelamin	49
Tabel 3. 48. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	50
Tabel 3. 49. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	50
Tabel 3. 50. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah.....	52
Tabel 3. 51. Persentase responden menurut umur	54
Tabel 3. 52. Persentase responden menurut jenis kelamin	54
Tabel 3. 53. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	55
Tabel 3. 54. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	55
Tabel 3. 55. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah.....	57
Tabel 3. 56. Persentase responden menurut umur	59
Tabel 3. 57. Persentase responden menurut jenis kelamin	60
Tabel 3. 58. Persentase Responden menurut Pendidikan	60
Tabel 3. 59. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	61
Tabel 3. 60. Kualitas Layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar	62
Tabel 3. 61. Persentase responden menurut umur	64
Tabel 3. 62. Persentase responden menurut jenis kelamin	65
Tabel 3. 63. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	65
Tabel 3. 64. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	66
Tabel 3. 65. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah.....	67
Tabel 3. 66. Persentase responden menurut umur	72
Tabel 3. 67. Persentase responden menurut jenis kelamin	73
Tabel 3. 68. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	73
Tabel 3. 69. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	74
Tabel 3. 70. Kualitas Layanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & TK	75
Tabel 3. 71. Persentase responden menurut umur	80
Tabel 3. 72. Persentase responden menurut jenis kelamin	80
Tabel 3. 73. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	81
Tabel 3. 74. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	82
Tabel 3. 75. Kualitas Layanan Dinas Perpustakaan & Kearsipan	83
Tabel 3. 76. Persentase responden menurut umur	87
Tabel 3. 77. Persentase responden menurut jenis kelamin	89
Tabel 3. 78. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	90
Tabel 3. 79. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	91
Tabel 3. 80. Kualitas Layanan Dinas Perikanan	94
Tabel 3. 81. Persentase responden menurut umur	98
Tabel 3. 82. Persentase responden menurut jenis kelamin	99
Tabel 3. 83. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	100
Tabel 3. 84. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	101
Tabel 3. 85. Kualitas Layanan Dinas Pariwisata & Kebudayaan	103
Tabel 3. 86. Persentase responden menurut umur	109
Tabel 3. 87. Persentase responden menurut jenis kelamin	110
Tabel 3. 88. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	110
Tabel 3. 89. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	112

Tabel 3. 90. Kualitas Layanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	114
Tabel 3. 91. Persentase responden menurut umur	118
Tabel 3. 92. Persentase responden menurut jenis kelamin	119
Tabel 3. 93. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	120
Tabel 3. 94. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	121
Tabel 3. 95. Kualitas Layanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah.....	123
Tabel 3. 96. Persentase responden menurut umur	128
Tabel 3. 97. Persentase responden menurut jenis kelamin	129
Tabel 3. 98. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	129
Tabel 3. 99. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	130
Tabel 3. 100. Kualitas Layanan Bappeda Litbang.....	133
Tabel 3. 101. Persentase responden menurut umur	138
Tabel 3. 102. Persentase responden menurut jenis kelamin	138
Tabel 3. 103. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	138
Tabel 3. 104. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	139
Tabel 3. 105. Kualitas Layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah	140
Tabel 3. 106. Persentase responden menurut umur	142
Tabel 3. 107. Persentase responden menurut jenis kelamin	143
Tabel 3. 108. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	143
Tabel 3. 109. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	144
Tabel 3. 110. Kualitas Layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).....	145
Tabel 3. 111. Persentase responden menurut umur	147
Tabel 3. 112. Persentase responden menurut jenis kelamin	148
Tabel 3. 113. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	148
Tabel 3. 114. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	149
Tabel 3. 115. Persentase responden menurut umur	152
Tabel 3. 116. Persentase responden menurut jenis kelamin	152
Tabel 3. 117. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	153
Tabel 3. 118. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	154
Tabel 3. 119. Kualitas Layanan Sekretariat Daerah	155
Tabel 3. 120. Persentase responden menurut umur	157
Tabel 3. 121. Persentase responden menurut jenis kelamin	157
Tabel 3. 122. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	158
Tabel 3. 123. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	158
Tabel 3. 124. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah.....	160
Tabel 3. 125. Persentase responden menurut umur	162
Tabel 3. 126. Persentase responden menurut jenis kelamin	162
Tabel 3. 127. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan	163
Tabel 3. 128. Persentase responden menurut jenis pekerjaan.....	163
Tabel 3. 129. Kualitas Layanan Kantor Kecamatan	164

DAFTAR G000000000000000000000000AMBAR

Gambar 3. 1 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan	14
Gambar 3. 2 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan	18
Gambar 3. 3 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas PU & TR.....	22
Gambar 3. 4. Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perumahan & Permukiman.....	26
Gambar 3. 5 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja	30
Gambar 3. 6 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Sosial	34
Gambar 3. 7 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah	38
Gambar 3. 8 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP&KB	42
Gambar 3. 9 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup	47
Gambar 3. 10 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	52
Gambar 3. 11 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.....	58
Gambar 3. 12 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar	63
Gambar 3. 13 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kepulauan Selayar.....	68
Gambar 3. 14 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & TK	77
Gambar 3. 15 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan & Kearsipan	85
Gambar 3. 16 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perikanan	95
Gambar 3. 17 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pariwisata & Kebudayaan	106
Gambar 3. 18 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	116
Gambar 3. 19 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah	125
Gambar 3. 20 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Bappeda Litbang	135
Gambar 3. 21 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah.....	141
Gambar 3. 22 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).....	146
Gambar 3. 23 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Inspektorat Daerah.....	151
Gambar 3. 24 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah.....	155
Gambar 3. 25 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Sekretariat DPRD	160
Gambar 3. 26 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Kantor Kecamatan	165

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Secara konseptual, penyelenggaraan pemerintahan, baik nasional maupun daerah terdiri atas tiga tahapan. Dimulai dengan perumusan perencanaan, pelaksanaan hingga pada tahap pemantauan dan evaluasi pencapaian hasil penyelenggaraan pemerintahan tersebut. Penyelenggaraan pemerintahan daerah, hakekatnya menjalankan penyelenggaraan fungsi pemerintahan, baik berupa pelayanan dasar umum maupun berupa implementasi program pembangunan yang ditujukan untuk mendorong peningkatan kemajuan pembangunan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara luas. Selain itu fungsi pemerintahan daerah lainnya berupa penyelenggaraan birokrasi, yang bersifat pengaturan dan tata kelola pemerintahan untuk menjamin penyelenggaraan pemerintahan berjalan secara efisien dan efektif untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berorientasi pelayanan untuk kegiatan pembangunan yang ditujukan untuk peningkatan kemajuan daerah dan pencapaian kesejahteraan masyarakat melalui, diantaranya penyediaan infrastruktur atau sarana dan prasarana publik, serta pengembangan SDM aparat untuk menunjang kegiatan dari fungsi pelayanan publik. Berbagai jenis penyelenggaraan pemerintahan daerah ini, secara sistematis dan terstruktur disusun berdasarkan urusan, mulai dari urusan wajib pelayanan dasar, urusan wajib non pelayanan dasar, urusan pilihan hingga pada urusan penunjang penyelenggaraan urusan. Sementara fungsi birokrasi adalah kegiatan yang mengatur pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik, dimana tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator dari suatu

pelayanan publik, diukur sebagai dampak (*impact*) dari resultante pelaksanaan fungsi pelayanan publik untuk penyelenggaraan tujuan pembangunan dan fungsi birokrasi dari suatu penyelenggaraan pemerintahan.

Guna mewujudkan kinerja pelayanan publik yang baik, pemerintah menerbitkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dioperasionalisasikan dengan regulasi penjabarannya, antara lain Perpres No. 81/2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi hingga tahun 2025. Tujuan utama dari Perpres terkait 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.

Performa capaian kinerja makro pembangunan daerah, dari implementasi penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah menunjukkan kinerja yang cukup menggembirakan. Pertumbuhan ekonomi tahun 2022 mengalami sedikit penurunan dari tahun 2021, menurun dari 4,02 persen pada tahun 2021 menjadi 3,67 persen pada tahun 2022, tetapi telah menunjukkan kondisi perekonomian yang semakin pulih dan membaik sejak masa pandemic COVID19 yang bahkan mengalami kontraksi ekonomi hingga -1,78 persen pada tahun 2020 yang lalu. PDRB Per Kapita mengalami perbaikan signifikan, dari hanya Rp49,54 juta meningkat menjadi Rp53,76 juta pada tahun 2022. Tingkat pengangguran mengalami penurunan tajam dari 2,81 persen pada tahun 2021 menjadi hanya 1,49 persen pada tahun 2022 dan menunjukkan kinerja yang jauh lebih baik dari capaian nasional dan Sulsel. Penting untuk lebih memperoleh perhatian serius dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar pada upaya-upaya nyata dalam penanganan tingkat kemiskinan dan peningkatan kualitas manusia melalui pengukuran Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Kedua indikator ini meskipun menunjukkan kinerja membaik, tetapi perbaikannya bukan hanya berjalan lambat, tetapi menunjukkan pencapaian yang sangat jauh tertinggal dari Nasional Provinsi Sulsel. Performa indikator kinerja pembangunan daerah lainnya juga terus

menunjukkan perbaikan meskipun bergerak lebih lambat karena adanya berbagai hambatan internal dan eksternal daerah, terutama terkait dengan rendahnya kapasitas fiskal daerah dan faktor endowment sebagai daerah kepulauan.

Ekspektasinya, bahwa capaian kinerja makro pembangunan daerah tersebut berkorelasi searah dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Berdasarkan fakta hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2022, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seluruh perangkat daerah meningkat dari tahun sebelumnya, dari hanya **71,30 poin** menjadi **75,13 poin** setara dengan kategori ‘kurang baik’ pada range nilai 65,00-76,60. Pada tahun 2023 ini diharapkan akan menunjukkan nilai yang semakin membaik, setidaknya masuk skala 76,61-88,30 atau masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan perspektif itulah, Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar terus berupaya melakukan inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik untuk menjamin terciptanya kemajuan daerah dan kesejahteraan masyarakat, sehingga akan menggambarkan pencapaian IKM yang signifikan pada setiap periode survei berkala yang dilakukan. Survei senantiasa dilakukan dengan prinsip independensi oleh perguruan tinggi mitra, dalam hal ini oleh Pusat Pengembangan Kebijakan Pembangunan (PPKP)-Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Hasanuddin terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah yang dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat secara kumulatif setiap tahunnya. Dampak kumulatif ini merupakan hasil dari implementasi 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.

Seperti juga tahun-tahun sebelumnya, survei kepuasan masyarakat pada tahun 2023 ini dimaksudkan untuk mengukur indikator kinerja keberhasilan berbasis masyarakat terhadap penyelenggaraan urusan 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. 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 pada tahun-tahun yang akan datang.

1.2 Tujuan dan Sasaran Survei

1.2.1. Tujuan Survei

Tujuan umum penyelenggaraan survei ini adalah untuk mendapatkan gambaran persepsi masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar, berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pemerintah daerah. Tujuan spesifiknya adalah menyajikan IKM terhadap pelayanan publik dan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah Kabupaten Kepulauan Selayar, yakni:

- 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 pemerintahan; dan
- Menyajikan IKM urusan kecamatan lingkup Kabupaten Kepulauan Selayar.

1.2.2. Sasaran dan Manfaat Survei

Bila tujuan tersebut dapat tercapai dengan baik, maka survei ini diharapkan mencapai sasaran-sasaran, antara lain.

- 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 setiap tahunnya;
- 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 Laporan Survei

Laporan hasil survei yang merefleksikan tingkat kepuasan masyarakat yang diproyeksikan 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 lima komponen urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah, yakni IKM penyelenggaraan urusan wajib pelayanan dasar, IKM penyelenggaraan urusan wajib non pelayanan dasar, IKM penyelenggaraan urusan pilihan, serta IKM penyelenggaraan urusan penunjang urusan pemerintahan daerah, serta IKM penyelenggaraan urusan pemerintahan tingkat kecamatan.

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 dan kewilayahan yang dijalankan, meliputi: (1) penyelenggaraan urusan wajib pelayanan dasar, (2) penyelenggaraan urusan wajib non pelayanan dasar, (3) penyelenggaraan urusan pilihan, dan (4) penyelenggaraan urusan penunjang urusan, serta (5) penyelenggaraan urusan pemerintahan kecamatan.

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 Pemerintahan Daerah	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
V. 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 Penyelenggara Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2023

No	Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan	Jumlah Responden	Sasaran Responden	Keterangan
1	Sekretariat Daerah	30	PD & Masyarakat	PD & Masyarakat penerima layanan Setda
2	Sekretariat DPRD	30	Anggota DPRD, Masyarakat	Anggota DPRD penerima layanan sekretariat
3	Inspektorat Daerah	30	PD	PD penerima layanan inspektorat
4	Dinas Pendidikan	30	Guru SD & SMP	Penerima layanan Diknas
5	Dinas Kesehatan	30	PD & Masyarakat	Penerima Layanan Kesehatan/RS
6	Dinas PU & TR	30	Kontraktor & Masyarakat	Masyarakat Pemakai Infrastruktur
7	Dinas Perumahan & Permukiman	30	Pengemban & Masyarakat	Masyarakat Pemakai Fasum Permukiman
8	Satpol PP	30	Masyarakat	Penerima layanan Satpol PP
9	Dinas Sosial	30	Masyarakat	Penerima layanan Dinsos
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP&KB	30	Masyarakat	Penerima manfaat Dinas
11	DLH	30	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat program dinas
12	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	30	Masyarakat/PD	Penerima layanan Dukcapil
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat & Desa	30	Masyarakat & Aparat Desa	Penerima layanan & manfaat
14	Dinas Perhubungan	30	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat
15	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian	30	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat
16	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & TK	30	Investor	Investor Penerima layanan Penanaman Modal
17	Dinas Perpustakaan & Kearsipan	30	Masyarakat	Penerima layanan dinas
18	Dinas Perikanan	30	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat dinas
19	Dinas Pariwisata & Kebudayaan	30	Wisatawan	Penerima layanan & manfaat dinas
20	Dinas Pertanian & Ketahanan Pangan	30	Masyarakat	Penerima layanan & manfaat dinas
21	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah	30	Pelaku usaha dan Masyarakat	Penerima layanan & manfaat dinas
22	Bappeda Litbang	30	PD	PD penerima layanan & kemitraan
23	BPKPD	30	PD	PD Penerima layanan & kemitraan

No	Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan	Jumlah Responden	Sasaran Responden	Keterangan
24	BKPSDM	30	PD	ASN PD penerima layanan
25	BPBD	30	Masyarakat	Penerima layanan
26	Pemerintahan Kecamatan	30	Masyarakat	Penerima layanan kecamatan
	Jumlah Responden	780		

Sumber: Tim Penyusun 2023

Perangkat daerah berdasarkan tabel 2.2. tersebut adalah organisasi perangkat daerah Kabupaten Kepulauan Selayar sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Jumlah dan sasaran responden yang ditetapkan sama, sebanyak 30 responden untuk setiap perangkat daerah adalah warga Kabupaten Kepulauan Selayar yang secara nyata menerima dan merasakan pelayanan public yang diimplementasikan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah bersangkutan.

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 kusioner 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 persyaratan 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, berikut ini.

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

Sumber: Permen PANRB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB III

ANALISIS PEMBAHASAN HASIL SURVEI

3.1. IKM Penyelenggara Urusan Wajib Pelayanan Dasar

3.1.1. Dinas Pendidikan

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 1. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	9	30.00
2	31 – 40 Tahun	17	56.67
3	41 – 50 Tahun	4	13.33
4	51 – 60+ Tahun	0	-
Total		30	100.00

Pada tabel 3.1 Dinas Pendidikan menggambarkan bahwa berdasarkan kategori umur dari 30 jumlah responden , dimana sebanyak 17 responden atau 56 % pada kategori umur 31 tahun sampai 40 tahun, sedangkan selebihnya kategori dibawah 31 tahun sebanyak 9 responden atau 30 % dan responden dengan umur 41 tahun sampai 50 tahun sebanyak 4 responden atau 13,33 %.

Tabel 3. 2. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	7	23.33
2	Wanita	23	76.67
Total		30	100.00

Tabel 3.2 pada Dinas Pendidikan menggambarkan responden dari kategori jenis kelamin, dimana dari 30 jumlah responden sebanyak 23 responden atau 76,67 % merupakan responden dengan jenis kelamin laki-laki dan responden perempuan sebanyak 7 atau sekitar 23,33 %. Jumlah responden dari jenis kelamin wanita jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki, ini membuktikan bahwa partisipasi wanita dalam memberikan persepsi terhadap pelayanan Dinas Pendidikan cukup tinggi.

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

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	0	-
3	Diploma	0	-
4	Sarjana	30	100.00
Total		30	100.00

Tabel 3.3 pada Dinas Pendidikan menunjukkan kategori responden dari tingkat pendidikan yang ditamatkan. Untuk kategori tingkat pendidikan dari 30 responden dimana semuanya atau 100 % responden berada pada tingkat pendidikan Sarjana. Karakteristik responden dengan tingkat pendidikan diasumsikan bahwa semakin tinggi tingkat Pendidikan responden diharapkan semakin tinggi kemampuan mereka berpikir dalam memberikan persepsi atas pelayanan yang mereka peroleh.

Tabel 3. 4. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	10	33.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	0	-
5	Wirausaha	1	3.33
6	Lainnya	19	63.33
Total		30	100.00

Tabel 3.4 menggambarkan persentase responden pada Dinas Pendidikan berdasarkan jenis pekerjaan, dimana dari 30 responden, 19 responden atau 63 % diantaranya merupakan kategori pekerjaan lain-lain, PNS sebanyak 10 responden atau 33,33 % dan selebihnya yaitu 1 responden atau 3,33 % adalah pekerjaan sebagai wirausaha.

2. *Jenis Layanan*

Jenis layanan yang menjadi tugas pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga terdiri atas: Sertifikat, Surat Izin bagi PNS dan PPPK, Surat Keterangan/Rekomendasi bagi tenaga kontrak daerah, Dokumen/Data/Informasi, Bantuan Fisik, Sarana/Prasarana dan Finansial, Layanan Pendidikan, mengurus SK honor 2023 bagi guru honorer, Layanan Pendidikan bagi PNS dan PPPK, Kelengkapan berkas, Dana Bos bagi PNS, bahan kepegawaian bagi PNS, Pemasukan Berkas bagi para guru, Tanda tangan berkas bagi para guru, Layanan Dokumen/Data/Informasi, data guru, dan lain-lain.

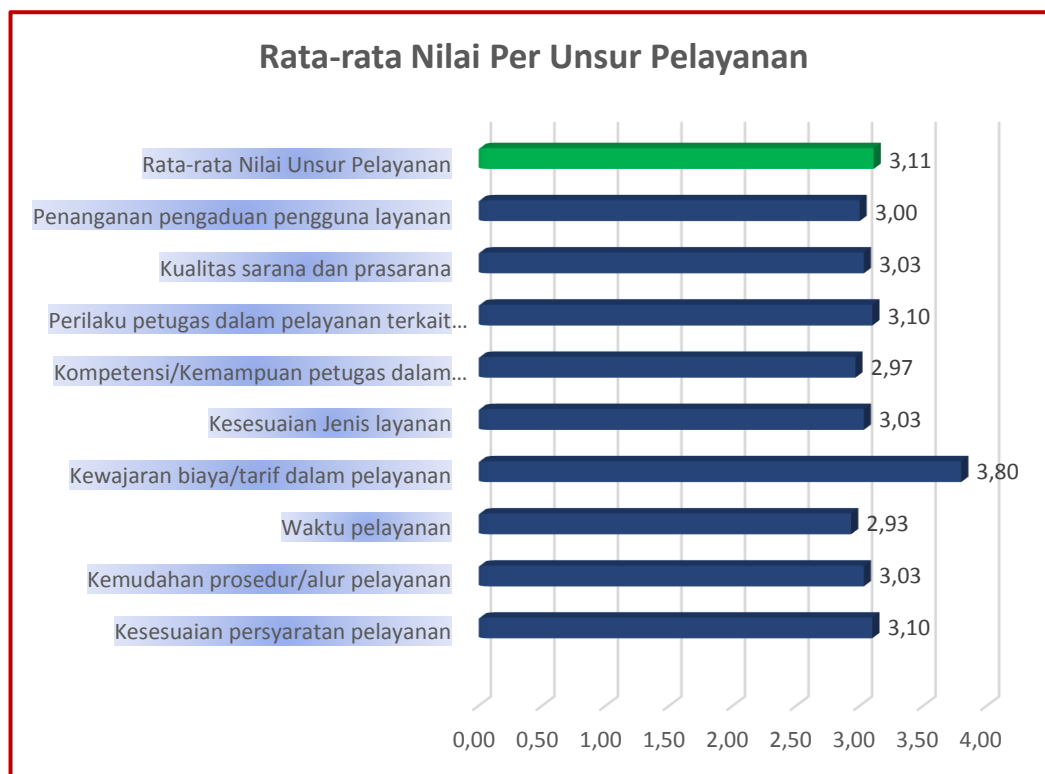
3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 5. Kualitas Layanan Dinas Pendidikan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	77.5	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	73.3	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95.0	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	74.2	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	77.5	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	75.8	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.0	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	77.8	B	Baik

Tabel 3. 5. Menunjukkan tentang Kualitas Layanan pada Dinas Pendidikan dimana rata-rata unsur penilaian pelayanan pada Dinas Pendidikan sebesar 77,8, ini menunjukkan bahwa Kinerja Unit Layanan Dinas Kesehatan masih dalam kategori baik, walaupun ada unsur pelayanan yang mendapat nilai 95 atau Tabel 3.5 pada Dinas Pendidikan dimana rata-rata nilai unsur pelayanan berapa dalam kategori Baik, namun terdapat salah satu unsur penilaian yang mendapatkan nilai kinerja yang sangat baik. Dari 9 unsur penilaian hanya unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapat nilai 95,00 atau kategori sangat baik, sedangkan unsur penilaian lainnya seperti kesesuaian pelayanan, Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan

keramahan mendapat penilaian B ini setara dengan kinerja Baik, sedangkan unsur lainnya mendapat nilai C atau kategori Kurang Baik seperti Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kesesuaian jenis layanan, Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan gangguan pelayanan.



Gambar 3. 1 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan

4. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey penilaian IKM yang telah dilaksanakan pada setiap unsur layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan, terdapat 6 unsur pelayanan yang lemah dan disarankan perlu untuk mendapat perhatian yaitu: Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kesesuaian Jenis layanan, Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan pengguna layanan. Walaupun ada 3 unsur berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan mengenai menunjukkan nilai yang sangat dan Baik, namun unsur – unsur tersebut harus selalu ditingkatkan kualitasnya. Tindak lanjut yang dilakukan yaitu memberikan pelatihan dan pendidikan khususnya bagi petugas yang menangani Pelayanan pada masing-masing petugas sesuai dengan jenis layanan yang dilakukan

untuk menunjang pelayanan publik yang prima. Perlu sosialisasi berkaitan dengan mekanisme prosedur serta SOP yang telah ada dalam memberikan pelayanan.

3.1.2. Dinas Kesehatan

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 6. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	22	73.33
2	31 – 40 Tahun	7	23.33
3	41 – 50 Tahun	1	3.33
4	51 – 60+ Tahun	0	-
Total		30	100.00

Pada tabel 3.6 Dinas Kesehatan menggambarkan bahwa berdasarkan kategori umur dari 30 jumlah responden , dimana sebanyak 22 responden atau 73,33 % berada pada kategori umur kurang dari 31 tahun, sedangkan selebihnya kategori dibawah 31-40 tahun sebanyak 7 responden atau 23,33 % dan responden dengan umur 41 tahun sampai 50 tahun hanya 1 responden atau 3,33 %.

Tabel 3. 7. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	8	26.67
2	Wanita	22	73.33
Total		30	100.00

Tabel 3.7 pada Dinas Kesehatan menggambarkan responden dari kategori jenis kelamin, dimana dari 30 jumlah responden sebanyak 22 responden atau 73,33 % merupakan responden dengan jenis kelamin laki-laki dan responden perempuan sebanyak 7 atau sekitar 26,67 %.

Tabel 3. 8. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	1	3.33
2	SLTA	2	6.67
3	Diploma	14	46.67
4	Sarjana	13	43.33
Total		30	100.00

Tabel 3.8 menunjukkan kategori responden dari tingkat pendidikan yang ditamatkan pada Dinas Kesehatan. Untuk kategori tingkat pendidikan dari 30 responden dimana 46 % atau sejumlah 14 responden dengan tingkat pendidikan Diploma, 43 % atau sejumlah 13 responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana, sedangkan pada tingkat pendidikan dibawah SLTA hanya 1 serponden dan tingkat SLTA responden.

Tabel 3. 9. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	1	3.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	1	3.33
5	Wirausaha	1	3.33
6	Lainnya	27	90.00
Total		30	100.00

Tabel 3.9 pada Dinas Kesehatan menggambarkan persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan, dimana dari 30 responden, 27 responden atau 90 % diantaranya merupakan kategori pekerjaan lain-lain, jenis PNS sebanyak 1 responden atau 3,33 %, pekerjaan swasta sebanyak 1 responden atau 3,3 % dan pekerjaan sebagai wirausaha juga 1 atau 3,33 %responden.

2. *Jenis Layanan*

Jenis layanan pada Dinas Kesehatan terdiri atas: Surat Keterangan/Rekomendasi bagi FISIOTERAPIS, Layanan Kesehatan bagi Guru Honorer, PHL, Permintaan tanda tangan, Surat Izin bagi Honorer, Surat Keterangan/Rekomendasi bagi pegawai kontrak daerah, Layanan Dokumen/Data/Informasi, Bantuan Fisik, Sarana/Prasarana dan Finansial, Urusan Proyek bagi swasta, Dokumen Persyaratan Untuk BPJS bagi PHL,

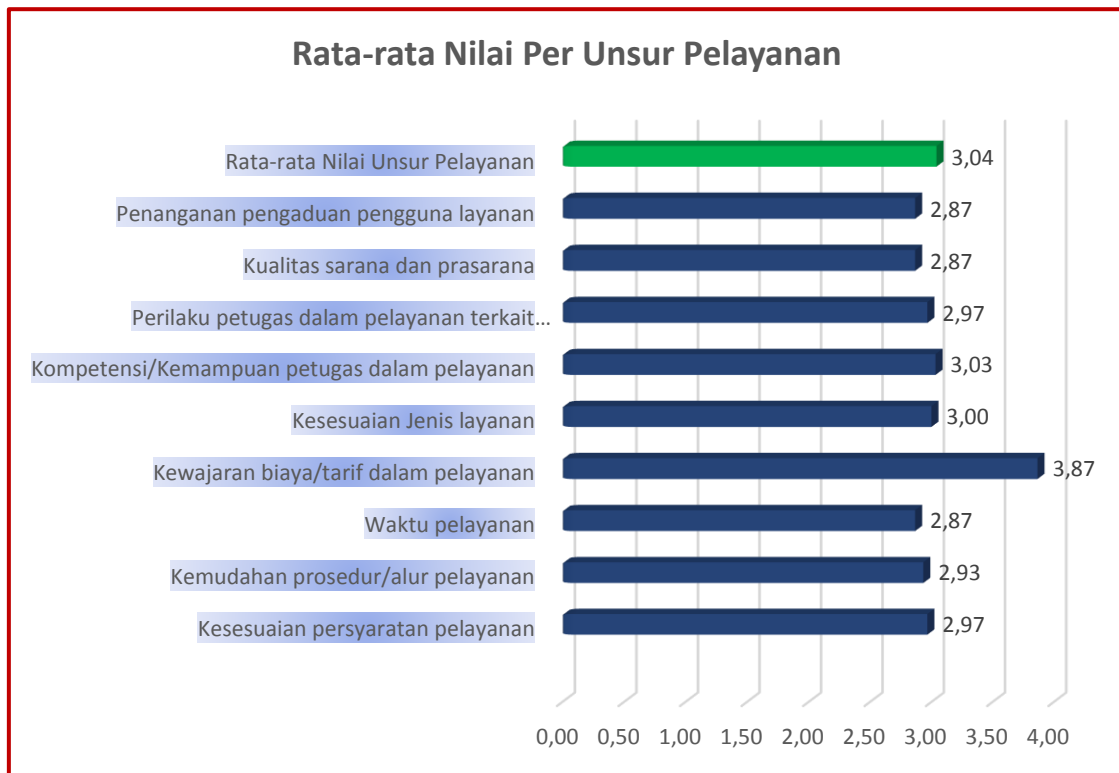
Mengurus Berkas untuk Pendaftaran bagi perawat, pengaktifan kartu JKN bagi PKL, kepegawaian bagi PKL, Bawa berkas LPJ ke YANKES bagi PKL.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 10. Kualitas Layanan Dinas Kesehatan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	74.2	C	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	73.3	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	71.7	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	96.7	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.0	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	74.2	C	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	71.7	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	71.7	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	76.0	C	Kurang Baik

Tabel Tabel 3. 10. Menunjukkan Rata-rata nilai unsur pelayanan pada Dinas Kesehatan sebesar 76,0, ini menunjukkan bahwa **Kinerja Unit Layanan Dinas Kesehatan masih dalam kategori Kurang Baik atau dengan nilai C , walaupun ada unsur pelayanan pada Dinas Kesehatan yang mendapat nilai 96,7 atau kategori sangat baik.** Dari 9 unsur penilaian hanya unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapat nilai 96,7 atau kategori sangat baik, sedangkan unsur penilaian lainnya seperti kesesuaian pelayanan, Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan mendapat penilaian C ini setara dengan kinerja Kurang Baik, termasuk unsur lainnya juga mendapat nilai C atau kategori Kurang Baik seperti Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kesesuaian jenis layanan, Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan gangguan pelayanan.



Gambar 3. 2 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan

4. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey penilaian IKM yang telah dilaksanakan pada setiap unsur layanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan 8 (delapan) unsur diantaranya mendapat penilaian dari responden dengan nilai Kurang Baik. Berdasarkan hal tersebut disarankan agar ditingkatkan lagi dalam kualitas pelayanannya agar lebih baik terutama pada 8 (delapan) unsur yang menjadi kelemahan pada kualitas layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar seperti: kesesuaian pelayanan, Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kesesuaian jenis layanan, Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan gangguan pelayanan, Perlu sosialisasi berkaitan dengan mekanisme prosedur serta SOP yang telah ada.. Selain itu perlu secara intensif dan berkala memberikan pelatihan dan pendidikan khususnya bagi petugas yang menangani Pelayanan pada masing-masing tugas sesuai dengan jenis layanan yang dilakukan dengan harapan untuk menunjang pelayanan publik yang prima.

3.1.3. Dinas PU & TR

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 11. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	12	40.00
2	31 – 40 Tahun	11	36.67
3	41 – 50 Tahun	7	23.33
4	51 – 60+ Tahun	0	-
	Total	30	100.00

Pada tabel 3.11 pada Dinas PU & TR menggambarkan bahwa berdasarkan kategori umur dari 30 jumlah responden , dimana sebanyak 12 responden atau 40 % pada kategori umur kurang 30 tahun, 11 atau 36,67 % responden pada umur 31 tahun sampai 40 tahun, sedangkan selebihnya kategori umur antara 41 sampai 50 tahun terdapat 7 responden atau 23,33 % , dan umur 51 tahun sampai 60 tahun tidak ada jawaban.

Tabel 3. 12. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	22	73.33
2	Wanita	8	26.67
	Total	30	100.00

Tabel 3.12 pada Dinas PU & TR menggambarkan responden dari kategori jenis kelamin, dimana dari 30 jumlah responden dimana sebanyak 22 responden atau 73,33 % merupakan responden dengan jenis kelamin laki-laki dan responden perempuan sebanyak 8 atau sekitar 26,67 %.

Tabel 3. 13. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	1	3.33
2	SLTA	16	53.33
3	Diploma	3	10.00
4	Sarjana	10	33.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.13 pada Dinas PU & TR menunjukkan kategori responden dari tingkat pendidikan. Untuk kategori tingkat pendidikan dari 30 responden dimana untuk tingkat pendidikan dibawah SLTP hanya 1 responden atau 3,33 %, setingkat SLTA sebanyak 16 responden atau 59,33 %, untuk tingkat diploma sebanyak 3 responden atau 10 %, sedangkan pada tingkat sarjana sebanyak 10 responden atau 33, 33 %.

Tabel 3. 14. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	2	6.67
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	5	16.67
5	Wirausaha	6	20.00
6	Lainnya	17	56.67
	Total	30	100.00

Tabel 3.14 pada Dinas PU dan TR menggambarkan persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan, dimana dari 30 responden, didominasi oleh kategori pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 17 responden atau 56,67 %, sedangkan kategori pekerjaan lainnya yaitu pada kategori PNS hanya 2 responden atau 6,67 %, Swasta 5 responden atau 16,67 % dan wiraswasta sebanyak 6 responden atau 20 %. Sedangkan yang lainnya seperti TNI, Polri tidak ada responden.

2. *Jenis Layanan*

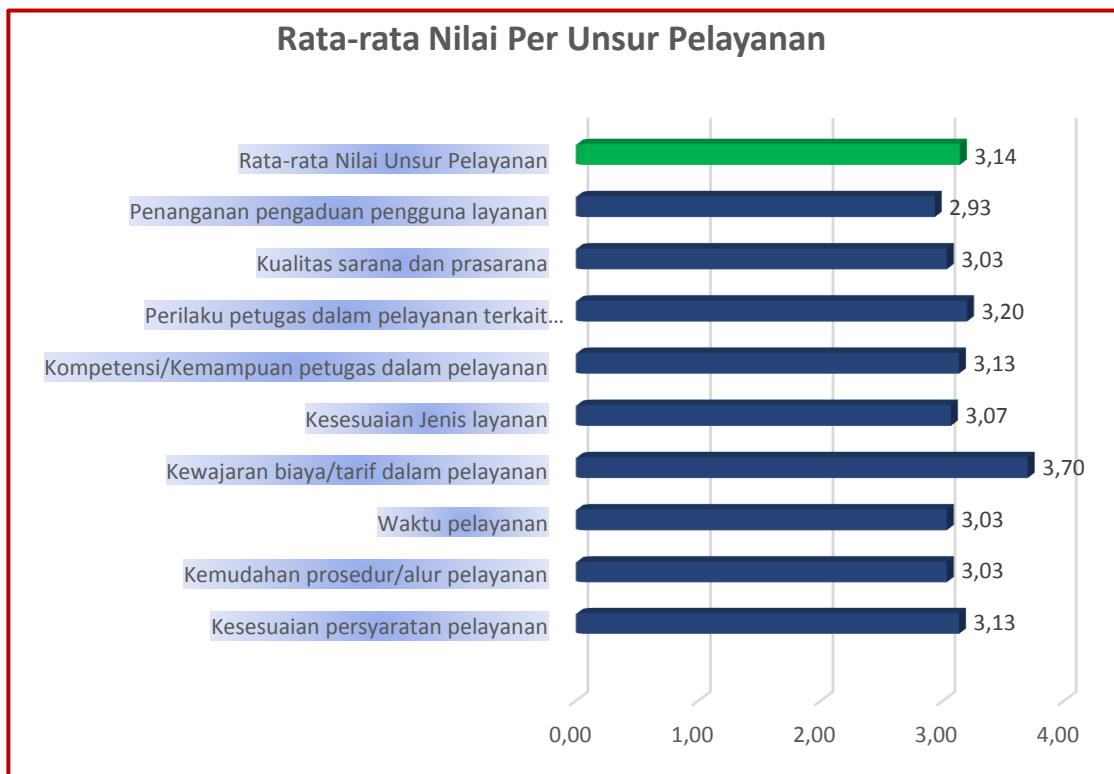
Jenis layanan yang diberikan pada Dinas PU & TR antara lain sebagai berikut: Layanan Kebersihan dan Keamanan/Ketertiban bagi staf kantor, PHL dan Honorer, Layanan Dokumen/Data/Informasi bagi investor, kontraktor dan swasta, Bantuan Fisik, Sarana/Prasarana dan Finansial bagi wirausaha, Surat Keterangan/Rekomendasi bagi PNS dan PHL, urusan SPPD bagi PHL, urusan proyek bagi swasta.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 15. Kualitas Layanan Dinas PU & TR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	78.3	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	92.5	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	76.7	B	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	78.3	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	80.0	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	75.8	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	73.3	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	78.5	B	Baik

Tabel 3. 15. Menunjukkan tentang Kualitas Layanan pada Dinas PU & TR dimana rata-rata unsur penilaian pelayanan pada Dinas PU dan TR sebesar 78,5, ini menunjukkan bahwa Kinerja Unit Layanan Dinas PU dan TR masih dalam kategori baik, walaupun ada unsur pelayanan yang mendapat nilai di atas 90 atau kategori baik. Dari 9 unsur penilaian hanya unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapat nilai 92,5 atau kategori sangat baik, sedangkan unsur penilaian lainnya seperti kesesuaian persyaratan layanan, kesesuaian jenis pelayanan, kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, sedangkan lainnya hanya mendapat penilaian yang kurang baik seperti, Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan mendapat penilaian B ini setara dengan kinerja Baik, sedangkan unsur lainnya mendapat nilai C atau dalam kategori penilaian yang Kurang Baik seperti Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kesesuaian jenis layanan, Kualitas sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan gangguan pelayanan.



Gambar 3. 3 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas PU & TR

4. Rekomendasi

Dalam hasil survei pada Dinas PU dan TR , meskipun telah memperoleh predikat rata-rata baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan terutama kepada unsur kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Secara umum masukan atau rekomendasi yang dapat dipakai untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas PU dan TR adalah sebagai berikut: Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, Perlu sosialisasi pada warga masyarakat berkaitan dengan mekanisme prosedur serta SOP yang telah ada dalam memberikan pelayanan. Memberikan pelatihan dan pendidikan khususnya bagi petugas yang menangani Pelayanan pada masing-masing petugas sesuai dengan jenis layanan yang dilakukan dengan harapan untuk menunjang pelayanan publik yang prima.

3.1.4. Dinas Perumahan & Permukiman

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 16. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	7	23.33
2	31 – 40 Tahun	10	33.33
3	41 – 50 Tahun	13	43.33
4	51 – 60+ Tahun	0	-
	Total	30	100.00

Tabel 3.16 pada Dinas Perumahan & Pemukiman menggambarkan bahwa berdasarkan kategori umur dari 30 jumlah responden, dimana kelompok umur 41-50 tahun mendominasi jumlah responden yaitu sebanyak 13 responden atau sekitar 43,33 %, disusul dengan kelompok umur 31 tahun - 40 tahun yaitu sebesar 10 responden atau 33,33 % sedangkan sisanya sebesar 7 responden atau 23,33 % yaitu pada kelompok umur kurang dari 31.

Tabel 3. 17. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	16	53.33
2	Wanita	14	46.67
	Total	30	100.00

Tabel 3.17 pada Dinas Perumahan dan Pemukiman menggambarkan responden dari kategori menurut jenis kelamin. Dari 30 jumlah responden, dimana jenis kelamin pria sebanyak 16 responden atau 53,33 % sedangkan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 14 responden atau 46,67 %.

Tabel 3. 18. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	11	36.67
3	Diploma	2	6.67
4	Sarjana	17	56.67
	Total	30	100.00

Tabel 3.18 pada Dinas Perumahan dan Pemukiman menunjukkan kategori responden menurut tingkat pendidikan. Untuk kategori tingkat pendidikan dari 30 responden dimana untuk tingkat pendidikan Sarjana mendominasi jumlah responden yaitu sebesar 17 responden atau sekitar 56,67 %, selebihnya yaitu pada tingkat pendidikan SLTA sebanyak 11 responden atau 36,67 % dan Diploma sebanyak 2 responden atau 6,67 %. Tidak ada responden dari kategori tingkat pendidikan dibawah SLTP

Tabel 3. 19. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	4	13.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	4	13.33
5	Wirausaha	3	10.00
6	Lainnya	19	63.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.19 pada Dinas Perumahan dan Pemukiman menggambarkan persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan, dimana dari 30 responden, didominasi oleh kategori jenis pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 19 responden atau 63,63 %, sedangkan kategori pekerjaan pada kategori PNS terdiri dari 4 responden atau 11,33 %, Swasta 3 responden atau 10.00 % dan wiraswasta sebanyak 4 responden atau 13,33 %. Sedangkan jenis pekerjaan seperti TNI, Polri tidak ada responden .

2. *Jenis Layanan*

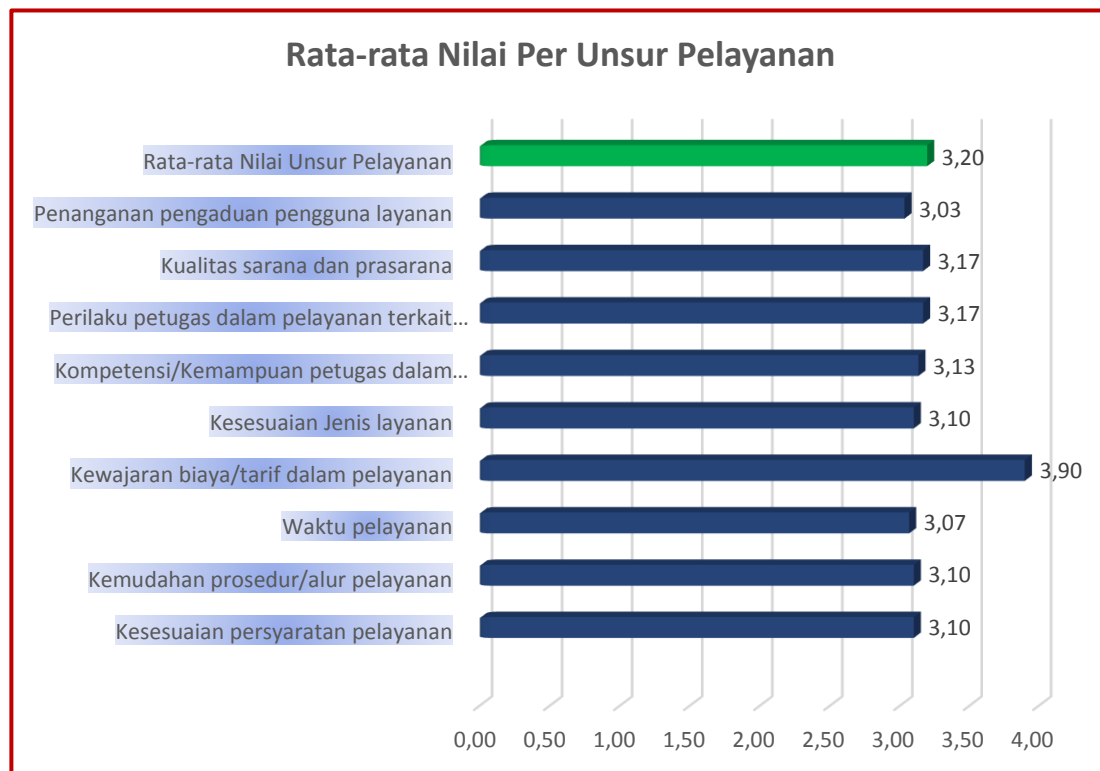
Pada Dinas Perumahan dan Pemukiman jenis layanan yang diberikan antara lain: Surat Izin bagi pekerja kantoran, PNS dan Honorer, Surat Izin bagi swasta, Surat Keterangan/Rekomendasi bagi wirausaha, swasta, Desa, Layanan Dokumen/Data/Informasi bagi kontraktor, honorer, PHL, Koordinasi perumahan untuk rekanan bagi PNS dan Honorer, PHL, Pekerjaan proyek bagi kontraktor.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 20. Kualitas Layanan Dinas Perumahan & Permukiman

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	77.5	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	77.5	B	Baik
3	Waktu pelayanan	76.7	B	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	97.5	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	77.5	B	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	78.3	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	79.2	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	79.2	B	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.8	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	79.9	B	Baik

Pelayanan pada Dinas Perumahan dan Pemukiman dimana rata-rata nilai unsur pelayanan sebesar 79,9, ini menunjukkan bahwa **Kinerja Unit Layanan Dinas Perumahan dan Pemukiman masih dalam Kategori Baik**, walaupun ada unsur pelayanan pada Dinas Perumahan dan Pemukiman yang mendapat nilai 96,7 atau kategori sangat baik atau Nilai A. Dari 9 unsur penilaian hanya unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapat nilai 96,7 atau kategori sangat baik, sedangkan unsur penilaian lainnya seperti kesesuaian pelayanan, Perilaku petugas, Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, termasuk unsur lainnya juga mendapat nilai C atau kategori Kurang Baik seperti Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kesesuaian jenis layanan, Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, Kualitas sarana dan prasarana. Satu-satunya unsur layanan yang mendapatkan nilai kinerja layanan yang kurang baik atau nilai C hanya pada unsur layanan Penanganan pengaduan gangguan pelayanan.



Gambar 3. 4. Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perumahan & Permukiman

4. Rekomendasi

Dalam hasil survei Pelayanan Dinas Perumahan & Permukiman telah memperoleh predikat rata-rata baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan,. Walaupun secara umum penilaian kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan dan Pemukiman dengan nilai rata-rata baik namun perlu terus meningkatkan kualitas layanannya, penyelenggara layanan hendaknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, terutama terhadap unsur penanganan pengaduan pengguna layanan yang mendapat penilaian yang kurang baik dari responden. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan agar Sistem Manajemen pelayanan harus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan. Tindak lanjut yang dilakukan yaitu memberikan pelatihan dan pendidikan khususnya bagi petugas yang menangani Pelayanan pada masing-masing petugas sesuai dengan jenis layanan yang dilakukan dengan harapan untuk menunjang pelayanan yang prima.

3.1.5. Satuan Polisi Pamong Praja

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 21. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	10	33.33
2	31 – 40 Tahun	14	46.67
3	41 – 50 Tahun	5	16.67
4	51 – 60+ Tahun	1	3.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.21 pada Satuan Polisi Pamong Praja menggambarkan bahwa berdasarkan kategori umur dari 30 jumlah responden, dimana kelompok umur 31-40 tahun mendominasi jumlah responden yaitu sebanyak 14 responden atau sekitar 46,67 %, disusul dengan kelompok umur kurang dari 31 tahun yaitu sebesar 10 responden atau 33,33 % sedangkan sisanya sebesar 5 responden atau 16,67 % yaitu pada kelompok umur kurang dari 41-50 tahun dan kelompok umur 51-60 tahun sebanyak 1 responden atau 3,33 %.

Tabel 3. 22. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	20	66.67
2	Wanita	10	33.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.22 pada Satuan Polisi Pamong Praja menggambarkan responden dari kategori menurut jenis kelamin. Dari 30 jumlah responden, dimana jenis kelamin pria sebanyak 20 responden atau 66,67 % sedangkan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 10 responden atau 33,33 %.

Tabel 3. 23. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	17	56.67
3	Diploma	2	6.67
4	Sarjana	11	36.67
	Total	30	100.00

Tabel 3.23 pada Satuan Polisi Pamong Praja menunjukkan kategori responden menurut tingkat pendidikan. Untuk kategori tingkat pendidikan dari 30 responden dimana untuk tingkat pendidikan setingkat SLTA mendominasi jumlah responden yaitu sebesar 17 responden atau sekitar 56,67 %, selebihnya yaitu pada tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 11 responden atau 36,67 % dan Diploma sebanyak 2 responden atau 6,67 %. Tidak ada responden dari kategori tingkat pendidikan dibawah SLTP

Tabel 3. 24. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	3	10.00
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	9	30.00
5	Wirausaha	4	13.33
6	Lainnya	14	46.67
	Total	30	100.00

Tabel 3.24 pada Satuan Polisi Pamong Praja menggambarkan persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan, dimana dari 30 responden, didominasi oleh kategori jenis pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 14 responden atau 46,67 %, sedangkan kategori pekerjaan pada jenis pekerjaan PNS terdiri dari 3 responden atau 10,00 %, Swasta 9 responden atau 30.00 % dan wiraswasta sebanyak 4 responden atau 13,33 %. Sedangkan jenis pekerjaan seperti TNI, Polri tidak ada responden .

2. *Jenis Layanan*

Jenis layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan PKP terdiri atas: Surat Izin, Layanan Kebersihan dan Keamanan/Ketertiban kepada swasta, PNS, Pekerja Kantor, PHL, Surat Keterangan/Rekomendasi kepada staf kantor, wirausaha, swasta, layanan dokumen kepada honorer.

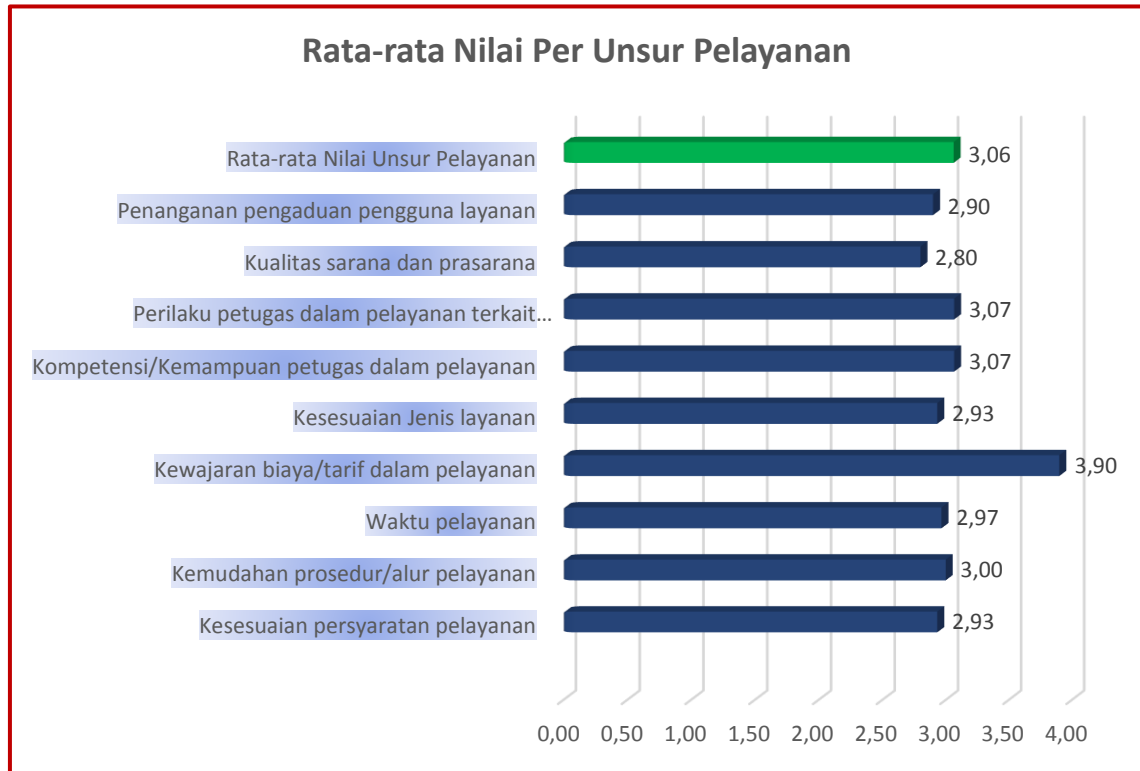
3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 25. Kualitas Layanan Satuan Polisi Pamong Praja

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	73.3	C	Kurang Baik

2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	74.2	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	97.5	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	73.3	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	76.7	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	76.7	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	70.0	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	72.5	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	76.6	C	Kurang Baik

Pelayanan pada Satpol PP dimana rata-rata nilai unsur pelayanan sebesar 76,6, ini menunjukkan bahwa **Kinerja Unit Layanan Satpol PP dalam Kategori Kurang Baik atau dengan nilai C, walaupun ada unsur pelayanan pada Satpol PP yang mendapat nilai 96,7 atau kategori sangat baik atau Nilai A.** Dari 9 unsur penilaian hanya unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapat nilai 96,7 atau kategori sangat baik, sedangkan unsur penilaian lainnya seperti kesesuaian pelayanan, Perilaku petugas, Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kesesuaian Jenis Layanan, Kualitas Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan Gangguan Pelayanan masih dalam kategori Kurang Baik atau C. Dua unsur layanan lainnya yaitu Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan dan Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan masing-masing dengan kategori Baik atau B.



Gambar 3. 5 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja

4. Rekomendasi

Hasil survey pada Satuan Polisi Pamong Praja dimana rata-rata nilai unsur pelayanan sebesar 76,6, ini menunjukkan bahwa **Kinerja Unit Layanan Satpol PP dalam Kategori Kurang Baik**. Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dinilai terdapat 6 unsur dengan nilai yang selalu menjadi unsur nilai terendah dengan mendapat penilaian kinerja nilai C seperti: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai, Waktu pelayanan, kesesuaian jenis layanan, Kualitas sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan. Dengan memperhatikan kondisi hasil penilaian terhadap Satuan Polisi Pamong Praja maka perlu perbaikan sarana prasarana untuk mendukung kegiatan Penanggulangan Bencana agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lebih baik dan masyarakat juga merasakan pelayanan yang lebih baik. Perlu ditingkatkan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan agar dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah disusun/direncanakan. Perlu koordinasi yang baik dalam persiapan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan baik serta masyarakat dapat merasakan manfaat dari kegiatan yang dijalankan oleh Satuan Polisi Pamong Praja. Tindak lanjut yang dilakukan yaitu Perlu pelatihan bagi aparat Satpol PP daerah pada unsur-unsur yang mendapatkan nilai rendah seperti mempercepat penanganan

pengaduan pengguna layanan dengan harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3.1.6. Dinas Sosial

1. Identitas Responden

Tabel 3. 26. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	11	36.67
2	31 – 40 Tahun	12	40.00
3	41 – 50 Tahun	6	20.00
4	51 – 60+ Tahun	1	3.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.26 pada Dinas Sosial menggambarkan bahwa berdasarkan kategori umur dari 30 jumlah responden, dimana kelompok umur kurang 31 tahun berjumlah 11 responden atau 36,67 %, kategori umur 31 tahun - 40 tahun berjumlah 12 responden atau 40 %, kategori umur 41-50 tahun dengan jumlah 6 responden atau 20 % sedangkan kategori umur sampai umur 51 tahun sampai umur 61 tahun keatas hanya 1 responden atau 3,33%.

Tabel 3. 27. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	13	43.33
2	Wanita	17	56.67
	Total	30	100.00

Tabel 3.27 pada Dinas Sosial menggambarkan responden dari kategori menurut jenis kelamin. Dari 30 jumlah responden, dimana jenis kelamin pria sebanyak 13 responden atau 43,33 % sedangkan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 17 responden atau 56,67 %. Jumlah responden antara pria dan wanita cukup seimbang di dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar.

Tabel 3. 28. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	9	30.00
3	Diploma	8	26.67
4	Sarjana	13	43.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.28 pada Dinas Sosial menunjukkan kategori responden menurut tingkat pendidikan. Untuk kategori tingkat pendidikan dari 30 responden dimana untuk tingkat pendidikan setingkat SLTA jumlah responden yaitu sebesar 9 responden atau sekitar 30.00 %, selebihnya yaitu pada tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 13 responden atau 43,33 % dan Diploma sebanyak 8 responden atau 26,67 %.

Tabel 3. 29. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	1	3.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	4	13.33
5	Wirausaha	6	20.00
6	Lainnya	19	63.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.29 pada Dinas Sosial menggambarkan persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan, dimana dari 30 responden, didominasi oleh kategori jenis pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 19 responden atau 63,33 %, sedangkan kategori pekerjaan pada jenis pekerjaan PNS terdiri dari 1 responden atau 3,33 %, Swasta 4 responden atau 13,33 % dan wiraswasta sebanyak 6 responden atau 20.00 %. Sedangkan jenis pekerjaan seperti TNI, Polri tidak ada responden .

2. *Jenis Layanan*

Jenis layanan pada Dinas Sosial antara lain: Konsultasi Pelayanan pada PHL, Surat Keterangan/Rekomendasi, Orang terlantar kepada swasta, wirausaha, perangkat desa, kontraktor, permintaan bantuan orang cacat kepada wirausaha, kartu indonesia pintar kepada wirausaha, untuk layanan Bantuan Fisik, Sarana/Prasarana dan Finansial kepada PNS, PHL, Honorer, swasta, untuk layanan Layanan Dokumen/Data/Informasi kepada

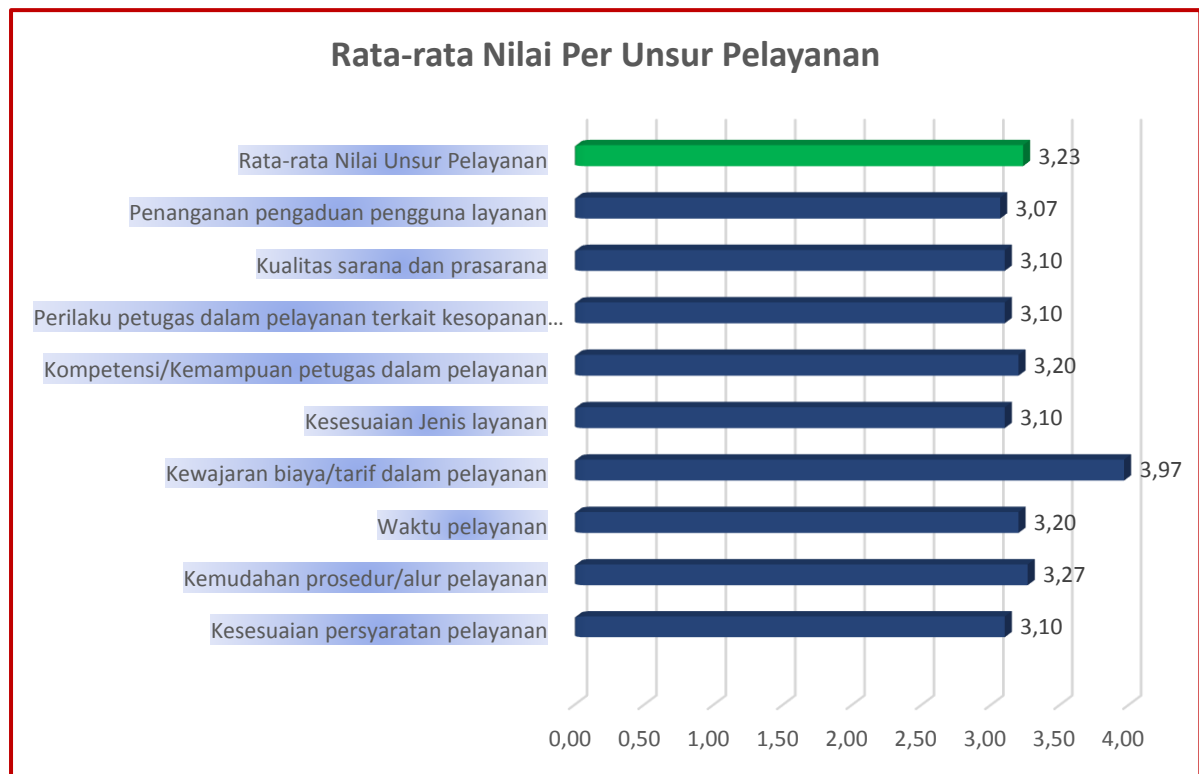
tenaga kontrak, untuk layanan Mengumpul laporan kepada perangkat desa, Mengurus proposal bantuan kepada wirausaha, Pemberdayaan Masyarakat/Perempuan/SDM kepada wirausaha dan swasta.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 30. Kualitas Layanan Dinas Sosial

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	77.5	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	81.7	B	Baik
3	Waktu pelayanan	80.0	B	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	99.2	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	77.5	B	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	80.0	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	77.5	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	77.5	B	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	76.7	B	Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	80.8	B	Baik

Pelayanan pada Dinas Sosial dimana rata-rata nilai unsur pelayanan sebesar 80,8, ini menunjukkan bahwa **Kinerja Unit Layanan Dinas Sosial masuk dalam Kategori Baik, walaupun ada unsur pelayanan pada Dinas Perumahan dan Pemukiman yang mendapat nilai 96,7 atau kategori sangat baik atau Nilai A.** Dari 9 unsur penilaian hanya unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapat nilai 99,2 atau kategori sangat baik, sedangkan 8 unsur penilaian lainnya mendapatkan kinerja layanan dalam kategori B seperti kesesuaian pelayanan mendapat nilai 77,5, Perilaku petugas mendapat nilai 77,5, Kemudahan prosedur/alur pelayanan mendapat nilai 81,7, Waktu pelayanan dengan nilai 80,00, Kualitas sarana dan Prasarana mendapat nilai 77,5 dan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan mendapatkan nilai 76,7.



Gambar 3. 6 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Sosial

4. Rekomendasi

Dalam hasil survey walaupun secara umum penilaian kualitas pelayanan pada Dinas Sosial dengan nilai rata-rata baik namun perlu terus meningkatkan kualitas layanannya. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan agar Sistem Manajemen pelayanan harus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan. Pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, pengaduan. Tindak lanjut yang dilakukan yaitu memberikan pelatihan dan pendidikan khususnya bagi petugas yang menangani Pelayanan.

3.1.7. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)

1. Identitas Responden

Tabel 3. 31. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	17	56.67
2	31 – 40 Tahun	10	33.33
3	41 – 50 Tahun	2	6.67
4	51 – 60+ Tahun	1	3.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.31 pada **Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)** menggambarkan bahwa berdasarkan kategori umur dari 30 jumlah responden, dimana kelompok umur kurang dari 31 tahun berjumlah 17 responden atau 56,67 %, kategori umur 31 tahun - 40 tahun berjumlah 10 responden atau 33,33 %, kategori umur 41-50 tahun dengan sejumlah responden 2 atau 20 % sedangkan kategori umur sampai umur 51 tahun sampai umur 61 tahun keatas hanya 1 responden atau 3,33 %.

Tabel 3. 32. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	14	46.67
2	Wanita	16	53.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.32 pada Badan Penanggulangan Bencana menggambarkan persentase responden menurut jenis kelamin. Dari 30 jumlah responden, dimana jenis kelamin pria sebanyak 14 responden atau 46,67 % sedangkan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 16 responden atau 53,33 %.

Tabel 3. 33. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	18	60.00
3	Diploma	3	10.00
4	Sarjana	9	30.00
	Total	30	100.00

Tabel 3.33 pada Badan Penanggulangan Bencana menunjukkan kategori persentase responden menurut tingkat pendidikan. Untuk kategori tingkat pendidikan dari 30 responden dimana untuk tingkat pendidikan setingkat SLTA jumlah responden yaitu sebesar 18 responden atau sekitar 60.00 %, selebihnya yaitu pada tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 9 responden atau 30,00 % dan Diploma sebanyak 3 responden atau 10,00 %.

Tabel 3. 34. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	3	10.00
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	9	30.00
5	Wirausaha	5	16.67
6	Lainnya	13	43.33
	Total	30	100.00

Tabel 3.34 menggambarkan Persentase responden menurut jenis pekerjaan pada Badan Penanggulangan Bencana, dimana dari 30 responden, didominasi oleh kategori jenis pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 13 responden atau 43,33 %, sedangkan kategori pekerjaan pada jenis pekerjaan PNS terdiri dari 3 responden atau 10.00 %, Swasta 9 responden atau 30.00 % dan wiraswasta sebanyak 5 responden atau 16,67 %. Sedangkan jenis pekerjaan seperti TNI, Polri tidak ada responden.

2. *Jenis Layanan*

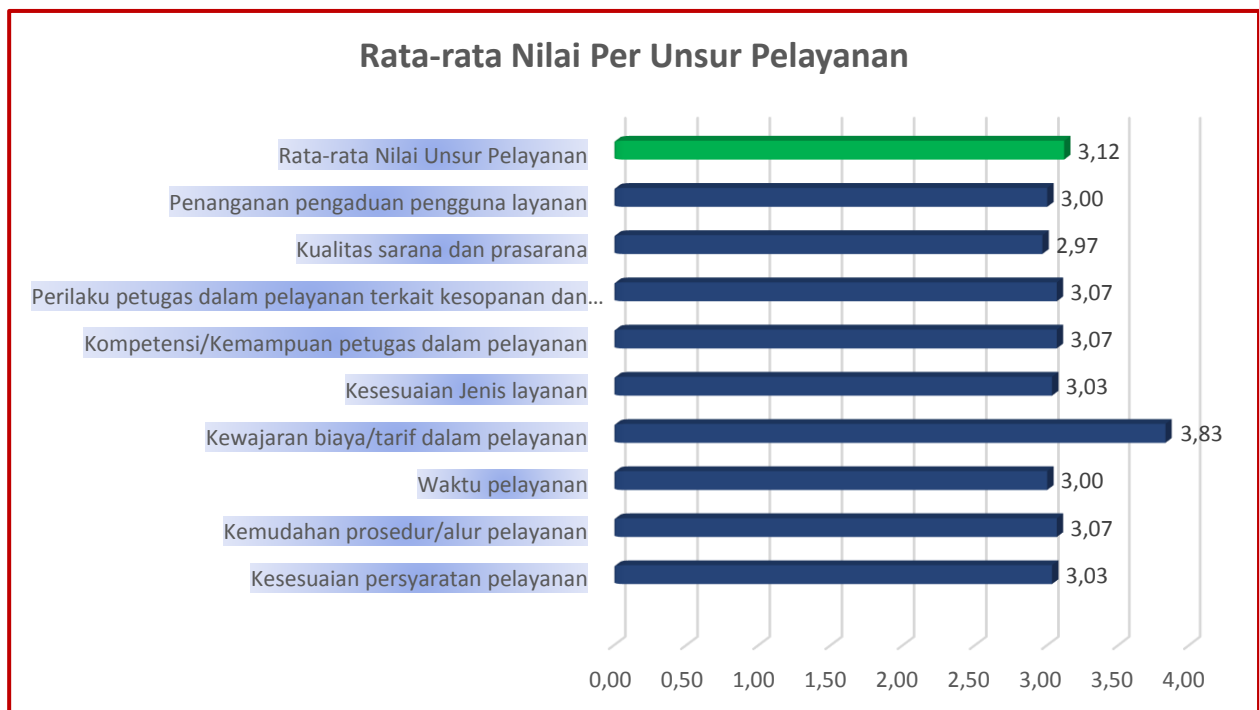
Jenis layanan pada Badan Penanggulangan Bencana antara lain: Bantuan layanan bencana alam kebakaran untuk PHL, layanan penanganan darurat bencana untuk Honorer dan swasta, Membawa proposal bantuan bencana bagi swasta, Layanan pengaduan korban bencana untuk PNS, Bantuan Fisik, Sarana/Prasarana dan Finansial bagi PNS, Mengurus bantuan bencana bagi swasta, layanan dokumen bagi swasta, Tanda Tangan SPPD Tanda Tangan SPPD bagi PHL, PNS, antar surat bagi PHL, Layanan Kebersihan dan Keamanan/Ketertiban bagi PHL.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 35. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	76.7	B	Baik
3	Waktu pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95.8	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	76.7	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	76.7	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	74.2	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.0	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	78.0	B	Baik

Rata-rata nilai unsur pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana adalah sebesar 78,0, ini menunjukkan bahwa **Kinerja Unit Badan Penanggulangan Bencana masuk dalam Kategori Baik**, walaupun ada unsur pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana yang mendapat nilai 95,8 atau kategori sangat baik atau **Nilai A**. Dari 9 unsur penilaian hanya unsur Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang mendapat nilai 95,8 atau kategori sangat baik, sedangkan 8 unsur penilaian lainnya mendapatkan kinerja layanan dalam kategori B seperti: Kemudahan prosedur/alur pelayanan mendapat nilai 76,7, Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan dengan nilai 76,7 atau B, Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan mendapat nilai 76,7, sedangkan yang lainnya mendapat penilaian kinerja nilai C seperti: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai 75,8 kurang baik, Waktu pelayanan dengan nilai 75,00 atau kurang baik, kesesuaian jenis layanan dengan nilai 75,8 kurang baik, , Kualitas sarana dan Prasarana mendapat nilai 74,2 kurang baik, dan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan mendapatkan nilai 70,00 dengan kategori kurang baik.



Gambar 3. 7 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah

4. Rekomendasi

Hasil survey pada Badan Penanggulangan Bencana dari Sembilan unsur pelayanan yang dinilai terdapat nilai yang selalu menjadi unsur terendah dengan mendapat penilaian kinerja nilai C seperti: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai, Waktu pelayanan, kesesuaian jenis layanan, Kualitas sarana dan Prasarana mendapat nilai, dan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan. Perlu perbaikan sarana prasarana untuk mendukung kegiatan Penanggulangan Bencana agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lebih baik dan masyarakat juga merasakan pelayanan yang lebih baik. Perlu ditingkatkan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan agar dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah disusun/direncanakan. Perlu koordinasi yang baik dalam persiapan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan baik serta masyarakat dapat merasakan manfaat dari kegiatan Penanggulangan Bencana. Perlu pelatihan bagi aparat Badan Penanggulangan Bencana Daerah untuk mempercepat penanganan pengaduan pengguna layanan dengan harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima.

3.2. IKM Penyelenggara Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar

3.2.1. Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP & KB

1. *Identitas Responden*

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai salah satu Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar berkewajiban untuk memberikan layanan internal maupun layanan eksternal sebagai urusan wajib non pelayanan dasar.

Dalam kegiatan survey yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Selayar terhadap Dinas pemberdayaan perempuan, PA, PP dan KB, karakteristik responden bervariasi terkait Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan jenis pekerjaan.

Dalam survey ini, umur responden didominasi oleh usia produktif yang berumur kurang dari 40 tahun sebesar 66,67 % lebih besar dibandingkan dengan usia responden yang berumur diatas 41 tahun yakni sebesar 33,33 %. Dari usia produktif tersebut didominasi responden yang berumur 31 – 40 tahun sebesar 40,00 %.

Tabel 3. 36. Persentase Responden menurut Umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	8	26.67
2	31 – 40 Tahun	12	40.00
3	41 – 50 Tahun	7	23.33
4	51 – 60+ Tahun	3	10.00
	Total	30	100.00

Fungsi utama Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kepulauan Selayar adalah memfasilitasi penjangkaran inovasi daerah di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana. Dalam survey ini responden didominasi oleh kaum Wanita sebesar 83,33 % dan responden Pria hanya 16,67 %. Informasi dari responden pria lebih didominasi dengan urusan dokumen, surat keterangan dan Informasi. Jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 37. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	5	16.67
2	Wanita	25	83.33
	Total	30	100.00

Tanggapan responden terkait layanan pada Dinas pemberdayaan perempuan, PA, PP dan KB didominasi oleh tamatan SLTA sebesar 46,67 %, disusul dengan Pendidikan Sarjana sebesar 30,00%. Dan sisanya sebesar 23,33 % adalah responden yang berpendidikan Diploma.

Tabel 3. 38. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	14	46.67
3	Diploma	7	23.33
4	Sarjana	9	30.00
	Total	30	100.00

Jika melihat jenis pekerjaan dari responden yang mendapat layanan indeks kepuasan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP & KB Kabupaten Kepulauan Selayar cukup beragam, karenan selain didominasi oleh PNS sebanyak 26,67%, juga ada reponden yang pekerjaannya sebagai wirausaha dan bergerak dalam bidang swasta, yakni masing-masing 6,67 %. Sisanya adalah responden yang tidak menuliskan jenis pekerjaannya sebanyak 60.00 %. Ini disebabkan karena beberapa responden tidak ingin diketahui bidang kerjanya yang sebagian besar adalah mereka terdiri dari responden wanita (83,33%) yang kemungkinan hanya sebagai ibu rumah tangga saja.

Tabel 3. 39. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	8	26.67
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	2	6.67
5	Wirausaha	2	6.67
6	Lainnya	18	60.00
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Dari sejumlah responden yang pernah mendapatkan layanan pada Dinas pemberdayaan perempuan, PA, PP dan KB sangat bervariasi antara lain (1) Layanan dokumen/data/informasi (2) Bantuan Fisik, Sarana/prasarana (3) bantuan finansial, (4)

surat izin, surat keterangan, dan rekomendasi, (5) Pemberdayaan masyarakat/perempuan dan SDM, (6) Rapat Stunting, (7) Laporan pengendalian penduduk dan Keluarga berencana, (8) rapat-rapat.

Data dari informasi responden terhadap jenis layanan lebih banyak dan dominan adalah layanan Dokumen data dan informasi, termasuk layanan rapat-rapat.

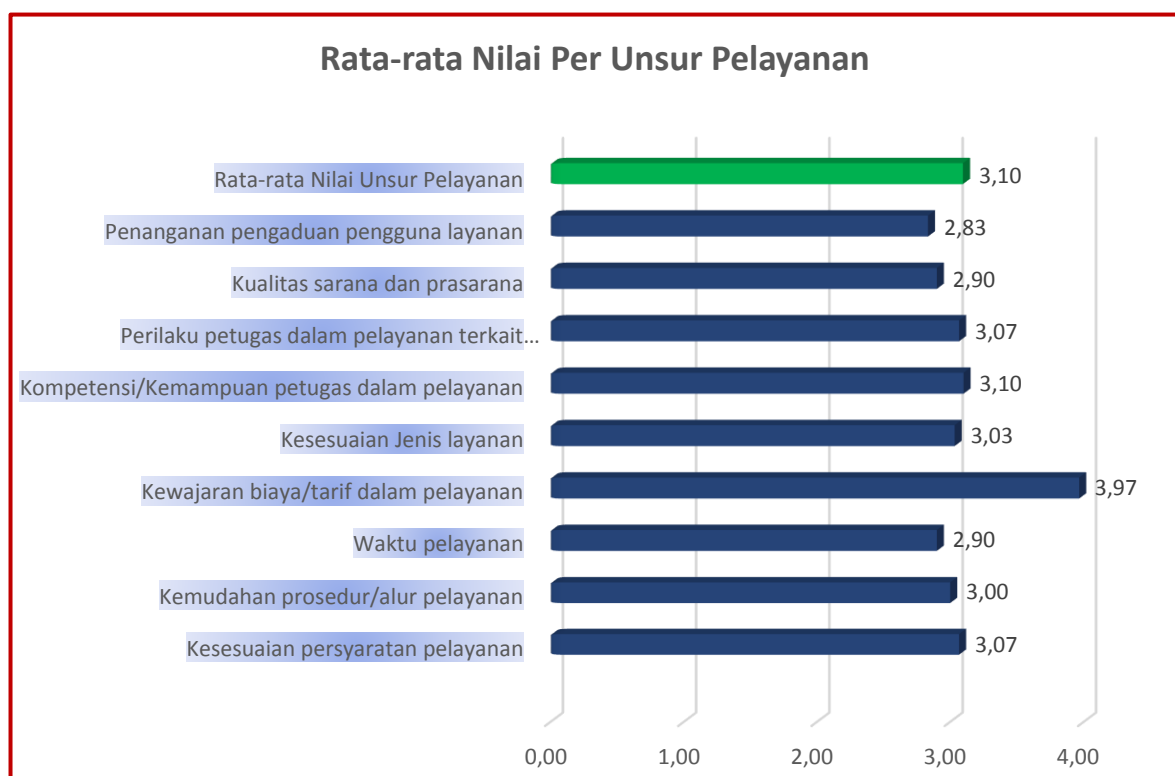
3. *Kualitas Layanan*

Kualitas layanan adalah menunjukkan berapa baik system layanan yang sudah diberikan berdasarkan fungsi dan uraian tugas dari Dinas pemberdayaan perempuan, PA, PP dan KB. Kualitas layanan pemerintah daerah dari layanan Dinas pemberdayaan perempuan, PA, PP dan KB memperlihatkan mutu layanan yang belum menggembirakan. Karena 9 unsur layanan yang diberikan yang terdiri dari: (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Kemudahan prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, (5) Kesesuaian Jenis layanan, (6) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, (7) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, (8) Kualitas sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Dari nilai rata-rata yang diberikan atas penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan tersebut sebesar 77,4 yang setara dengan mutu layanan nilai “B” atau tergolong Baik. Dari semua unsur penilaian tersebut hanya satu yang memperoleh nilai “A” sangat baik yaitu yang berkaitan dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Selain dari itu terdapat 3 unsur layanan yang memperoleh nilai “B” atau baik yakni unsur layanan (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai 76,7; yang diikuti dengan unsur layanan (2) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan dengan nilai 77,5 yang setara dengan nilai “B”; serta unsur layanan yang ketiga adalah (3) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, dengan nilai 76,7 atau nilai “B”. adapun sisanya dari semua penilaian yang berjumlah 5 unsur layanan yang masih dinilai oleh responden „Kurang Baik“ yaitu: Kemudahan prosedur/alur pelayanan, Waktu pelayanan, Kesesuaian Jenis layanan, Kualitas sarana dan prasarana, dan Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 3. 40. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	76.7	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	72.5	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	99.2	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	77.5	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	76.7	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	72.5	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	70.8	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	77.4	B	Baik



Gambar 3. 8 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP&KB

Jika melihat rata-rata dari gambar yang tertera diatas, walaupun ada 5 unsur yang berada dalam kategori kurang baik, tetapi masih dalam batas yang berada pada nilai rata-rata baik, karena dapat tertutupi oleh penilaian kewajaran biaya/tarif mendapat nilai sangat baik sekali karena menghapiri nilai 4, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh dalam kualitas pelayanan Dinas pemberdayaan perempuan, PA, PP dan KB adalah 3,10.

4. Rekomendasi

Jika mengikuti penilaian perunsur yang terdapat dalam kualitas pelayanan Dinas pemberdayaan perempuan, PA, PP dan KB, dengan adanya beberapa unsur yang masih dianggap kurang sehingga perlu melakukan perbaikan-perbaikan : (1) Kemudahan prosedur/alur pelayanan, dimana perlu melakukan revisi berkaitan dengan prosedur dan alur pelayanan dengan memangkas Sebagian tahapan layanan dengan tetap berdasar pada Standar Operating Prosedur layanan yang tersedia pada Dinas pemberdayaan perempuan, PA, PP dan KB. (2) Waktu pelayanan, dapat dilakukan perbaikan dengan memperhatikan pelaksana pelayanan yang selalu tersedia dan pelayanan berada pada tempat dan posisi pelayanan, (3) Kesesuaian Jenis layanan, dengan menyiapkan pegawai/petugas yang sesuai dengan bidang tugasnya, (4) Kualitas sarana dan prasarana, dengan membangun system sarana layanan yang langsung berhadapan dengan penerima layanan, dan (5) Penanganan pengaduan pengguna layanan, dengan menyiapkan sarana pengaduan, baik dalam bentuk tim ataupun dalam bentuk kotak saran yang senantiasa dapat ditindak lanjuti setiap adanya keluhan.

3.2.2. Dinas Lingkungan Hidup

1. Identitas Responden

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Selayar adalah Pelaksanaan administrasi dinas urusan pemerintahan bidang pengelolaan lingkungan hidup dan kehutanan. Minimal ada tiga bidang yang berfungsi dalam pembangunan bidang lingkungan hidup meliputi Bidang Penataan dan Penataan PPLH; Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Peningkatan Kapasitas; Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup.

Dalam survey yang dilakukan untuk melakukan penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh dinas lingkungan hidup Kabupaten Kepulauan Selayar terdapat 30 responden dengan sebaran umur responden bervariasi antara umur

yang kurang dari 31 tahun sampai dengan umur 60 tahun ke atas. Responden dalam menilai indeks kepuasan dinas lingkungan hidup di dominasi yang berumur 40 tahun kebawah yakni responden yang berumur kurang dari 31 tahun terbanyak mencapai 46,67 %, dan responden yang berumur antara 31 – 40 Tahun sebanyak 40.00 %. Sedangkan responden yang berumur antara 41 – 50 tahun terdapat 6,67 % demikian juga dengan responden yang berumur antara 51 – 60 tahun keatas juga hanya 6,67%.

Tabel 3. 41. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	14	46.67
2	31 – 40 Tahun	12	40.00
3	41 – 50 Tahun	2	6.67
4	51 – 60+ Tahun	2	6.67
	Total	30	100.00

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pada dinas lingkungan hidup, lebih banyak responden yang berjenis kelamin Wanita yakni sebesar 70,00 %, sedangkan Pria hanya sebesar 30,00% saja. Jumlah responden Pria dan Wanita tidaklah signifikan penilaian layanan dengan keterwakilan wanita yang lebih banyak dari pria. Karena terlihat bahwa kualitas layanan hampir semua bernilai kurang baik.

Tabel 3. 42. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	9	30.00
2	Wanita	21	70.00
	Total	30	100.00

Dari sisi tingkat Pendidikan responden dalam menilai indeks kepuasan layanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan hidup, dominan responden berpendidikan tamatan SLTA yakni sebesar 46,67 %, sedangkan yang berpendidikan Diploma dan Sarjana, masing-masing terdapat 26,67 %. Ini menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang berpendidikan tinggi 53,33 % lebih banyak sedikit jika dibandingkan dengan yang berpendidikan SLTA.

Tabel 3. 43. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	14	46.67
3	Diploma	8	26.67
4	Sarjana	8	26.67
	Total	30	100.00

Jenis pekerjaan dapat juga memberikan penilaian berbeda terhadap jenis layanan yang diterima, namun jenis pekerjaan responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas layanan Dinas Lingkungan Hidup hanya terwakili dari responden yang bekerja sebagai PNS, Sawasta, dan Wirausaha. Yang terbanyak adalah responden yang bekerja pada Swasta yang berjumlah 26,67 %, disusul oleh responden yang bekerja pada PNS sebesar 20,00 %, dan terakhir adalah wirausaha sebesar 16,67 %. Dan sisanya adalah sebesar 36,67 % yang tidak memberikan jenis pekerjaan mereka. Jika dikaitkan dengan data jenis kelamin responden yang mencapai 70,00 % yang terdiri dari ibu rumah tangga sehingga tidak mencantumkan jenis pekerjaan mereka.

Tabel 3. 44. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	6	20.00
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	8	26.67
5	Wirausaha	5	16.67
6	Lainnya	11	36.67
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Dari jumlah responden yang pernah merasakan mendapatkan layanan dari Dinas lingkungan hidup, cukup beragam layanan yang responden terima antara lain : (1) Layanan Kebersihan dan Keamanan/Ketertiban, (2) Layanan Pengangkutan sampah, (3) Layanan Dokumen/Data/Informasi, (4) Layanan Kebersihan dan Keamanan/Ketertiban, (5) Layanan Tempat Usaha, (6) Armada aksi kebersihan Pantai, (7) Surat keterangan dan informasi, (8) Konsultasi program dan rapat-rapat. Dari semua jenis layanan yang pernah

diterima responden, layanan yang terbanyak adalah Layanan Kebersihan dan Keamanan/Ketertiban jumlahnya sekitar 90,00 % responden yang merasakannya.

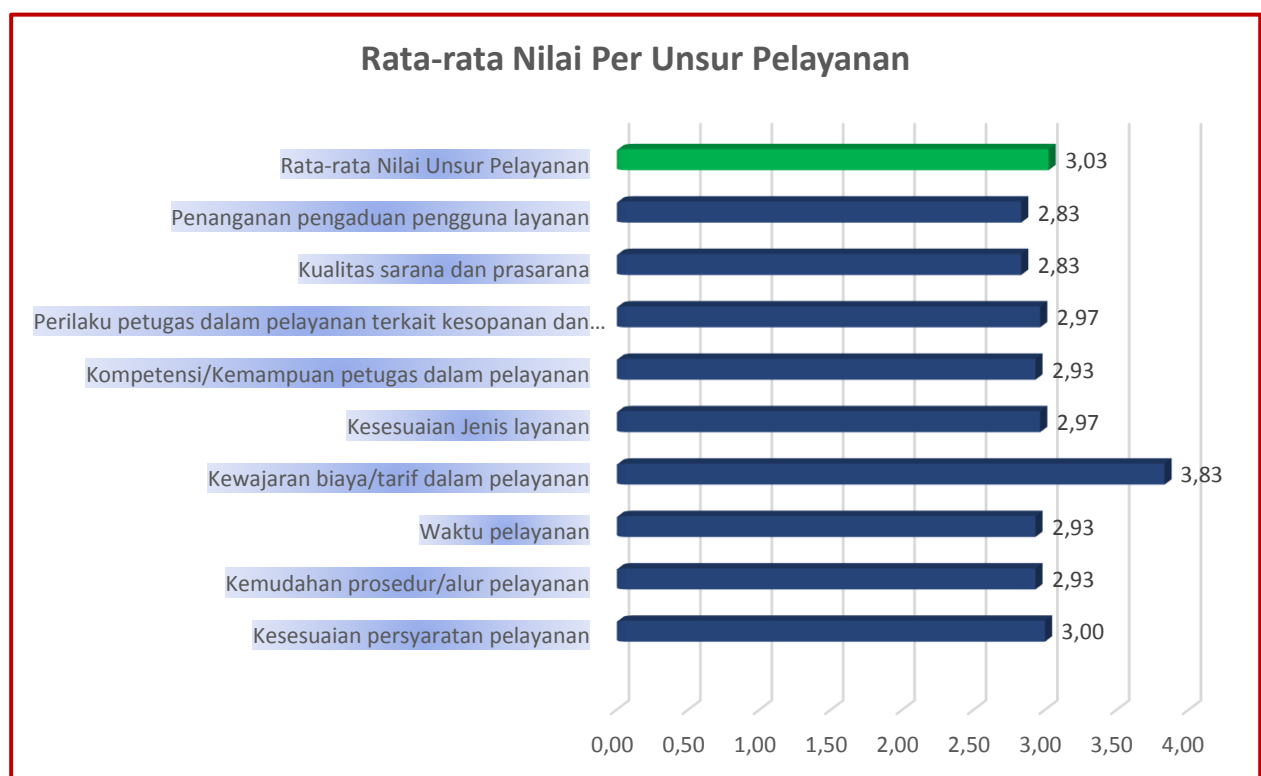
3. *Kualitas Layanan*

Kualitas layanan adalah menunjukkan berapa baik system layanan yang sudah diberikan berdasarkan fungsi dan uraian tugas dari Dinas Lingkungan Hidup. Kualitas layanan Dinas Lingkungan Hidup memperlihatkan mutu layanan yang belum menggembirakan. Karena 9 unsur layanan yang diberikan tidak ada yang unsur yang meningkatkan kualitas layanan antara lain terdiri dari: (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Kemudahan prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, (5) Kesesuaian Jenis layanan, (6) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, (7) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, (8) Kualitas sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Dari nilai rata-rata yang diberikan atas penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan tersebut sebesar 75,6 yang setara dengan mutu layanan nilai “C” atau tergolong kurang Baik. Dari semua unsur penilaian tersebut hanya satu yang memperoleh nilai 95,8 atau nilai “A” sangat baik yaitu yang berkaitan dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Selain dari itu 8 unsur layanan lainnya memperoleh nilai “C” atau kurang baik yakni unsur layanan (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai 75,0; yang diikuti dengan unsur layanan (2) Kemudahan prosedur/alur pelayanan nilai konversi Indeks kepuasan 73,33 (3) Waktu Pelayanan mendapat nilai 73,33, (4) Kesesuaian jenis layanan indeks kepuasannya 74,2, (5) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan dengan nilai 73,33 yang setara dengan nilai “C”; (6) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, dengan nilai 74,2 atau nilai “C”. (7) Kualitas sarana dan prasarana 70,8, dan terakhir adalah (8) penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai indeks kepuasan 70,8.

Tabel 3. 45. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Kony. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	73.3	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	73.3	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95.8	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	74.2	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	73.3	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	74.2	C	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	70.8	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	70.8	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	75.6	C	Kurang Baik



Gambar 3. 9 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup

Dari gambaran nilai rata-rata perunsur pelayanan berada pada nilai 3,03 walaupun masih dapat digolongkan “baik”, namun semua unsur layanan masih sangat jauh dari nilai baik karena hampir semua unsur nilainya berada di bawah 3,0. Karena itu hanya terdapat dua

unsur yang mempunyai nilai diatas 3,0 yaitu terkait dengan kewajaran biaya/tarif layanan yang nilainya cukup tinggi yakni 3,83, dan satu lagi yaitu kesesuaian persyaratan layanan berada di nilai 3,0.

4. Rekomendasi

Dari seluruh unsur penilaian kualitas layanan hampir semua berada pada nilai yang kurang baik, karena itu perlu ada perbaikan secara menyeluruh dalam hal layanan publik yang diberikan oleh Dinas lingkungan hidup.

Beberapa saran dari responden selain dari 9 unsur layanan yang sudah distandarisasi sebagai kualitas layanan, maka untuk memperbaiki lagi kualitas layanan pada Dinas Lingkungan hidup perlu adakan : (1) perlu adanya informasi melalui web di gunakan, sosial media dll agar masyarakat bisa paham dan mengerti apa2 saja pelayanan dinas lingkungan hidup, (2) pelayanan kebersihan dapat lebih ditingkatkan lagi, (3) menata kebersihan pada daerah/wilayah yang berada pada pinggir pantai, (4) memperbanyak armada kebersihan, (5) perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait fungsi dan peran Dinas lingkungan hidup, (6) Peningkatan sarana dan prasarana, (7) Petugas pelaksana di lapangan perlu tepat waktu dan disiplin dalam kerja.

3.2.3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

1. Identitas Responden

Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Selayar. Fungsi dan tugas Dukcapil dalam hal ini memberikan pelayanan dalam pengurusan berbagai persuratan : membuat surat akta kelahiran, dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan e-KTP.

Terkait dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan catatan sipil atas survey tentang kualitas layanan yang diberikan Dinas kependudukan terdapat 30 responden yang umurnya rata-rata berada pada umur yang kurang dari 31 tahun sebanyak 50 %, dan disusul lagi dengan umur responden antara 31 – 40 tahun sebanyak 33,33 %, dan sisanya sebanyak 16,67 % dikisaran umur 41 – 50 Tahun. Responden yang

mendapatkan layanan pada dinas kependudukan hanya berada pada umur maksimal 50 tahun. Tidak terdapat responden yang berumur 51 tahun keatas karena layanan kependudukan untuk lanjut usia cenderung tidak banyak lagi melakukan urusan untuk dokumen kependudukan dan pengurusan Kartu kependudukan.

Tabel 3. 46. Persentase responden menurut umur

No.	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	15	50.00
2	31 – 40 Tahun	10	33.33
3	41 – 50 Tahun	5	16.67
4	51 – 60+ Tahun	0	-
	Total	30	100.00

Dari jumlah responden yang mendapatkan layanan kependudukan pada dinas kependudukan lebih banyak yang berjenis kelamin Wanita dibandingkan dengan Pria. Persentasi perempuan yang mendapatkan layanan atas kepuasan yang diberikan pada Dinas Kependudukan sebesar 63,33 %, sedangkan Pria hanya 36,67 %. Perbedaan jumlah Wanita dan Pria tidaklah berpengaruh terhadap jenis layanan yang diterima pada Dinas kependudukan.

Tabel 3. 47. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	11	36.67
2	Wanita	19	63.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan hasil survey yang diterima responden terhadap indeks kepuasan layanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan lebih banyak yang berpendidikan Sarjana yakni sebanyak 40,00 %, disusul kemudian dari responden yang berpendidikan tamat SLTA sebanyak 33,33 %. Dan sisanya adalah responden yang berpendidikan Diploma sebesar 26,67 %. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi Pendidikan yang menerima layanan pada dinas kependudukan tidak terlalu jauh nilai jumlah perbedaannya.

Tabel 3. 48. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	10	33.33
3	Diploma	8	26.67
4	Sarjana	12	40.00
	Total	30	100.00

Dari sisi jenis pekerjaan responden yang mendapatkan layanan pada Dinas kependudukan hampir sama banyaknya antara responden yang mempunyai pekerjaan sebagai PNS dan yang berwirausaha, yakni responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 13,33 % dan yang bekerja sebagai Wirausaha sebanyak 10,00 %.sedangkan yang mempunyai pekerjaan sebagai Swasta yang mendapatkan layanan Dinas kependudukan hanya 3,33 %. Sisanya yang paling besar adalah tidak mencantumkan jenis pekerjaannya sebanyak 73,33 %. Ini sejalan dengan responden yang berjenis kelamin Wanita jauh lebih banyak dari pada yang berjenis kelamin pria. Dimana responden yang berjenis kelamin Wanita lebih banyak sebagai ibu rumah tangga sehingga tidak mencantumkan jenis pekerjaan mereka.

Tabel 3. 49. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	4	13.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	1	3.33
5	Wirausaha	3	10.00
6	Lainnya	22	73.33
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Indeks kepuasan layanan dari responden yang pernah mendapatkan layanan pada Dinas kependudukan dan catatan sipil berupa layanan didominasi Kartu Keluarga dan Kartu penduduk. Jumlah dan macam jenis layanan responden yang pernah didapatkan oleh responden antara lain: (1) jenis layanan Kartu Keluarga/Kartu tanda penduduk, (2) Layanan Akte Kelahiran dan Kematian, (3) Pindah Domisili, (4) Layanan Dokumen/Data/Informasi, (5) Surat Izin, Sertifikat dan surat keterangan, serta rekomendasi, (6) Bantuan Fisik, Sarana/Prasaran dan Finansial, (7) Layanan Kesehatan,

Layanan Pendidikan, Layanan Kebersihan dan Keamanan/Ketertiban, serta (8) Pemberdayaan Masyarakat/Perempuan/SDM. Hampir semua responden merasakan indeks kepuasan layanan terait dengan jenis layanan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akte kelahiran.

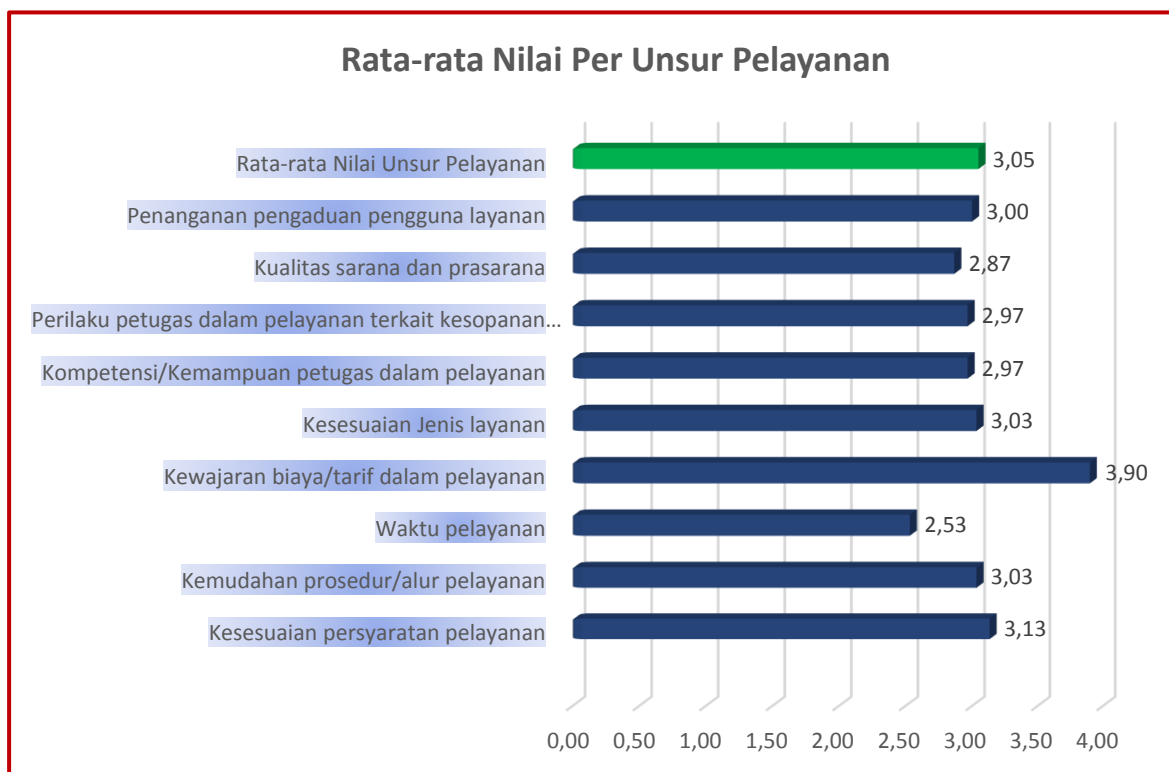
3. *Kualitas Layanan*

Layanan kependudukan adalah layanan yang hampir semua masyarakat yang dewasa pernah merasakan jenis layanan tersebut. Kualitas layanan yang diterima responden pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat bervariasi dimana mutu layanan yang dirasakan responden mulai dari yang tidak baik sampai kepada yang sangat baik. Ini semua karena setiap responden dapat merasakan secara langsung kualitas layanan yang diberikan kepada responden. Nilai konversi mutu layanan yang paling rendah adalah 63,3 dan nilai konversi mutu layanan yang paling tinggi adalah 97,5. Nilai tersebut terbagi dalam nilai unsur layanan sebanyak 9 unsur layanan yakni : 1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Kemudahan prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, (5) Kesesuaian Jenis layanan, (6) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, (7) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, (8) Kualitas sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan pengguna layanan. Jika dibagi dalam penilaian dalam Mutu Layanan maka akan terdapat empat nilai mutu layanan yang diterima responden yakni : (1) Mutu layanan “D” atau Tidak baik, (2) Mutu layanan “C” atau Kurang Baik, (3) Mutu layanan “B” atau baik, serta (4) Mutu layanan “A” atau Sangat baik.

Dari semua kualitas layanan terkait dengan mutu layanan, masing-masing ada satu unsur layanan yang bernilai “D” (Tidak Baik) dan Bernilai “B” (Baik), serta Bernilai “A” (Sangat baik). Unsur layanan yang responden menilai tidak baik adalah unsur layanan terkait dengan waktu pelayanan, dan unsur pelayanan yang dianggap baik adalah adanya kesesuaian persyaratan dan pelayanan yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan catatan sipil, serta unsur pelayanan yang dianggap sangat baik adalah kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 3. 50. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Konv. Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	78.3	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	63.3	D	Tidak Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	97.5	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	74.2	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	74.2	C	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	71.7	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.0	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	76.2	C	Kurang Baik



Gambar 3. 10 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dari gambaran nilai rata-rata perunsur pelayanan berada pada nilai 3,05 walaupun masih dapat digolongkan “baik”, namun beberapa unsur layanan masih sangat jauh dari nilai baik karena ada empat unsur nilainya berada di bawah 3,0. Antara lain adalah (1) Kualitas sarana dan Prasarana, (2) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan,

(3) Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, dan terakhir adalah (4) waktu pelayanan. Karena itu hanya terdapat satu unsur yang mempunyai nilai mendekati nilai empat yaitu terkait dengan kewajaran biaya/tarif layanan yang nilainya cukup tinggi yakni 3,90.

4. *Rekomendasi*

Selain dari keempat unsur layanan yang harus diperbaiki untuk masa yang akan datang yakni unsur layanan adalah (1) Kualitas sarana dan Prasarana, (2) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan, (3) Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, dan terakhir adalah (4) waktu pelayanan. Maka perlu juga ditingkatkan kualitas layanan yang terkait dengan saran dan keinginan pelanggan dalam melayani pelanggan agar tingkat kepuasan pelanggan dapat menjadi lebih baik lagi yakni : (1) Peningkatan dan perbaikan fasilitas ruangan yang lebih baik lagi, dan terkait sarana dan prasarana karena responden merasakan ruangan tidak lagi mencukupi jumlah orang yang datang dan harus dilayani, (2) Menyelesaikan hasil pelayanan tepat waktu. Karena banyak responden merasakan waktu layanan semakin diperlambat dan molor sesuai dengan janji yang telah diberikan petugas. (3) Ada pusat informasi layanan baik yang berkaitan dengan system on-line dan off-line. (4) rentang kendali layanan dirasakan oleh responden karena jarak antara tempat kediaman dengan kantor pelayanan juga sangat jauh. (5) Petugas yang melayani diharapkan bisa lebih ramah dalam memberikan pelayanan baik pengunjung maupun pengguna layanan. (6) responden merasa lamanya menunggu pemberian blanko dan rumitnya mengisi isian tersebut. Selain dari hal tersebut juga responden mengharapkan hal-hal yang sudah baik tetap harus dipertahankan ataupun ditingkatkan lagi kualitasnya.

3.2.4. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

1. *Identitas Responden*

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD) menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa serta pelaksanaan administrasi dinas dan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati. Sesuai dengan fungsi layanan yang terkait dengan Tugas dan fungsi Dinas Pemberdayaan masyarakat dan Desa dalam kaitannya dengan survey tingkat kepuasan masyarakat terdapat 30 responden yang memberikan nilai

kepuasan terhadap nilai layanan yang pernah dirasakan responden. Gambaran umum responden terkait kualitas layanan Dinas PMD terdiri dari responden yang berumur kurang dari 31 tahun sampai dengan responden yang berumur lebih dari 61 tahun. Kelompok umur yang terbanyak dilayanan dalam dinas PMD adalah responden yang berumur antara 31 – 40 Tahun sebanyak 46,67 %, kemudian disusul lagi dengan responden yang berumur kurang dari 31 tahun sebesar 30,00 %. Dan berikutnya adalah responden yang berumur 41 – 50 tahun sebesar 20,00 %. Dan terdapat hanya 3,33 % responden yang mendapat layanan pada Dinas PMD. Dari gambaran tersebut dapat teridentifikasi bahwa responden yang berumur lebih muda atau produktif yang terbanyak memperoleh layanan pada Dinas PMD yakni sebesar 76,67 %.

Tabel 3. 51. Persentase responden menurut umur

No.	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	9	30.00
2	31 – 40 Tahun	14	46.67
3	41 – 50 Tahun	6	20.00
4	51 – 60+ Tahun	1	3.33
	Total	30	100.00

Dari data responden tergambar bahwa jumlah Pria jauh lebih banyak yang menerima layanan dari pada Wanita. Jumlah responden terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan pada Dinas PMD adalah sebesar 56,67 %, dan responden Wanita sebesar 43,33 %. Perbedaan jumlah ini tidak lah terlalu besar dalam pemberian layanan di Dinas PMD. Dan tidak berpengaruh signifikan antara Pria dan Wanita dalam memberikan penilaian dalam layanan Dinas PMD.

Tabel 3. 52. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	17	56.67
2	Wanita	13	43.33
	Total	30	100.00

Dari sisi tingkat Pendidikan Responden didominasi responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 56,65 %, dan tingkat Pendidikan Sarjana sebanyak 40,00 %. Dan sisanya adalah mereka yang berpendidikan Diploma sebesar 3,33 %.

Tabel 3. 53. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	17	56.67
3	Diploma	1	3.33
4	Sarjana	12	40.00
	Total	30	100.00

Persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan yang pernah mendapat layanan pada Dinas PMD Kabupaten Kepulauan Selayar lebih dominan pada responden yang bekerja di sektor Swasta dan Wira usaha, yakni untuk sektor Swasta terdapat 10,00 % yang mempunyai pekerjaan Swasta, demikian juga adanya responden yang bekerja pada pekerjaan Wirausaha sebesar 10,00 %. Dan hanya 3,33 % saja responden yang bekerja di sektor PNS yang mendapat layanan pada Dinas PMD Kabupaten Kepulauan Selayar. Yang terbanyak adalah responden yang tidak mengisi jenis pekerjaannya karena mereka lebih dominan bekerja sebagai ibu rumah tangga.

Tabel 3. 54. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	1	3.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	3	10.00
5	Wirausaha	3	10.00
6	Lainnya	23	76.67
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Dalam pemberian layanan terkait Dinas PMD di Kabupaten Kepulauan Selayar umumnya responden mendapatkan layanan dalam pengurusan surat keterangan/rekomendasi dan surat izin. Responden yang merasakan dan pernah mengurus dan mendapatkan layanan pada Dinas PMD berupa layanan: (1) Surat keterangan/rekomendasi, (2) layanan Dokumen/Data dan informasi, (3) Konsultasi tentang pencairan dana, (4) Pemberdayaan masyarakat/perempuan dan SDM. (5) tanda tangan SPPD, surat keterangan dan rekomendasi. Jika melihat dari sisi kelompok umur responden bahwa semakin tua usia responden cenderung jenis urusan hanya berada pada

layanan Dokumen/data dan informasi. Tetapi bagi responden yang berusia lebih muda cenderung pengurusan layanan terkait dengan surat keterangan dan rekomendasi yang dibutuhkan.

3. *Kualitas Layanan*

Nilai mutu kualitas layanan yang diberikan Dinas PMD kelihatan agak lebih baik jika dibandingkan dengan beberapa OPD lainnya yang ada di Kabupaten Kepulauan Selayar, karena beberapa unsur pelayanan yang diberikan Dinas PMD mendapatkan mutu yang baik dari penilaian responden. Walaupun masih ada juga beberapa nilai mutu layanan yang mendapat penilaian kurang baik. dalam nilai unsur layanan sebanyak 9 unsur layanan yakni : 1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Kemudahan prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, (5) Kesesuaian Jenis layanan, (6) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, (7) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, (8) Kualitas sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan pengguna layanan. Dari kesembilan unsur layanan yang dinilai dalam indeks kualitas pelayanan, Lima diantaranya unsur pelayanan yang mendapatkan nilai mutu layanan “C” (Kurang baik), tiga diantara unsur layanan yang memperoleh nilai mutu layanan “B” (Baik), dan hanya satu unsur layanan yang mendapatkan nilai mutu “A” (Sangat baik). Kelima unsur layanan yang mendapat mutu nilai layanan “C” (Kurang Baik) adalah (1) Kemudahan Prosedur/alur layanan, (2) Waktu Pelayanan, (3) Kesesuaian jenis layanan, (4) Kualitas sarana prasana, dan terakhir adalah (%) (5) pengadaan pengaduan dan penanganan layanan. Sedangkan yang mendapat nilai “B” (Baik) adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Dari semua itu hanya mutu layanan yang terkait dengan biaya/tarif dalam pelayanan yang memperoleh nilai sangat baik.

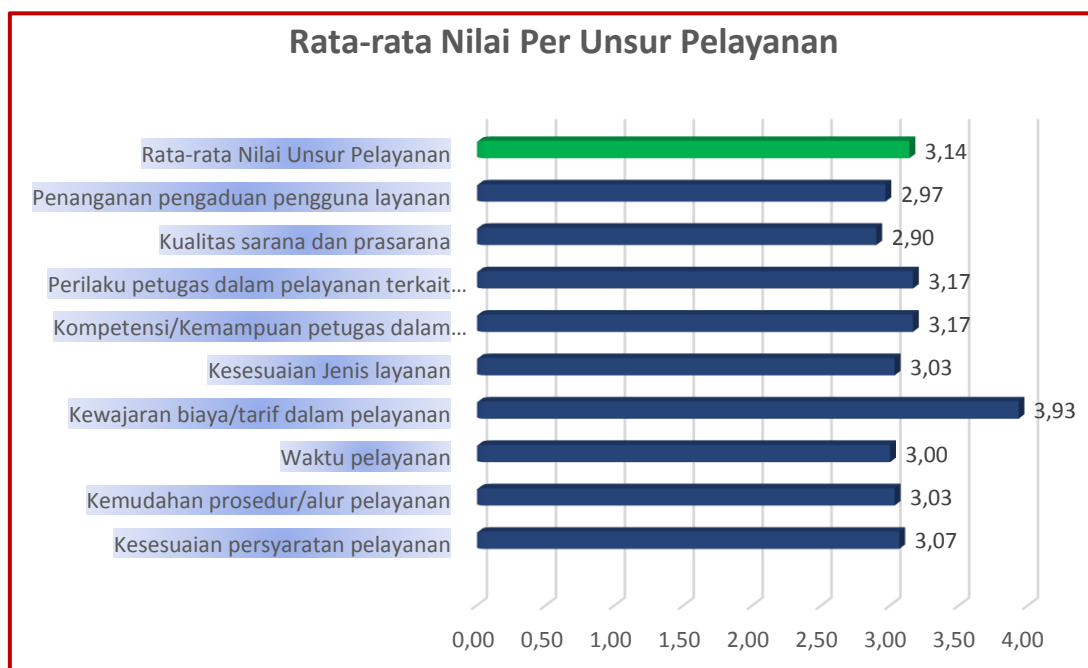
Tabel 3. 55. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	76.7	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	98.3	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	79.2	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	79.2	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	72.5	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	74.2	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	78.5	B	Baik

Jika memperhatikan rata-rata nilai perunsur layanan yang diberikan oleh Dinas PMD dan apa yang dirasakan responden dalam menerima layanan maka tingkat kualitas layanan sebenarnya sudah baik, karena hanya ada dua unsur pelayanan yang kurang dari nilai tiga yakni Penanganan Pengaduan pengguna layanan, dan kualitas sarana prasarana. Kedua hal tersebut bukan juga hal sangat jelek karena penilaiannya berada diantara 2,97 dan 2,90 yang sebenarnya hampir berada pada nilai rata-rata tiga yang tergolong baik. Jika diperhatikan dengan saksama maka hanya unsur pelayanan yang berkaitan dengan biaya dan tarif dalam pelayanan mempunyai nilai yang sangat tinggi dan menghampiri nilai empat yaitu sebesar 3,93.

4. Rekomendasi

Sebenarnya jika melihat unsur pelayanan maka Dinas PMD hanya bisa fokus dalam perbaikan layanan terhadap lima unsur layanan yang mendapat mutu nilai layanan “C” (Kurang Baik) adalah (1) Kemudahan Prosedur/alur layanan, (2) Waktu Pelayanan, (3) Kesesuaian jenis layanan, (4) Kualitas sarana prasarana, dan terakhir adalah (%) (5) pengadaan pengaduan dan penanganan layanan. Jika kelima unsur tersebut diperbaiki sesuai dengan keinginan responden maka Indeks Kepuasan masyarakat juga akan menjadi lebih baik terhadap penilaian Dinas PMD di Kabupaten Kepulauan Selayar. Selain dari hal tersebut beberapa harapan dan keinginan responden untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah mengharapkan Dinas PMD untuk melakukan pembenahan dalam hal : (1) Perbanyak sosialisasi untuk pemberdayaan masyarakat, (2) Informasi pelayanan perlu dipublikasikan ke masyarakat, (3) Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, (4) menyediakan kotak saran untuk perbaikan, (5) Peningkatan penyelesaian pengaduan lebih ditingkatkan lagi, (6) Dinas PMD lebih aktif lagi dalam pengembangan Desa tertinggal, sosialisasi untuk pemberdayaan masyarakat desa. Karena antusias responden mengharapkan tingkat kualitas pelayanan yang ada pada Dinas PMD untuk semua kategori layanan perlu ditingkatkan lagi kearah yang lebih baik untu semua unsur pelayanan.



Gambar 3. 11 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

3.2.5. Dinas Perhubungan

1. *Identitas Responden*

Dinas perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki fungsi pelayanan dan pengayoman terhadap masyarakat. Tugas layanan kepada masyarakat dapat berwujud penertiban dan pengelolaan perizinan, pengujian kelayakan operasional, pengelolaan sarana dan prasarana, pengamanan fasilitas umum, dan penyediaan fasilitas publik.

Terkait dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar telah dilakukan survey terhadap 30 Responden yang pernah menerima pelayanan pada dinas perhubungan. Adapun identitas responden berdasarkan umur sangat dominan responden yang berumur masih dibawah 31 tahun yaitu 56,67 %. Selanjutnya disusul oleh responden yang berumur antara 31 – 40 tahun sebesar 26,67 %. Dan hanya 16,67 % responden yang berumur diantara 41 – 50 tahun. Jika melihat kelompok umur responden ada kecenderungan bahwa semakin mudah usia responden semakin banyak dan sering mendapatkan layanan pada dinas perhubungan. Demikian juga sebaliknya semakin berumur usia responden semakin menurun dan berkurang tingkat keterhubungan dalam layanan pada dinas perhubungan.

Tabel 3. 56. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	17	56.67
2	31 – 40 Tahun	8	26.67
3	41 – 50 Tahun	5	16.67
4	51 – 60+ Tahun	0	-
	Total	30	100.00

Jika dilihat dari jenis kelamin yang memperoleh pelayanan pada dinas perhubungan adalah lebih banyak responden yang berjenis kelamin pria yaitu sebesar 53,33 % dan yang berjenis kelamin Wanita berada dibawah dari persentase pria yaitu 46,67 %. Perbedaan jumlah antara Pria dan Wanita dalam memberikan tanggapan terhadap layanan pada dinas Perhubungan tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam pelayanan yang diberikan.

Tabel 3. 57. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	16	53.33
2	Wanita	14	46.67
	Total	30	100.00

Berdasarkan hasil survey yang diterima responden terhadap indeks kepuasan layanan yang diberikan pada Dinas Perhubungan lebih banyak yang berpendidikan SLTA yakni sebanyak 56,67 %, disusul kemudian dari responden yang berpendidikan Sarjana sebanyak 36,67 %. Dan sisanya adalah responden yang berpendidikan Diploma sebesar 6,67 %. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi Pendidikan yang menerima layanan pada dinas Perhubungan lebih dominan pada tamatan SLTA.

Tabel 3. 58. Persentase Responden menurut Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	17	56.67
3	Diploma	2	6.67
4	Sarjana	11	36.67
	Total	30	100.00

Untuk jenis pekerjaan responden hanya ada empat jenis pekerjaan yang pernah memperoleh jenis layanan pada Dinas perhubungan yaitu Pekerjaan sebagai PNS, sebagai Pegawai Swasta, dan Wirausaha, serta lainnya yang tidak teridentifikasi jenis pekerjaannya. Jumlah responden yang terbanyak dalam memperoleh layanan pada dinas perhubungan adalah wirausaha sebanyak 30,00 % disusul kemudian dari jenis pekerjaan PNS berjumlah 16,67 %, serta jenis pekerjaan Sawasta hanya ada 10,00 % saja. Sisanya yang paling banyak adalah responden yang tidak mencantumkan jenis pekerjaan sebanyak 43,33 %. Ini disebabkan karena jumlah responden cenderung adalah Wanita yang lebih besar dan berprofesi sebagai Ibu Rumah tangga.

Tabel 3. 59. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	5	16.67
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	3	10.00
5	Wirausaha	9	30.00
6	Lainnya	13	43.33
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Jika mengacu pada fungsi dan uraian tugas Dinas Perhubungan, maka ada banyak jenis layanan yang harus diterima oleh masyarakat. Namun pengakuan responden dalam survey ini ada beberapa layanan yang sering didapatkan pada Dinas perhubungan antara lain : (1) Layanan Dokumen/data dan informasi, (2) Surat izin, (3) surat keterangan dan rekomendasi, (4) tanda tangan SPPD, (5) Konsultasi dan menanyakan layanan mudik gratis, (6) Layanan ketertiban. Dari keenam layanan yang pernah diterima responden yang paling banyak adalah responden yang mendapatkan layanan terkait Dokumen/ data dan informasi.

3. *Kualitas Layanan*

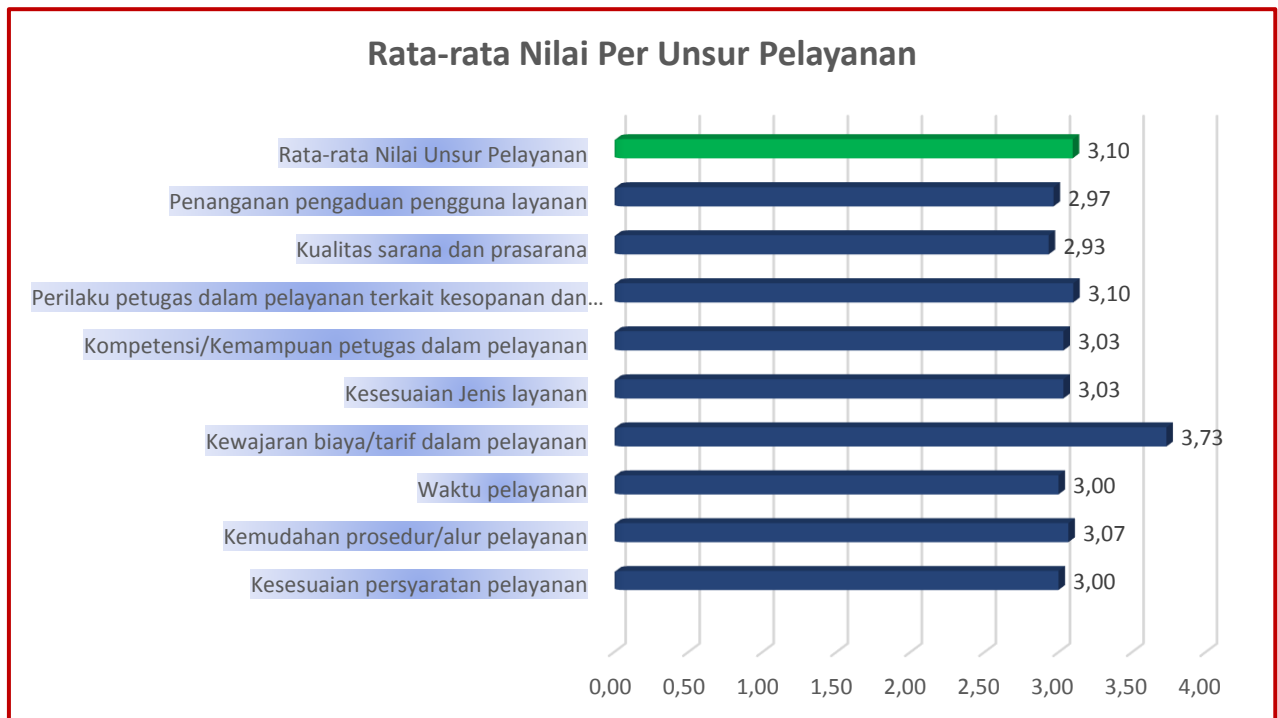
Kualitas layanan adalah menunjukkan berapa baik system layanan yang sudah diberikan berdasarkan fungsi dan uraian tugas dari Dinas Perhubungan. Kualitas layanan pemerintah daerah dari layanan Dinas Perhubungan memperlihatkan mutu layanan yang belum menggembirakan. Karena 9 unsur layanan yang diberikan yang terdiri dari: (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Kemudahan prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, (5) Kesesuaian Jenis layanan, (6) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, (7) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, (8) Kualitas sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Dari nilai rata-rata yang diberikan atas penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan tersebut sebesar 77,4 yang setara dengan mutu layanan nilai “B” atau tergolong Baik. Dari semua unsur penilaian tersebut hanya satu yang memperoleh nilai “A” sangat baik

yaitu yang berkaitan dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Selain dari itu terdapat dua unsur layanan yang memperoleh nilai “B” atau baik yakni unsur layanan (1) Kemudahan prosedur/alur pelayanan dengan nilai 76,7; yang diikuti dengan unsur layanan (2) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan nilai 77,5 yang setara dengan nilai “B”. adapun sisanya dari semua penilaian yang berjumlah 6 unsur layanan yang masih dinilai oleh responden „Kurang Baik“ yaitu: (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Waktu pelayanan, (3) Kesesuaian Jenis layanan, (4) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, (5) Kualitas sarana dan prasarana, dan (6) Penanganan pengaduan pengguna 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	76.7	B	Baik
3	Waktu pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	93.3	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	77.5	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	73.3	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	74.2	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	77.4	B	Baik



Gambar 3. 12 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar

Jika memperhatikan rata-rata nilai perunsur layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan dan apa yang dirasakan responden dalam menerima layanan maka tingkat kualitas layanan sebenarnya sudah baik, karena hanya ada dua unsur pelayanan yang kurang dari nilai tiga yakni Penanganan Pengaduan pengguna layanan, dan kualitas sarana prasarana. Kedua hal tersebut bukan juga hal sangat jelek karena penilaiannya berada diantara 2,97 dan 2,93 yang sebenarnya hampir berada pada nilai rata-rata tiga yang tergolong baik. Jika diperhatikan dengan saksama maka hanya unsur pelayanan yang berkaitan dengan biaya dan tarif dalam pelayanan mempunyai nilai yang sangat tinggi dan menghampiri nilai empat yaitu sebesar 3,73.

4. Rekomendasi

Rekomendasi untuk perbaikan nilai indeks kepuasan masyarakat dalam pemberian layanan pada dinas perhubungan maka sebaiknya perlu mengkaji dan memperbaiki

6 unsur layanan yang masih dinilai oleh responden „Kurang Baik“ yaitu: (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Waktu pelayanan, (3) Kesesuaian Jenis layanan, (4) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, (5) Kualitas sarana dan prasarana, dan (6) Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Selain unsur layanan tersebut responden mengharapkan adanya perubahan dan perbaikan layanan pada layanan berupa : (1) pelayanan dipercepat lagi dari yang telah dicapai saat ini dan harus konsisten, (2) Kedisiplinan petugas layanan, (3) Tersedianya kotak saran untuk perbaikan layanan, (4) menyediakan web untuk on-line, (5) ruang layanan terlalu kecil sehingga perlu adanya renovasi ruang layanan, (6) petugas sedapat mungkin dapat bertugas lebih maksimal lagi terutama dalam membantu masyarakat tanpa memandang usia dan lebih tanggap lagi dalam memberikan layanan, (7) sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi, (8) secara umum juga disampaikan bahwa Dinas Perhubungan dapat lebih meningkatkan layanannya disemua aspek.

3.2.6. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian

1. *Identitas Responden*

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian Kabupaten Kepulauan Selayar Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang komunikasi, informatika, Statistik dan persandian untuk masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar. Dalam kegiatan survey yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Selayar terhadap Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian, karakteristik responden bervariasi terkait Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan jenis pekerjaan.

Dalam survey ini, umur responden didominasi oleh usia produktif yang berumur kurang dari 40 tahun sebesar 76,67 % lebih besar dibandingkan dengan usia responden yang berumur diatas 41 tahun yakni sebesar 23,33 %. Dari usia produktif tersebut didominasi responden yang berumur 31 – 40 tahun sebesar 43,33 %.

Tabel 3. 61. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	10	33.33
2	31 – 40 Tahun	13	43.33
3	41 – 50 Tahun	6	20.00
4	51 – 60+ Tahun	1	3.33
	Total	30	100.00

Dari data responden tergambar bahwa jumlah Wanita jauh lebih banyak yang menerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian Kabupaten Kepulauan Selayar dari pada Pria. Jumlah responden terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan

yang diberikan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian untuk Wanita adalah sebesar 56,67 %, dan responden Pria sebesar 43,33 %. Perbedaan jumlah ini tidak lah terlalu besar dalam pemberian layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian. Dan tidak berpengaruh signifikan antara Pria dan Wanita dalam memberikan penilaian dalam layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Tabel 3. 62. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	13	43.33
2	Wanita	17	56.67
	Total	30	100.00

Dari sisi tingkat Pendidikan Responden didominasi responden yang berpendidikan sarjana sebanyak 56,67 %, dan tingkat Pendidikan SLTA sebanyak 36,67 %. Dan sisanya adalah mereka yang berpendidikan Diploma sebesar 6,67, %. Perbedaan tingkat Pendidikan dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan yang dirasakan kepada responden sehingga sangat sensitive dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian Kabupaten Kepulauan Selayar.

Tabel 3. 63. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	11	36.67
3	Diploma	2	6.67
4	Sarjana	17	56.67
	Total	30	100.00

Dari sisi jenis pekerjaan responden yang mendapatkan layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian hampir sama banyaknya antara responden yang mempunyai pekerjaan sebagai PNS dan yang swasta serta yang bekerja sebagai wirausaha, yakni responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 6,67 % dan yang bekerja dibidang swasta adalah 13,33 % dan ini adalah yang terbanyak prosentasiannya, selanjutnya responden yang bekerja sebagai Wirausaha sebanyak 10,00 %. Sisanya yang paling besar adalah tidak mencantumkan jenis pekerjaannya sebanyak 70,00 %. Ini sejalan dengan responden yang berjenis kelamin Wanita jauh lebih banyak dari pada

yang berjenis kelamin pria. Dimana responden yang berjenis kelamin Wanita lebih banyak sebagai ibu rumah tangga sehingga tidak mencantumkan jenis pekerjaan mereka.

Tabel 3. 64. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	2	6.67
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	4	13.33
5	Wirausaha	3	10.00
6	Lainnya	21	70.00
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Dalam pemberian layanan terkait Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian di Kabupaten Kepulauan Selayar, umumnya responden mendapatkan layanan dalam pengurusan surat keterangan/rekomendasi dan surat izin. Responden yang merasakan dan pernah mengurus dan mendapatkan layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian berupa layanan: (1) layanan Dokumen/Data dan informasi, (2) Surat izin dan (3) surat keterangan. Jika melihat dari sisi Jenis pekerjaan responden terhadap jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian, kelompok Pekerjaan responden bahwa jenis pekerjaan swata dan wirausaha cenderung responden berurusan hanya berada pada layanan Dokumen/data dan informasi. Tetapi bagi responden yang terkait dengan pekerjaan PNS cenderung pengurusan layanan terkait dengan surat keterangan dan rekomendasi yang dibutuhkan.

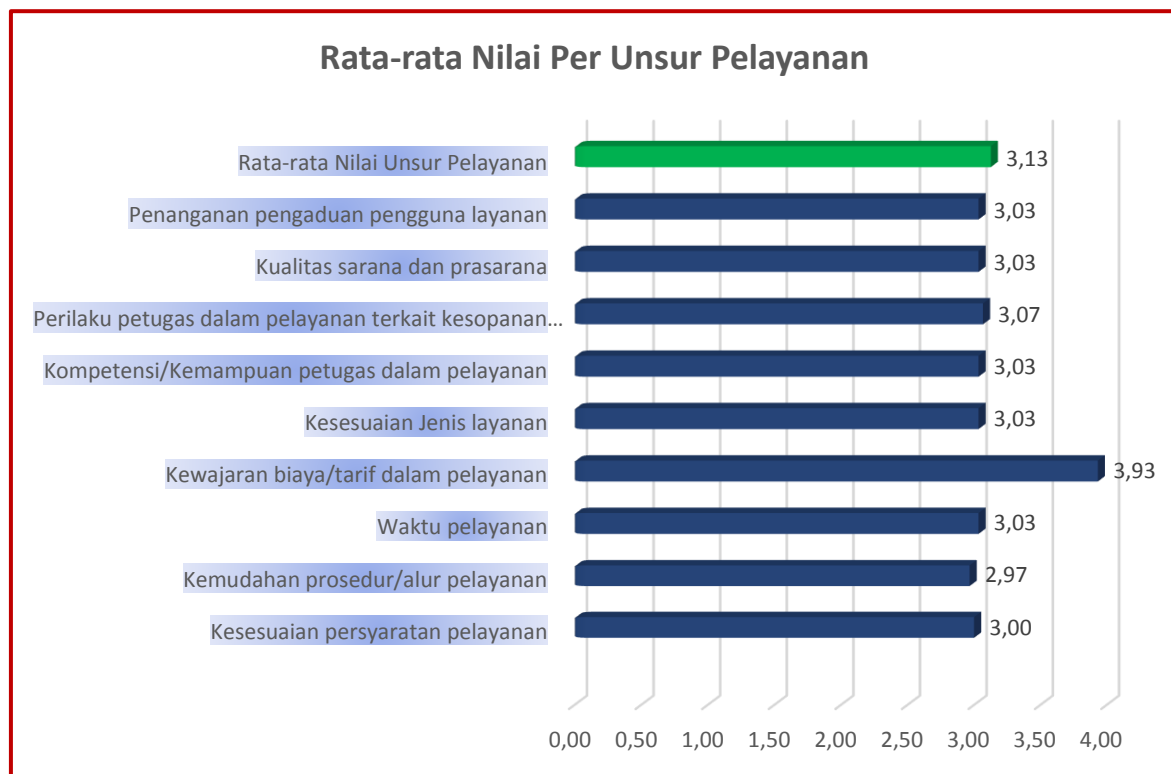
3. *Kualitas Layanan*

Kualitas layanan yang diterima responden pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian sangat bervariasi dimana mutu layanan yang dirasakan responden mulai dari yang tidak baik sampai kepada yang sangat baik. Ini semua karena setiap responden dapat merasakan secara langsung kualitas layanan yang diberikan kepada responden. Nilai konversi mutu layanan yang paling rendah adalah 74,2 dan nilai konversi mutu layanan yang paling tinggi adalah 98,3. Nilai tersebut terbagi dalam nilai unsur layanan sebanyak 9 unsur layanan yakni : 1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Kemudahan prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Kewajaran

biaya/tarif dalam pelayanan, (5) Kesesuaian Jenis layanan, (6) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, (7) Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, (8) Kualitas sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan pengguna layanan. Jika dibagi dalam penilaian dalam Mutu Layanan maka akan terdapat tujuh atau hampir semua unsur layanan nilai mutu layanan yang diterima responden yakni : (1) Mutu layanan “C” atau Kurang Baik, (2) dan hanya satu unsur layanan yang mendapat nilai Mutu layanan “B” atau baik, serta (4) satu Mutu layanan “A” atau Sangat baik. Dari semua kualitas layanan terkait dengan mutu layanan, masing-masing terbanyak ada tyujuh unsur layanan yang bernilai “C” (Kurang baik). Unsur layanan yang responden menilai dianggap sangat baik adalah kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 3. 65. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah

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	74.2	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	98.3	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	76.7	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	75.8	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.8	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	78.1	B	Baik



Gambar 3. 13 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kepulauan Selayar

Jika memperhatikan rata-rata nilai perunsur layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian dan apa yang dirasakan responden dalam menerima layanan maka tingkat kualitas layanan sebenarnya sudah baik, karena hanya ada satu unsur pelayanan yang kurang dari nilai tiga yakni kemudahan prosedur dengan nilai 2,97. Jika diperhatikan dengan saksama maka hanya unsur pelayanan yang berkaitan dengan biaya dan tarif dalam pelayanan mempunyai nilai yang sangat tinggi dan menghampiri nilai empat yaitu sebesar 3,93.

4. Rekomendasi

Jika melihat unsur layanan yang masih kurang maka ada tujuh unsur layanan yang harus diperbaiki untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat menjadi baik dalam menilai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik & Persandian. Ketujuh unsur layanan tersebut yang perlu ditingkatkan antara lain : (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan, (2) Kemudahan prosedur/alur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Kesesuaian Jenis layanan, (5) Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan, (6) Kualitas sarana dan prasarana, dan (7) Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Selain dari ketujuh unsur layanan yang harus diperbaiki untuk masa yang akan datang yakni unsur layanan adalah (1) aktif Mengsosialisasikan program dan kegiatan layanan

Dinas, (2) Waktu layanan dipercepat lagi, (3) Perlu adanya kotak pengaduan, (4) layanan yang sudah baik dipertahankan dan juga lebih ditingkatkan lagi kualitasnya

3.2.7. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & Tenaga Kerja

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja (PMPTSPTK) Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan perangkat daerah yang bertugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan umum, penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, dan tenaga kerja.

Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Kepulauan Selayar. Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar berperan dalam meningkatkan investasi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja.

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja (PMPTSPTK) Kabupaten Kepulauan Selayar penting dilakukan karena beberapa alasan berikut:

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar. Survei kepuasan masyarakat dapat memberikan gambaran secara umum tentang bagaimana masyarakat menilai pelayanan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar.
- Untuk mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki dalam pelayanan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar. Hasil survei kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki dalam pelayanan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar, sehingga pelayanan dapat ditingkatkan kualitasnya.
- Untuk mengukur keberhasilan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Survei kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar, maka Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas

pelayanannya. Hal ini akan berdampak positif terhadap investasi, kualitas pelayanan publik, dan kesejahteraan tenaga kerja di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar:

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat akan lebih percaya terhadap pemerintah jika pelayanan yang diberikan berkualitas dan memuaskan.
- Meningkatkan citra pemerintah. Citra pemerintah akan meningkat jika pelayanan yang diberikan berkualitas dan memuaskan.

Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar perlu dilakukan secara rutin dan berkesinambungan.

Data dan informasi penyelenggaraan urusan Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & Tenaga Kerja oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan TK Kepulauan Selayar disajikan dalam empat analisis, yakni: (1) identitas responden, (2) jenis layanan, (3) kualitas layanan, serta (4) rekomendasi.

1. *Identitas Responden*

Identitas responden sangat penting dalam survey kepuasan masyarakat karena memiliki beberapa alasan berikut:

- Untuk memastikan bahwa responden yang memberikan tanggapan adalah orang yang benar-benar pernah menerima pelayanan dari Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini penting untuk menghindari tanggapan dari orang-orang yang tidak pernah menerima pelayanan dari Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar, sehingga hasil survei dapat menjadi lebih akurat.
- Untuk mengetahui karakteristik responden, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk menganalisis hasil survei dan melihat apakah ada perbedaan kepuasan masyarakat berdasarkan karakteristik responden.

- Untuk menghubungi responden kembali untuk klarifikasi atau informasi lebih lanjut. Hal ini dapat dilakukan jika hasil survei menunjukkan adanya permasalahan yang perlu ditindaklanjuti.
- Umur responden penting dalam survey kepuasan masyarakat karena dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman responden terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa umur responden penting dalam survey kepuasan masyarakat:
- Umur dapat mempengaruhi kebutuhan dan harapan responden terhadap pelayanan. Misalnya, responden yang lebih muda mungkin lebih mengharapkan pelayanan yang cepat dan mudah diakses, sedangkan responden yang lebih tua mungkin lebih mengharapkan pelayanan yang personal dan ramah.
- Umur dapat mempengaruhi pengalaman responden terhadap pelayanan. Misalnya, responden yang lebih tua mungkin memiliki lebih banyak pengalaman dalam menggunakan pelayanan publik, sehingga mereka mungkin lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan.
- Dengan mengetahui umur responden, maka hasil survei kepuasan masyarakat dapat menjadi lebih akurat dan bermanfaat bagi Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar. Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat menggunakan informasi ini untuk memahami persepsi dan pengalaman responden terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan responden.

Berdasarkan Tabel 3.66 tentang Persentase Responden menurut umur. Dari 30 Responden, terdapat 63,33,% atau 19 Responden berusia dibawah 30 tahun yang dapat diasumsikan masuk dalam kelompok usia muda. Berikutnya adalah kelompok usia antara 31-40 tahun (26,67%) dan sisanya 10 persen berusia antara 41- diatas 60 tahun. Data ini menunjukkan bahwa kelompok usia mudalah yang paling banyak mengakses layanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja (PMPTSPTK).

Tabel 3. 66. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	19	63.33
2	31 – 40 Tahun	8	26.67
3	41 – 50 Tahun	2	6.67
4	51 – 60+ Tahun	1	3.33
	Total	30	100.00

Pengelompokan responden menurut jenis kelamin dalam survey kepuasan masyarakat dapat memberikan beberapa penjelasan berikut:

- Perbedaan persepsi dan pengalaman terhadap pelayanan. Misalnya, responden perempuan mungkin lebih mengharapkan pelayanan yang ramah dan sopan, sedangkan responden laki-laki mungkin lebih mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien.
- Perbedaan kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan. Misalnya, responden perempuan mungkin lebih membutuhkan pelayanan yang terkait dengan keluarga, sedangkan responden laki-laki mungkin lebih membutuhkan pelayanan yang terkait dengan pekerjaan.
- Perbedaan tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Misalnya, responden perempuan mungkin lebih puas dengan pelayanan yang terkait dengan pendidikan, sedangkan responden laki-laki mungkin lebih puas dengan pelayanan yang terkait dengan infrastruktur.

Dengan mengetahui perbedaan persepsi, pengalaman, kebutuhan, dan harapan responden berdasarkan jenis kelamin, maka Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan semua responden, baik laki-laki maupun perempuan.

Jika dianalisis identitas responden menurut jenis kelamin sebagaimana ditunjukkan Tabel 3.27 tentang Persentase Responden menurut Jenis Kelamin menjelaskan bahwa ketika survey dilakukan, maka partisipasi responden wanita lebih banyak (76,67% atau 23 responden) ketimbang responden pria (23,33 % atau 7 orang). Ini berarti bahwa ada kecenderungan lebih banyak wanita yang mengakses layanan Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar ketimbang responden pria.

Tabel 3. 67. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	7	23.33
2	Wanita	23	76.67
	Total	30	100.00

Tingkat pendidikan responden penting dalam survey kepuasan masyarakat karena dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman responden terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan mengetahui tingkat pendidikan responden, maka hasil survei kepuasan masyarakat dapat menjadi lebih akurat dan bermanfaat bagi Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar. Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat menggunakan informasi ini untuk memahami persepsi dan pengalaman responden terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan responden.

Mengacu pada konsep tersebut di atas, Table 3.68 tentang Presentase Responden menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan bahwa berdasarkan survey yang dilakukan, maka responden dengan kelompok Pendidikan tinggi (Diploma dan Sarjana) lebih mendominasi yakni mencapai 93,33 %. Sedangkan kelompok berpendidikan lebih rendah yakni SLTA sebanyak 2 orang (6,67%) saja.

Tabel 3. 68. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	2	6.67
3	Diploma	16	53.33
4	Sarjana	12	40.00
	Total	30	100.00

Data identitas responden menurut jenis pekerjaan mempunyai relevansi yang tinggi dengan survey kepuasan masyarakat karena dapat memberikan informasi tentang kebutuhan dan harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan mengetahui jenis pekerjaan responden, maka hasil survei kepuasan masyarakat dapat menjadi lebih akurat dan bermanfaat bagi Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar. Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat menggunakan informasi ini untuk memahami kebutuhan dan harapan responden

terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan responden.

Dengan mengetahui perbedaan persepsi, pengalaman, kebutuhan, dan harapan responden berdasarkan jenis pekerjaan, maka Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan semua responden, baik responden dengan jenis pekerjaan tertentu maupun responden dengan jenis pekerjaan lain.

Pengelompokan responden berikutnya adalah menurut jenis pekerjaan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.69 tentang persentase Responden menurut Jenis pekerjaan. Hasil Survey menunjukkan bahwa Responden terbanyak justru dari jenis pekerjaan lainnya sebanyak 70% atau 21 orang. Sedang terbanyak berikutnya adalah dari PNS (4 orang) dan sisanya adalah dari Swasta dan Wirausaha.

Tabel 3. 69. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	4	13.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	3	10.00
5	Wirausaha	2	6.67
6	Lainnya	21	70.00
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Beberapa Jenis Layanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Selayar adalah sebagai berikut:

Jenis pelayanan yang dilaksanakan terdiri atas;

- a. pelayanan Perizinan;
- b. pelayanan Non Perizinan;
- c. pelayanan pengarsipan dokumen Perizinan dan Non Perizinan; dan
- d. pelayanan pelaporan layanan Perizinan dan Non Perizinan.

Berdasarkan hasil survey, pelayanan terbanyak adalah pemberian surat izin dan surat keterangan/rekomendasi. Pelayanan lainnya yang diakses responden meliputi pelayanan Kartu Keluarga/Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran/Kematian, dan koordinasi pengurusan BPJS ketenagakerjaan.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang jenis layanan yang disediakan oleh Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar, masyarakat dapat mengunjungi website Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar atau menghubungi kantor Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 70. Kualitas Layanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & TK

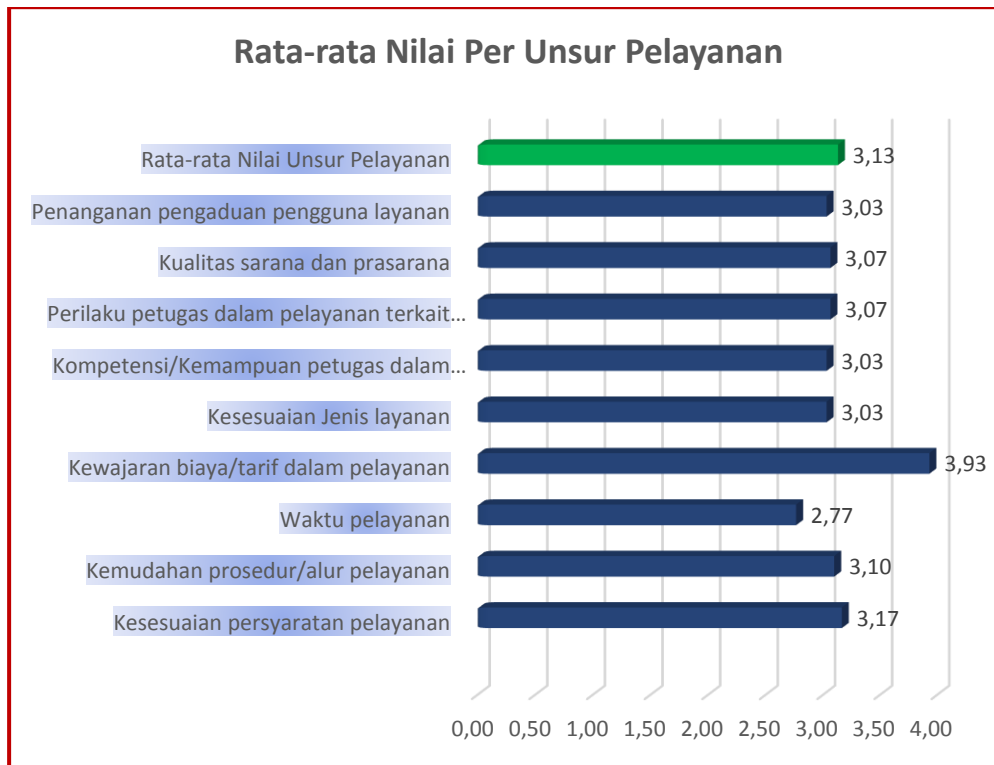
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	79.2	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	77.5	B	Baik
3	Waktu pelayanan	69.2	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	98.3	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	76.7	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	76.7	B	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.8	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	78.3	B	Baik

Dari 9 unsur layanan yang disurvei pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & Tenaga Kerja (PMPTSPTK) Kabupaten Kepulauan Selayar, kualitas layanan berkategori Bagus dengan nilai Konversi IKM rata-rata 78,3. Nilai ini dikategorikan sebagai "Baik".

Secara umum, masyarakat puas dengan kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, dan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Namun, masyarakat kurang puas dengan waktu pelayanan, kesesuaian jenis layanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan. Masyarakat merasa bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar sudah cukup jelas dan mudah dipenuhi.
2. Kemudahan prosedur/alur pelayanan. Masyarakat merasa bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar sudah cukup mudah dan tidak berbelit-belit.
3. Waktu pelayanan. Masyarakat merasa bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar masih kurang cepat.
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Masyarakat merasa bahwa biaya/tarif yang ditetapkan oleh Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar sudah cukup wajar.
5. Kesesuaian jenis layanan. Masyarakat merasa bahwa jenis layanan yang disediakan oleh Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka.
6. Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan. Masyarakat merasa bahwa kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan.
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Masyarakat merasa bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah cukup baik.
8. Kualitas sarana dan prasarana. Masyarakat merasa bahwa kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar sudah cukup baik.
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan. Masyarakat merasa bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan oleh Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar masih perlu ditingkatkan.



Gambar 3. 14 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu & TK

4. Rekomendasi

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat melakukan beberapa hal berikut:

1. Mempercepat waktu pelayanan

Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat melakukan berbagai upaya untuk mempercepat waktu pelayanan, misalnya dengan menambah jumlah petugas, meningkatkan efisiensi proses pelayanan, dan memanfaatkan teknologi informasi.

2. Menyempurnakan jenis layanan

Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat melakukan berbagai upaya untuk menyempurnakan jenis layanan, misalnya dengan melakukan survei kebutuhan masyarakat, melakukan studi banding dengan instansi lain, dan mengembangkan layanan baru.

3. Meningkatkan kompetensi/kemampuan petugas

Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kompetensi/kemampuan petugas, misalnya dengan memberikan pelatihan, mengadakan seminar, dan bekerja sama dengan lembaga pendidikan.

4. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana

Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, misalnya dengan melakukan pemeliharaan rutin, melakukan pengadaan sarana dan prasarana baru, dan bekerja sama dengan pihak swasta.

5. Meningkatkan penanganan pengaduan pengguna layanan

Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penanganan pengaduan pengguna layanan, misalnya dengan membentuk unit khusus penanganan pengaduan, menetapkan standar penanganan pengaduan, dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Dengan melakukan berbagai upaya tersebut, Dinas PMPTSPTK Kabupaten Kepulauan Selayar dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik.

3.2.8. Dinas Perpustakaan & Kearsipan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan. Dinas ini memiliki peran dan fungsi yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Kepulauan Selayar, yaitu:

Peran

1. Menunjang penyelenggaraan pemerintahan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berperan dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pemerintah daerah maupun di tingkat masyarakat. Hal ini dilakukan melalui penyediaan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh

pemerintah dan masyarakat, serta melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan perpustakaan dan kearsipan.

2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berperan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini dilakukan melalui penyediaan layanan perpustakaan dan kearsipan yang berkualitas, serta melalui kegiatan literasi dan kearsipan.

3. Melestarikan nilai sejarah dan budaya

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berperan dalam melestarikan nilai sejarah dan budaya Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini dilakukan melalui pengelolaan dan pelestarian arsip, serta melalui kegiatan literasi yang mengangkat tema-tema sejarah dan budaya.

Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 103 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Pengelolaan, layanan, pelestarian bahan perpustakaan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bertanggung jawab untuk mengelola, melayani, dan melestarikan bahan perpustakaan. Hal ini dilakukan melalui kegiatan pengadaan, pengolahan, penyimpanan, dan pelayanan bahan perpustakaan.

2. Pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bertanggung jawab untuk mengembangkan perpustakaan dan membudayakan kegemaran membaca. Hal ini dilakukan melalui kegiatan pembinaan perpustakaan, pengembangan koleksi perpustakaan, dan kegiatan literasi.

3. Pengelolaan kearsipan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bertanggung jawab untuk mengelola arsip. Hal ini dilakukan melalui kegiatan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, pemeliharaan, dan pemanfaatan arsip.

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 71. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	14	46.67
2	31 – 40 Tahun	11	36.67
3	41 – 50 Tahun	4	13.33
4	51 – 60+ Tahun	1	3.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan data pada tabel 3.71 di atas, dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak menggunakan layanan perpustakaan dan kearsipan adalah kelompok usia muda, yaitu usia <31 tahun, dengan persentase sebesar 46,67%. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang aktif dan produktif, sehingga membutuhkan informasi dan bahan pustaka untuk mendukung kegiatan belajar, bekerja, dan mengembangkan diri.

Responden kelompok usia 31-40 tahun menempati urutan kedua, dengan persentase sebesar 36,67%. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang mulai memasuki masa produktif, sehingga membutuhkan informasi dan bahan pustaka untuk mendukung karier dan pengembangan diri.

Responden kelompok usia 41-60+ tahun menempati urutan terakhir, dengan persentase sebesar 3,33%. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang mulai memasuki masa pensiun, sehingga membutuhkan informasi dan bahan pustaka untuk mendukung kegiatan rekreasi dan pengembangan diri.

Tabel 3. 72. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	12	40.00
2	Wanita	18	60.00
	Total	30	100.00

Berdasarkan Tabel 3.72 di atas, dapat disimpulkan bahwa responden perempuan lebih banyak menggunakan layanan perpustakaan dan kearsipan dibandingkan responden laki-

laki, dengan persentase sebesar 60%. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- Perempuan lebih aktif dalam kegiatan literasi, seperti membaca buku, menulis, dan mengikuti kegiatan diskusi.
- Perempuan lebih membutuhkan informasi dan bahan pustaka untuk mendukung kegiatan belajar, bekerja, dan mengembangkan diri.
- Perempuan lebih sering menggunakan perpustakaan dan kearsipan untuk rekreasi dan hiburan.

Berikut adalah beberapa analisis terhadap data tersebut:

- Persentase responden perempuan yang tinggi menunjukkan bahwa perpustakaan dan kearsipan telah menjadi bagian penting dari kehidupan perempuan. Perpustakaan dan kearsipan tidak hanya menjadi tempat untuk mencari informasi, tetapi juga menjadi tempat untuk belajar, bekerja, dan mengembangkan diri.
- Persentase responden laki-laki yang rendah menunjukkan bahwa perpustakaan dan kearsipan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh laki-laki. Perpustakaan dan kearsipan dapat menjadi tempat untuk belajar, bekerja, dan mengembangkan diri bagi laki-laki.

Tabel 3. 73. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	10	33.33
3	Diploma	4	13.33
4	Sarjana	16	53.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir sarjana lebih banyak menggunakan layanan perpustakaan dan kearsipan dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir di bawahnya, dengan persentase sebesar 53,33%. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- Responden dengan pendidikan sarjana lebih membutuhkan informasi dan bahan pustaka untuk mendukung kegiatan belajar, bekerja, dan mengembangkan diri.
- Responden dengan pendidikan sarjana lebih aktif dalam kegiatan literasi, seperti membaca buku, menulis, dan mengikuti kegiatan diskusi.

- Responden dengan pendidikan sarjana lebih sering menggunakan perpustakaan dan kearsipan untuk penelitian dan pengembangan.

Berikut adalah beberapa analisis terhadap data tersebut:

- Persentase responden dengan pendidikan sarjana yang tinggi menunjukkan bahwa perpustakaan dan kearsipan telah menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat berpendidikan. Perpustakaan dan kearsipan tidak hanya menjadi tempat untuk mencari informasi, tetapi juga menjadi tempat untuk belajar, bekerja, dan mengembangkan diri.
- Persentase responden dengan pendidikan di bawah sarjana yang rendah menunjukkan bahwa perpustakaan dan kearsipan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat berpendidikan rendah. Perpustakaan dan kearsipan dapat menjadi tempat untuk belajar, bekerja, dan mengembangkan diri bagi masyarakat berpendidikan rendah.

Tabel 3. 74. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	6	20.00
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	5	16.67
5	Wirausaha	5	16.67
6	Lainnya	14	46.67
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tabel 3.74 dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan wirausaha dan lainnya lebih banyak menggunakan layanan perpustakaan dan kearsipan dibandingkan responden dengan jenis pekerjaan PNS, TNI/Polri, dan swasta, dengan persentase sebesar 46,67% dan 46,67%.

Berikut adalah beberapa analisis terhadap data tersebut:

Persentase responden dengan jenis pekerjaan wirausaha dan lainnya yang tinggi menunjukkan bahwa perpustakaan dan kearsipan telah menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat produktif. Perpustakaan dan kearsipan tidak hanya menjadi

tempat untuk mencari informasi, tetapi juga menjadi tempat untuk belajar, bekerja, dan mengembangkan diri.

Persentase responden dengan jenis pekerjaan PNS, TNI/Polri, dan swasta yang rendah menunjukkan bahwa perpustakaan dan kearsipan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat yang bekerja di sektor tersebut. Perpustakaan dan kearsipan dapat menjadi tempat untuk belajar, bekerja, dan mengembangkan diri bagi masyarakat yang bekerja di sektor tersebut.

2. *Jenis Layanan*

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar menyediakan berbagai jenis layanan kepada masyarakat, antara lain:

a. Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah layanan utama yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Layanan ini bertujuan untuk memberikan akses kepada masyarakat terhadap informasi dan bahan pustaka.

b. Layanan kearsipan

Layanan kearsipan adalah layanan yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan untuk mengelola dan melindungi arsip. Arsip adalah dokumen yang memiliki nilai guna kesejarahan, ilmiah, atau budaya.

Berdasarkan hasil survey, layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar, paling banyak diakses secara berurutan adalah berupa Layanan Dokumen/Data/Informasi, Layanan pendidikan, peminjaman buku, membaca buku dan surat keterangan/rekomendasi.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 75. Kualitas Layanan Dinas Perpustakaan & Kearsipan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	77.5	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	78.3	B	Baik
3	Waktu pelayanan	76.7	B	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100.0	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	77.5	B	Baik

6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	77.5	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	78.3	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	74.2	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	74.2	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	79.4	B	Baik

Berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar adalah baik. Hal ini terlihat dari rata-rata nilai keseluruhan unsur layanan yang mencapai 79,4 dari skala 100.

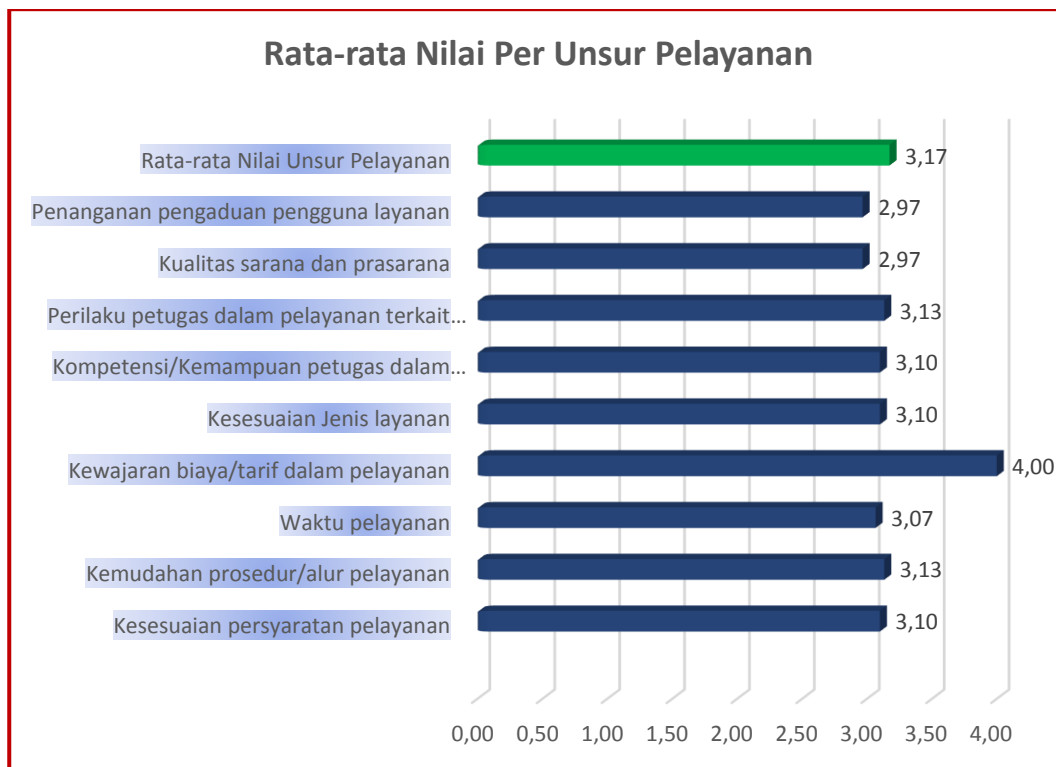
Namun, terdapat beberapa unsur layanan yang perlu ditingkatkan, yaitu kualitas sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan pengguna layanan.

- **Kualitas sarana dan prasarana**

Nilai kualitas sarana dan prasarana yang kurang baik menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat berupa penambahan koleksi bahan pustaka, peningkatan kualitas bangunan dan fasilitas, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung lainnya.

- **Penanganan pengaduan pengguna layanan**

Nilai penanganan pengaduan pengguna layanan yang kurang baik menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan responsivitasnya terhadap pengaduan pengguna layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses, memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang prosedur pengaduan, serta menindaklanjuti pengaduan dengan cepat dan tepat.



Gambar 3. 15 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perpustakaan & Kearsipan

4. Rekomendasi

Berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar adalah baik. Hal ini terlihat dari rata-rata nilai keseluruhan unsur layanan yang mencapai 7.5 dari skala 10.

Namun, terdapat beberapa unsur layanan yang perlu ditingkatkan, yaitu kualitas sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan pengguna layanan.

- Kualitas sarana dan prasarana. Nilai kualitas sarana dan prasarana yang kurang baik menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat berupa penambahan koleksi bahan pustaka, peningkatan kualitas bangunan dan fasilitas, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung lainnya.
- Penanganan pengaduan pengguna layanan. Nilai penanganan pengaduan pengguna layanan yang kurang baik menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan responsivitasnya terhadap pengaduan pengguna layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan saluran

pengaduan yang mudah diakses, memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang prosedur pengaduan, serta menindaklanjuti pengaduan dengan cepat dan tepat.

Berikut adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar:

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, meliputi:
 - Penambahan koleksi bahan pustaka, baik buku, jurnal, majalah, koran, dokumen, dan lainnya.
 - Peningkatan kualitas bangunan dan fasilitas, seperti ruang baca, ruang koleksi, dan ruang multimedia.
 - Penyediaan sarana dan prasarana pendukung lainnya, seperti komputer, internet, dan mesin fotokopi.
2. Meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan pengguna layanan, meliputi:
 - Menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses, seperti kotak saran, email, dan nomor telepon.
 - Memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang prosedur pengaduan.
 - Menindaklanjuti pengaduan dengan cepat dan tepat.

Dengan meningkatkan kualitas layanannya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mewujudkan visinya sebagai pusat informasi dan literasi yang unggul.

3.3. IKM Penyelenggara Urusan Pilihan

3.3.1. Dinas Perikanan

Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah tersebut. Hal ini dikarenakan perikanan merupakan salah satu sektor penting yang berkontribusi terhadap perekonomian daerah, serta memiliki peran strategis dalam menjaga kelestarian lingkungan.

Secara umum, pentingnya Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Meningkatkan kesejahteraan Masyarakat. Perikanan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya masyarakat pesisir. Melalui kegiatan perikanan, masyarakat pesisir dapat memperoleh penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.
- Menjaga kelestarian lingkungan. Perikanan juga memiliki peran penting dalam menjaga kelestarian lingkungan, khususnya lingkungan laut. Hal ini dikarenakan perikanan dapat menjadi salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan kerusakan lingkungan laut, seperti pencemaran dan eksploitasi sumber daya alam yang berlebihan.
- Meningkatkan daya saing daerah. Perikanan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing daerah. Hal ini dikarenakan perikanan dapat menjadi salah satu sumber daya yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan perekonomian daerah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah tersebut. Oleh karena itu, Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu terus dioptimalkan agar dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah.

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 76. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	8	26.67
2	31 – 40 Tahun	8	26.67
3	41 – 50 Tahun	10	33.33
4	51 – 60+ Tahun	4	13.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan data identitas responden berdasarkan umur pada survey kepuasan masyarakat pada dinas perikanan, dapat disimpulkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam survei tersebut didominasi oleh kelompok umur 41-50 tahun, yaitu

sebesar 33,33%. Kelompok umur ini merupakan kelompok usia produktif yang aktif dalam kegiatan perikanan, baik sebagai pelaku usaha perikanan maupun sebagai konsumen hasil perikanan.

Kelompok umur 31-40 tahun juga memiliki persentase yang cukup tinggi, yaitu sebesar 26,67%. Kelompok umur ini merupakan kelompok usia yang baru memasuki masa produktif dan mulai aktif dalam kegiatan perikanan.

Kelompok umur <31 tahun dan >60 tahun memiliki persentase yang lebih rendah, yaitu sebesar 26,67% dan 13,33%. Kelompok umur <31 tahun merupakan kelompok usia yang masih dalam tahap pendidikan atau baru memulai karier. Sedangkan kelompok umur >60 tahun merupakan kelompok usia yang sudah memasuki masa pensiun.

Berikut adalah analisis lebih lanjut terhadap data tersebut:

- Persentase kelompok umur 41-50 tahun yang tinggi menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar telah memberikan pelayanan yang baik kepada kelompok usia ini. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kelompok usia ini yang berpartisipasi dalam survei dan memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan dinas perikanan.
- Persentase kelompok umur 31-40 tahun yang tinggi menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar telah mulai menarik minat kelompok usia ini untuk berpartisipasi dalam kegiatan perikanan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kelompok usia ini yang berpartisipasi dalam survei dan memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan dinas perikanan.
- Persentase kelompok umur <31 tahun dan >60 tahun yang lebih rendah menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan upaya untuk menarik minat kelompok usia ini untuk berpartisipasi dalam kegiatan perikanan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti memberikan sosialisasi dan edukasi tentang perikanan kepada kelompok usia ini, serta mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan kelompok usia ini.

Secara keseluruhan, data identitas responden berdasarkan umur survey kepuasan masyarakat pada dinas perikanan menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun,

dinas perikanan perlu terus meningkatkan upaya untuk menarik minat kelompok usia yang belum berpartisipasi dalam kegiatan perikanan.

Tabel 3. 77. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	21	70.00
2	Wanita	9	30.00
	Total	30	100.00

Berdasarkan data identitas responden berdasarkan jenis kelamin dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat disimpulkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam survei tersebut didominasi oleh laki-laki, yaitu sebesar 70%. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki memiliki peran yang lebih besar dalam kegiatan perikanan di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Persentase responden wanita yang lebih rendah, yaitu sebesar 30%, menunjukkan bahwa wanita masih memiliki peran yang terbatas dalam kegiatan perikanan di Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti budaya, sosial, dan ekonomi.

Berikut adalah analisis lebih lanjut terhadap data tersebut:

- Persentase laki-laki yang tinggi menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar telah memberikan pelayanan yang baik kepada kelompok laki-laki. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kelompok laki-laki yang berpartisipasi dalam survei dan memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan dinas perikanan.
- Persentase wanita yang lebih rendah menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan upaya untuk menarik minat kelompok wanita untuk berpartisipasi dalam kegiatan perikanan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti memberikan sosialisasi dan edukasi tentang perikanan kepada kelompok wanita, serta mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan kelompok wanita.

Secara keseluruhan, data identitas responden berdasarkan jenis kelamin survey kepuasan masyarakat pada dinas perikanan menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan upaya untuk menarik minat kelompok wanita untuk berpartisipasi dalam kegiatan perikanan.

Berikut adalah beberapa rekomendasi untuk menarik minat kelompok wanita untuk berpartisipasi dalam kegiatan perikanan di Kabupaten Kepulauan Selayar:

- Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran wanita dalam kegiatan perikanan.
- Mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan wanita, seperti program pelatihan keterampilan perikanan, program pemberdayaan ekonomi, dan program perlindungan perempuan.
- Menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi wanita dalam kegiatan perikanan.

Tabel 3. 78. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	3	10.00
2	SLTA	16	53.33
3	Diploma	1	3.33
4	Sarjana	10	33.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan data identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat disimpulkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam survei tersebut didominasi oleh lulusan SLTA, yaitu sebesar 53,33%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam survei tersebut memiliki tingkat pendidikan yang cukup baik.

Persentase responden lulusan <SLTP dan Diploma yang lebih rendah, yaitu sebesar 10% dan 3,33%, menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam survei tersebut memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah.

Berikut adalah analisis lebih lanjut terhadap data tersebut:

- Persentase lulusan SLTA yang tinggi menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan tingkat pendidikan yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden lulusan SLTA yang berpartisipasi dalam survei dan memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan dinas perikanan.
- Persentase lulusan <SLTP dan Diploma yang lebih rendah menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan upaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti memberikan sosialisasi dan edukasi tentang perikanan kepada masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah, serta mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah.

Secara keseluruhan, data identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan dalam survey kepuasan masyarakat pada dinas perikanan menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun, dinas perikanan perlu terus meningkatkan upaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah.

Tabel 3. 79. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	3	10.00
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	4	13.33
5	Wirausaha	10	33.33
6	Lainnya	13	43.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan data identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat disimpulkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam survei tersebut didominasi oleh

wirausaha, yaitu sebesar 33,33%. Hal ini menunjukkan bahwa wirausaha memiliki peran yang penting dalam kegiatan perikanan di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Persentase responden yang bekerja sebagai PNS, TNI/Polri, dan swasta yang lebih rendah, yaitu sebesar 10%, 0%, dan 13,33%, menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam survei memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam.

Berikut adalah analisis lebih lanjut terhadap data tersebut:

- Persentase wirausaha yang tinggi menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang bekerja sebagai wirausahawan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden yang bekerja sebagai wirausahawan yang berpartisipasi dalam survei dan memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan dinas perikanan.
- Persentase responden yang bekerja sebagai PNS, TNI/Polri, dan swasta yang lebih rendah menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan upaya untuk menarik minat kelompok masyarakat yang bekerja sebagai PNS, TNI/Polri, dan swasta untuk berpartisipasi dalam kegiatan perikanan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti memberikan sosialisasi dan edukasi tentang perikanan kepada kelompok masyarakat ini, serta mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan kelompok masyarakat ini.

Secara keseluruhan, data identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan dalam survey kepuasan masyarakat pada dinas perikanan menunjukkan bahwa dinas perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan berbagai latar belakang pekerjaan. Namun, dinas perikanan perlu terus meningkatkan upaya untuk menarik minat kelompok masyarakat yang bekerja sebagai PNS, TNI/Polri, dan swasta untuk berpartisipasi dalam kegiatan perikanan.

2. *Jenis Layanan*

Berdasarkan data layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar yang Anda berikan, dapat disimpulkan bahwa layanan yang paling banyak diberikan oleh dinas

tersebut adalah bantuan fisik, sarana/prasarana dan finansial. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya data yang terkait dengan layanan tersebut, yaitu sebanyak 12 data.

Layanan bantuan fisik, sarana/prasarana dan finansial ini diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan untuk mengembangkan usaha perikanan. Bantuan ini dapat berupa bantuan perahu, mesin tangkap, jaring, benih ikan, dan lain-lain.

Layanan lainnya yang juga cukup banyak diberikan oleh dinas tersebut adalah layanan dokumen/data/informasi. Layanan ini diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan informasi tentang perikanan, seperti informasi tentang peraturan perikanan, data hasil tangkapan ikan, dan lain-lain.

Berikut adalah analisis singkat terhadap data layanan Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar:

- Layanan yang paling banyak diberikan adalah bantuan fisik, sarana/prasarana dan finansial. Hal ini menunjukkan bahwa dinas tersebut fokus untuk membantu masyarakat dalam mengembangkan usaha perikanan.
- Layanan lainnya yang juga cukup banyak diberikan adalah layanan dokumen/data/informasi. Hal ini menunjukkan bahwa dinas tersebut juga berupaya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tentang perikanan.
- Ada beberapa layanan yang masih jarang diberikan, seperti penyuluhan perikanan dan pelatihan perikanan. Hal ini menunjukkan bahwa dinas tersebut perlu meningkatkan upaya untuk memberikan layanan-layanan tersebut kepada masyarakat.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 80. Kualitas Layanan Dinas Perikanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	74.2	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	72.5	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100.0	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.0	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	75.8	C	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	74.2	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	73.3	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	77.4	B	Baik

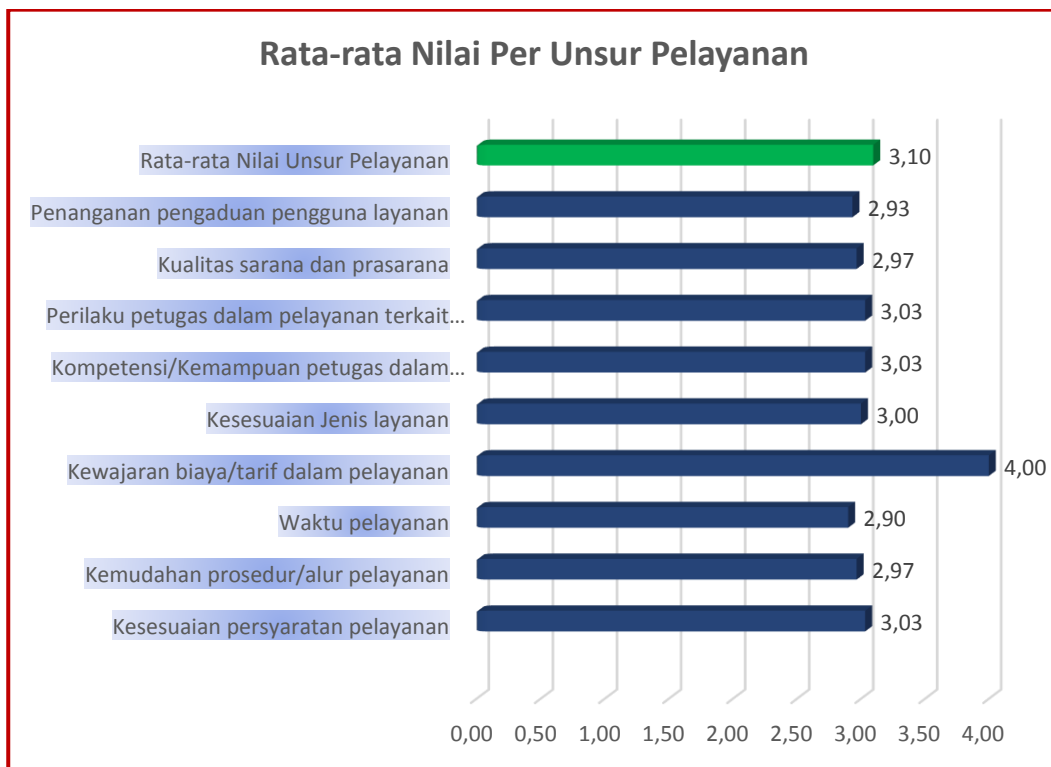
Berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar secara keseluruhan masih berada dalam kategori baik (Nilai 77,4 dalam skala 100). Namun, terdapat beberapa unsur layanan yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan yang prima.

Berikut adalah analisis dan rekomendasi terhadap kualitas layanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar:

Analisis

- Kesesuaian persyaratan pelayanan: Masih terdapat persyaratan pelayanan yang kurang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- Kemudahan prosedur/alur pelayanan: Prosedur dan alur pelayanan masih belum jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.
- Waktu pelayanan: Waktu pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.
- Kewajaran biaya/tarif dalam layanan: Biaya/tarif dalam layanan sudah sesuai dengan standar yang berlaku.

- Kesesuaian jenis layanan: Masih terdapat jenis layanan yang kurang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan: Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masih belum optimal.
- Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan: Perilaku petugas dalam pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.
- Kualitas sarana dan prasarana: Kualitas sarana dan prasarana masih belum memadai.
- Penanganan pengaduan pengguna layanan: Penanganan pengaduan pengguna layanan masih belum optimal.



Gambar 3. 16 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perikanan

4. Rekomendasi

Berdasarkan analisis di atas, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan pada Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar:

- Melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap persyaratan pelayanan.

- Memperjelas dan mempermudah prosedur dan alur pelayanan.
- Meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.
- Melakukan kajian terhadap jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat.
- Meningkatkan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan.
- Meningkatkan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
- Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.
- Meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan pengguna layanan.

Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Berikut adalah beberapa langkah konkret yang dapat dilakukan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar untuk meningkatkan kualitas layanan:

- Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem dan prosedur pelayanan secara berkelanjutan.
- Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan.
- Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung pelayanan yang prima.

Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Selayar dapat menjadi salah satu instansi pelayanan publik yang terbaik di Provinsi Sulawesi Selatan.

3.3.2. Dinas Pariwisata & Kebudayaan

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah tersebut. Hal ini dikarenakan pariwisata dan kebudayaan merupakan salah satu sektor yang dapat memberikan kontribusi besar bagi perekonomian daerah.

Secara ekonomi, pariwisata dapat menjadi sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang signifikan. Selain itu, pariwisata juga dapat menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Secara sosial, pariwisata dapat menjadi sarana untuk memperkenalkan budaya dan adat istiadat daerah kepada masyarakat luas. Selain itu, pariwisata juga dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan persatuan masyarakat.

Berikut adalah beberapa peran penting Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan:

- Mengembangkan dan mempromosikan potensi pariwisata dan kebudayaan daerah. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan memiliki tugas untuk mengembangkan dan mempromosikan potensi pariwisata dan kebudayaan daerah. Hal ini dilakukan dengan melakukan berbagai kegiatan, seperti pembangunan infrastruktur wisata, promosi wisata, dan pemberdayaan masyarakat.
- Menjaga kelestarian pariwisata dan kebudayaan daerah. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan juga memiliki tugas untuk menjaga kelestarian pariwisata dan kebudayaan daerah. Hal ini dilakukan dengan melakukan berbagai kegiatan, seperti konservasi situs budaya, perlindungan cagar budaya, dan pengembangan pariwisata berkelanjutan.
- Meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pariwisata dan kebudayaan dapat menjadi sumber pendapatan dan lapangan kerja bagi masyarakat. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan memiliki peran untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mengembangkan pariwisata dan kebudayaan daerah.

Berdasarkan peran-peran tersebut, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki peran penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah.

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 81. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	13	43.33
2	31 – 40 Tahun	12	40.00
3	41 – 50 Tahun	3	10.00
4	51 – 60+ Tahun	2	6.67
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar adalah masyarakat yang berusia muda, yaitu 43,33% responden berusia di bawah 31 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat muda memiliki ketertarikan yang tinggi terhadap pariwisata dan kebudayaan di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Responden yang berusia 31-40 tahun juga cukup besar, yaitu 40%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang berusia produktif juga memiliki ketertarikan yang tinggi terhadap pariwisata dan kebudayaan di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Responden yang berusia 41-50 tahun dan 41-60+ tahun relatif lebih kecil, yaitu masing-masing 10% dan 6,67%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang berusia lebih tua memiliki ketertarikan yang lebih kecil terhadap pariwisata dan kebudayaan di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berdasarkan analisis tersebut, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Misalnya, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar dapat mengembangkan kegiatan-kegiatan yang lebih menarik bagi wisatawan muda dan masyarakat yang berusia produktif. Selain itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar juga dapat

mengembangkan kegiatan-kegiatan pelestarian kebudayaan daerah yang melibatkan masyarakat muda

Tabel 3. 82. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	21	70.00
2	Wanita	9	30.00
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar adalah laki-laki, yaitu sebesar 70%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat laki-laki lebih aktif menggunakan layanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar daripada masyarakat perempuan.

Ada beberapa kemungkinan yang dapat menjelaskan tingginya persentase responden laki-laki dalam survey tersebut, yaitu:

- Laki-laki lebih banyak bepergian dan berwisata daripada perempuan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti perbedaan peran gender dalam masyarakat, perbedaan tingkat pendapatan, dan perbedaan minat.
- Laki-laki lebih banyak terlibat dalam kegiatan pariwisata dan kebudayaan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti perbedaan peran gender dalam masyarakat, perbedaan tingkat pendidikan, dan perbedaan minat.

Berikut adalah beberapa analisis terhadap data identitas responden berdasarkan jenis kelamin dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar:

- Persentase responden laki-laki yang tinggi menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat laki-laki dalam memberikan layanannya.

- Perbedaan persentase responden laki-laki dan perempuan menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu melakukan upaya untuk menjangkau masyarakat perempuan

Tabel 3. 83. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	16	53.33
3	Diploma	0	-
4	Sarjana	14	46.67
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki pendidikan terakhir jenjang SLTA, yaitu sebesar 53,33%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang aktif menggunakan layanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar umumnya memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi.

Ada beberapa kemungkinan yang dapat menjelaskan tingginya persentase responden SLTA dalam survey tersebut, yaitu:

- Masyarakat dengan pendidikan SLTA umumnya lebih aktif menggunakan media sosial, yang merupakan salah satu sarana untuk menyampaikan kepuasan terhadap layanan publik.
- Masyarakat dengan pendidikan SLTA umumnya memiliki tingkat literasi yang lebih tinggi, sehingga mereka lebih mudah memahami dan memberikan tanggapan terhadap survey kepuasan masyarakat.

Berikut adalah beberapa analisis terhadap data identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar:

- Persentase responden SLTA yang tinggi menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar telah berhasil menjangkau masyarakat

dengan tingkat pendidikan menengah. Hal ini penting karena masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah merupakan kelompok masyarakat yang cukup besar dan memiliki peran penting dalam perekonomian daerah.

- Persentase responden Sarjana yang juga tinggi (46,67%) menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar telah berhasil menjangkau masyarakat dengan tingkat pendidikan tinggi. Hal ini penting karena masyarakat dengan tingkat pendidikan tinggi umumnya memiliki tingkat pendapatan yang lebih tinggi dan dapat menjadi target pasar potensial bagi sektor pariwisata

Tabel 3. 84. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	3	10.00
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	5	16.67
5	Wirausaha	10	33.33
6	Lainnya	12	40.00
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar adalah wirausahawan, yaitu sebesar 33,33%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang aktif menggunakan layanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar adalah masyarakat yang memiliki usaha atau bisnis.

Ada beberapa kemungkinan yang dapat menjelaskan tingginya persentase responden wirausahawan dalam survey tersebut, yaitu:

- Wirausahawan memiliki lebih banyak waktu luang untuk bepergian dan berwisata.
- Wirausahawan memiliki pendapatan yang lebih tinggi, sehingga dapat lebih sering bepergian dan berwisata.
- Wirausahawan memiliki minat yang lebih tinggi terhadap pariwisata dan kebudayaan.

Berikut adalah beberapa analisis terhadap data identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar:

- Persentase responden wirausahawan yang tinggi menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat wirausahawan dalam memberikan layanannya.
- Perbedaan persentase responden wirausahawan dengan responden dengan jenis pekerjaan lain menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu melakukan upaya untuk menjangkau masyarakat dengan jenis pekerjaan lain

2. Jenis Layanan

Berdasarkan data layanan pada masyarakat dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat disimpulkan bahwa layanan yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah layanan dokumen/data/informasi, yaitu sebanyak 15 kali. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan informasi dan data yang akurat tentang pariwisata dan kebudayaan di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berikut adalah analisis singkat terhadap data layanan pada masyarakat dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar:

- **Layanan dokumen/data/informasi.** Layanan dokumen/data/informasi merupakan layanan yang paling banyak diminati oleh masyarakat. Layanan ini meliputi penyediaan informasi tentang pariwisata dan kebudayaan di Kabupaten Kepulauan Selayar, seperti informasi tentang potensi pariwisata, regulasi pariwisata, dan kebijakan kebudayaan.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan kualitas layanan dokumen/data/informasinya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbarui informasi yang tersedia, mempermudah akses informasi, dan menyediakan informasi dalam berbagai format, seperti dokumen, data, dan infografis.

- **Surat izin.** Surat izin merupakan layanan yang juga banyak diminati oleh masyarakat. Layanan ini meliputi penerbitan izin usaha pariwisata, izin penyelenggaraan kegiatan kebudayaan, dan izin pemanfaatan cagar budaya.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan kualitas layanan surat izinnya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan mempermudah proses perizinan, mempercepat waktu perizinan, dan memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan perizinan.

- **Layanan lainnya.** Layanan lainnya yang juga diminati oleh masyarakat adalah rapat, antar undangan, dan surat keterangan/rekomendasi. Layanan rapat diperlukan untuk membahas berbagai hal terkait pariwisata dan kebudayaan, seperti pengembangan pariwisata, pengelolaan kebudayaan, dan pengawasan kebudayaan. Layanan antar undangan diperlukan untuk menyampaikan undangan rapat atau pertemuan. Layanan surat keterangan/rekomendasi diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti permohonan kredit, permohonan bantuan, dan permohonan beasiswa.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan kualitas layanan lainnya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan efektivitas rapat, mempermudah proses antar undangan, dan memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan surat keterangan/rekomendasi.

Secara keseluruhan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kompetensi petugas, dan meningkatkan sarana dan prasarana pendukung.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 85. Kualitas Layanan Dinas Pariwisata & Kebudayaan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	73.3	C	Kurang Baik

4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	98.3	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	76.7	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	77.5	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	72.5	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	72.5	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	77.6	B	Baik

Berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kualitas layanan di dinas tersebut masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan unsur layanan yang hanya mencapai 77,6 dalam skala 100.

Berikut adalah analisis dan rekomendasi terhadap kualitas layanan pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar:

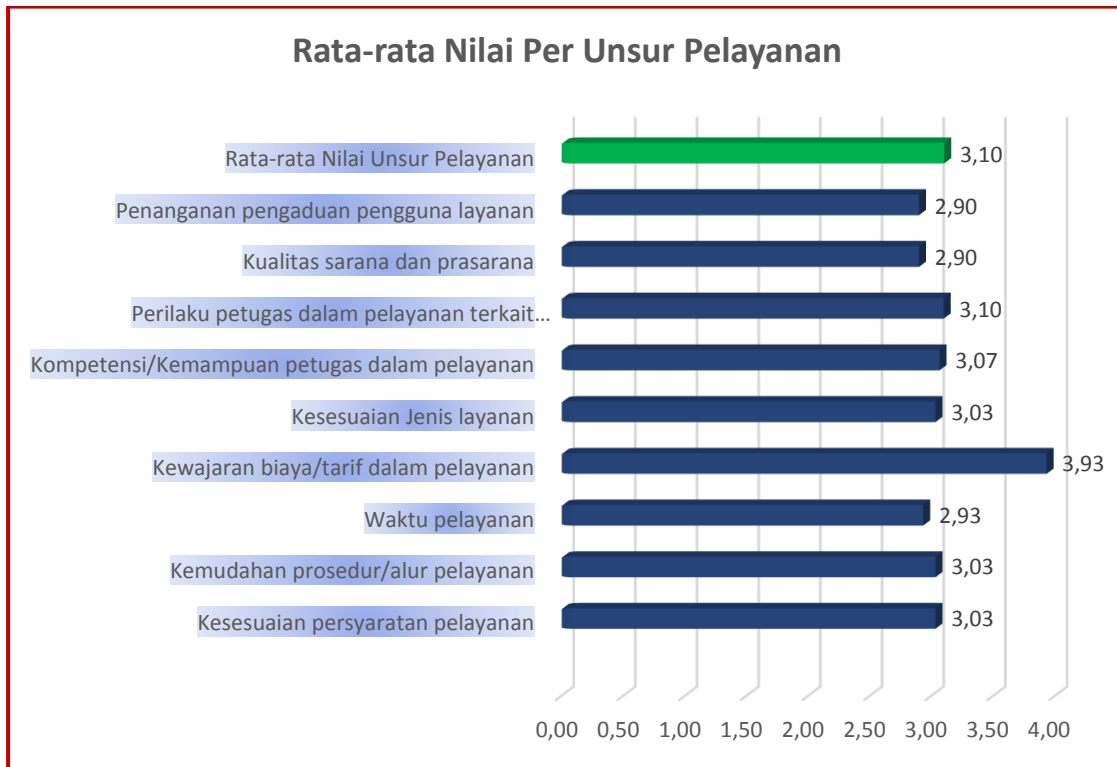
Analisis

- Kesesuaian persyaratan pelayanan. Nilai kesesuaian persyaratan pelayanan yang kurang baik menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar masih belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat kesulitan untuk memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan.
- Kemudahan prosedur/alur pelayanan. Nilai kemudahan prosedur/alur pelayanan yang kurang baik menunjukkan bahwa prosedur dan alur pelayanan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar masih belum mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur dan alur pelayanan yang ditetapkan.
- Waktu pelayanan. Nilai waktu pelayanan yang kurang baik menunjukkan bahwa waktu pelayanan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan

Selayar masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat merasa tidak puas karena harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

- Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. Nilai kewajaran biaya/tarif dalam layanan yang sangat baik menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan biaya/tarif yang ditetapkan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar. Hal ini menunjukkan bahwa biaya/tarif yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.
- Kesesuaian jenis layanan. Nilai kesesuaian jenis layanan yang kurang baik menunjukkan bahwa jenis layanan yang disediakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar masih belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat merasa tidak puas karena tidak mendapatkan layanan yang dibutuhkan.
- Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Nilai kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan yang baik menunjukkan bahwa petugas di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai untuk memberikan pelayanan.
- Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Nilai prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang baik menunjukkan bahwa petugas di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki sikap yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
- Kualitas sarana dan prasarana. Nilai kualitas sarana dan prasarana yang kurang baik menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar masih belum memadai. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat merasa tidak nyaman dalam mendapatkan pelayanan.
- Penanganan pengaduan pengguna layanan. Nilai penanganan pengaduan pengguna layanan yang kurang baik menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar belum memiliki mekanisme penanganan pengaduan

yang efektif. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat merasa tidak puas jika mengalami masalah dalam mendapatkan pelayanan.



Gambar 3. 17 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pariwisata & Kebudayaan

4. Rekomendasi

Berikut adalah beberapa rekomendasi tambahan untuk meningkatkan kualitas layanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar:

- Meningkatkan kompetensi petugas. Petugas merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan kompetensi petugasnya, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap.
- Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung. Sarana dan prasarana pendukung yang memadai dapat membantu petugas dalam memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan sarana dan prasarana pendukungnya.

Kepulauan Selayar perlu meningkatkan sarana dan prasarana pendukungnya, seperti fasilitas pelayanan, peralatan, dan teknologi informasi.

- Melakukan evaluasi secara berkala. Evaluasi secara berkala dapat membantu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanannya

3.3.3. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah tersebut. Hal ini dikarenakan sektor pertanian merupakan salah satu sektor yang menjadi penopang perekonomian daerah.

Secara umum, tugas dan fungsi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar adalah sebagai berikut:

- Melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang ketahanan pangan, bidang pertanian, bidang peternakan dan kesehatan hewan serta bidang perikanan yang menjadi kewenangan daerah.
- Meningkatkan produksi, produktivitas, dan efisiensi usaha pertanian, perikanan, dan peternakan.
- Meningkatkan mutu dan daya saing produk pertanian, perikanan, dan peternakan.
- Meningkatkan kesejahteraan petani, nelayan, dan peternak.

Berikut adalah beberapa gambaran singkat tentang pentingnya Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan:

- Mendukung ketahanan pangan daerah

Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki peran penting dalam mendukung ketahanan pangan daerah. Hal ini dikarenakan dinas ini bertugas untuk meningkatkan produksi dan produktivitas pertanian, perikanan, dan peternakan. Dengan meningkatnya produksi dan produktivitas sektor-sektor tersebut, maka akan terjamin ketersediaan pangan bagi masyarakat daerah.

- Meningkatkan perekonomian daerah

Sektor pertanian, perikanan, dan peternakan merupakan salah satu sektor yang menjadi penopang perekonomian daerah. Dengan meningkatnya produksi dan produktivitas sektor-sektor tersebut, maka akan meningkatkan perekonomian daerah. Hal ini dikarenakan akan meningkatkan pendapatan masyarakat, membuka lapangan kerja, dan meningkatkan devisa daerah.

- Meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan dinas ini bertugas untuk meningkatkan mutu dan daya saing produk pertanian, perikanan, dan peternakan. Dengan meningkatnya mutu dan daya saing produk-produk tersebut, maka akan meningkatkan harga jual produk, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan masyarakat.

Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah tersebut. Dinas ini berperan dalam mendukung ketahanan pangan daerah, meningkatkan perekonomian daerah, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 86. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	5	16.67
2	31 – 40 Tahun	12	40.00
3	41 – 50 Tahun	10	33.33
4	51 – 60+ Tahun	3	10.00
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar didominasi oleh responden dengan usia 31-40 tahun, yaitu sebesar 40%. Responden dengan usia 41-50 tahun juga cukup banyak, yaitu sebesar 33,33%. Responden dengan usia <31 tahun dan >50 tahun memiliki persentase yang lebih kecil, masing-masing sebesar 16,67% dan 10%.

Analisis data identitas responden berdasarkan umur ini dapat memberikan informasi penting bagi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memahami karakteristik responden survey. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas survey dan hasil analisisnya.

Berikut adalah beberapa analisis yang dapat dilakukan berdasarkan data tersebut:

- Persentase responden dengan usia 31-40 tahun yang tinggi menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki relevansi yang tinggi dengan kelompok usia ini. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia produktif.
- Persentase responden dengan usia 41-50 tahun yang cukup tinggi juga menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki relevansi yang tinggi dengan kelompok usia ini. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas tentang pertanian
- Persentase responden dengan usia <31 tahun dan >50 tahun yang lebih kecil menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan upaya untuk menjangkau kelompok usia ini.

Tabel 3. 87. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	24	80.00
2	Wanita	6	20.00
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar didominasi oleh responden laki-laki, yaitu sebesar 80%. Responden perempuan hanya sebesar 20%.

Analisis data identitas responden berdasarkan jenis kelamin ini dapat memberikan informasi penting bagi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memahami karakteristik responden survey. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas survey dan hasil analisisnya.

Berikut adalah beberapa analisis yang dapat dilakukan berdasarkan data tersebut:

- Persentase responden laki-laki yang tinggi menunjukkan bahwa sektor pertanian, perikanan, dan peternakan masih didominasi oleh laki-laki. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti budaya, tradisi, dan pekerjaan.
- Persentase responden perempuan yang rendah menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan upaya untuk menjangkau perempuan. Perempuan memiliki peran penting dalam pembangunan pertanian.

Tabel 3. 88. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	2	6.67
2	SLTA	15	50.00
3	Diploma	3	10.00
4	Sarjana	10	33.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar

didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SLTA, yaitu sebesar 50%. Responden dengan pendidikan terakhir Sarjana juga cukup banyak, yaitu sebesar 33,33%. Responden dengan pendidikan terakhir <SLTP dan Diploma memiliki persentase yang lebih kecil, masing-masing sebesar 6,67% dan 10%.

Analisis data identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan ini dapat memberikan informasi penting bagi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memahami karakteristik responden survey. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas survey dan hasil analisisnya.

Berikut adalah beberapa analisis yang dapat dilakukan berdasarkan data tersebut:

- Persentase responden dengan pendidikan terakhir SLTA yang tinggi menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki relevansi yang tinggi dengan kelompok usia ini. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia produktif yang berperan penting dalam pembangunan pertanian.
- Persentase responden dengan pendidikan terakhir Sarjana yang cukup tinggi juga menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki relevansi yang tinggi dengan kelompok usia ini. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih luas tentang pertanian.
- Persentase responden dengan pendidikan terakhir <SLTP dan Diploma yang lebih kecil menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan upaya untuk menjangkau kelompok usia ini. Kelompok usia <SLTP merupakan kelompok usia yang memiliki potensi untuk menjadi petani, nelayan, dan peternak di masa depan. Kelompok usia Diploma merupakan kelompok usia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berharga tentang pertanian.

Tabel 3. 89. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	0	-
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	6	20.00
5	Wirausaha	8	26.67
6	Lainnya	16	53.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar didominasi oleh responden dengan jenis pekerjaan wirausaha, yaitu sebesar 26,67%. Responden dengan jenis pekerjaan swasta juga cukup banyak, yaitu sebesar 20%. Responden dengan jenis pekerjaan PNS, TNI/Polri, dan jenis pekerjaan lainnya yang tidak diidentifikasi dalam survey memiliki persentase yang lebih kecil, masing-masing sebesar 0%, 0%, dan 53,33%.

Analisis data identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan ini dapat memberikan informasi penting bagi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memahami karakteristik responden survey. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas survey dan hasil analisisnya.

Berikut adalah beberapa analisis yang dapat dilakukan berdasarkan data tersebut:

- Persentase responden dengan jenis pekerjaan wirausaha yang tinggi menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki relevansi yang tinggi dengan kelompok ini. Kelompok ini merupakan kelompok yang memiliki peran penting dalam pembangunan pertanian dan ketahanan pangan.
- Persentase responden dengan jenis pekerjaan swasta yang cukup tinggi juga menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki relevansi yang tinggi dengan kelompok ini. Kelompok ini merupakan kelompok yang memiliki potensi untuk menjadi mitra kerja Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar.

- Persentase responden dengan jenis pekerjaan PNS, TNI/Polri, dan jenis pekerjaan lainnya yang tidak diidentifikasi dalam survey yang lebih kecil menunjukkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan upaya untuk menjangkau kelompok ini. Kelompok ini merupakan kelompok yang memiliki peran penting dalam pembangunan pertanian dan ketahanan pangan.

2. Jenis Layanan

Berdasarkan data layanan pada masyarakat dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat disimpulkan bahwa layanan yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah bantuan fisik, sarana/prasarana, dan finansial.

Berikut adalah analisis singkat terhadap data layanan pada masyarakat tersebut:

- Bantuan fisik, sarana/prasarana, dan finansial. Layanan ini merupakan layanan yang paling banyak diminati oleh masyarakat, yaitu sebanyak 11 kali. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan dukungan dari pemerintah untuk mengembangkan usaha mereka.
- Surat keterangan/rekomendasi. Layanan ini juga cukup diminati oleh masyarakat, yaitu sebanyak 4 kali. Layanan ini biasanya dibutuhkan untuk keperluan administrasi, seperti pengajuan bantuan, perizinan, dan persyaratan lainnya.
- PUPUK. Layanan ini juga cukup diminati oleh masyarakat, yaitu sebanyak 3 kali. Hal ini menunjukkan bahwa pupuk merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi petani.
- BIBIT TANAMAN. Layanan ini juga cukup diminati oleh masyarakat, yaitu sebanyak 2 kali. Hal ini menunjukkan bahwa bibit tanaman merupakan salah satu kebutuhan penting bagi petani untuk meningkatkan produktivitas pertanian.
- Mengurus bantuan alat tangkap. Layanan ini merupakan layanan yang spesifik untuk nelayan. Layanan ini diminati oleh masyarakat sebanyak 1 kali.

- Layanan dokumen/data/informasi. Layanan ini merupakan layanan yang bersifat umum dan dapat diakses oleh semua masyarakat. Layanan ini diminati oleh masyarakat sebanyak 7 kali

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 90. Kualitas Layanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	77.5	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	74.2	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100.0	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	76.7	B	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	77.5	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	76.7	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	75.0	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.8	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	78.8	B	Baik

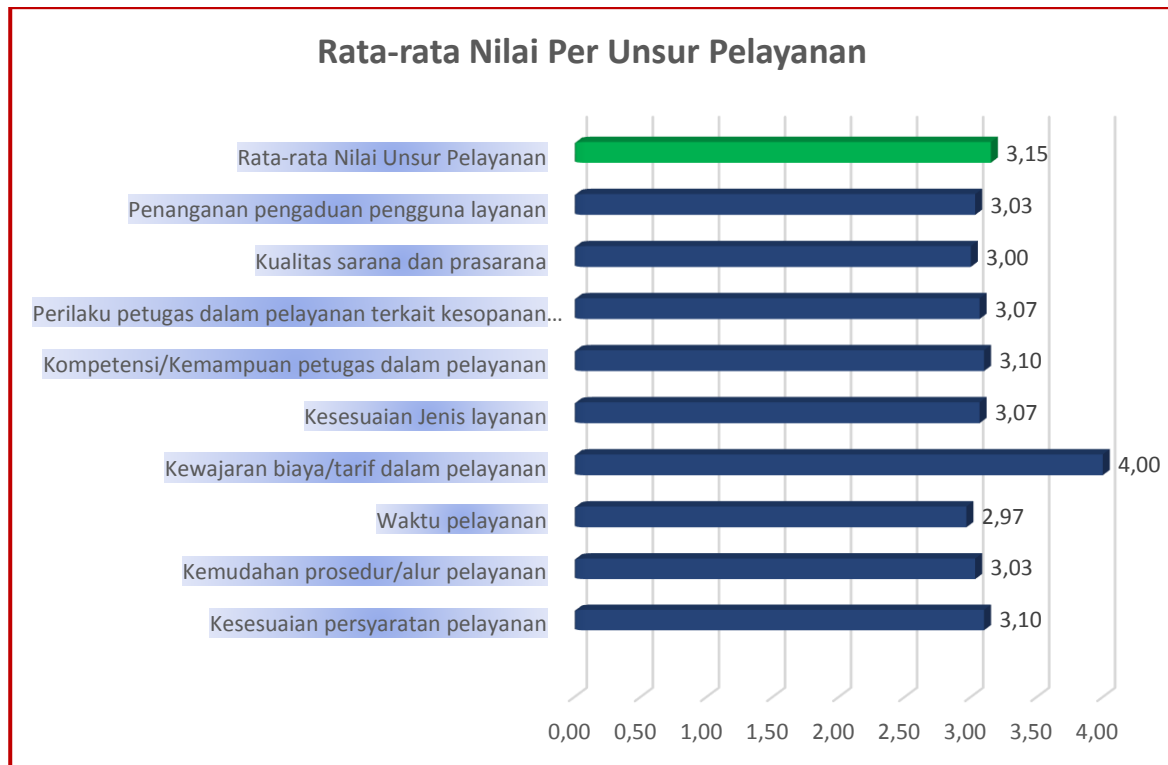
Berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki kualitas layanan yang secara umum baik, dengan nilai rata-rata 78,8 dalam skala 100. Namun, terdapat beberapa unsur layanan yang perlu ditingkatkan, yaitu kemudahan prosedur/alur pelayanan, waktu pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana.

Berikut adalah analisis terhadap kualitas layanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar:

- **Kesesuaian persyaratan pelayanan.** Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki persyaratan pelayanan yang jelas dan mudah dipahami. Hal ini ditunjukkan oleh nilai "baik" yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat.
- **Kemudahan prosedur/alur pelayanan.** Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki prosedur/alur pelayanan yang masih perlu

diperbaiki. Hal ini ditunjukkan oleh nilai "kurang baik" yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat.

- **Waktu pelayanan.** Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki waktu pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Hal ini ditunjukkan oleh nilai "kurang baik" yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu menetapkan standar waktu pelayanan untuk setiap jenis layanan. Hal lainnya adalah Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar waktu pelayanan.
- **Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.** Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki biaya/tarif dalam layanan yang wajar. Hal ini ditunjukkan oleh nilai "sangat baik" yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat.
- **Kesesuaian jenis layanan.** Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai "baik" yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat.
- **Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.** Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki petugas yang kompeten dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai "baik" yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat.
- **Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.** Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki petugas yang sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai "baik" yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat.
- **Kualitas sarana dan prasarana.** Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki kualitas sarana dan prasarana yang masih perlu diperbaiki. Hal ini ditunjukkan oleh nilai "kurang baik" yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat.
- **Penanganan pengaduan pengguna layanan.** Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki penanganan pengaduan pengguna layanan yang masih perlu diperbaiki. Hal ini ditunjukkan oleh nilai "kurang baik" yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat.



Gambar 3. 18 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

4. Rekomendasi

Berikut adalah beberapa rekomendasi terhadap kualitas layanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar:

- Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu melakukan simplifikasi prosedur/alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat.
- Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu menyediakan informasi yang lengkap dan akurat tentang prosedur/alur pelayanan.
- Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu menetapkan standar waktu pelayanan untuk setiap jenis layanan.
- Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar waktu pelayanan.
- Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana secara berkala.

- Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu menetapkan prosedur penanganan pengaduan pengguna layanan yang jelas dan transparan.
- Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Kepulauan Selayar perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan prosedur penanganan pengaduan pengguna layanan.

3.3.4. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kepulauan Selayar (Disperindagkop UMKM Selayar) merupakan perangkat daerah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di Kabupaten Kepulauan Selayar. Dinas ini memiliki tugas pokok dan fungsi untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang perindustrian, perdagangan, koperasi, dan usaha kecil dan menengah.

Secara umum, pentingnya Dinas Perindagkop UMKM Selayar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat digambarkan dalam beberapa poin berikut:

- Meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah. Dinas Perindagkop UMKM Selayar berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui pemberdayaan pelaku UMKM. UMKM merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki peran penting dalam perekonomian daerah, terutama dalam menyerap tenaga kerja dan menciptakan lapangan kerja.
- Meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemberdayaan UMKM juga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat di sektor informal. UMKM dapat menjadi sumber pendapatan bagi masyarakat, sehingga dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat.

- Meningkatkan daya saing daerah. Dinas Perindagkop UMKM Selayar juga berperan dalam meningkatkan daya saing daerah melalui pengembangan produk dan jasa lokal. Dengan pengembangan produk dan jasa lokal, daerah dapat bersaing dengan daerah lain dalam pasar global.

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 91. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	11	36.67
2	31 – 40 Tahun	9	30.00
3	41 – 50 Tahun	8	26.67
4	51 – 60+ Tahun	2	6.67
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindagkop UMKM Selayar didominasi oleh responden yang berusia <31 tahun dan 31-40 tahun. Persentase responden yang berusia <31 tahun adalah 36,67%, sedangkan persentase responden yang berusia 31-40 tahun adalah 30%. Kedua kelompok usia ini menyumbang total 66,67% dari total responden.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah berhasil menjangkau target sasarannya, yaitu masyarakat yang berusia produktif. Masyarakat berusia produktif merupakan kelompok masyarakat yang paling aktif dalam kegiatan ekonomi dan sosial. Oleh karena itu, hasil survey ini dapat menjadi masukan bagi Dinas Perindagkop UMKM Selayar untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berikut adalah beberapa analisis lebih lanjut terhadap data tersebut:

- Responden yang berusia <31 tahun. Responden yang berusia <31 tahun merupakan kelompok masyarakat yang paling aktif dalam menggunakan teknologi. Oleh karena itu, Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Misalnya, Dinas Perindagkop UMKM Selayar dapat menyediakan layanan online untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan mengajukan permohonan.

- Responden yang berusia 31-40 tahun. Responden yang berusia 31-40 tahun merupakan kelompok masyarakat yang sedang membangun karier dan keluarga. Oleh karena itu, Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu memberikan informasi dan layanan yang relevan dengan kebutuhan kelompok masyarakat ini. Misalnya, Dinas Perindagkop UMKM Selayar dapat memberikan informasi tentang peluang usaha dan pelatihan kewirausahaan.
- Responden yang berusia 41-50 tahun. Responden yang berusia 41-50 tahun merupakan kelompok masyarakat yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas. Oleh karena itu, Dinas Perindagkop UMKM Selayar dapat memanfaatkan pengalaman dan pengetahuan kelompok masyarakat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Misalnya, Dinas Perindagkop UMKM Selayar dapat melibatkan kelompok masyarakat ini dalam kegiatan-kegiatan sosialisasi dan promosi.
- Responden yang berusia 51-60+ tahun. Responden yang berusia 51-60+ tahun merupakan kelompok masyarakat yang memiliki pengaruh yang besar dalam masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu menjalin hubungan baik dengan kelompok masyarakat ini. Misalnya, Dinas Perindagkop UMKM Selayar dapat mengundang kelompok masyarakat ini untuk menjadi narasumber dalam kegiatan-kegiatan sosialisasi dan promosi.

Secara keseluruhan, hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindagkop UMKM Selayar menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah berhasil menjangkau target sasarannya. Namun, Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai kelompok usia.

Tabel 3. 92. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	10	33.33
2	Wanita	20	66.67
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindagkop UMKM Selayar didominasi oleh responden perempuan. Persentase responden perempuan adalah 66,67%, sedangkan persentase responden laki-laki adalah 33,33%.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar lebih banyak bersentuhan dengan masyarakat perempuan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti:

- Perempuan lebih banyak terlibat dalam kegiatan ekonomi informal, seperti UMKM.
- Perempuan lebih banyak menggunakan layanan publik, seperti perizinan usaha dan bantuan modal usaha.
- Perempuan lebih aktif dalam mengikuti kegiatan sosialisasi dan promosi.

Tabel 3. 93. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	17	56.67
3	Diploma	2	6.67
4	Sarjana	11	36.67
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindagkop UMKM Selayar didominasi oleh responden yang berpendidikan SLTA. Persentase responden yang berpendidikan SLTA adalah 56,67%, sedangkan persentase responden yang berpendidikan Diploma dan Sarjana adalah 6,67% dan 36,67%.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah berhasil menjangkau masyarakat dari berbagai tingkat pendidikan. Namun, Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai tingkat pendidikan

Secara keseluruhan, hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindagkop UMKM Selayar menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah berhasil

menjangkau masyarakat dari berbagai tingkat pendidikan. Namun, Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai tingkat pendidikan.

Tabel 3. 94. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	3	10.00
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	4	13.33
5	Wirausaha	8	26.67
6	Lainnya	15	50.00
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindagkop UMKM Selayar didominasi oleh responden yang berwirausaha dan responden yang memiliki jenis pekerjaan lainnya yang tidak diidentifikasi dalam survey. Persentase responden yang berwirausaha adalah 26,67%, sedangkan persentase responden yang memiliki jenis pekerjaan lainnya yang tidak diidentifikasi dalam survey adalah 50%.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar lebih banyak bersentuhan dengan masyarakat yang berwirausaha dan masyarakat yang memiliki jenis pekerjaan lainnya yang tidak diidentifikasi dalam survey. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti:

- Pelaku UMKM merupakan kelompok masyarakat yang paling aktif dalam menggunakan layanan publik yang disediakan oleh Dinas Perindagkop UMKM Selayar.
- Masyarakat yang memiliki jenis pekerjaan lainnya yang tidak diidentifikasi dalam survey juga merupakan kelompok masyarakat yang aktif menggunakan layanan publik yang disediakan oleh Dinas Perindagkop UMKM Selayar.

Berikut adalah beberapa analisis lebih lanjut terhadap data tersebut:

- **Pelaku UMKM.** Pelaku UMKM merupakan kelompok masyarakat yang paling aktif dalam menggunakan layanan publik yang disediakan oleh Dinas Perindagkop UMKM Selayar. Hal ini karena pelaku UMKM membutuhkan dukungan dari pemerintah untuk mengembangkan usahanya. Oleh karena itu, Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan dan permasalahan pelaku UMKM. Misalnya, Dinas Perindagkop UMKM Selayar dapat menyediakan pelatihan kewirausahaan, pengembangan SDM, dan fasilitasi pemasaran.
- **Masyarakat yang memiliki jenis pekerjaan lainnya yang tidak diidentifikasi dalam survey.** Masyarakat yang memiliki jenis pekerjaan lainnya yang tidak diidentifikasi dalam survey juga merupakan kelompok masyarakat yang aktif menggunakan layanan publik yang disediakan oleh Dinas Perindagkop UMKM Selayar. Hal ini karena masyarakat yang memiliki jenis pekerjaan lainnya juga membutuhkan dukungan dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai jenis pekerjaan.

Secara keseluruhan, hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindagkop UMKM Selayar menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah berhasil menjangkau masyarakat dari berbagai jenis pekerjaan. Namun, Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai jenis pekerjaan.

2. Jenis Layanan

Berdasarkan data layanan pada masyarakat dalam survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kepulauan Selayar (Disperindagkop UMKM Selayar), dapat dianalisis sebagai berikut:

- Layanan yang paling banyak diminati adalah bantuan fisik, sarana/prasarana, dan finansial. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan dukungan dari pemerintah untuk mengembangkan usahanya.
- Layanan yang paling sedikit diminati adalah pelatihan dan surat keterangan/rekomendasi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk mengembangkan usahanya.
- Layanan yang paling banyak dikeluhkan adalah lamanya proses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses layanannya.

3. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 95. Kualitas Layanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	77.5	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	76.7	B	Baik
3	Waktu pelayanan	74.2	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100.0	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	77.5	B	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	79.2	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	80.0	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	70.8	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	73.3	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	78.8	B	Baik

Berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kepulauan Selayar (Disperindagkop UMKM Selayar), dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Dinas Perindagkop UMKM Selayar secara keseluruhan adalah baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata nilai keseluruhan unsur layanan di atas adalah 78,8 dalam skala 100.

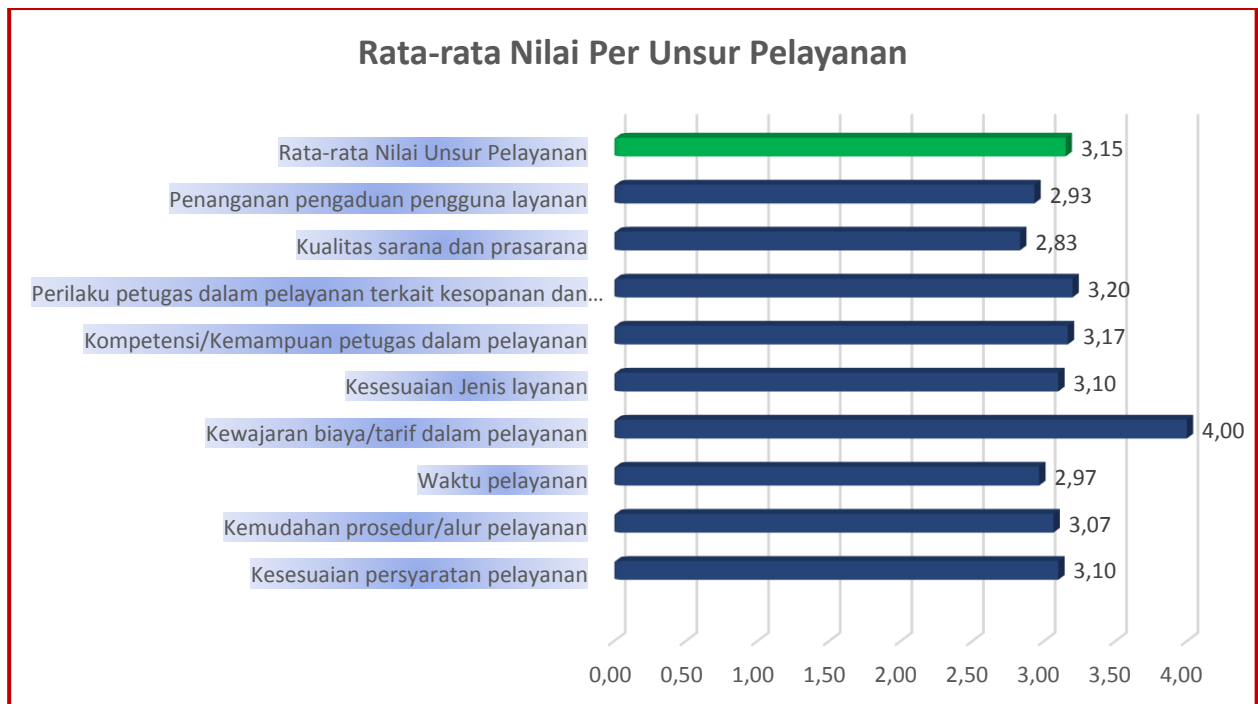
Namun, terdapat beberapa unsur layanan yang masih perlu ditingkatkan, yaitu waktu pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna layanan.

Analisis terhadap kualitas layanan Dinas Perindagkop UMKM Selayar:

- **Kesesuaian persyaratan pelayanan.** Responden menilai bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Perindagkop UMKM Selayar sudah sesuai dengan kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah melakukan sosialisasi dan edukasi yang baik kepada masyarakat tentang persyaratan pelayanan yang ditetapkan.
- **Kemudahan prosedur/alur pelayanan.** Responden menilai bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Perindagkop UMKM Selayar sudah cukup mudah. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah berupaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanannya.
- **Waktu pelayanan.** Responden menilai bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindagkop UMKM Selayar masih kurang baik. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti jumlah petugas yang belum mencukupi, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung.
- **Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.** Responden menilai bahwa biaya/tarif dalam layanan yang ditetapkan oleh Dinas Perindagkop UMKM Selayar sudah wajar. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah menetapkan biaya/tarif yang sesuai dengan standar yang berlaku.
- **Kesesuaian jenis layanan.** Responden menilai bahwa jenis layanan yang disediakan oleh Dinas Perindagkop UMKM Selayar sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
- **Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.** Responden menilai bahwa kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan sudah baik. Hal ini menunjukkan

bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada petugasnya.

- **Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.** Responden menilai bahwa prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perindagkop UMKM Selayar telah menerapkan budaya kerja yang baik kepada petugasnya.
- **Kualitas sarana dan prasarana.** Responden menilai bahwa kualitas sarana dan prasarana masih kurang baik. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti sarana dan prasarana yang sudah tua dan tidak terawat, serta kurangnya anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana baru.
- **Penanganan pengaduan pengguna layanan.** Responden menilai bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan masih kurang baik. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya petugas yang menangani pengaduan, prosedur penanganan pengaduan yang belum jelas, dan kurangnya transparansi dalam penanganan pengaduan



Gambar 3. 19 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah

4. **Rekomendasi**

Berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kepulauan Selayar (Disperindagkop UMKM Selayar), dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Dinas Perindagkop UMKM Selayar secara keseluruhan adalah baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata nilai keseluruhan unsur layanan di atas adalah 78,8 dalam skala 100.

Namun, terdapat beberapa unsur layanan yang masih perlu ditingkatkan, yaitu waktu pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berikut adalah rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan Dinas Perindagkop UMKM Selayar:

- a. **Meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.** Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu melakukan evaluasi terhadap prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan untuk memastikan bahwa waktu pelayanan dapat dipersingkat. Hal ini dapat dilakukan dengan cara, antara lain:
 - ✓ Menyederhanakan prosedur/alur pelayanan
 - ✓ Menambah jumlah petugas
 - ✓ Meningkatkan penggunaan teknologi informasi
2. **Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.** Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu melakukan pengadaan sarana dan prasarana baru yang sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, Dinas Perindagkop UMKM Selayar juga perlu melakukan pemeliharaan dan perawatan terhadap sarana dan prasarana yang sudah ada.
3. **Meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan.** Dinas Perindagkop UMKM Selayar perlu menyusun prosedur penanganan pengaduan yang jelas dan transparan. Selain itu, Dinas Perindagkop UMKM Selayar juga perlu meningkatkan jumlah petugas yang menangani pengaduan

3.4. IKM Penyelenggara Urusan Penunjang Pemerintahan Daerah

3.4.1. Bappeda Litbang

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah. Bappeda Litbang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di Kabupaten Kepulauan Selayar, yaitu:

a. Menyusun perencanaan pembangunan daerah

Bappeda Litbang bertugas menyusun perencanaan pembangunan daerah yang meliputi Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD). Perencanaan pembangunan daerah ini menjadi pedoman bagi seluruh komponen pemerintahan dan masyarakat dalam melaksanakan pembangunan.

b. Melakukan pengendalian pembangunan daerah

Bappeda Litbang juga bertugas melakukan pengendalian pembangunan daerah untuk memastikan bahwa pembangunan berjalan sesuai dengan rencana. Pengendalian pembangunan dilakukan melalui monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan pembangunan.

c. Melakukan penelitian dan pengembangan pembangunan daerah

Bappeda Litbang juga bertugas melakukan penelitian dan pengembangan pembangunan daerah untuk menghasilkan inovasi dan solusi dalam memecahkan permasalahan pembangunan. Penelitian dan pengembangan ini dilakukan melalui kegiatan riset, survey, dan studi.

Secara umum, Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di Kabupaten Kepulauan

Selayar. Bappeda Litbang berperan sebagai perencana, pengendali, dan peneliti pembangunan daerah

1. *Identitas Responden*

Tabel 3. 96. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	14	46.67
2	31 – 40 Tahun	5	16.67
3	41 – 50 Tahun	11	36.67
4	51 – 60+ Tahun	0	-
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survei kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar didominasi oleh kelompok usia 41-50 tahun, yaitu sebesar 36,67%. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang produktif dan aktif dalam masyarakat. Mereka biasanya sudah memiliki pekerjaan dan keluarga, sehingga mereka memiliki kebutuhan yang lebih beragam terhadap pelayanan publik.

Kelompok usia <31 tahun juga memiliki persentase yang cukup tinggi, yaitu sebesar 46,67%. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang masih muda dan energik. Mereka biasanya masih berstatus pelajar atau mahasiswa, sehingga mereka memiliki kebutuhan yang berbeda dengan kelompok usia yang lebih tua.

Kelompok usia 31-40 tahun memiliki persentase yang lebih rendah, yaitu sebesar 16,67%. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang sedang memasuki masa transisi dari usia muda ke usia dewasa. Mereka biasanya sudah mulai bekerja dan membangun keluarga, sehingga mereka memiliki kebutuhan yang mulai berubah.

Kelompok usia 60+ tahun tidak ada dalam data, sehingga dapat disimpulkan bahwa kelompok usia ini tidak memiliki partisipasi yang signifikan dalam survei kepuasan masyarakat ini.

Tabel 3. 97. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	13	43.33
2	Wanita	17	56.67
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar didominasi oleh responden wanita, yaitu sebesar 56,67%. Responden pria sebesar 43,33%.

Analisis terhadap data tersebut dapat dilakukan sebagai berikut:

- **Responden Wanita.** Responden wanita merupakan kelompok yang lebih aktif dan terlibat dalam berbagai kegiatan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden wanita yang berpartisipasi dalam survey kepuasan masyarakat.
- **Responden pria.** Responden pria merupakan kelompok yang lebih cenderung untuk terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang bersifat formal, seperti bekerja atau berpolitik. Oleh karena itu, responden pria mungkin kurang tertarik untuk memberikan tanggapan terhadap survey kepuasan masyarakat.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa survey kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar dapat lebih baik lagi jika dapat melibatkan lebih banyak responden pria. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar.

Tabel 3. 98. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	11	36.67
3	Diploma	6	20.00
4	Sarjana	13	43.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir sarjana, yaitu sebesar 43,33%. Responden dengan pendidikan terakhir SLTA dan diploma masing-masing sebesar 36,67% dan 20%. Tidak ada responden dengan pendidikan terakhir di bawah SLTA.

Analisis terhadap data tersebut dapat dilakukan sebagai berikut:

- **Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir sarjana.** Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir sarjana, yaitu sebesar 43,33%. Hal ini menunjukkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi.
- **Responden dengan pendidikan terakhir SLTA dan diploma juga cukup banyak.** Responden dengan pendidikan terakhir SLTA dan diploma masing-masing sebesar 36,67% dan 20%. Hal ini menunjukkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki tingkat pendidikan yang cukup beragam.
- **Perbedaan tingkat pendidikan responden.** Perbedaan tingkat pendidikan responden dapat mempengaruhi persepsi dan penilaian responden terhadap pelayanan publik. Responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki persepsi dan penilaian yang lebih kritis terhadap pelayanan publik.

Tabel 3. 99. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	7	23.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	4	13.33
5	Wirausaha	3	10.00
6	Lainnya	16	53.33
	Total	30	100.00

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar didominasi oleh responden dengan jenis pekerjaan yang tidak teridentifikasi, yaitu sebesar 53,33%. Responden dengan jenis pekerjaan PNS, TNI/Polri, swasta, dan wirausaha masing-masing sebesar 23%, 0%, 13,33%, dan 10%.

Analisis terhadap data tersebut dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Mayoritas responden memiliki jenis pekerjaan yang tidak teridentifikasi

Mayoritas responden memiliki jenis pekerjaan yang tidak teridentifikasi, yaitu sebesar 53,33%. Hal ini menunjukkan bahwa responden survey kepuasan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan.

b. Responden dengan jenis pekerjaan tertentu kurang tertarik untuk memberikan tanggapan

Responden dengan jenis pekerjaan PNS, TNI/Polri, swasta, dan wirausaha masing-masing hanya sebesar 23%, 0%, 13,33%, dan 10%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan tertentu kurang tertarik untuk memberikan tanggapan terhadap survey kepuasan masyarakat.

c. Perbedaan minat antara responden dengan jenis pekerjaan tertentu.

Perbedaan minat antara responden dengan jenis pekerjaan tertentu terhadap survey kepuasan masyarakat dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- Akses responden dengan jenis pekerjaan tertentu, seperti PNS, TNI/Polri, dan swasta, umumnya memiliki akses yang lebih mudah untuk memberikan tanggapan terhadap survey kepuasan masyarakat.
- Persepsi terhadap pelayanan public. Responden dengan jenis pekerjaan tertentu, seperti PNS dan TNI/Polri, umumnya memiliki persepsi yang lebih positif terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, responden dengan jenis pekerjaan tertentu lebih cenderung memberikan tanggapan yang positif terhadap survey kepuasan masyarakat.

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%. 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. *Kualitas Layanan*

Tabel 3. 100. Kualitas Layanan Bappeda Litbang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	78.3	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	76.7	B	Baik
3	Waktu pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100.0	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	76.7	B	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	80.8	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	80.0	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	75.0	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.0	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	79.7	B	Baik

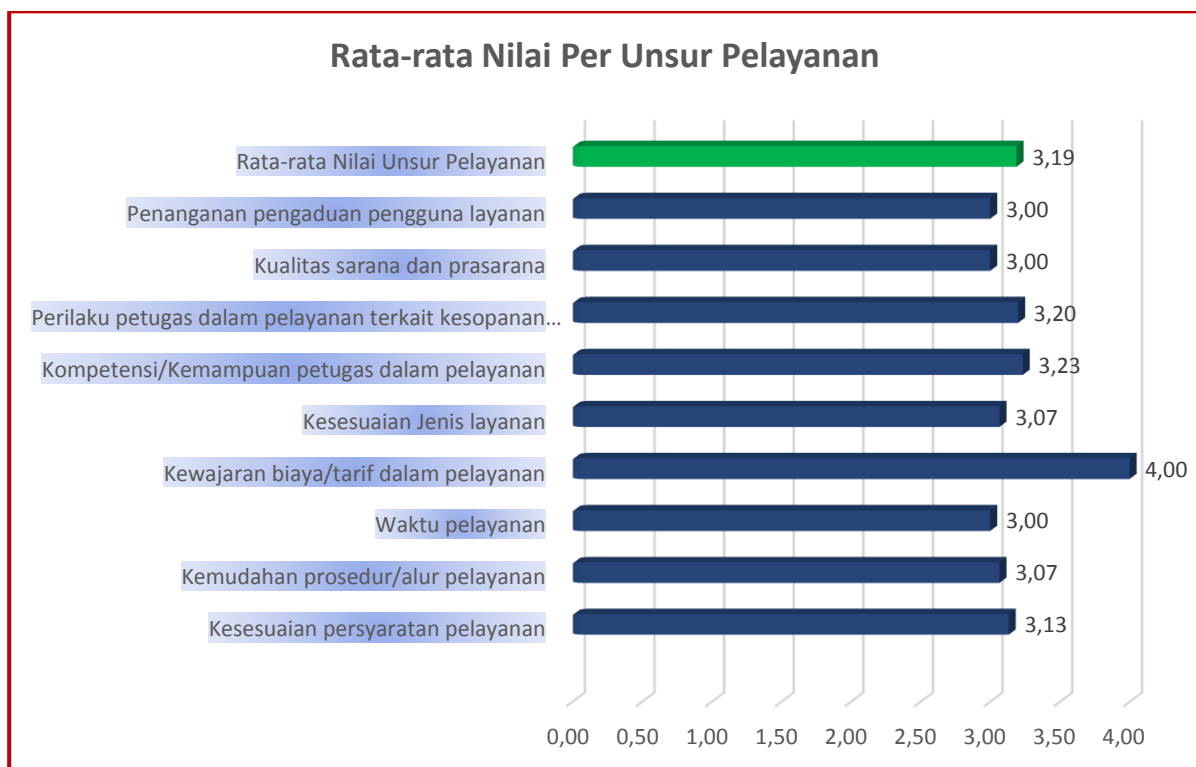
Berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar secara keseluruhan adalah baik. Nilai rata-rata keseluruhan unsur layanan adalah 79,7 dalam skala 100. Namun, terdapat beberapa unsur layanan yang perlu diperbaiki, yaitu waktu pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan pengguna layanan.

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

- **Kesesuaian persyaratan pelayanan.** Nilai kesesuaian persyaratan pelayanan adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- **Kemudahan prosedur/alur pelayanan.** Nilai kemudahan prosedur/alur pelayanan juga baik. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan oleh Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar sudah mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat.
- **Waktu pelayanan.** Nilai waktu pelayanan adalah kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar belum sesuai dengan harapan masyarakat.
- **Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.** Nilai kewajaran biaya/tarif dalam layanan adalah sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa biaya/tarif yang ditetapkan oleh Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar sudah wajar dan terjangkau oleh masyarakat.
- **Kesesuaian jenis layanan.** Nilai kesesuaian jenis layanan adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa jenis layanan yang disediakan oleh Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- **Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.** Nilai kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar sudah memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- **Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.** Nilai prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan adalah baik. Hal

ini menunjukkan bahwa petugas Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar sudah bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat.

- **Kualitas sarana dan prasarana.** Nilai kualitas sarana dan prasarana adalah kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar belum memadai untuk mendukung pemberian pelayanan yang berkualitas.
- **Penanganan pengaduan pengguna layanan.** Nilai penanganan pengaduan pengguna layanan adalah kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar belum memiliki sistem penanganan pengaduan yang efektif dan efisien.



Gambar 3. 20 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Bappeda Litbang

4. Rekomendasi

Berdasarkan data hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar secara keseluruhan adalah baik. Nilai

rata-rata keseluruhan unsur layanan adalah 79,7 dalam skala 100. Namun, terdapat beberapa unsur layanan yang perlu diperbaiki, yaitu waktu pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berikut adalah rekomendasi terhadap kualitas layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Litbang (Bappeda Litbang) Kabupaten Kepulauan Selayar:

- **Meningkatkan kecepatan pelayanan.** Waktu pelayanan yang kurang baik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan kecepatan pelayanan dengan menerapkan sistem pelayanan secara online, menyederhanakan prosedur pelayanan, dan meningkatkan jumlah petugas.
- **Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.** Kualitas sarana dan prasarana yang kurang baik juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana secara berkala.
- **Meningkatkan sistem penanganan pengaduan.** Sistem penanganan pengaduan yang kurang baik dapat menghambat penyelesaian pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar perlu meningkatkan sistem penanganan pengaduan dengan menerapkan sistem penanganan pengaduan secara online, menyosialisasikan sistem penanganan pengaduan kepada masyarakat, dan menanggapi pengaduan masyarakat secara cepat dan solutif.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, Bappeda Litbang Kabupaten Kepulauan Selayar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3.4.2. Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah

1. *Identitas Responden*

Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah (BPKAD) merupakan salah satu perangkat daerah yang memegang peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Kedudukan BPKAD adalah sebagai unsur penunjang pelaksana urusan pemerintahan daerah. Tugas dan fungsi pokok BPKAD antara lain merumuskan kebijakan keuangan daerah, akuntansi, dan verifikasi asset daerah. Tugas dan fungsi tersebut yang diembannya berkontribusi besar terhadap kesejahteraan masyarakat Kabupaten Selayar.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh BPKAD, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar telah melakukan satu kegiatan yang cukup penting yaitu kegiatan survei kepuasan masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerah adalah cukup bervariasi dan turut ditentukan oleh karakteristik responden. Umur, Pendidikan, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan cukup berpengaruh terhadap keputusan responden dalam memberikan jawaban atas tingkat layanan pemerintah daerah.

Umur responden diasumsikan berpengaruh dalam memberikan jawaban. Responden yang berumur muda pada umumnya dianggap belum matang dalam memberikan jawaban apalagi jika mereka tidak pernah bersentuhan atas layanan yang mereka peroleh. Berdasarkan hasil survey di Kabupaten Kepulauan Selayar, jumlah responden yang memberikan tanggapan terhadap kepuasan pelayanan BPKAD sebanyak 30 orang. Berdasarkan klasifikasi umur responden, sebesar 46,67 persen responden yang berumur kurang dari 31 tahun yang berarti mereka tergolong umur muda. Sebesar 40 persen responden yang berumur 31-40 tahun. Selebihnya 13,33 persen berumur 41-50 tahun. Dengan klasifikasi umur tersebut, diprediksikan bahwa jawaban atau respon terhadap pelayanan BPKAD dianggap cukup berimbang antara umur muda, umur menengah dan umur tua.

Tabel 3. 101. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	14	46.67
2	31 – 40 Tahun	12	40.00
3	41 – 50 Tahun	4	13.33
4	51 – 60+ Tahun	0	-
	Total	30	100.00

Jika dianalisis berdasarkan jenis kelamin, tampak bahwa responden perempuan lebih besar daripada responden laki-laki. Persentase perempuan yang memberikan respon terhadap pelayanan BPKAD sebesar 56,67 persen dan laki-laki sebesar 43,33 persen. Meskipun terjadi perbedaan jumlah responden perempuan dan jumlah responden laki-laki, namun perbedaannya tidak signifikan sehingga dapat dikatakan bahwa partisipasi masyarakat laki-laki dan perempuan dalam memberikan persepsi pelayanan BPKAD adalah cukup seimbang.

Tabel 3. 102. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	13	43.33
2	Wanita	17	56.67
	Total	30	100.00

Salah satu karakteristik responden yang cukup signifikan mempengaruhi persepsi terhadap tingkat layanan perangkat daerah adalah tingkat pendidikan responden. Semakin tinggi tingkat Pendidikan responden semakin tinggi kemampuan mereka berpikir dalam memberikan persepsi atas pelayanan yang mereka peroleh. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat, tingkat pendidikan responden adalah SLTA ke atas dan bahkan tercatat bahwa sebesar 53,33 persen responden adalah berpendidikan sarjana, selebihnya masing-masing 23,33 persen berpendidikan SLTA dan Diploma.

Tabel 3. 103. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	7	23.33
3	Diploma	7	23.33
4	Sarjana	16	53.33
	Total	30	100.00

Karakteristik lainnya adalah jenis pekerjaan. Untuk jenis pekerjaan tercatat 6 kategori jenis pekerjaan yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, wirausaha, dan lainnya. Hasil survey memperlihatkan bahwa persentase responden yang terbanyak adalah jenis pekerjaan lainnya sebesar 70 persen. Jenis pekerjaan lainnya antara lain, honorer, sekertaris desa, perangkat desa, dan PHL.

Tabel 3. 104. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	6	20.00
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	3	10.00
5	Wirausaha	0	-
6	Lainnya	21	70.00
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Jenis layanan yang diberikan oleh BPKAD cukup banyak mencakup rekonsiliasi, surat keterangan/rekomendasi, pembayaran PBB, mengurus pencairan, laporan SK ampra gaji, TTD anggaran keuangan, Layanan Dokumen/Data/Informasi, Pengantaran PKL, dan Bantuan Fisik, Sarana/Prasarana dan finansial. Jenis layanan tersebut tergantung pada kebutuhan responden. Beberapa responden dengan status PNS memperoleh layanan berupa surat keterangan/rekomendasi sesuai dengan kebutuhan, staf kantor memperoleh layanan berupa Tanda Tangan (TTD) laporan keuangan SK ampra gaji, perangkat desa memperoleh layanan PBB dan surat rekomendasi, dan ada diantara responden memperoleh bantuan fisik. Secara umum, jenis layanan yang diperoleh oleh responden adalah layanan surat rekomendasi/dokumen data dan informasi.

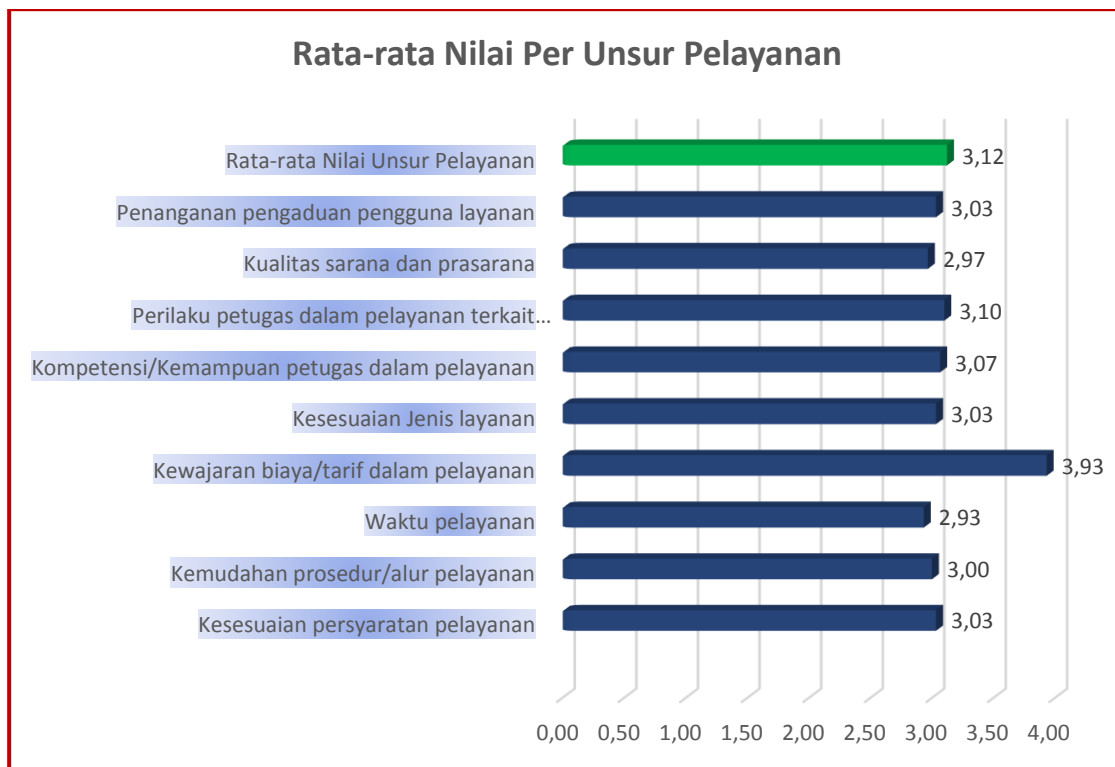
3. *Kualitas Layanan*

Perangkat daerah tidak hanya dinilai dari jenis layanan yang mereka berikan kepada masyarakat, namun yang terpenting adalah kualitas layanan. Survey ini mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur pelayanan yang terkait dengan layanan setiap penyelenggaraan pemerintahan di daerah termasuk BPKAD. Dari kesembilan unsur layanan sebagaimana tertera dalam Tabel 3.105. hanya satu dari 9 unsur yang terkategori A (sangat baik) yaitu kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Hal ini berarti semua responden yang pernah memperoleh jenis layanan di BPKAD menilai biaya yang

dibebankan sangat wajar. Sangat wajar dapat diinterpretasikan tidak ada biaya, atau ada biaya namun tidak membebankan masyarakat. Terdapat dua unsur layanan yang terkategori Baik (B) yaitu kompetensi petugas dan perilaku dan sikap petugas dalam memberikan layanan. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan dinilai baik oleh sebagian responden. Namun, sebagian responden juga menilai kurang baik terutama terkait dengan 6 unsur layanan. Adapun unsur layanan yang tidak direspon baik oleh responden yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur, waktu pelayanan, kesesuaian jenis layanan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Keenam unsur layanan tersebut dinilai cukup rendah oleh responden rata-rata di bawah dari 3,07. Kualitas sarana dan prasarana dan waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata paling rendah yaitu di bawah dari 3.

Tabel 3. 105. Kualitas Layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	75.8	C	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	73.3	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	98.3	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.8	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	76.7	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	77.5	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	74.2	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.8	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	78.1	B	Baik



Gambar 3. 21 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah

Meskipun terdapat penilaian responden terkategori kurang baik, namun nilai rata-rata seluruh unsur layanan sebesar 3,12. Besaran nilai tersebut setelah dikonversi dengan IKM, tampaknya kinerja BPKAD masih terkategori **Baik**“.

4. Rekomendasi

Berdasarkan nilai IKM per setiap unsur layanan yang diberikan oleh BPKAD, terdapat 6 unsur yang disarankan perlu mendapat perhatian yaitu (i) perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, (ii) waktu pelayanan perlu ditingkatkan, (iii) prosedur dan alur pelayanan perlu lebih disederhanakan, (iv) persyaratan pelayanan perlu lebih disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, (v) kesesuaian jenis layanan perlu lebih ditingkatkan, dan (vi) penanganan pengaduan perlu lebih ditingkatkan terutama terkait dengan kecepatan dalam penyelesaian pengaduan.

3.4.3. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)

1. *Identitas Responden*

Persepsi responden terhadap kepuasan layanan yang diperoleh dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM turut dipengaruhi oleh umur, Pendidikan, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan. Umur memengaruhi keputusan responden dalam memberikan jawaban atas layanan yang diperoleh. Umur responden yang tergolong muda, cenderung tidak memiliki banyak pertimbangan dalam menentukan keputusan. Sebaliknya, responden yang tergolong berumur lebih matang, cenderung memiliki banyak pertimbangan dalam mengambil keputusan sehingga jawaban yang diberikan cenderung lebih dapat diterima. Berdasarkan hasil survei, ditemukan bahwa jumlah responden yang memberikan persepsi atas layanan BKPSDM paling banyak berumur 31-40 tahun yaitu 53,33 persen dari 30 responden. Terdapat sekitar 36,67 persen responden yang tergolong umur lebih muda. Selebihnya sekitar 10 persen yang berumur 41-50 tahun.

Tabel 3. 106. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	11	36.67
2	31 – 40 Tahun	16	53.33
3	41 – 50 Tahun	3	10.00
4	51 – 60+ Tahun	0	-
	Total	30	100.00

Perempuan dan laki-laki seringkali mempunyai cara pandang yang berbeda dalam merespon pertanyaan terutama terkait dengan benefit yang mereka peroleh. Perempuan cenderung memutuskan sesuatu dipengaruhi oleh perasaan sehingga seringkali tidak sesuai dengan apa yang sesungguhnya dialami. Sementara laki-laki cenderung memutuskan sesuai dengan apa yang sesungguhnya terjadi atau dirasakan. Dengan demikian, perbedaan tersebut turut memengaruhi perbedaan persepsi atas layanan yang mereka peroleh. Selain perbedaan persepsi, pelibatan perempuan dalam memberikan jawaban merupakan salah satu upaya mewujudkan kesetaraan gender.

Berdasarkan hasil survei, tercatat bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada berjenis kelamin laki-laki. Persentase perempuan yang memberikan jawaban atas kepuasan pelayanan dari BKPSDM sebesar 66,67 persen lebih tinggi dari laki-laki sebesar 33,33 persen.

Tabel 3. 107. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	10	33.33
2	Wanita	20	66.67
	Total	30	100.00

Pendidikan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas responden. Semakin tinggi tingkat Pendidikan responden semakin berkualitas dalam memberikan persepsi atas layanan yang diterima dari penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Hal ini cukup beralasan karena tingkat pendidikan tinggi pada umumnya berjalan paralel dengan wawasan yang luas dan keterampilan yang dimiliki. Artinya responden yang berpendidikan tinggi mampu mencermati dan menganalisis peristiwa atau fenomena yang terjadi. Misalnya ketika responden mendapatkan layanan dari BKPSDM, akan tetapi tidak tepat waktu disebabkan oleh kondisi tertentu maka biasanya responden tidak langsung memberi persepsi bahwa tingkat layanan tidak baik karena tidak tepat waktu. Namun karena responden memiliki tingkat Pendidikan yang lebih tinggi maka cara pandang responden biasanya mengakui adanya faktor-faktor yang menyebabkan tingkat layanan tidak tepat waktu sehingga dalam memberikan jawaban dapat saja berbeda dengan responden yang tidak memiliki Pendidikan yang tinggi.

Berdasarkan hasil survei, ditemukan bahwa presentase responden yang telah menamatkan pendidikan pada jenjang Perguruan Tinggi sebesar 66,67 persen. Angka tersebut merupakan presentase tertinggi dibandingkan dengan jenjang Pendidikan lainnya. Untuk SLTA dan Diploma masing-masing 16,67 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa jawaban atau persepsi responden atas jenis dan bentuk layanan dari BKPSDM cukup valid.

Tabel 3. 108. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	5	16.67
3	Diploma	5	16.67
4	Sarjana	20	66.67
	Total	30	100.00

Karakteristik lain yang berpengaruh terhadap persepsi responden terhadap kepuasan atas layanan yang diterima dari penyelenggaraan pemerintahan khususnya dari Badan

Kepegawaian adalah jenis pekerjaan. Jenis pekerjaan berdasarkan hasil survei terdiri atas PNS, TNI, POLRI, Swasta, wirausaha, guru, pegawai harian lepas (PHL), dan perawat dan PPPK. Hasil survei memperlihatkan bahwa responden yang memberikan persepsi bekerja sebagai PNS sebanyak 11 orang atau sekitar 36,67 persen dan lainnya sebesar 63,33 persen. Yang mencakup jenis pekerjaan lainnya yang tidak terdapat dalam daftar pekerjaan adalah Guru, PPPK, dan PHL. Mereka inilah yang berinteraksi dengan staf BKPSDM.

Tabel 3. 109. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	11	36.67
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	0	-
5	Wirausaha	0	-
6	Lainnya	19	63.33
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Jenis layanan yang umumnya diperoleh oleh responden ketika bertinteraksi dengan BKPSDM adalah (i) Layanan kepegawaian, (ii) Perpanjangan SK, (iii) Mengurus berkas, (iv) Layanan Dokumen/Data/Informasi, (v) Kelengkapan berkas, (vi) Layanan Pendidikan, (vii) Surat Keterangan/Rekomendasi, (viii) Koordinasi dan konsultasi penyesuaian ijazah, (ix) Pemberdayaan Masyarakat/Perempuan/SDM, (x) Rekapitulasi absensi pegawai ASN dan non ANS, (xi) Layanan formasi penerimaan P3K dan CPNS, (xii) Layanan DUK, berkas kenaikan pangkat dan penyesuaian ijazah, (xiii) Layanan konsultasi berkas pensiun, (xiv) Surat Izin, (xv) Perbaikan Nama di SK, (xvi) Mengurus Kelengkapan Berkas PPPK. Berdasarkan hasil survei, pada umumnya responden memperoleh layanan dalam bentuk surat rekomendasi/surat keterangan, selanjutnya layanan dokumen/data/informasi.

3. *Kualitas Layanan*

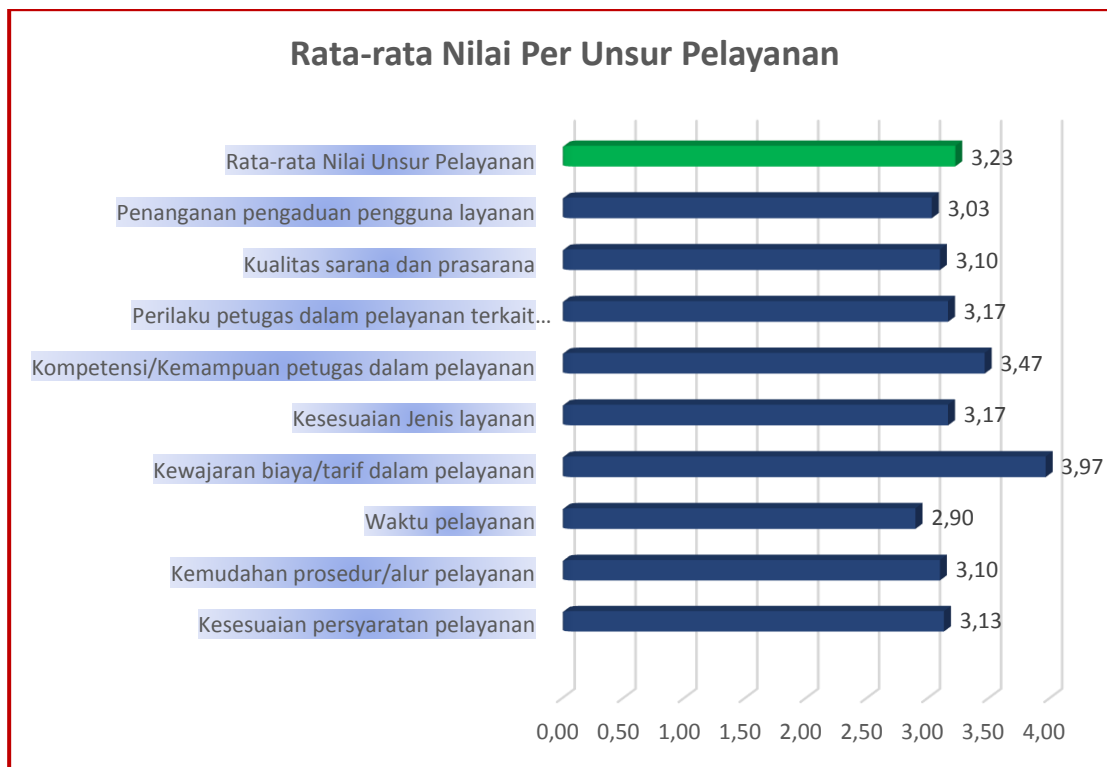
Hasil survei menunjukkan bahwa terdapat enam belas bentuk pelayanan yang diterima oleh responden namun persepsi kualitas layanan yang diberikan berbeda-beda untuk setiap unsur layanan. Dari Sembilan unsur layanan, hanya satu jenis layanan yang memperoleh penilaian kinerja yang sangat baik yaitu kewajaran biaya/tarif dalam

pelayanan. Hampir 100 persen responden memberikan jawaban sangat baik yaitu 99,2 persen. Hal ini cukup berasal karena hampir seluruh layanan yang diberikan pada dasarnya tidak dikenakan biaya.

Terdapat enam unsur pelayanan yang dinilai “Baik” oleh responden dengan rata-rata nilai IKM di atas dari 76. Adapun unsur layanan yang dimaksud adalah kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan dalam prosedur/alur layanan, kesesuaian jenis layanan, kompetensi petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam memberikan layanan, dan kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 3. 110. Kualitas Layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	78.3	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	77.5	B	Baik
3	Waktu pelayanan	72.5	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	99.2	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	79.2	B	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	86.7	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	79.2	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	77.5	B	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.8	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	80.6	B	Baik



Gambar 3. 22 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)

Terdapat dua dari 9 unsur layanan mendapatkan penilaian “kurang baik” yaitu waktu pelayanan dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Berdasarkan nilai rata-rata unsur layanan terkait dengan waktu pelayanan dan penanganan pengaduan sebesar 2,90 dan 3,03 secara berturut-turut. Hal ini terdapat indikasi bahwa responden tidak puas atas pelayanan terkait dengan waktu dan kecepatan atau respon petugas dalam menyelesaikan penanganan pengaduan pengguna layanan. Meskipun demikian, secara keseluruhan, nilai rata-rata IKM sebesar 80,6 yang berarti kualitas layanan tergolong “Baik”.

4. Rekomendasi

Jika mengamati nilai rata-rata untuk setiap unsur pelayanan, teridentifikasi dua diantaranya memperoleh nilai rata-rata dibawa dari 3,05 yaitu penanganan pengaduan dan soal waktu pelayanan. Kedua unsur layanan tersebut mendapatkan nilai IKM masing-masing 75,8 dan 72,5. Ke depan, pemerintah daerah terkhusus BKPSDM perlu lebih meningkatkan penyelesaian penanganan pengaduan pengguna layanan dan memperbaiki ketepatan waktu pelayanan. Sebagai pelayan masyarakat, petugas

seyogyanya datang jauh lebih awal dibandingkan dengan pengguna layanan. Demikian halnya, petugas harus mampu menyelesaikan pengaduan dengan tepat dan cepat sehingga pengguna layanan memperoleh kepastian dan menggunakan waktu tunggu yang efisien. Demikian halnya ke-enam indikator pelayanan yang memperoleh nilai B namun ke depan masih perlu ditingkatkan.

3.4.4. Inspektorat Daerah

1. *Identitas Responden*

Jumlah responden yang memberikan persepsi terhadap penyelenggaraan pemerintahan khususnya Inspektorat Daerah sebanyak 30 orang. Dari 30 orang tersebut, 16 orang atau 53,33 persen adalah berumur kurang dari 31 tahun. Hal ini menandakan bahwa umur responden mayoritas umur muda. Sebesar 40 persen dari total responden berumur 31-40 tahun, dan terdapat dua orang atau 6,67 persen yang berumur 41-50 tahun. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa umur responden tergolong umur muda dan umur produktif.

Tabel 3. 111. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	16	53.33
2	31 – 40 Tahun	12	40.00
3	41 – 50 Tahun	2	6.67
4	51 – 60+ Tahun	0	-
	Total	30	100.00

Jika diamati berdasarkan jenis kelamin, dapat dikatakan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki masing-masing 63,33 persen dan 36,67 persen dari total responden. Keterlibatan perempuan dalam memberikan persepsi kepuasan adalah memperkuat peran perempuan dalam pembangunan. Meskipun terdapat perbedaan cara pandang antara perempuan dan laki-laki dalam berpendapat terkait dengan kinerja pelayanan perangkat daerah, namun secara umum keterlibatan perempuan dan laki-laki merupakan tanda baik untuk menuju pada kesetaraan jender dalam pembangunan.

Tabel 3. 112. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	11	36.67
2	Wanita	19	63.33
	Total	30	100.00

Hal menarik perlu diamati adalah tingkat pendidikan responden. Tingkat pendidikan responden lebih banyak sarjana. Hal ini menjelaskan bahwa pendidikan yang tinggi memberi efek positif terhadap sikap dan perilaku responden dalam memberikan persepsi terhadap kepuasan yang mereka terima dari penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Jumlah dan presentase responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir sebagai sarjana sebesar 50 persen selebihnya adalah SLTA sebesar 30 persen dan diploma sebesar 20 persen.

Tabel 3. 113. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	9	30.00
3	Diploma	6	20.00
4	Sarjana	15	50.00
	Total	30	100.00

Jenis pekerjaan merupakan salah satu karakteristik responden yang menjadi pertimbangan dalam memberikan persepsi atas kepuasan yang mereka terima. Hal ini penting mengingat tidak semua penduduk atau masyarakat berinteraksi dengan Inspektorat. Berdasarkan hasil survei tercatat bahwa responden lebih banyak bekerja sebagai jenis pekerjaan lainnya (selain PNS, TNI, POLRI, Swasta dan wirausaha) yaitu 73,33 persen atau 22 dari 30 responden. Yang termasuk dalam kategori jenis pekerjaan lainnya adalah PHL, guru, perawat, perangkat desa, dan bendahara. Sementara responden yang bekerja sebagai PNS hanya berjumlah 16,67 persen, swasta 3,33 persen dan wirusaha sebesar 6,67 persen.

Tabel 3. 114. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	5	16.67
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	1	3.33
5	Wirausaha	2	6.67
6	Lainnya	22	73.33
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Tugas Inspektorat Daerah Kep Selayar adalah membantu Bupati dalam membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah. Untuk menyelenggarakan Tugas tersebut, Inspektur Daerah mempunyai Fungsi: a. perumusan kebijakan teknis bidang pengawasan dan fasilitasi pengawasan; b. penyelenggaraan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya; c. penyelenggaraan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan dari Bupati; d. penyusunan laporan hasil pengawasan; e. penyelenggaraan administrasi Inspektorat Daerah; dan f. penyelenggaraan Fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut, Inspektorat daerah memberikan layanan kepada 30 responden dengan berbagai macam jenis layanan antara lain: pemeriksaan LPJ, Menyetor LPJ, konsultasi terkait format kinerja BPD, layanan dokumen/data/informasi, surat keterangan bebas temuan, Surat Keterangan/Rekomendasi, konsultasi tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan, Riview, Pemeriksaan BPK, Monitoring PKL, Review RKA-DPA, persuratan (antar surat).

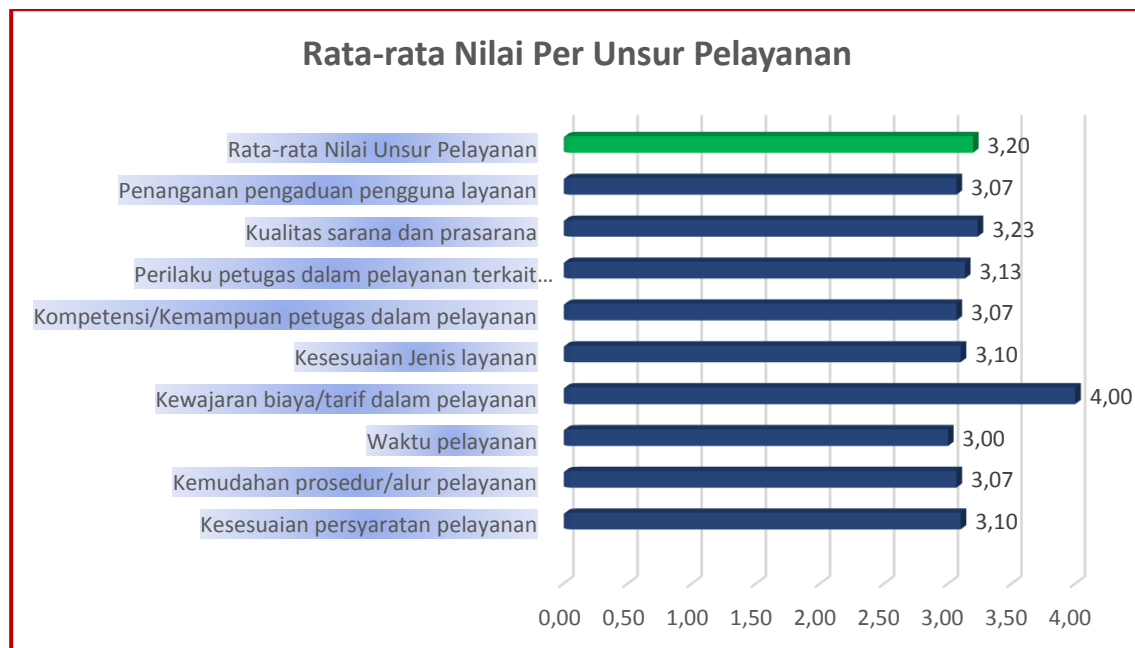
3. *Kualitas Layanan*

Jenis layanan yang diperoleh oleh responden tergantung kebutuhannya. Sebagian besar responden memperoleh layanan berupa surat keterangan/rekomendasi dan layanan permintaan dokumen/data/informasi. Beberapa juga terkait dengan laporan LPJ, surat bebas temuan, konsultasi tindak lanjut hasil pemeriksaan, review pemeriksaan BPK dan beberapa lainnya. Dari berbagai layanan yang diperoleh oleh responden, tampaknya responden menilai bahwa kualitas layanan diberikan oleh petugas Inspektorat terhitung

Baik dengan nilai rata-rata IKM 79,9. Meskipun demikian, masih ada satu unsur penilaian yang paling rendah yaitu waktu pelayanan. Selebihnya sebanyak 8 unsur penilaian di atas dari 75. Nilai rata-rata untuk waktu pelayanan diberi skor 3.00 adalah terendah dari seluruh unsur pelayanan. Hal yang menarik adalah kewajaran biaya/tarif pelayanan yang dinilai oleh responden dengan nilai IKM 100 atau dengan kata lain bahwa 30 responden memberikan nilai 4. Hal ini menjelaskan bahwa selama responden berinteraksi dengan petugas Inspektorat, mereka merasa puas atas tidak adanya biaya atau tarif atas pelayanan yang diberikan. Atau jika ada biaya yang harus dikeluarkan, persepsi responden masih menganggap biaya yang wajar.

Tabel 3. 116. Kualitas Layanan Inspektorat Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	77.5	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	76.7	B	Baik
3	Waktu pelayanan	75.0	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100.0	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	77.5	B	Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	76.7	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	78.3	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	80.8	B	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	76.7	B	Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	79.9	B	Baik



Gambar 3. 23 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Inspektorat Daerah

4. Rekomendasi

Untuk Inspektorat Daerah Kepulauan Selayar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tampaknya secara umum terkategori BAIK. Artinya indikator pelayanan terkait prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, sarana dan prasarana, perilaku petugas, kompetensi petugas, kesesuaian jenis layanan semua dinilai baik oleh responden. Namun demikian, melihat nilai rata-rata responden terkait unsur pelayanan tersebut masih berkisar 3,01 sampai 3,17. Hal ini dapat dikatakan bahwa penilaian responden belum maksimal sehingga masih perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

Akan tetapi ada satu indikator pelayanan yang kurang mendapat respon baik dari responden adalah waktu pelayanan. Waktu pelayanan terutama terkait dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan belum semua responden menilai baik sehingga secara umum, waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama dimensi kecepatan dan ketepatan waktu.

3.4.5. Sekretariat Daerah

1. Identitas Responden

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerah termasuk Sekretariat Daerah adalah cukup bervariasi. Variasi persepsi masyarakat turut

dikontribusi oleh karakteristik responden. Karakteristik responden seperti umur, pendidikan, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan dapat memengaruhi responden dalam menentukan sikap dan perilaku dalam memberikan tanggapan atas kinerja pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil survei, jumlah responden yang berumur 31-40 tahun adalah terbesar memberikan persepsi terhadap pelayanan Sekretariat Daerah yaitu 36,67 persen. Sebesar 33,33 persen responden yang berumur kurang dari 31 tahun menjawab pertanyaan survey, dan sekitar 30 persen berumur di atas dari 41 tahun memberi pendapat atas kinerja pelayanan Sekretariat Daerah. Dengan klasifikasi umur tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berumur produktif dan relatif muda memberikan tanggapan terhadap kinerja pelayanan Sekretariat Daerah.

Tabel 3. 115. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	10	33.33
2	31 – 40 Tahun	11	36.67
3	41 – 50 Tahun	6	20.00
4	51 – 60+ Tahun	3	10.00
	Total	30	100.00

Responden yang memberikan tanggapan terhadap kinerja Sekretariat Daerah terdiri atas laki-laki sebesar 40 persen dan perempuan sebesar 60 persen. Hal ini berarti, responden perempuan lebih banyak memberikan persepsi kepuasan daripada laki-laki. Keterlibatan perempuan dan laki-laki dalam menilai kinerja pelayanan pemerintah merupakan salah satu upaya menuju kesetaraan gender. Meskipun jumlah perempuan lebih tinggi daripada laki-laki namun tidak berarti terjadi ketimpangan gender. Tujuan dari pelibatan laki-laki dan perempuan adalah untuk menangkap persepsi atau pandangan laki-laki dan perempuan terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Meskipun juga diakui bahwa biasanya perempuan dalam menilai sesuatu lebih mengikuti perasaan sehingga jawaban-jawaban yang diberikan seringkali tidak sesuai dengan yang sesungguhnya.

Tabel 3. 116. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	12	40.00
2	Wanita	18	60.00
	Total	30	100.00

Selain karakteristik jenis kelamin, pendidikan juga merupakan salah satu karakteristik yang digunakan untuk mengetahui dan mengamati hasil analisis survei. Pendidikan responden cukup memengaruhi sikap dan perilaku responden dalam memberikan tanggapan atas setiap unsur pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dalam hal ini Sekretariat Daerah. Hasil survei menjelaskan bahwa persentase responden yang menamatkan pendidikan pada Perguruan Tinggi menempati urutan pertama yaitu 16 orang atau sekitar 53,33 persen dari 30 responden. Hal ini menunjukkan bahwa wawasan responden cukup luas yang berimplikasi terhadap keputusannya dalam merespon setiap unsur layanan SKPD. Jumlah responden yang menamatkan pendidikan SLTA sebanyak 10 orang atau sekitar 33,33 persen dan Diploma sebesar 13,33 persen. Jika diakumulasi tingkat pendidikan mulai diploma ke atas dapat disimpulkan bahwa sekitar 66,66 persen responden berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi.

Tabel 3. 117. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	10	33.33
3	Diploma	4	13.33
4	Sarjana	16	53.33
	Total	30	100.00

Responden yang melakukan interaksi dengan petugas Sekretariat daerah cukup banyak yaitu PNS, Swasta, Wirausaha, PHL, Staf Desa, Honorer, dan Badan Adhoc KPU. Untuk Sekretariat daerah pada umumnya berinteraksi dengan PNS sesuai dengan tugas dan fungsi pokok. Jika ada responden yang jenis pekerjaan Swasta dan wirausaha pada umumnya mereka membutuhkan surat keterangan atau dokumen/data/informasi.

Hasil survei memperkuat pernyataan di atas bahwa responden yang melakukan interaksi dengan Sekretariat daerah didominasi oleh jenis pekerjaan lainnya yang mencakup PHL, Staf Desa, staf kantor, dan honorer. Dari keempat jenis pekerjaan tersebut, yang paling banyak adalah PHL. Berikutnya PNS menempati urutan kedua terbanyak. Responden PNS umumnya memperoleh jenis layanan dokumen/data/informasi. Beberapa pegawai negeri membutuhkan layanan dokumen/data/informasi dari Sekretariat Daerah yang ditandai oleh responden PNS sebesar 30 persen. Selain itu, terdapat pula responden yang bekerja sebagai Swasta dan berwirausaha membutuhkan layanan dokumen/data/informasi. Secara keseluruhan, jenis layanan yang didapatkan oleh

responden baik sebagai PNS, Swasta, wirausaha, dan PHL didominasi oleh jenis layanan dokumen/data/informasi. Selebihnya adalah SPPD, antar surat, konsultasi penyusunan Anjab, Konsultasi penyusunan standar operasional presedur kecamatan, serta evaluasi APBDesa.

Tabel 3. 118. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	9	30.00
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	4	13.33
5	Wirausaha	4	13.33
6	Lainnya	13	43.33
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Jenis layanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai urusan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, terdapat beberapa jenis layanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah yaitu SPPD, Layanan Dokumen/Data/Informasi, konsultasi, Penyusunan ANJAB, EVJAB dan ABK, Konsultasi penyusunan standar operasional presedur kecamatan, evaluasi APBDES, Surat Keterangan/Rekomendasi, layanan penerbitan SK dan konsultasi penyusunan peraturan perundang undangan, dan Persuratan. Jenis layanan tersebut sesuai dengan permintaan dari responden yang berjumlah 30 orang. Perbedaan jenis layanan tersebut sejalan dengan jenis pekerjaan responden. Namun secara umum, dari 30 responden, jenis layanan yang paling banyak adalah layanan dokumen/data/informasi.

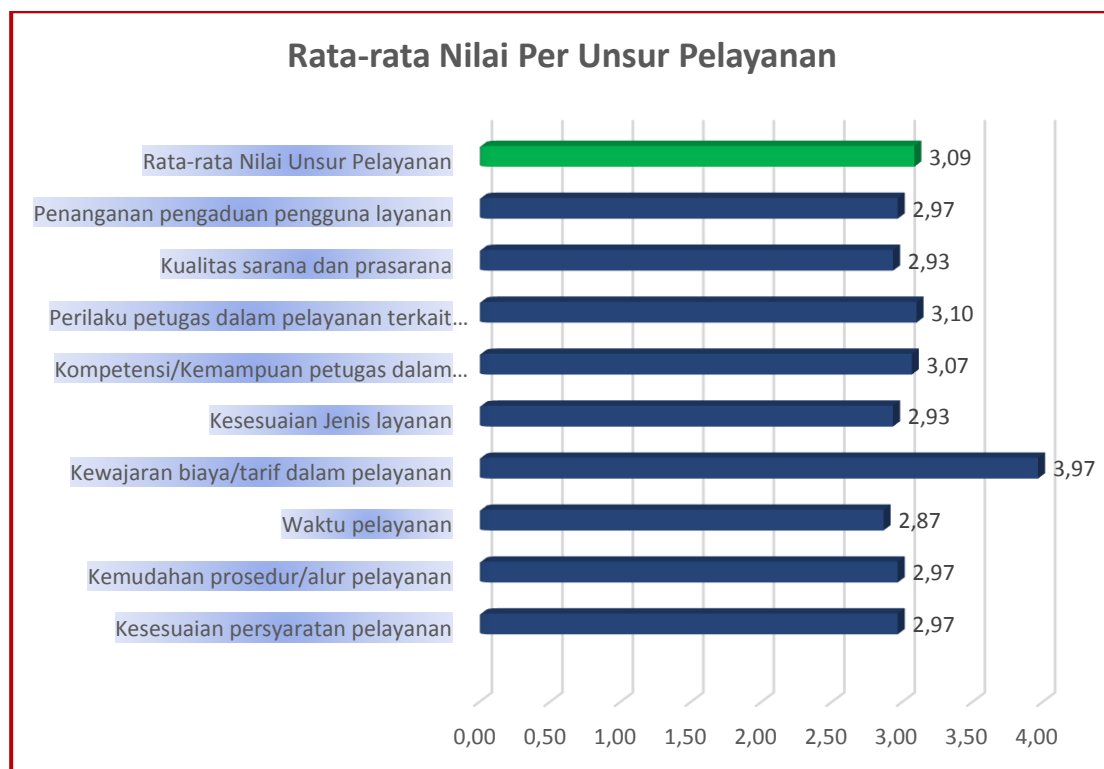
3. *Kualitas Layanan*

Dengan memperhatikan hasil tabulasi data, jumlah layanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah cukup banyak namun persepsi responden terkait dengan kualitas layanan belum sepenuhnya menggembirakan. Beberapa unsur pelayanan yang memperoleh kinerja kurang baik yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan dalam prosedur/alur pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian dengan jenis layanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan pengguna layanan. Hanya ada satu unsur pelayanan yang mendapat penilaian sangat baik yaitu kewajaran biaya/tarif dengan nilai IKM hampir 100 persen. Selanjutnya dua unsur pelayanan yang

berkinerja baik yaitu kompetensi dan perilaku dan sikap petugas dalam memberikan layanan. Akan tetapi nilai IKM masih berkisar 76,7 dan 77,7 yang berarti rata-rata responden memberikan nilai 3. Meskipun terdapat beberapa penilaian unsur pelayanan kurang baik akan tetapi jika dirata-ratakan, nilai indeks kepuasan masyarakat mencapai angka 77,1 yang berarti kinerja unit layanan Sekretariat Daerah terkategori “Baik”.

Tabel 3. 119. Kualitas Layanan Sekretariat Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	74.2	C	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	74.2	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	71.7	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	99.2	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	73.3	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	76.7	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	77.5	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	73.3	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	74.2	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	77.1	B	Baik



Gambar 3. 24 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah

Penilaian IKM setiap unsur pelayanan cukup beralasan yang ditandai oleh rata-rata nilai per unsur per responden. Hanya unsur kewajaran biaya/tarif yang dominan dinilai sangat baik oleh responden sehingga skornya mendekati angka 4. Sebagian besar mempunyai rata-rata nilai dari responden di bawah dari 3 yang berarti kurang dan hanya ada dua yang mendapatkan nilai rata-rata mencapai 3 atau lebih sedikit.

4. Rekomendasi

Berdasarkan analisis kualitas layanan kinerja Sekretariat Daerah dapat disimpulkan bahwa Sekretariat Daerah telah dinilai berkinerja „Baik“ oleh responden. Akan tetapi jika diamati per unsur penilaian, beberapa diantaranya perlu lebih ditingkatkan. Adapun unsur penilaian yang perlu mendapat prioritas perbaikan ke depan adalah: (i) kesesuaian persyaratan pelayanan, (ii) kemudahan dalam prosedur/alur pelayanan, (iii) waktu pelayanan, (iv) kesesuaian dengan jenis layanan, (v) kualitas sarana dan prasarana, serta (vi) penanganan pengaduan pengguna layanan. Unsur kompetensi petugas dan sikap/prilaku petugas dalam memberikan pelayanan juga masih perlu ditingkatkan karena tidak semua responden memberikan kinerja yang baik. Artinya dalam memberikan pelayanan masih ada diantara responden belum merasakan puas.

3.4.6. Sekretariat DPRD

1. Identitas Responden

Untuk memahami kinerja kepuasan masyarakat atas layanan penyelenggaraan pemerintahan perlu dianalisis identitas dari responden. Bagaimana umur responden, siapa saja terlibat sebagai responden, jenis Pendidikan, dan jenis pekerjaan. Kesemuanya ini umumnya dapat mempengaruhi penilaian kinerja. Terkait dengan itu, persepsi masyarakat terhadap pelayanan penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerah termasuk Sekretariat DPRD adalah cukup bervariasi.

Hasil survei menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban atas penilaian kinerja Sekretariat DPRD didominasi oleh golongan umur muda (dibawah dari 31 tahun) dan golongan umur antara 41-50 tahun (golongan umur lebih dewasa). Jumlah responden yang berumur di bawah 31 tahun berjumlah 10 orang atau 36,67 persen. Sebesar 26,67 persen responden yang berumur 31-40 tahun, sebesar 33,33 persen responden yang berumur 41-50 tahun. Hanya 3,33 persen responden yang berumur di atas dari 51 tahun.

Tabel 3. 120. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	11	36.67
2	31 – 40 Tahun	8	26.67
3	41 – 50 Tahun	10	33.33
4	51 – 60+ Tahun	1	3.33
	Total	30	100.00

Partisipasi perempuan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintah untuk Sekretariat DPRD di Kepulauan Selayar adalah 60 persen atau 18 orang dari total 30 orang responden. Hal ini berarti responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki yang berjumlah 12 orang atau 40 persen dari total responden. Meskipun terdapat perbedaan besaran jumlah/persentase namun tidak berarti terjadi ketimpangan gender. Tujuan dari survei ini lebih diutamakan pada keterlibatan semua penduduk baik laki maupun perempuan dalam menilai kinerja perangkat daerah. Partisipasi perempuan dan laki-laki cukup penting karena dapat memberikan penilaian kinerja secara setara dan adil.

Tabel 3. 121. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	12	40.00
2	Wanita	18	60.00
	Total	30	100.00

Karakteristik responden lainnya adalah tingkat pendidikan responden. Berdasarkan hasil survei tercatat bahwa persentase responden berpendidikan Sarjana lebih dominan daripada jenjang pendidikan lainnya. Persentase responden yang sarjana sebesar 56,67 persen dan urutan kedua adalah SLTA yang berjumlah 11 orang atau 36,67 persen. Hanya ada dua orang yang berpendidikan diploma. Perbedaan latar belakang pendidikan responden dapat memengaruhi penilaian responden. Meskipun terdapat beberapa responden yang berpendidikan SLTA, namun secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden berlatar pendidikan tinggi yaitu 19 orang atau 63,34 persen.

Tabel 3. 122. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	0	-
2	SLTA	11	36.67
3	Diploma	2	6.67
4	Sarjana	17	56.67
	Total	30	100.00

Dengan memperhatikan hasil tabulasi data responden menurut jenis pekerjaan, hasil survei mencatat bahwa persentase jenis pekerjaan yang memiliki persentase lebih dominan yaitu pekerjaan lainnya yang berjumlah 15 orang atau 50,00 persen, kemudian di urutan kedua adalah PNS yang berjumlah 7 orang atau 23,33 persen, untuk di urutan ketiga adalah jenis pekerjaan wirausaha dengan jumlah 5 orang atau 16,67 persen dan urutan keempat terdapat jenis pekerjaan swasta dengan jumlah 3 orang atau 10,00 persen. Dari enam jenis pekerjaan yang ada pada tabulasi jenis pekerjaan, terdapat dua jenis pekerjaan yang tidak memiliki responden.

Tabel 3. 123. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	7	23.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	3	10.00
5	Wirausaha	5	16.67
6	Lainnya	15	50.00
	Total	30	100.00

2. *Jenis Layanan*

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Kepulauan Selayar, teridentifikasi jenis layanan yang diperoleh oleh responden dari Sekretariat DPRD yaitu Layanan Dokumen/Data/Informasi, Bantuan Fisik, Sarana/Prasarana dan Finansial, Surat Keterangan/Rekomendasi, Antar Surat, konsultasi, rapat, TTD, dan Surat Izin. Jumlah keseluruhan jenis layanan yang diperoleh oleh responden sebanyak 9 jenis layanan. Variasi jenis layanan dipengaruhi oleh jenis pekerjaan masing-masing responden. Dari ke-30 responden, jenis layanan yang paling banyak adalah layanan dokumen/data/informasi dan surat keterangan/rekomendasi.

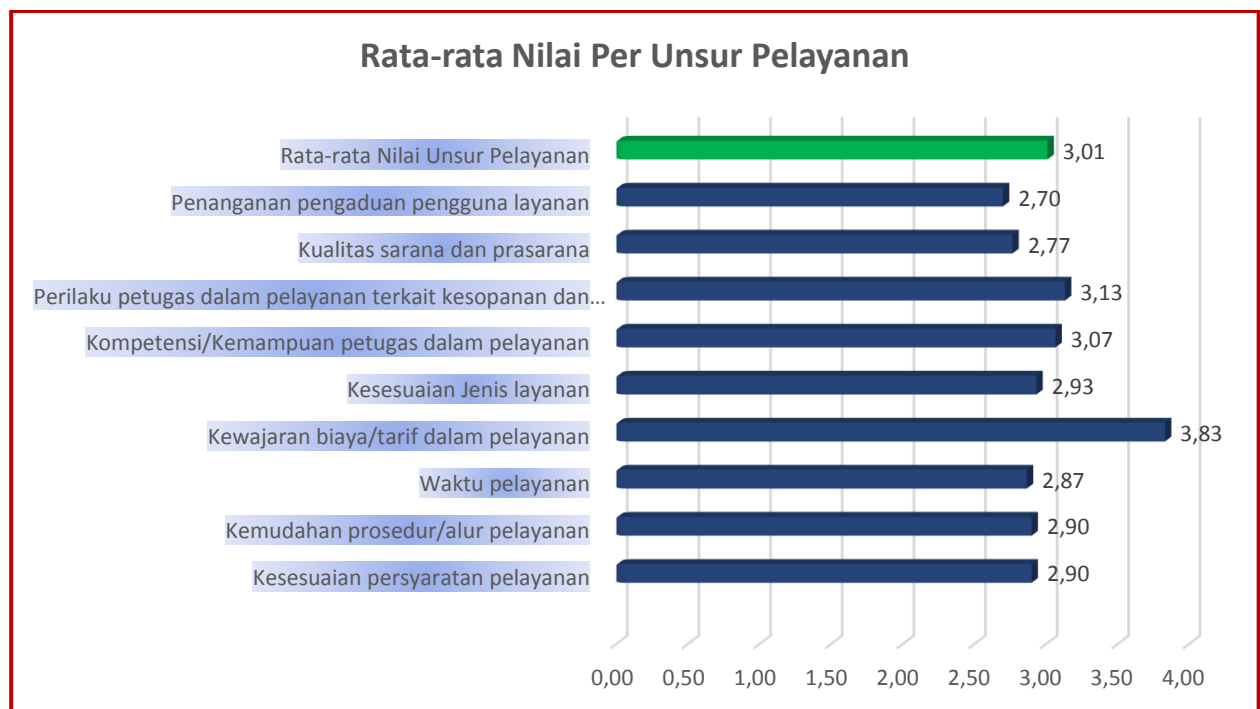
3. *Kualitas Layanan*

Sekretariat DPRD telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi pokok yang diembannya. Jenis layanan yang diberikan kepada responden bervariasi dan terhitung cukup banyak sesuai dengan kebutuhan responden. Namun yang perlu mendapat perhatian dari Sekretariat DPRD adalah kualitas layanan. Artinya dalam memberikan layanan kepada masyarakat perlu memperhatikan kualitas layanan. Terdapat 9 item atau unsur pelayanan yang teridentifikasi dalam kegiatan survei ini sebagaimana tertera dalam Tabel 3.124. Dari 9 unsur pelayanan, hanya satu unsur pelayanan yang mendapat penilaian dari responden sangat baik yaitu kewajaran biaya/tarif layanan. Hal ini diakui bahwa hampir semua jenis layanan dari perangkat daerah adalah gratis. Akan tetapi jika diperhatikan nilai IKM sebesar 95,8 berarti tidak semua responden memberi penilaian maksimal yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata unsur kewajaran biaya hanya 3,83. Selanjutnya terdapat dua unsur pelayanan yang memperoleh nilai IKM 76,7 dan 78,3 yang terkategori kinerja baik yaitu kompetensi petugas dan sikap dan perilaku petugas. Kedua unsur pelayanan ini dinilai baik yang berarti petugas pelayanan cukup kompeten dan juga ramah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Akan tetapi yang paling memprihatinkan adalah penilaian kinerja yang terkategori kurang baik untuk di Sekretariat DPRD. Terkait dengan ini, terdapat 6 unsur pelayanan yang mendapat nilai kinerja kurang baik atau mutu pelayanannya C. Keenam unsur pelayanan dimaksud adalah (i) kesesuaian persyaratan pelayanan, (ii) kemudahan dalam pelayanan, (iii) waktu pelayanan, (iv) kesesuaian jenis layanan, (v) kualitas sarana dan prasarana, dan (vi) penanganan pengaduan pengguna layanan. Keenam unsur pelayanan tersebut menyebabkan rata-rata nilai IKM hanya 75,3 yang berarti kinerja pelayanan termasuk **Kurang Baik**.

Tabel 3. 124. Kualitas Layanan Pemerintah Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	72.5	C	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	72.5	C	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	71.7	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	95.8	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	73.3	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	76.7	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	78.3	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	69.2	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	67.5	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	75.3	C	Kurang Baik



Gambar 3. 25 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Sekretariat DPRD

Jika diperhatikan rata-rata nilai responden untuk ke enam unsur pelayanan tersebut dibawah dari angka 3.00. Hal ini menjelaskan bahwa rata-rata responden tidak memberi nilai maksimal atau rata-rata responden memberi nilai 3 bahkan memungkinkan ada diantaranya memberi nilai 2.

4. Rekomendasi

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 3.124. tentang nilai rata-rata IKM untuk Sekretariat DPRD, disimpulkan bahwa Sekretariat DPRD dinilai berkinerja „Kurang Baik“ oleh responden. Terdapat enam unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan di masa akan datang yaitu (i) kesesuaian persyaratan pelayanan, (ii) kemudahan dalam prosedur/alur pelayanan, (iii) waktu pelayanan, (iv) kesesuaian dengan jenis layanan, (v) kualitas sarana dan prasarana, serta (vi) penanganan pengaduan pengguna layanan. Misalnya terkait dengan kemudahan yang dinilai oleh responden kurang baik berarti ada responden yang merasa prosedur layanan berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Demikian halnya dengan penanganan pengaduan yang juga dianggap kurang baik didasarkan atas pengalaman responden yang mengadu yang dirasa penanganannya cukup lama dan atau tidak mendapat respon secara cepat dari petugas. Hal yang sama dengan unsur pelayanan lainnya. Unsur kompetensi petugas dan sikap/prilaku petugas dalam memberikan pelayanan juga masih perlu ditingkatkan karena tidak semua responden memberikan kinerja yang baik. Artinya dalam memberikan pelayanan masih ada diantara responden belum merasakan puas.

3.4.7. Kantor Kecamatan

1. Identitas Responden

Kantor Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Untuk mendapatkan informasi apakah layanan yang diberikan direspon secara baik oleh responden maka dilakukan kegiatan survei. Namun hasil survei tersebut juga ditentukan oleh karakteristik responden. Karakteristik responden yang dimaksud mencakup umur, Pendidikan, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan. Tabel 3.125 memperlihatkan identitas responden berdasarkan golongan umur untuk menilai kinerja pelayanan Kantor Kecamatan. Jumlah responden yang memberikan persepsi atas layanan Kantor Kecamatan terbanyak adalah responden berumur di bawah 31 tahun yaitu 56,67 persen dari 30 responden. Selanjutnya 33,33 persen responden yang berumur 31-40 tahun, dan selebihnya 3 orang atau 7 persen yang berumur di atas 51 tahun.

Tabel 3. 125. Persentase responden menurut umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persen
1	< 31 Tahun	17	56.67
2	31 – 40 Tahun	10	33.33
3	41 – 50 Tahun	2	6.67
4	51 – 60+ Tahun	1	3.33
	Total	30	100.00

Selain golongan umur responden, analisis responden menurut jenis kelamin juga penting untuk dianalisis. Keterlibatan perempuan untuk memberikan penilaian kinerja Kantor Kecamatan hanya 7 orang atau 23,33 persen dan laki-laki sebesar 23 orang atau 76,67 persen. Hal ini menjelaskan bahwa responden laki-laki lebih dominan daripada responden perempuan. Adanya perbedaan yang cukup besar dapat dipersepsikan terjadi ketimpangan gender. Namun demikian, keterlibatan perempuan untuk menilai kinerja Kantor Kecamatan patut diapresiasi meskipun jumlahnya masih relative kecil.

Tabel 3. 126. Persentase responden menurut jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Pria	23	76.67
2	Wanita	7	23.33
	Total	30	100.00

Karakteristik responden selain dari umur dan jenis kelamin yang juga penting diamati adalah pendidikan responden. Berdasarkan Tabel 3.3. tercatat bahwa persentase responden berpendidikan SLTA lebih dominan daripada jenjang pendidikan lainnya. Persentase responden yang tamat SLTA sebesar 70 persen dan urutan kedua adalah Sarjana sebesar 20 persen. Untuk di Kantor Kecamatan terdapat responden yang tamat SLTP ke bawah berarti termasuk SD yaitu 10 persen. Perbedaan latar belakang pendidikan mempunyai keterkaitan erat dengan sikap dan perilaku responden dalam memberikan penilaian kinerja penyelenggara pemerintahan di daerah.

Tabel 3. 127. Persentase responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	< SLTP	3	10.00
2	SLTA	21	70.00
3	Diploma	0	-
4	Sarjana	6	20.00
	Total	30	100.00

Tabel 3.127. memperlihatkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah jenis pekerjaan lainnya. Jenis pekerjaan lainnya adalah jenis pekerjaan selain dari pekerjaan yang tertera didalam Tabel 3.128 yaitu PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wirausaha. Jenis pekerjaan lainnya mencakup staf pembantu desa, kader desa, perangkat desa, honorer, nelayan, buruh bangunan, mahasiswa, dan guru. Dari delapan jenis pekerjaan tersebut, yang paling banyak adalah perangkat desa.

Hal menarik di tingkat kecamatan adalah responden yang berstatus sebagai swasta sebanyak 7 orang atau 23,33 persen ikut berpartisipasi dalam memberikan penilaian kinerja Kantor Kecamatan. Berikutnya PNS menempati urutan ketiga terbanyak yaitu 13,33 persen.

Tabel 3. 128. Persentase responden menurut jenis pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	4	13.33
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	7	23.33
5	Wirausaha	2	6.67
6	Lainnya	17	56.67
	Total	30	100.00

2. Jenis Layanan

Jenis layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan adalah beragam. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, terdapat 5 jenis layanan yang diperoleh oleh responden di Kantor Kecamatan yaitu (1) Surat Izin, (2) Kartu Keluarga/Kartu Tanda Penduduk, (3) Akte Kelahiran/Kematian, (4) Surat Keterangan/Rekomendasi, (4) Pemberdayaan Masyarakat/Perempuan/SDM, (5) Layanan Dokumen/Data/Informasi. Kelima jenis layanan tersebut sesuai dengan tugas dan fungsi pokok Kantor Kecamatan. Dari kelima

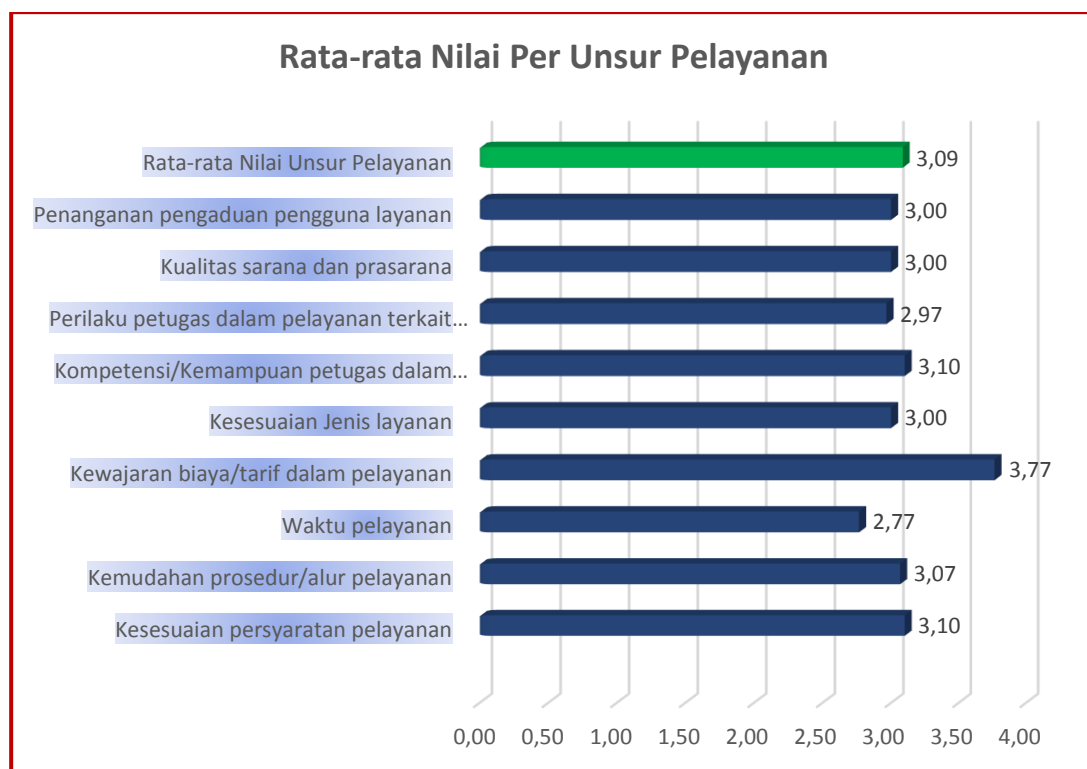
jenis layanan tersebut, yang paling banyak dibutuhkan oleh responden adalah Kartu Keluarga/Kartu Tanda Penduduk dan akte kelahiran/kematian.

3. *Kualitas Layanan*

Kantor Kecamatan merupakan perangkat daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga tuntutan pelayanan yang prima sangat dibutuhkan. Dari hasil tabulasi tercatat lima jenis layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan sesuai dengan kebutuhan responden. Tabel 3.129. memperlihatkan bahwa tidak semua unsur pelayanan memperoleh persepsi sangat baik dari responden. Beberapa unsur pelayanan yang memperoleh kinerja kurang baik yaitu waktu pelayanan, kesesuaian dengan jenis layanan, kualitas sarana dan prasarana, sikap dan perilaku petugas pelayanan, serta penanganan pengaduan pengguna layanan. Hanya ada satu unsur pelayanan yang mendapat penilaian sangat baik yaitu kewajaran biaya/tarif dengan nilai IKM 94,2 persen. Selanjutnya terdapat tiga unsur pelayanan yang berkinerja baik yaitu kesesuaian persyaratan penanganan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, dan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan. Akan tetapi nilai IKM dari ketiga unsur tersebut masih di bawah dari 80 yang berarti rata-rata responden memberikan nilai 3. Meskipun terdapat beberapa penilaian unsur pelayanan kurang baik akan tetapi jika dirata-ratakan, nilai indeks kepuasan masyarakat mencapai angka 77,1 yang berarti kinerja unit layanan Kantor Kecamatan masih terkategori “Baik”.

Tabel 3. 129. Kualitas Layanan Kantor Kecamatan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Konv. IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	77.5	B	Baik
2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	76.7	B	Baik
3	Waktu pelayanan	69.2	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	94.2	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Jenis layanan	75.0	C	Kurang Baik
6	Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	77.5	B	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	74.2	C	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	75.0	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	75.0	C	Kurang Baik
	Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan	77.1	B	Baik



Gambar 3. 26 Rata-rata Nilai Per Unsur Pelayanan Kantor Kecamatan

Jika diperhatikan rata-rata nilai per unsur pelayanan Kantor Kecamatan dapat dikatakan cukup rendah bahkan ada unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian 2,77 dan 2,97 yaitu waktu pelayanan dan perilaku petugas pelayanan. Sebagian responden memberi penilaian 2 dan 3.

4. Rekomendasi

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 3.129 dan Gambar 3.26 dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan secara umum berkinerja baik. Akan tetapi, jika diperhatikan setiap unsur pelayanan, terdapat lima unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan kinerjanya di masa mendatang yaitu: (i) waktu pelayanan berupa informasi waktu pelayanan tersedia, dipublikasi, jelas terlihat, tepat waktu, dan waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan. (ii) kesesuaian dengan jenis layanan, (iii) kualitas sarana dan prasarana, (iv) sikap dan perilaku petugas pelayanan, serta (v) penanganan pengaduan pengguna layanan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Beberapa hal yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai berikut:

1. Kualitas survei kepuasan pelayanan atas penyelenggaraan pemerintahan di daerah dipengaruhi oleh karakteristik responden seperti umur, pendidikan, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan. Secara umum, berdasarkan hasil survei terindikasi bahwa karakteristik pengguna cukup berkualitas yang ditandai oleh umur pengguna tergolong cukup matang dan produktif, keterlibatan perempuan dan laki-laki cukup seimbang, tingkat Pendidikan pengguna layanan didominasi oleh jenjang perguruan tinggi, dan jenis pekerjaan pengguna cukup tersebar ke seluruh jenis pekerjaan tidak didominasi oleh PNS.
2. Kualitas layanan yang diterima oleh pengguna dari pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Kepulauan Selayar cukup bervariasi berdasarkan unsur-unsur pelayanan. Secara umum, kinerja layanan pemerintah daerah berdasarkan pengguna layanan terkategori “Berkualitas Baik” yang terdistribusi pada ke Sembilan unsur pelayanan. Unsur pelayanan “Kewajaran tarif/biaya layanan” memperoleh kategori kinerja layanan “Sangat baik/Sangat Berkualitas”. Hal ini berarti biaya yang dibayar oleh penerima pengguna layanan telah sesuai dengan ekspektasinya atau sesuai dengan biaya yang sesungguhnya, sehingga terindikasi

tidak ada biaya pungutan diluar dari biaya sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan pemerintah.

3. Terdapat dua unsur layanan yang dikategorikan “Berkualitas Baik” oleh pengguna layanan yaitu (i) kompetensi petugas dan (ii) sikap dan perilaku serta kesopanan dalam memberikan layanan. Secara umum, aparat pegawai negeri sipil (PNS) yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terindikasi telah sesuai dengan harapan masyarakat. Artinya petugas pelayanan telah berkompeten memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Selain kompetensi yang dimiliki, petugas layanan juga mempunyai karakter cukup bagus yang ditandai oleh sikap dan perilaku yang baik, sopan, dan ramah dalam melayani pengguna layanan.
4. Unsur pelayanan yang mempunyai kinerja layanan “Kurang Baik atau Berkualitas Kurang Baik” terdiri atas 6 (enam) unsur pelayanan yaitu (i) kesesuaian persyaratan pelayanan, (ii) kemudahan prosedur/alur pelayanan, (iii) waktu pelayanan, (iv) kesesuaian jenis layanan, (v) kualitas sarana dan prasarana, dan (vi) penanganan pengaduan pengguna layanan.
5. Unsur pelayanan tentang “Kesesuaian Persyaratan Pelayanan” dikategorikan kurang baik oleh penerima pengguna layanan karena beberapa faktor yaitu informasi persyaratan pelayanan kurang tersedia secara memadai baik di kantor maupun publikasi melalui internet, persyaratan pelayanan tidak/kurang sesuai dengan produk pelayanan, dan persyaratan pelayanan tidak/kurang sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan.
6. Unsur pelayanan tentang “Kemudahan Prosedur” juga dikategorikan kurang baik oleh penerima pengguna karena kurang/tidak tersedia informasi prosedur/alur pelayanan baik di kantor maupun dipublikasi lewat internet, kurang sesuai prosedur layanan dengan yang diinformasikan dan produk layanan yang dihasilkan.
7. Unsur pelayanan tentang “Waktu Pelayanan” tergolong “kurang baik” dengan beberapa alasan antara lain: pemberian layanan kurang cepat, informasi waktu pelayanan kurang tersedia secara jelas dan kurang dipublikasikan, waktu pelaksanaan layanan seringkali tidak sesuai dengan jadwal pelaksanaan, waktu penyelesaian pelayanan seringkali tidak sesuai dengan yang diinformasikan.
8. Unsur pelayanan terkait “Kesesuaian Jenis Layanan” dinilai oleh pengguna layanan “Kurang Baik” karena beberapa hal yaitu sebagian besar jenis pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan tidak sama dengan mutu pelayanan yang diberikan, informasi produk pelayanan kurang tersedia secara memadai, tidak

dipublikasikan lewat internet, dan informasi produk pelayanan tidak tersedia secara jelas.

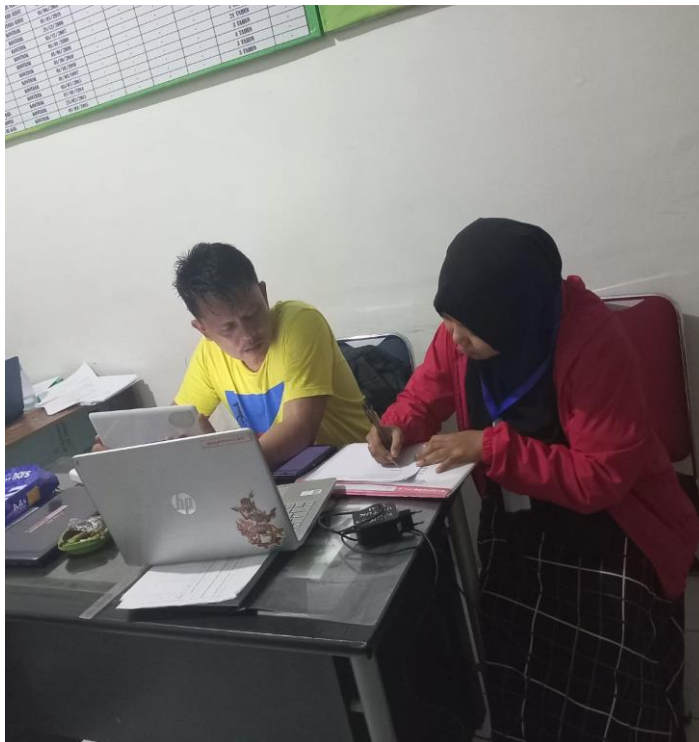
9. Unsur pelayanan tentang “Kualitas Sarana dan Prasarana” terkategori “Kurang Baik” disebabkan oleh beberapa alasan dari penerima pengguna seperti tidak terjaga kebersihan, kapasitas sarana dan prasarana tidak cukup sesuai dengan kebutuhan, tidak ada petugas yang mengatur penggunaan sarana dan prasarana, dan masih terdapat sarana dan prasarana yang tidak bisa berfungsi.
10. Unsur pelayanan tentang “Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan” dinilai oleh pengguna layanan “kurang baik” karena beberapa faktor seperti tidak tersedia kotak pengaduan secara memadai, tidak semua jenis pengaduan diterima oleh petugas, setiap pengaduan yang masuk tidak selalu direspon secara ramah oleh petugas, dan petugas tidak berupaya memberi solusi terhadap pengaduan pelayanan.

4.2. Saran

1. Kinerja unit layanan pemerintah daerah secara umum tergolong berkualitas, namun beberapa diantaranya masih perlu mendapat perhatian dari seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagai penyelenggara pemerintahan daerah. Dari sembilan unsur layanan, terdapat enam unsur layanan yang perlu ditingkatkan layanannya yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur/alur pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian jenis layanan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna layanan.
2. Berdasarkan penilaian pengguna layanan, dari keenam unsur layanan tersebut yang perlu mendapat perhatian lebih adalah waktu pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan pengguna layanan. Ketiga unsur layanan tersebut memperoleh rata-rata nilai kinerja layanan paling rendah dari pengguna layanan.
3. Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian terkait dengan waktu pelayanan adalah: (i) ketepatan waktu pelayanan, (ii) menghentikan aktivitas lain seperti pegang Hand phone pada saat memberi layanan, (iii) informasi waktu pelayanan harus tersedia secara memadai dan jelas terlihat, (iv) informasi waktu pelayanan disediakan di kantor dan atau dipublikasi lewat internet.
4. Kinerja pelayanan tentang kesesuaian persyaratan pelayanan masih perlu diperbaiki dalam bentuk antara lain: (i) menyediakan informasi persyaratan pelayanan, (ii)

- menyediakan informasi persyaratan pelayanan di kantor secara jelas, (iii) menyediakan persyaratan pelayanan melalui internet, (iv) menyediakan informasi persyaratan pelayanan sesuai dengan produk layanan, dan (v) persyaratan pelayanan harus sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan sehingga tidak membingungkan pengguna layanan.
5. Beberapa hal yang direkomendasikan untuk memperbaiki kinerja unsur layanan kemudahan prosedur yaitu (i) prosedur/alur layanan harus tersedia, (ii) prosedur/alur layanan dipublikasikan lewat internet, (iii) prosedur/alur layanan harus terlihat secara jelas, (iv) prosedur/alur layanan harus sesuai dengan produk layanan, dan (v) pelaksanaan prosedur/alur layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 6. Unsur layanan terkait kesesuaian jenis layanan perlu ditingkatkan kinerjanya melalui beberapa cara yaitu: (i) informasi produk pelayanan tersedia, (ii) informasi produk pelayanan dipublikasi, (iii) informasi produk pelayanan jelas terlihat, (iv) jenis pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan harus sama dengan mutu pelayanan yang diberikan.
 7. Untuk memperbaiki kualitas sarana dan prasarana pelayanan, perlu memperhatikan beberapa hal yaitu (i) menjaga kebersihan sarana dan prasarana, (ii) mengganti sarana dan prasarana yang sudah rusak atau tidak berfungsi lagi, (iii) kapasitas sarana dan prasarana harus sesuai dengan kebutuhan, (iv) tidak semua sarana dan prasarana dapat berfungsi dengan baik, (v) perlu menyediakan petugas yang mengatur penggunaan sarana dan prasarana, (vi) perlu ada informasi yang jelas tentang penggunaan sarana dan prasarana pendukung.
 8. Peningkatan kualitas terkait “Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan” dilakukan dalam beberapa bentuk antara lain: (i) petugas harus menerima semua jenis pengaduan pengguna layanan, (ii) petugas harus menyediakan kotak pengaduan yang mudah diakses, (iii) petugas harus memberi respon yang ramah dari setiap pengaduan yang masuk, dan (iv) petugas harus berupaya memberikan solusi/jalan keluar setiap pengaduan pengguna.

LAMPIRAN 1: Pengumpulan Data









LAMPIRAN 2: SEMINAR HASIL









SAPPELITBANGDA
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR



PPKP - LPPM UNHAS